servicenow

Yokohama IT サービスマネジメント

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

目次

IT Service Management 10
スクリプトインクルードとカスタマイズ..... 16
IT Service Management の機械学習ソリューション..... 16
インシデント管理向け予測インテリジェンスの要求..... 17
重大インシデント管理の予測インテリジェンスの要求..... 18
インシデント管理向け予測インテリジェンス..... 20
インシデントの予測インテリジェンスの要求..... 22
資産管理..... 25
ハードウェア資産管理 のモバイル版アプリ..... 25
資産と構成アイテムの管理..... 31
資産クラスによるさまざまな資産の管理..... 42
固定資産の作成..... 49
消耗品のライフ サイクル..... 50
割当済み資産を作成する..... 54
倉庫..... 56
資産管理 の転送注文..... 62
資産管理 の転送注文の作成..... 67
転送注文ラインの一括更新の実行..... 70
転送注文 ラインの資産の追跡..... 70
資産管理 プロセスの例..... 72
HAM 用のCSDMフレームワーク..... 73
ITSM ソフトウェア資産管理..... 73
組織管理..... 186
モデル管理とともにインストール..... 187
資産管理とともにインストールされる内容..... 191
ドメインセパレーションと 資産管理..... 200
資産管理 のクイックスタートテスト..... 202
契約管理..... 203
調達..... 246
製品カタログ..... 286
Benchmarks..... 312
ベンチマークの概要..... 312
Benchmarks ロール..... 316
Benchmarks のアクティブ化..... 317
Benchmarks KPI..... 320
廃止されたベンチマークダッシュボード..... 340
新しいベンチマークダッシュボード..... 358
Benchmarks のトラブルシューティング..... 371
ドメインセパレーションと ベンチマーク..... 372

自動翻訳

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

ベンチマーク..... 372
[qa: BEGIN review]
ベンチマーク の詳細..... 374
[qa: BEGIN review]
[End]
ベンチマークの構成..... 378
[qa: BEGIN review]
[End]
ベンチマークの使用..... 381
[qa: BEGIN review]
[End]
ベンチマークの参照情報..... 396
[qa: BEGIN review]
[End]
ベンチマークKPIをリンクまたはカスタマイズする..... 408
[qa: BEGIN review]
[End]
[End]
変更管理..... 416
変更管理の詳細..... 418
変更管理 の構成..... 425
変更管理 の使用..... 534
変更管理の参照セクション..... 604
コーチング..... 642
コーチングの要求..... 646
コーチング ロール..... 647
コーチングの概要..... 647
コーチング とサーベイの設定..... 651
研修生のコーチング..... 658
ラーニングのコーチングを使用したエージェントのトレーニング..... 663
コーチングアセスメントの管理..... 666
コーチング 参照..... 668
コーチングのクイックスタートテスト..... 677
コーチング..... 678
[qa: BEGIN review]
コーチングの詳細..... 680
[qa: BEGIN review]
[End]
コーチングの構成..... 686
[qa: BEGIN review]
[End]
ラーニングのコーチングを使用したエージェントのトレーニング..... 694
[qa: BEGIN review]
[End]
コーチング 参照..... 700
[qa: BEGIN review]
[End]
[End]

自動翻訳

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

継続的改善管理 716
継続的改善管理 を要求する 717
継続的改善管理 の概要 719
継続的改善管理 ロール 724
改善の監視と計画 728
改善レポートを表示する 731
改善を要求する 733
改善を管理する 735
継続的改善管理の参照 751
廃止された継続的改善ダッシュボード 782
経費ライン 784
経費ライン とともにインストールされるコンポーネント 785
経費の表示 787
経費ラインと経費配分 788
ドメインセパレーションと Expense Line 793
DevOps チェンジベロシティ 793
DevOps チェンジベロシティ の探索 795
DevOps チェンジベロシティの開始 802
DevOps チェンジベロシティ とサードパーティツールの統合 812
のアプリケーション DevOps チェンジベロシティ 1208
DevOps変更プロセスの加速 1217
DevOps チェンジベロシティ の管理 1288
DevOps インサイト レポート 1369
DevOps チェンジベロシティの参照 1387
DevOps コンフィグ 1441
DevOps コンフィグ の探索 1443
DevOps コンフィグの構成 1452
へのパイプラインの統合 DevOps コンフィグ 1492
DevOps コンフィグ の使用 1532
DevOps コンフィグインサイトダッシュボードを使用したアナリティクスとレポート 1610
DevOps コンフィグ 参照 1613
デジタルプロダクトリリース 1665
デジタルプロダクトリリース の探索 1667
デジタルプロダクトリリースの構成 1683
デジタルプロダクトリリース の使用 1695
デジタルプロダクトリリース ポリシーコンテンツパック 1726
デジタルプロダクトリリースの参照 1732
デジタルエンドユーザーエクスペリエンス 1747
デジタルエンドユーザーエクスペリエンス の探索 1749
デジタルエンドユーザーエクスペリエンス の構成 1755
DEX アプリケーションとデバイスヘルスによるデバイスとアプリケーションの監視 1800
DEX デスクトップアシスタント の使用 1814

自動翻訳

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

デジタルエンドユーザーエクスペリエンスの参照....1830
デジタルエクスペリエンススコア....1903
プロアクティブエンゲージメント....1932
デジタルポートフォリオ管理....1954
デジタルポートフォリオ管理 の探索....1956
デジタルポートフォリオ管理の構成....1986
デジタルポートフォリオ管理の開始....2026
でのポートフォリオの操作 デジタルポートフォリオ管理....2030
デジタルポートフォリオ管理でのソリューションデータの操作....2041
デジタルポートフォリオ管理 の参照....2052
ITSM 仮想エージェント....2077
ITSM 仮想エージェント の詳細....2079
ITSM 仮想エージェント の設定....2080
ITSM 仮想エージェントのビルド済みトピックの使用....2085
ITSM 仮想エージェント ビルド済みのアクション可能通知....2142
ITSM 仮想エージェント Lite....2166
ITSM 仮想エージェント Lite のセットアップ....2166
ウォークアップエクスペリエンス....2167
ウォークアップエクスペリエンスの詳細....2170
ウォークアップエクスペリエンスの構成....2175
従業員センターでのウォークアップエクスペリエンス訪問の計画....2229
ウォークアップエクスペリエンスキューおよびインタラクションの管理....2230
ウォークアップエクスペリエンスのパフォーマンスの監視....2243
Now® Mobile での ウォークアップエクスペリエンス....2244
ウォークアップエクスペリエンス の参照情報....2247
ITSM のワークフォース最適化....2253
ITSM のワークフォース最適化 の詳細....2255
ITSM のワークフォース最適化 の使用を開始するには....2258
ITSM のワークフォース最適化 のチャネル....2265
ITSM のワークフォース最適化 のスケジューリング....2287
ITSM のワークフォース最適化 のワークスケジューラー....2336
ITSM のワークフォース最適化 の Teams....2356
ITSM のワークフォース最適化 のコーチング....2371
ITSM のワークフォース最適化でのスキル管理....2406
ITSM のワークフォース最適化の称賛....2415
プロセスマイニングと ITSM のワークフォース最適化の統合....2420
ITSM のワークフォース最適化の詳細構成....2425
インシデントコミュニケーション管理....2446
インシデントコミュニケーション管理の詳細....2448
インシデントコミュニケーション管理の構成....2451
インシデントコミュニケーションの管理....2451
インシデントコミュニケーション管理 の参照....2467

自動翻訳

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

インシデント管理....2469
インシデント管理 の探索....2471
インシデント管理 の構成....2473
インシデントの管理....2508
重大インシデント管理....2548
インシデントのレポート....2577
インシデント管理 の参照セクション....2610
IT Service Management の Now Assist....2637
IT Service Management の Now Assist の探索....2639
IT Service Management の Now Assist の構成....2647
IT Service Management (ITSM) での AI エージェントのユースケースの使用....2677
IT Service Management の Now Assist の使用....2689
オンコールスケジューリング....2715
オンコールスケジューリング の探索....2716
オンコールスケジューリング の構成....2720
スケジュールの表示および休暇の要求....2727
スケジュールとシフトを管理する....2732
オンコールスケジューリング レポートの表示....2762
オンコールスケジューリング エスカレーションプロセスの定義....2770
オンコールスケジューリング のモバイルエクスペリエンス....2786
オンコールスケジューリングの参照....2790
問題管理....2804
問題管理 の詳細....2806
問題管理 の構成....2811
問題の管理....2840
問題の結果の連絡....2850
レガシー: 問題管理 プラットフォームアナリティクスソリューション....2854
問題管理の参照セクション....2874
リリース管理....2898
リリース管理のアクティブ化 リリース管理....2898
リリース管理 のビジネスステークホルダーロール....2900
リリース管理のドメインセパレーション....2901
リリース管理 コンセプト....2901
リリース管理 v2 の使用....2903
ソフトウェア配布のコントロール....2908
推奨フレームワーク....2909
推奨フレームワーク の詳細....2909
推奨フレームワーク の構成....2911
他のアプリケーションとの 推奨フレームワーク のデータ連携....2912
要求管理....2912
要求管理のアーキテクチャ....2912
要求管理におけるドメインセパレーション....2914

自動翻訳

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

要求管理向け エージェントワークスペース..... 2915
要求管理と ユニバーサル要求 のデータ連携.....2917
ITSM ロールの要求 - Request Management.....2921
ビジネスステークホルダーのアクティブ化.....2925
サービスビルダー.....2926
サービスビルダー のインストール..... 2929
サービスビルダーとともにインストールされるロール.....2929
サービスビルダーの承認フロー..... 2930
サービスビルダー でのサービスの作成.....2933
サービスビルダー でサービスオファリングを作成する.....2935
サービスオペレーションワークスペース for ITSM..... 2939
ITSM のサービスオペレーションワークスペースの詳細.....2942
サービスオペレーションワークスペース for ITSM の構成.....2965
要件に合わせてITSMのサービスオペレーションワークスペースをカスタマイズする...3165
組織内での IT サービスの運用.....3185
組織内の IT サービスの管理.....3231
組織内の IT サービスの最適化.....3347
サービスオペレーションワークスペース for ITSM の参照.....3361
サービスポートフォリオ管理.....3366
サービスポートフォリオ管理の詳細..... 3367
サービスポートフォリオ管理の構成..... 3373
サービスポートフォリオ管理の使用..... 3382
サービスポートフォリオ管理 の参照.....3421
Service Owner Workspace..... 3424
導入Service Owner Workspace..... 3425
Service Owner Workspace の設定.....3432
Service Owner Workspace の使用.....3451
サービスレベル管理..... 3464
サービスレベル管理 の探索..... 3465
サービスレベル管理 の構成..... 3472
サービスレベル管理 の使用..... 3494
サービスレベル管理 の参照..... 3502
ITSM サクセスダッシュボード　インジケーター..... 3545
ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの探索..... 3547
ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの構成..... 3562
ITSM サクセスダッシュボードインジケーターを使用するメリットの最大化..... 3578
ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの参照..... 3583
タスク機能停止.....3584
タスクと機能停止の関係性のアクティブ化..... 3584
機能停止 UI アクションの別のタスク フォームへの追加.....3585
タスクの機能停止への関連付け.....3586
タスクからの機能停止の作成..... 3586

自動翻訳

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

ドメインセパレーションとタスク機能停止 3587
ITSM のタスクインテリジェンス 3588
ITSM のタスクインテリジェンスの詳細 3589
ITSM のタスクインテリジェンスの構成 3592
ITSM のタスクインテリジェンスモデルの管理 3594
ITSM のタスクインテリジェンス の監視と分析 3612
ITSM のタスクインテリジェンス 参照 3614
コラボレーションサービス 3616
コラボレーションサービス のインストール 3617
コミュニケーションのための Slack の設定 3619
コミュニケーションタスクのコミュニケーションチャネルとしての Slack の設定 3619
インシデントからのメッセージのインポート 3620
Slack 通信のプロセスフロー 3621
Slack 統合 - インシデント管理 3624
ベンダー管理ワークスペース 3632
ベンダー管理ワークスペース の詳細 3634
ベンダー管理ワークスペース の構成 3641
ベンダー管理ワークスペースを使用したベンダーの管理 3659
ベンダー管理ワークスペース の参照 3675
ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ 3684
ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ 管理 3686
予測インテリジェンスワークベンチ 事前トレーニング済みユースケース 3696
予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ 3697
ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ の実装 3697
ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユースケースを管理 3761
ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード 3763
プラットフォームアナリティクス ITSM ダッシュボード 3767
サービスオペレーションワークスペースの IT エージェントダッシュボード 3767
プラットフォームアナリティクスの KPI とダッシュボード 3769
レガシー：パフォーマンスアナリティクス ITSM ダッシュボード 3775
ITSM モバイルエージェント 3787
ITSM モバイルエージェントの詳細 3789
ITSM モバイルエージェントの構成 3797
ITSM モバイルエージェントへのログイン 3820
My Work アプレットを使用したインシデントとタスクの管理 3821
「自分のチーム」アプレットを使用したチームとインシデントの管理 3880
重大なインシデントアプレットを使用した重大インシデント管理 3888
参照情報 3911

自動翻訳

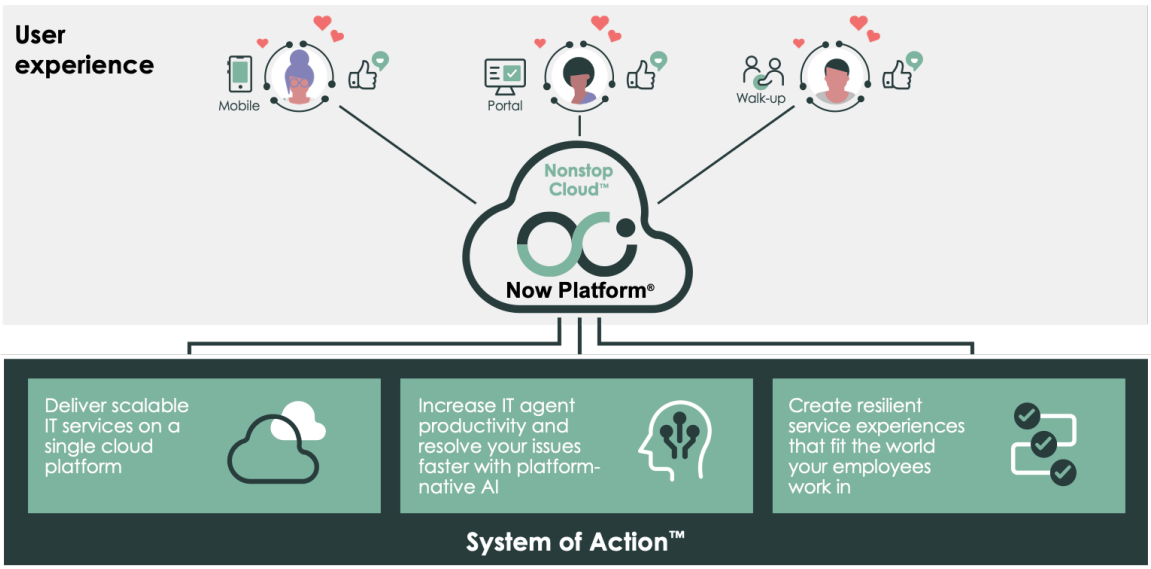
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT Service Management

IT Service Management (ITSM) ソリューションが提供するスケーラブルなワークフローでは、1つのクラウドベースプラットフォームを介して IT サービスを管理し、ユーザーに提供することができます。

この ITSM ソリューションは、エージェントの生産性の向上、問題の迅速な解決、およびユーザー満足度の向上に役立ちます。また、プラットフォームのネイティブ AI を使用することで、テクノロジーの変化を迅速に加速し、受信したチケットや要求に対する推奨アクションを表示し、エンタープライズチャットボットテクノロジーを通じてセルフサービスと自動化を促進できます。Now Platform　では、モバイルまたは Web ポータルインターフェイスを介して、ユーザーが ITSM にアクセスすることもできます。

ITSM はデジタルトランスフォーメーションの基盤

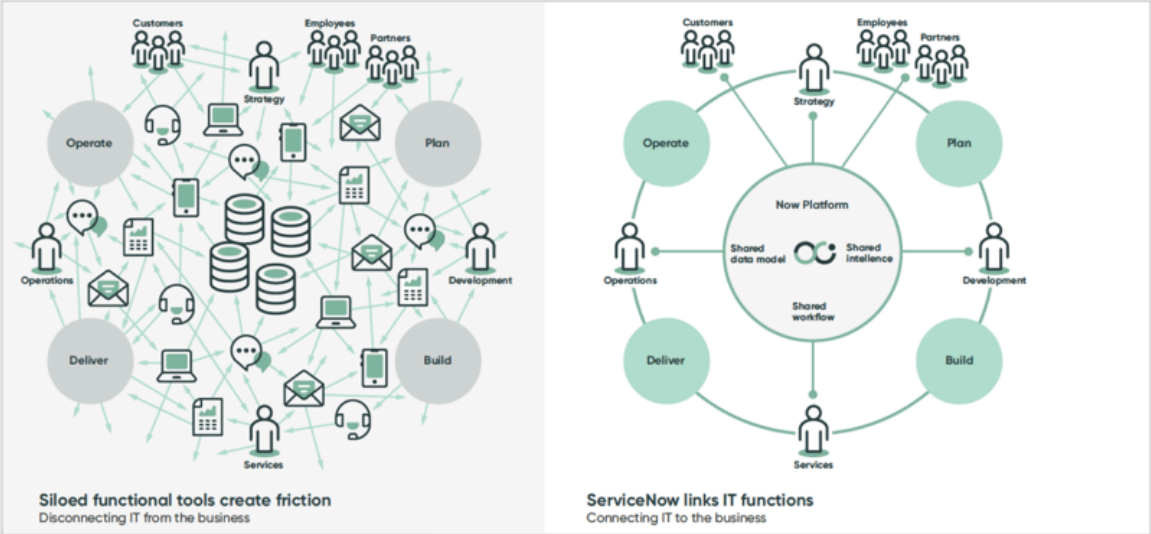


IT サービスの影響、速度、提供方法を変革

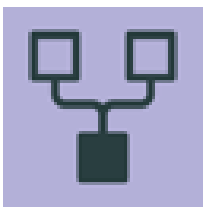
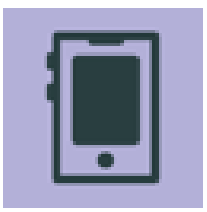
Now Platform は、クラウド向けにビルドされました。さまざまな IT アプリケーションで活用できる、独自の共有データモデル、AI、ワークフロー自動化機能を備えています。ServiceNow プラットフォームとアプリケーションの組み合わせにより、問題を自動的に特定して解決することで生産性を向上させることができ、その結果、予定外の非戦略的な作業によるビジネスへの負の影響度が低減します。

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

ツールが分散している一般的な **IT** 部門と、各種 **IT** 機能とリンクしている **Now Platform** との比較



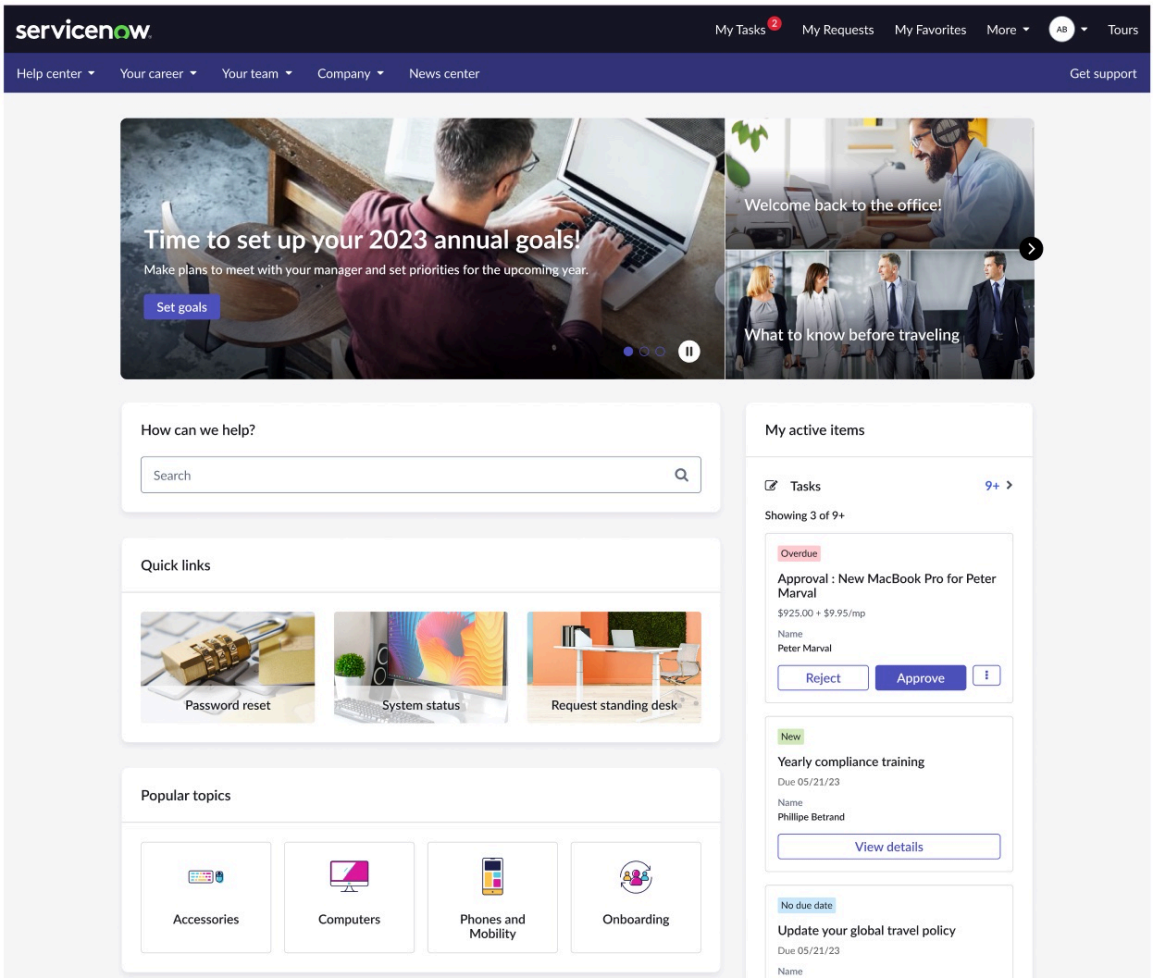
ITSM の機能の特長については、infocard 全体を表示してダウンロード してください。

	サービスエクスペリエンスを向上 自然言語理解 (NLU) を備えた仮想エージェントで一般的な要求に対する対応を自動化します。自然で人間らしい会話によって、一貫し、優れたカスタマーサービスエクスペリエンスをユーザーに提供します。
	各種 IT サービスを統合 既存のツールをクラウド内の単一のアクションシステムに迅速に統合します。
	IT の生産性の向上 機械学習アルゴリズムと仮想エージェントを使用して日常的なタスクを自動化し、エージェントの生産性を高めます。
	プロセスとサービスを可視化 リアルタイムで実行可能な情報を提供するビルトインのダッシュボードとアナリティクス機能により、プロセスやサービスを完全に可視化し、サービスの品質を高めます。
	モバイル接続を提供 従業員は、最新のモバイルアプリケーションを使用して疑問を解消し、作業を完了させることができます。

自動翻訳

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

サービスエクスペリエンスを向上



日常的なエージェントのやり取りを自動化し、従業員センターポータルから解決までの時間を短縮します。教師あり機械学習によって、インシデントの分類と割り当てを自動化し、手動によるインシデントトリアージによって生じるボトルネックを解消できます。スタッフを増員することなく増え続ける要求を満たし、既存の IT スタッフがより有意義な作業に集中できるようにします。従業員センター ポータルおよびその機能の詳細については、「」を参照してください。

自動翻訳

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

各種 IT サービスを統合

統合された各種 IT サービスの図

会社が使用するツールの数を減らして、どんな問題または要求かにかかわらず一貫したサービスエクスペリエンスを提供します。IT サービスを統合することで、リソースの管理と割り当てを改善し、パフォーマンスを追跡することができます。パフォーマンスをリアルタイムで監視し、データを簡単にキャプチャしてレポートできる、信頼性の高い単一の情報源を得ることができます。

IT の生産性の向上

ビルトインの機械学習機能により、問題の解決を促進します。一般的な質問に対しては、チャットボットがすぐに回答します。ITSM 仮想エージェントを稼働させることによって、24 時間 365 日サポートサービスを提供する従業員を得ることができます。サービスデスク担当者は、機械学習による自動化を活用して、インシデントを解決したり、過去に解決された同様のインシデントに基づいた解決法を担当者に推薦することができます。

プロセスとサービスを可視化

プロセスとサービスを可視化

自動翻訳

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

IT バリューチェーン全体にわたるリアルタイム分析により、賢明な意思決定を行うことができます。データの傾向と予測を使用して、サービスパフォーマンスに関する新しいインサイトを得ることができます。パフォーマンスアナリティクス を利用すれば、現在の状況と過去のパフォーマンスに基づいて傾向を予測し、自動化によって効率性が高まる可能性がある領域を特定することができます。

モバイル接続を提供

ITSM モバイルエージェントを使用して、接続を維持し、情報にリアルタイムでアクセスします。自分または自分のグループに割り当てられた作業にアクセスしたり、プッシュ通知を受信したり、変更要求や要求アイテムを承認または却下したりすることができます。ITSM モバイルエージェントは、Apple App Store から iOS プラットフォームに、または Google Play Store から Android プラットフォームにダウンロードできます。

ITSM 内での **ITSM** 仮想エージェント 用のエッジ暗号化

エッジ暗号化では、データセキュリティを直接制御できます。暗号化およびキー管理は、ブラウザと ServiceNow インスタンスの間のイントラネットで実行されます。

「エッジ暗号化について」を参照してください。

エッジ暗号化は、ユーザー側のネットワークのプロキシーサーバーで有効になるので、プラン立案、ネットワーク管理、およびセットアップが非常に重要になります。

「エッジ暗号化の計画立案」を参照してください。

エッジ暗号化のインストールについては、「エッジ暗号化のインストール」を参照してください。

エッジ暗号化の構成については、「エッジ暗号化の構成」を参照してください。

> **注:**
> エッジ暗号化の使用には制限事項があります。「エッジ暗号化の制限事項」を参照してください。

開始するには

- 最新の ITSM エクスペリエンスを得るために、Service Management モジュールを設定します。詳細については、Customer Success Center でご確認ください。
- ServiceNow 製品 Web サイト で、自社のビジネスに合う各種 ITSM パッケージについて調べます。
- ITSMコースを取って、サービスを管理し、ユーザーに提供する方法を学びます。サインアップするには、ServiceNow のトレーニングと認定資格 サイトにアクセスしてください。
- IT Service Management から始まる製品ドキュメントをお読みください。

学習内容

- サービスデスクとは何ですか？
- インシデント管理とは何ですか？
- IT サポートとは何ですか？
- IT チケットシステムとは何ですか？
- ITIL とは何ですか？
- ITSM とは何ですか？
- 定義説明 ITSM のワークフォース最適化？

自動翻訳

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

アプリケーションと機能

- IT Service Management の機械学習ソリューション
- IT Service Management の Now Assist
- 資産管理
- ベンチマーク
- 変更管理
- コーチング
- コラボレーションサービス
- 継続的改善管理
- 契約管理
- DevOps チェンジベロシティ
- DevOps コンフィグ
- デジタルプロダクトリリース
- デジタルエンドユーザーエクスペリエンス
- デジタルポートフォリオ管理
- 経費ライン
- Employee Center
- インシデント管理
- Incident Communications Management
- ITSM 仮想エージェント
- ITSM モバイルエージェント
- ITSM サクセスダッシュボード
- ITSM プラットフォームアナリティクスソリューション
- ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ
- オンコールスケジューリング
- Operational Technology Incident Management
- Operational Technology Change Management
- 調達
- 製品カタログ
- 問題管理
- 推奨フレームワーク
- リリース管理
- 要求管理
- ITSM のサービスオペレーションワークスペース
- サービスポートフォリオ管理
- サービスビルダー
- サイトリライアビリティオペレーション

自動翻訳

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

- タスク機能停止
- ITSM のタスクインテリジェンス
- ベンダー管理ワークスペース
- ウォークアップエクスペリエンス
- ITSM のワークフォース最適化

スクリプトインクルードとカスタマイズ

ITSM 製品には、多くのスクリプトインクルードがデフォルトで含まれています。既存のスクリプトインクルードをスクリプトから呼び出すことも、独自のスクリプトインクルードを作成することもできます。

スクリプトインクルードを見つけるには、次に移動します: セルフサービス > システム定義 または セルフサービス > システム **UI**. アップグレードの際に、既存の機能を損なうことなく最新の機能と問題の修正を取得するため、次の点に注意してください。

既存のスクリプトインクルードを変更またはカスタマイズするには：

- SNC サフィックスが付いているスクリプトインクルードは使用しないでください。これらのスクリプトインクルードは読み取り専用です。カスタマイズしないでください。たとえば、次のスクリプトインクルードはカスタマイズしないでください。

```
var ChangeProcessSNC = Class.create();
ChangeProcessSNC.prototype = {
   // SNC functions
   type: "
```

- アンダースコアで始まるメソッドは上書きしないでください。これらのメソッドは、関数がプライベートであることを示しています。

SNC スクリプトを拡張する非 SNC スクリプトインクルードの関数は上書きできます。たとえば、次のスクリプトインクルードは上書きできます。

```
var ChangeProcess = Class.create();
ChangeProcess.prototype = Object.extendsObject(ChangeProcessSNC,
{  // Customer overridden functions  type: "ChangeProcess" });
```

IT Service Management の機械学習ソリューション

IT Service Management における機械学習は、ビジネスのスケーラビリティを向上させ、組織のビジネスオペレーションを改善するのに役立ちます。

組織は、膨大な量のデータから有意義な情報やビジネスインサイトを引き出すという課題に直面しています。機械学習は、選択したアルゴリズムを使用して、インスタンスの履歴データでトレーニングされたソリューションを提供します。これらのソリューションをフローとスクリプトに展開して、チケットの分類とアサインを自動化するなどできます。

関連情報

変更管理用の予測インテリジェンス

Task Intelligence

ITSM のタスクインテリジェンス

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

自動翻訳

インシデント管理向け予測インテリジェンスの要求

Now Support サービスカタログを通じてインシデント管理向け予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.ml_solution) を要求して、インシデント管理向け予測インテリジェンスを有効にします。

始める前に

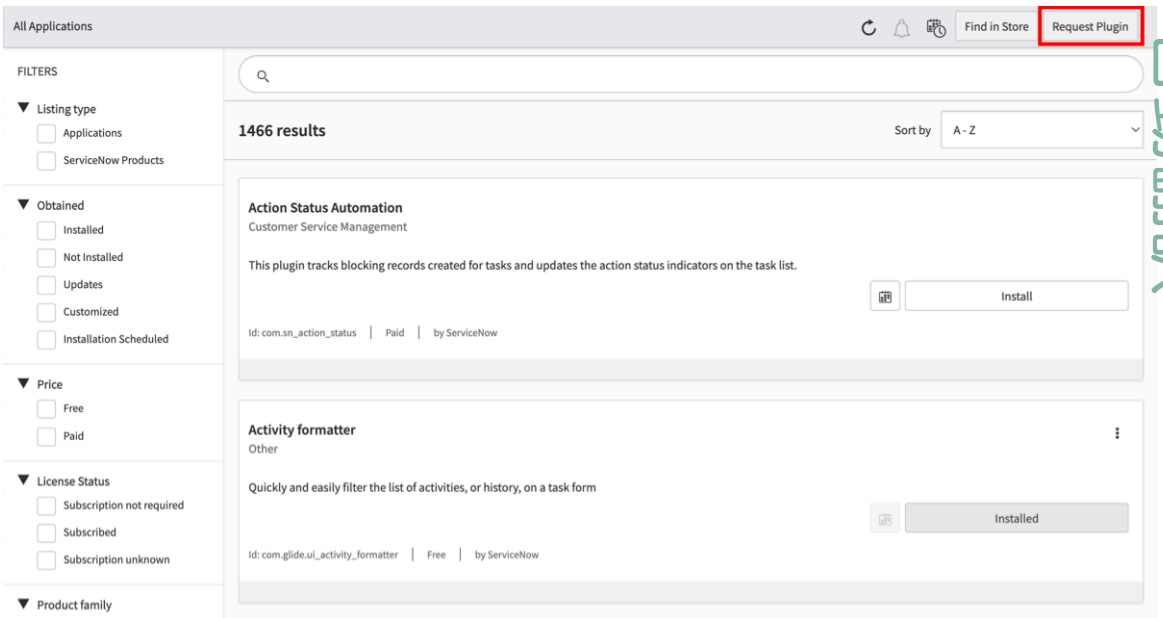
インシデント管理向け予測インテリジェンス には、残りの Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。プラグインがインスタンスに表示されない場合は、Now Support サービスカタログを使用して要求を送信してください。

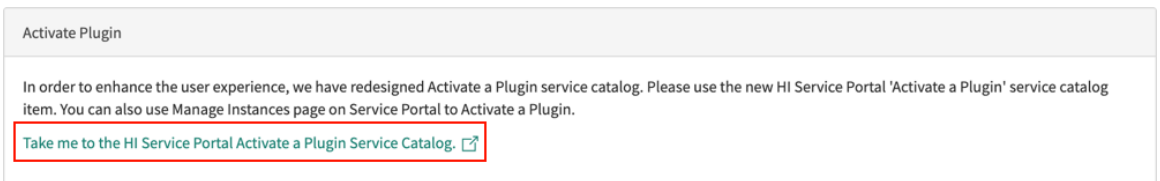
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. フォームのフィールドに入力します。

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

プラグインアクティブ化の要求フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
プラグイン名	次のように入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。
   プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

重大インシデント管理の予測インテリジェンスの要求

Now Support サービスカタログを介して重大インシデント管理の予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.mim.ml_solution) を要求し、重大インシデント管理の予測インテリジェンスを有効にします。

始める前に

重大インシデント管理の予測インテリジェンス には、残りの Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。プラグインがインスタンスに表示されない場合は、Now Support サービスカタログを使用して要求を送信してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

重大インシデント管理の予測インテリジェンス とともに、次のプラグインがインストールされます。

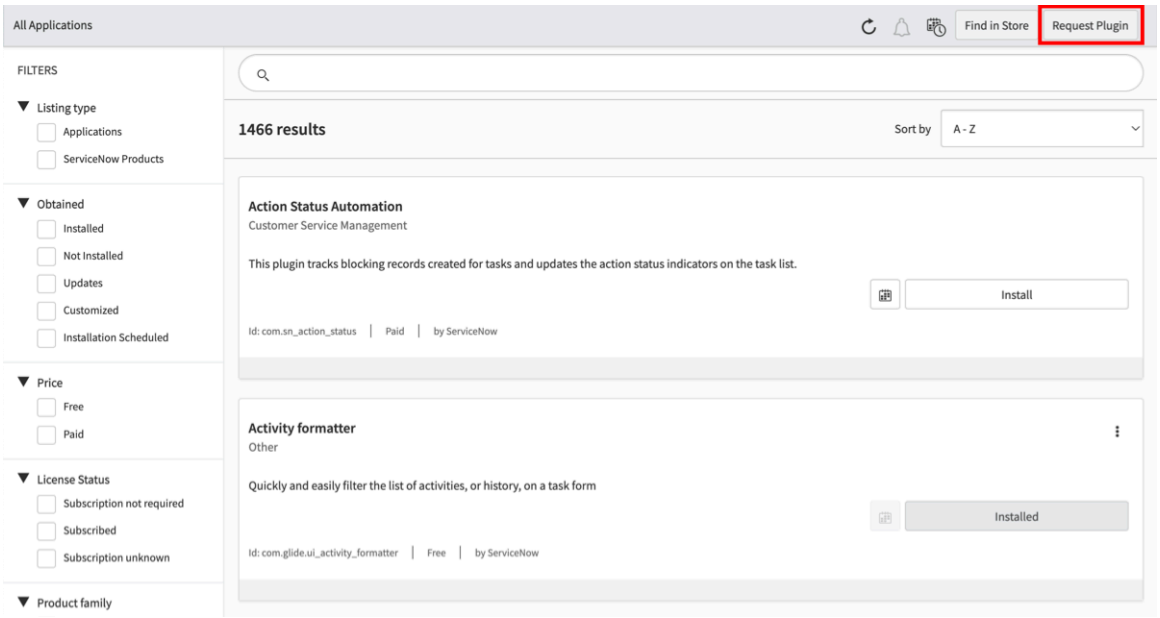
- インシデント管理 - 重大インシデント管理 (com.snc.incident.mim)
- インシデント管理向け予測インテリジェンス (com.snc.incident.ml_solution)

手順

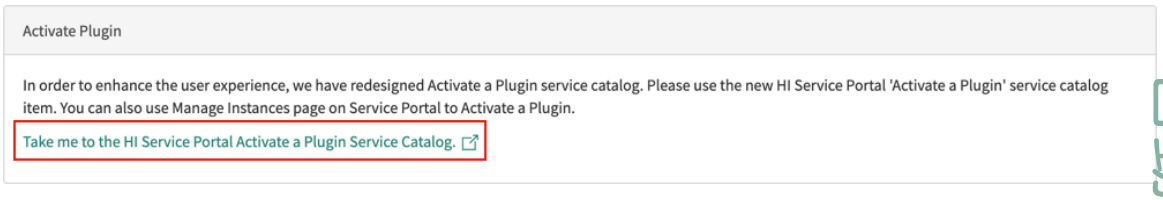
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

自動翻訳

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



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. フォームのフィールドに入力します。

プラグインアクティブ化の要求フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
プラグイン名	次のように入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

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

自動翻訳

インシデント管理向け予測インテリジェンス

インスタンスレコードを使用し、インシデント管理 対応の固有のソリューションを作成します。

ソリューション定義

これらのソリューション定義は、予測インテリジェンスとインシデント管理の両方が有効なインスタンス上で、テンプレートとして使用できます。独自のソリューション定義レコードを作成して、動作をカスタマイズします。

ソリューション定義： インシデント管理

ソリューション定義	ソリューション タイプ	説明
インシデントアサイン	分類	[簡単な説明] から [アサイン先グループ] フィールドを予測します。
インシデント分類	分類	[簡単な説明] から [カテゴリー] フィールドを予測します。
インシデントサービス	分類	[簡単な説明] から [サービス] フィールドを予測します。
インシデント構成アイテム	分類	[簡単な説明] から [構成アイテム] フィールドを予測します。
重大なインシデントの検出	類似性	現在のインシデントをリンクできる類似したアクティブな重大なインシデントを推奨します。 重大なインシデントを提案するための類似したインシデントを推奨します。
類似のインシデント (重大なインシデントワークベンチ)	類似性	重大なインシデントに子インシデントとしてリンクされていない類似のインシデントを推奨します。
類似のインシデント	類似性	インシデントの調査と解決プロセスを支援するために、[簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドに基づいて、類似のインシデントを推奨します。
類似のオープンインシデント	類似性	現在のインシデントをリンクできる [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドに基づいて、類似のオープンインシデントを推奨します。
類似の解決済みインシデント	類似性	インシデントの調査と解決プロセスを支援するために、[簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドに基づいて、類似の解決済みインシデントを推奨します。

自動翻訳

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

ソリューション定義： インシデント管理 (続く)

ソリューション定義	ソリューション タイプ	説明
類似の解決済みインシデント	類似性	インシデントの調査と解決プロセスを支援するために、類似した解決済みインシデントを推奨します。

ソリューション定義と必要なプラグインは次のとおりです。

ソリューション定義とプラグイン

ソリューション定義	プラグイン
• インシデントアサイン • インシデント分類 • インシデントサービス • インシデント構成アイテム	プラグイン com.glide.platform_ml と com.snc.incident.ml_solution がアクティブになっている必要があります。
類似のインシデント (MIM)	プラグイン com.glide.platform_ml と com.snc.incident.mim.ml_solution がアクティブになっている必要があります。
重大なインシデントの推奨事項	プラグイン com.snc.contextual_search_ml と com.snc.incident.mim.ml_solution がアクティブになっている必要があります。
• 類似のオープンインシデント • 類似の解決済みインシデント • 類似のインシデント • 類似のナレッジ記事	プラグイン com.snc.contextual_search_ml と com.snc.incident.mim.ml_solution がアクティブになっている必要があります。

分類と類似性ソリューションの詳細については、「ソリューション定義の作成」および「類似性ソリューションの作成」を参照してください。

分類のソリューションのビジネスルール

このビジネスルールはインシデントアサインおよびインシデントカテゴリ化ソリューション定義にのみ適用され、予測インテリジェンス と インシデント管理 の両方が有効なインスタンスでのみ利用可能です。インシデントテーブルに独自のビジネス ルールを作成して、予測とレポートの動作をカスタマイズします。

インシデント管理 のビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
予測結果の更新	インシデント	ソリューションの精度と範囲の統計を更新します。インシデントレコードがクローズされたときに実行されます。

自動翻訳

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

分類ソリューションの柔軟性を高めるには、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ の使用を検討してください。

アップグレード情報

インスタンスが Kingston リリースで実行されていて、Yokohama リリースにアップグレードする場合：

- グローバル ドメイン環境では、ビジネスルールによって呼び出されるソリューションを明示的に提供することが求められる新しい solutionNames アレイ変数を使用します。
- MSP 環境などのドメインセパレーション環境では、簡単にカスタマイズするために、ビジネスルール テンプレートでコメント付きコードを参照します。
- ビジネスルール テンプレートは、デフォルト値の変更に関係なく予測するために、applyPredictionForSolution() メソッドを呼び出すようになりました。

予測精度の維持

ビジネス状況の変化を反映するために、新しいソリューションを再トレーニング、変更、または作成することによって予測ドリフトを管理できます。時間をかけてビジネスルールをテストして変更し、複数の消費ポイントやユーザー ペルソナにわたって目的どおりに機能することを確認します。

インシデントの予測インテリジェンスの要求

インシデントの予測インテリジェンスを有効にするには、Now Support カスタマーサービスシステムを通じてインシデントの予測インテリジェンプラグイン (com.snc.incident.ml) を要求します。このプラグインによって、関連プラグインがまだ有効でない場合にこれらを有効にできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデントの予測インテリジェンプラグインは、これらの関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

インシデントの予測インテリジェンプラグイン

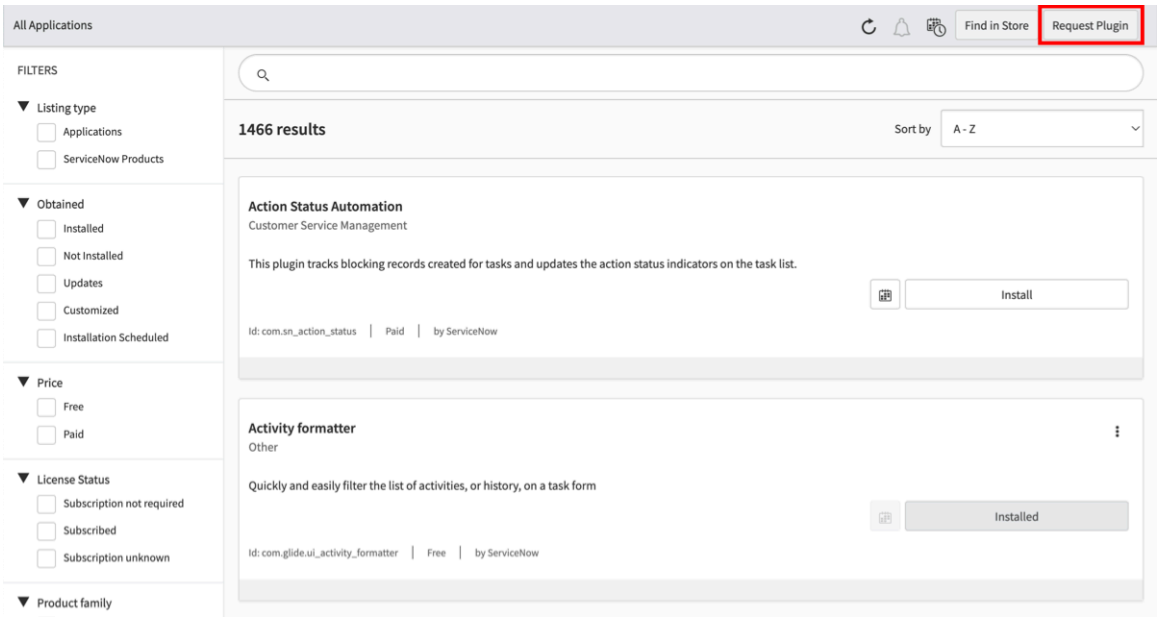
プラグイン	説明
Predictive Intelligence for Contextual Search [com.snc.contextual_search_ml]	顧客がコンテキスト検索での検索に機械学習アルゴリズムを活用できるようにします。例：類似のオープンインシデント 本番インスタンスでこのプラグインを有効化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。

手順

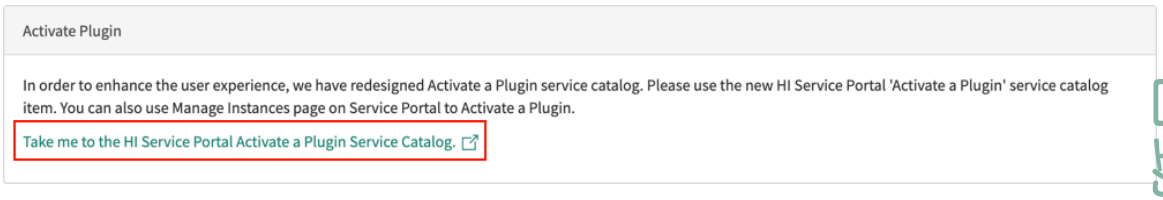
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

自動翻訳

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



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
	プラグインをアクティブ化する日時。

自動翻訳

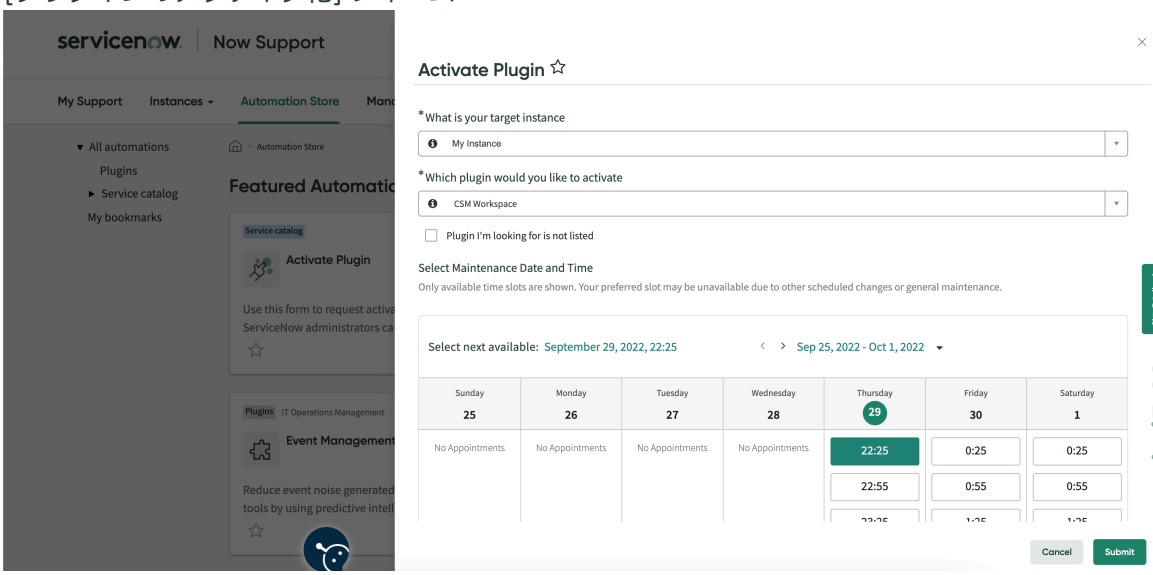
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [**Submit** (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

インシデントの 予測インテリジェンス

インスタンスレコードを使用し、インシデント管理 固有のソリューションを作成します。

ソリューション定義

ソリューション定義は、システムでインシデントの予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.ml) が有効になっている場合に利用できます。

これらのソリューション定義は、予測インテリジェンスとインシデント管理の両方が有効なインスタンス上で、テンプレートとして使用できます。独自のソリューション定義レコードを作成して、動作をカスタマイズします。

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

ソリューション定義： インシデント管理

ソリューション定義	ソリューション タイプ	説明
類似のオープン問題	類似性	現在のインシデントをリンクできる類似のオープン問題を推奨します。デフォルトでは、類似性は非アクティブです。
類似のオープンな変更要求	類似性	変更要求として現在のインシデントをリンクできる、類似のオープンな変更要求を推奨します。デフォルトでは、類似性は非アクティブです。

類似性ソリューションの詳細については、「類似性ソリューションの作成」を参照してください。

資産管理

ServiceNow® 資産管理アプリケーションで、情報テクノロジ資産の物理的、技術的、契約上、経済的側面を統合します。

注:
Now Platform® Washington DC リリース以降、資産管理 コア UI インターフェイスのサポートは限定的になります。新しい Now Platform リリースにアップグレードする場合を含め、インスタンス内では引き続き有効ですが、新しいワークスペースエクスペリエンスに移行することをお勧めします。詳細については、「KB1584548」、「Exploring Asset Management Workspace」、および「Next Experience UI」を参照してください。

資産管理のビジネスプラクティスには共通の目標が存在します。

- 購入し使用しているインベントリーのコントロール
- 資産の購入や管理コストの削減
- 資産管理に適したツールの選択
- 資産ライフサイクルの計画立案から廃止までの管理
- 関連基準や規制のコンプライアンスの達成
- エンドユーザーに対する IT サービスの向上
- 資産管理の標準とプロセスのビルド

効果的な IT 資産管理 (IT Asset Management、ITAM) プログラムには、IT、ファイナンス、サービス、エンドユーザーを含むあらゆる人や部門が関わっています。

資産管理 と 構成管理データベース (CMDB) は関連していますが、目標は異なります。資産管理 は会社の資産の財務追跡に重点を置いています。構成管理は、利用可能なサービス ネットワークを作成する要素のビルドと維持に重点を置いています。

関連情報

ドメインセパレーションと 資産管理

ハードウェア資産管理 のモバイル版アプリ

ServiceNow Mobile アプリおよび ServiceNow Agent アプリを使用して資産を管理します。

自動翻訳

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

ServiceNow エージェントアプリ

ServiceNow エージェントアプリを使用して、資産の作成、資産の検索、および発注書からの資産の受領を行います。

資産の作成

ServiceNow エージェントアプリを使用して、資産をスキャンして資産レコードを作成します。

始める前に
ServiceNow エージェント アプリを Apple アプリストアや Google Play ストアからダウンロードします。

必要なロール：asset

ServiceNow エージェント アプリで調達機能を取得するには、調達 プラグイン (com.snc.procurement) をインストールする必要があります。

自動翻訳

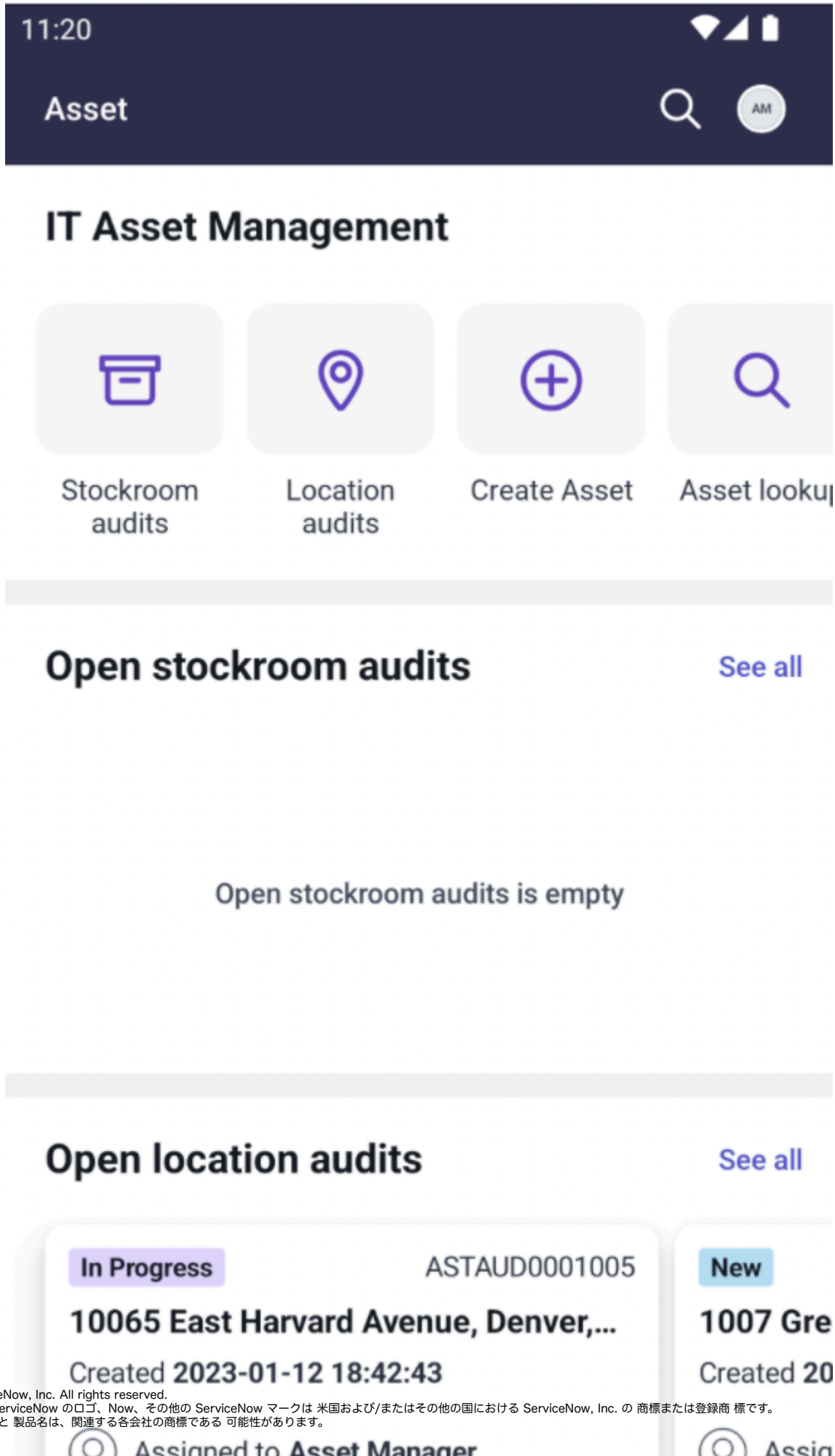
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [資産] に移動し、[資産を作成] をタップします。

自動翻訳

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



自動翻訳

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

2. 資産のシリアル番号または資産タグをスキャンし、[検索] をタップします。
   資産が ServiceNow インスタンスに存在する場合、資産レコードが表示されます。この情報は、資産レコードが重複して作成されないようにするためです。
3. オプション: 既存の資産を更新するには、資産を選択して [資産を更新] をタップします。
4. 既存の資産レコードが見つからない場合は、右上のアクションアイコンをタップし、[資産を作成] を選択します。
5. [資産管理番号]、[シリアル番号]、[モデル] (ソフトウェア以外)、[倉庫]、[ステータス]、[サブステート] フィールドの値をスキャンまたは入力します。
6. [送信] をタップして資産を作成します。

資産ルックアップ

資産をスキャンして、ServiceNow インスタンス内の資産レコードを検索します。

始める前に
必要なロール：asset

手順

1. [資産] に移動し、[資産ルックアップ] をタップします。
2. 資産管理番号をスキャンし、[検索] をタップします。
3. 資産が ServiceNow インスタンスに存在する場合、資産レコードが表示されます。
   既存の資産を選択して更新するか、それに関連するインシデントを作成することができます。

発注書からの資産の受領

注文からすべての資産を受領したことを確認するために、発注書 (PO) から資産をスキャンします。

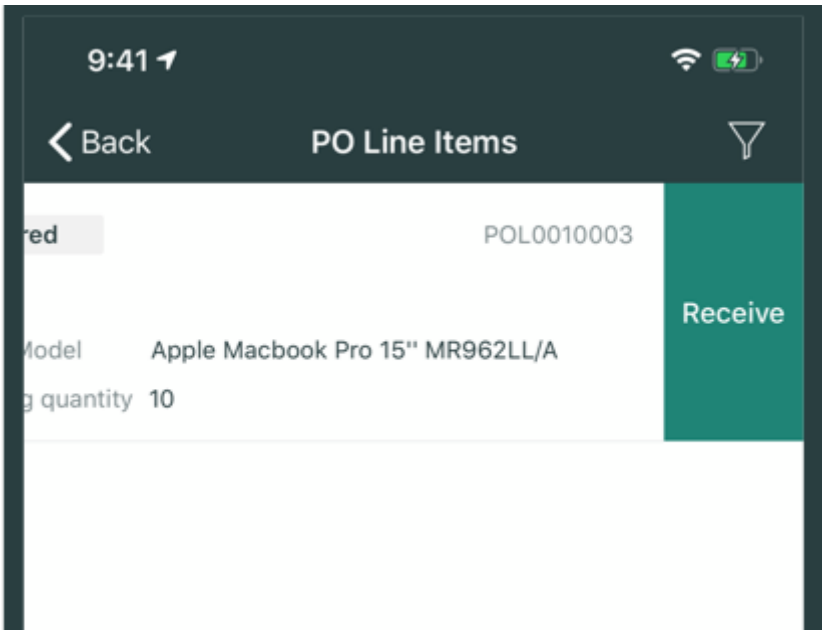
始める前に
必要なロール：procurement_admin または procurement_user

手順

1. [調達] に移動し、[次の **30** 日間の **PO**] をタップします。
2. 発注書を選択します。
3. [関連リスト] をタップします。
4. 注文した [**PO** 明細] 資産をタップし、[受領] をスワイプして資産を受け取ります。

自動翻訳

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



5. 単一の購入品のみを受領するだけでよい場合、[受領] フォームで資産タグまたはシリアル番号のいずれかの QR コードをスキャンします。
6. 複数の購入品を受領する必要がある場合、すべての購入品をスキャンするまで、[受領] フォームで [次のアイテムをスキャン] をタップします。
7. [送信] をタップします。

タスクの結果
発注書 (PO) が受領済みとしてマークされます。

Now Mobile アプリ

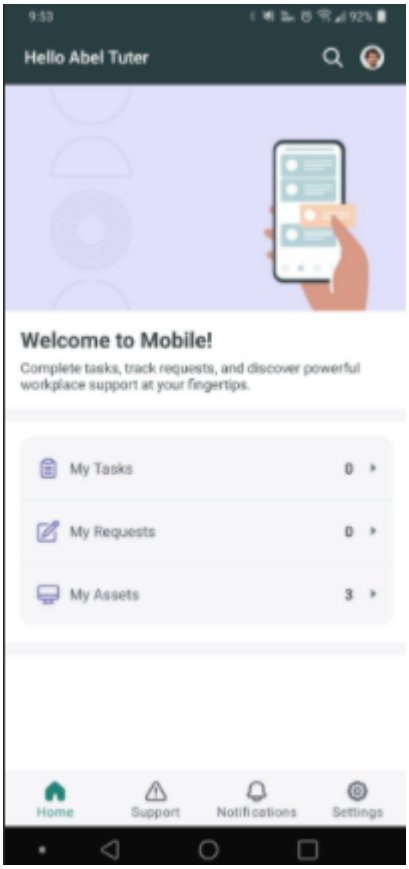
Now Mobile アプリを使用して、自分にアサインされた資産の表示、資産に関する問題の報告、新しい資産のリモートでの受け取りが可能です。インシデントを作成し、資産に関する問題を IT 部門に報告します。

Now Mobile アプリを Apple アプリストアや Google Play ストアからダウンロードします。

Now Mobile アプリは、タスクと要求に対してさまざまなサービスを提供します。

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

Now Mobile アプリ



自分に割り当てられているすべての資産を表示するには、次に移動します: 自分のアイテム > 自分の資産 > **Hardware** (ハードウェア). このタブには、[ステータス (State)] フィールドが [輸送中] または [使用中] に設定され、[サブステータス (Sub-state)] が [予約済み] に設定され、[予約先 (Reserved to)] フィールドが自分の名前に設定されている資産が表示されます。使用中の資産のインシデントを作成できます。

社外にいるときに、輸送中の資産をリモートで受け取ることができます。資産を受領したことを IT 部門に自動的に通知できるように、資産タグの QR コードをスキャンします。

資産と構成アイテムの管理

資産と構成アイテム (Configuration Item, CI) の管理とは、資産の作成、適切な状況とサブステートの設定、資産と CI の同期、消耗品の管理、資産の廃止を意味します。

資産と **CI** の関係

資産と関連した CI との関係管理は、重要なことです。資産は、所有資産の財務面に焦点を当てた資産管理アプリケーションで追跡できます。構成アイテムは、アイテムを追跡してユーザーの利用を可能にするために使用する CMDB に保管されます。

資産に該当する構成アイテムがある場合、資産レコードと構成アイテムレコードは以下の 2 つのビジネスルールと同期した状態となります。

- *`Update CI fields on change`* (資産 [alm_asset] テーブル上)
- *`Update Asset fields on change`* (構成アイテム [cmdb_ci] テーブル上)

注:
資産と CI は、論理的にマッピングされている場合にのみ同期できます。

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

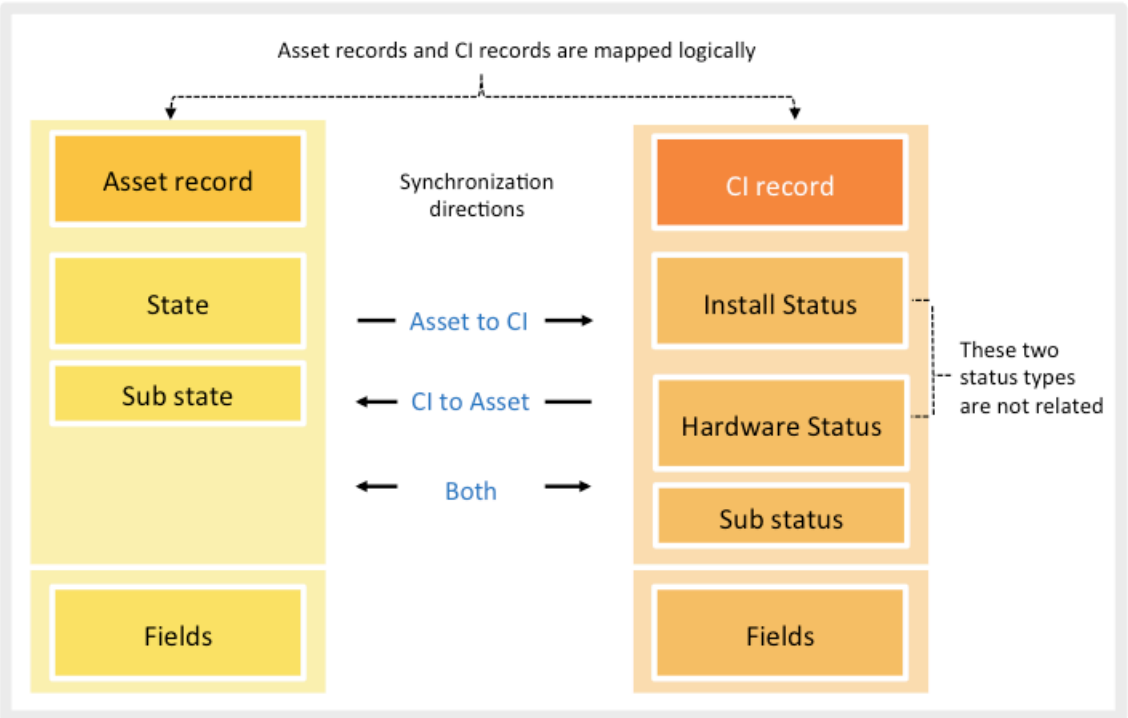
資産 - CI マッピングと同期

資産レコードの [状態] フィールドと CI レコードの [ステータスフィールド] は同期できます。一方のフォームで行われた変更が相対するフォームにも反映されることにより、レポートの一貫性が保たれます。

注:
資産と構成アイテムが互いに関連付けられている場合にのみ、Now Platformは資産と構成アイテムの更新内容を同期します。

次の図で、資産 - CI マッピングと同期の概念を表します。

資産 - CI マッピングと同期の概要



この同期とマッピングは次の要素に基づいています：

- 資産ステータスと CI ステータスは 1 対 1 でマッピングされません。むしろ、もう一方のテーブルで最も論理的に対応するものにマッピングされます。たとえば、[在庫あり - 廃棄待ち] の状態に設定されたハードウェア資産の場合、一致する CI はサブステートがない [処分中] に設定されます。
- この同期は、資産の [状態] フィールドと次の CI フィールドの間で行われます。
  - [インストール ステータス] フィールド：インストールステータスにはサブステータスがありません。また、ハードウェア以外の CI で使用する必要があります。
  - [ハードウェア ステータス] と [サブステータス] フィールド：ハードウェア ステータスは、ハードウェア CI にのみ表示されます。
- 資産フォームの状態を更新して変更を実行します。資産 - CI の同期は、次の方法で実行できます。
  - 資産から CI への同期：資産のステータスが変更されると、論理的にマッピングされた CI のインストール ステータスまたはハードウェア ステータスとサブステータスが更新されます。
  - CI から資産への同期：CI のインストールステータスまたはハードウェアステータスが変更されると、論理的にマッピングされた資産の状態およびサブステータスが更新されます。

自動翻訳

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

- CMDB のハードウェア CI の場合、ハードウェアステータスとインストールステータスの両方が更新されると、一致する資産の状態をマッピングするためハードウェアステータスの変更が検討されます。
- CI のインストールステータスとハードウェアステータスは独立して機能するため、2 つのフィールドは関連していません。CI のハードウェアステータスが変更されても CI のインストールステータスは変更されず、またその逆も同様です。混乱を避けるため、CMDB CI ハードウェアのステータス両方の維持はお勧めしません。

資産と CI 間で同期が発生するフィールド一覧

資産レコードや CI レコード上で次のフィールドのいずれかが変更されると、相対するレコード上の同じフィールドが自動的に更新されます (CI レコード上で情報提供のみを目的とする [コスト] フィールドは例外です)。

同期されるフィールドのリストは次のとおりです。

- 資産タグ
- Assigned (割り当て日付)
- Assigned to (アサイン先)
- Checked in (チェックイン日時)
- Checked out (チェックアウト日時)
- 会社
- コスト (一方向の同期：資産から CI)
- コストセンター
- Delivery date (配送日)
- 部門
- 修正済み期限
- 期限
- GL アカウント
- Install date (インストール日)
- Invoice number (請求書番号)
- Justification (理由)
- Lease ID (リース ID)
- 場所
- MAC アドレス
- 管理担当者
- モデル (CI の model_id)
- 注文日
- オーダー受領日
- 注文済み
- 所有者
- PO number (発注書番号)

自動翻訳

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

- 購入日
- 購入日
- シリアル番号
- サポートグループ
- サポート担当者
- ベンダー
- 保証の有効期限

資産、CI、および **IBI** の同期

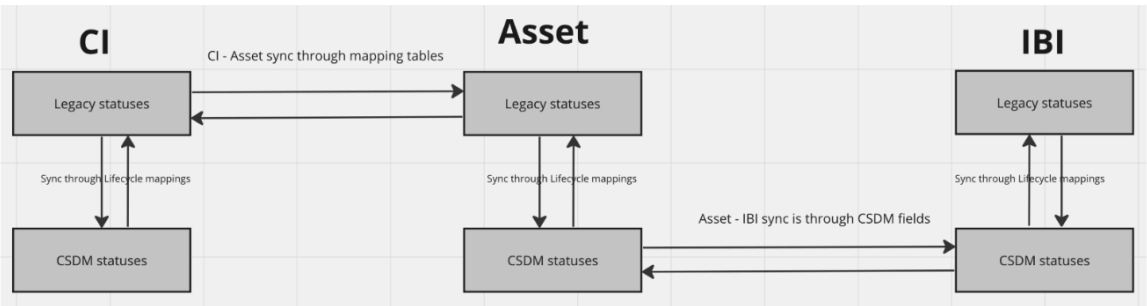
サービスとして提供されるアイテム、または顧客に販売されるアイテムは、インストールベースアイテム (IBI) として追跡されます。[モデルカテゴリ] テーブルは、資産、CI、およびインストールベースアイテム (IBI) を関連付けます。資産と IBI 間の同期は、CSDM ライフサイクルステージフィールドとステータスフィールドを介して行われます。

CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) プラグインが ServiceNow インスタンスでアクティブ化されている場合、資産と CI 間の CSDM ライフサイクルフィールドの同期は、*csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated* システムプロパティによって異なります。Xanadu リリースにアップグレードする場合、このシステムプロパティはデフォルトで **false** に設定されます。資産と CI 間の同期は、次のいずれかの方法で行われます。

- システムプロパティが **false** に設定されている場合、CSDM ライフサイクルフィールドの同期は、従来の [ステータス] フィールドおよび [サブステート] フィールドを介して行われます。
- システムプロパティが **true** に設定されている場合、CSDM ライフサイクルステージフィールドと [ステータス] フィールドが直接同期されます。

注:
ServiceNow インスタンスで CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) プラグインを初めてアクティブ化し、資産または CI にカスタムステータスとサブステートがある場合は、必ず、従来のフィールドと CSDM ライフサイクルフィールド間のマッピングを設定してください。詳細については、「Enabling CSDM life-cycle sync between legacy fields and related assets」を参照してください。

csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated システムプロパティが **false** に設定されている場合の資産、CI、および **IBI** の同期



資産から IBI および CI への更新の同期

資産の [ステータス] フィールドまたは [サブステート] フィールドに加えられた更新は、関連する IBI および CI と同期されます。たとえば、資産の [ステータス] フィールドが [使用中] に更新されると、次のように同期が行われます。

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

自動翻訳

- 資産の [ライフサイクルステージ] と [ライフサイクルステージステータス] は [運用] と [使用中] に設定され、これらのフィールド値は IBI 資産の [ステージ] フィールドおよび [ステータス] フィールドと同期されます。
- CI の [ステータス] フィールドと [サブステータス] フィールドが [インストール済み] および [使用中] に変わります。

IBI から資産および CI への更新の同期

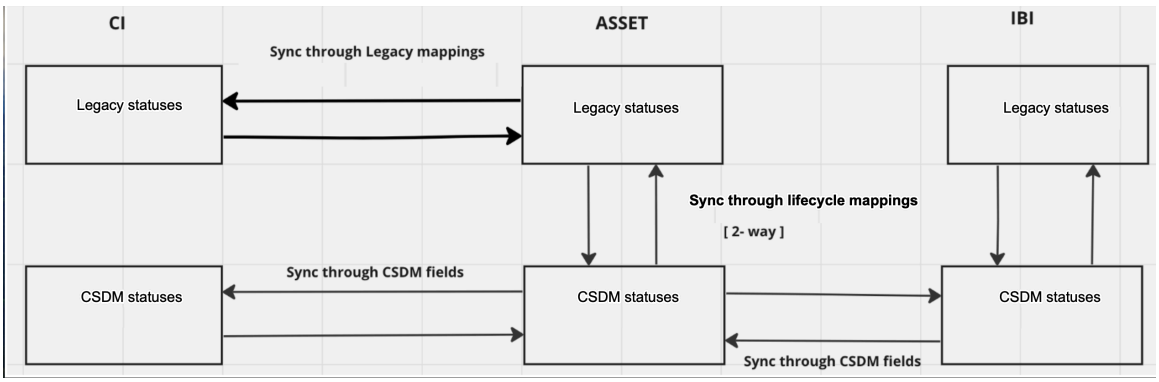
IBI 資産の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドに加えられた更新は、CSDM フィールドを介して、資産の従来の [ステータス] フィールドおよび [サブステート] フィールドと同期されます。その後、資産の従来のフィールドは、関連する CI と同期されます。たとえば、IBI 資産の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドが [欠陥品] および [在庫あり] に更新されると、次のように同期が行われます。

1. 資産の [ライフサイクルステージ] と [ライフサイクルステージステータス] が [在庫あり] および [欠陥品] に変わります。これらのフィールド値は、資産の [ステータス] フィールドおよび [サブステート] フィールドと同期されます。
2. その後、資産の [ステータス] フィールドおよび [サブステート] フィールドは、関連する CI の対応するフィールドと同期されます。

CI から資産および IBI への更新の同期

CI の [ステータス] フィールドと [サブステータス] フィールドに加えられた更新は、資産の対応するフィールドと同期されます。その後、資産の従来のフィールドは、CSDM フィールドを介して、IBI 資産の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドと同期されます。たとえば、CI の [ステータス] フィールドと [サブステータス] フィールドが [廃止] と [寄贈済み] に更新されると、資産の対応するフィールドが変更されます。資産からの変更は IBI 資産と同期され、[ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドが [提供終了] および [廃止] に変わります。

csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated システムプロパティが **true** に設定されている場合の資産、CI、および **IBI** の同期



資産から CI および IBI への更新の同期

資産の従来の [ステータス] と [サブステート] フィールドに加えられた更新は、資産と CI の間で次のように同期されます。

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

- 資産の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドは、資産の従来の [ステータス] フィールドおよび [サブステート] フィールドに対応する値で更新されます。
- その後、資産の [ステータス] フィールドおよび [サブステート] フィールドは、関連する CI の対応する従来のフィールドと直接同期されます。
- 資産の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドは、関連する CI の対応する CSDM フィールドと直接同期されます。

ただし、資産から IBI への更新の同期は、CSDM ライフサイクルフィールドを介してのみ行われます。

IBI から資産および CI への更新の同期

IBI の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドに加えられた更新は、次のように同期されます。

- 資産の従来の [ステータス] フィールドおよび [サブステート] フィールドは CSDM フィールドを介して同期されます。
- 資産の従来のフィールドは、関連する CI の従来のフィールドと同期されます。
- 資産の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ステータス] フィールドは、関連する CI の対応する CSDM フィールドと直接同期されます。

CI から資産および IBI への更新の同期

CI の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ステータス] フィールドに加えられた更新は、次のように同期されます。

- CI の [ライフサイクルステージ] フィールドと [ステータス] フィールドは、資産の対応する CSDM フィールドと直接同期されます。
- 資産の従来のフィールドは、CSDM フィールドに対応する値で更新されます。
- その後、資産の従来のフィールドは、CI の対応するフィールドと同期されます。
- IBI の従来のフィールドは、CSDM ライフサイクルフィールドを介して資産と同期されます。

MAC アドレスによる資産と CI の同期

資産と CI 間の同期は、シリアル番号に加えて資産 [alm_asset] テーブルの **MAC** アドレス (mac_addr) フィールドを使用して実現できます。CI には複数の MAC アドレスを含めることができます。ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルには、すべての MAC アドレスが格納され、CI [cmdb_ci] テーブルへの参照フィールドもあります。したがって、MAC アドレスと CI の関係は維持されます。

資産から CI への同期

資産が MAC アドレスを使用して作成されると、次のように同期が行われます。

1. CI が作成されます。
2. 対応する MAC アドレスのレコードが、CI への参照とともにネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルに作成されます。

資産の MAC アドレスが更新されても、ネットワークアダプター [cmdb_ci_network_adapter] テーブルの既存のレコードは更新されません。代わりに、ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルに新しいレコードが作成されます。

CI から資産への同期

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

自動翻訳

CI が MAC アドレスを使用して作成されると、次のように同期が行われます。

1. 資産が作成されます。
2. CI の MAC アドレスが資産にコピーされます。

既存の CI がある場合、資産に MAC アドレスがまだない場合のみ、関連する資産が MAC アドレスで更新されます。

CI 名の生成に関するルール

CI 名は、次の条件に基づく形式に従います。

条件と **CI** 名

条件	**CI** 名フォーマット
資産にシリアル番号があります	シリアル番号とモデル名をハイフンで区切って連結したもの。例:SN123 - DemoModel
資産にシリアル番号と MAC アドレスがある	シリアル番号とモデル名をハイフンで区切って連結したもの。例:SN123 - DemoModel
資産にはシリアル番号はないが、MAC アドレスはある	MAC アドレスとモデル名をハイフンで区切って連結したもの。例:88-22-33-66-888-AB - DemoModel。
資産にシリアル番号と MAC アドレスがありません	モデル名

シリアル番号または **MAC** アドレスフィールドが更新されるたびに、CI 名は次の条件でのみ同期されます。

- CI 名が手動で更新されない。
- ディスカバリー ソースは *SNassetmanagement* です。これは、CI が資産から作成されることを意味します。
- CI 名は CMDB によって変更されていません。

資産および **CI** の作成プロパティ

glide.create_alm_asset.async

システムのプロパティ *glide.create_alm_asset.async* は、 構成アイテム (CI) が作成された直後に資産を作成するか、または遅延後に資産を作成するかをコントロールします。資産の作成に遅延があると、多数の CI を迅速に作成できます。このプロパティが [**True**] に設定されている場合、15 分ごとに実行される *Asset - Create asset delayed sync* スケジュールジョブによって資産が作成されます。資産のジョブ履歴テーブル [asset_job_log] で、スケジュールジョブのステータスを表示します。作成待ちの資産と資産作成エラーを表示するには、次に移動します: 資産 > アドミニストレーション > 資産作成キュー. エラーを再処理するには、ステータスを [エラー] から [準備完了] に更新します。次回スケジュールジョブが実行されるときに、資産の作成を再試行します。

glide.create_alm_asset.async プロパティが [**false**] に設定されている場合、資産はすぐに CI から作成されます。

自動翻訳

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

> **注:**
> Orlando 以前から Yokohama にアップグレードした場合は、このプロパティのデフォルト値は **[false]** です。このプロパティを更新する前に、CI に存在する資産値に依存しているプロセスをレビューし、資産の遅延作成のためにアカウントに必要な変更を加えます。

glide.asset.create_ci_with_ire

システムのプロパティ *glide.asset.create_ci_with_ire* により、ServiceNow 構成管理データベース (CMDB) 識別および調整エンジン (IRE) を使用して、資産から CI を作成できます。このプロパティは、シリアル番号に識別ルールがあり、他の CI クラスとの依存関係がない CI クラスに影響します。

> **注:**
> このプロパティは、ハードウェア CI クラス [cmdb_ci_hardware] から拡張された CI クラスに適用されます。

IRE を使用して作成された CI は、「シリアル番号 - モデル名」の形式の名前になり、ソースは SNAssetManagement です。これらの CI クラスに対応するモデルカテゴリの資産では、[シリアル番号] フィールドは必須です。資産のシリアル番号が既存の CI または資産に存在する場合、資産の作成に失敗します。[シリアル番号] フィールドは、これらの CI クラスに対応するモデルカテゴリの発注明細を受け取るためにも必要です。[シリアル番号] フィールドは、事前に割り当てられた資産の作成に必須ではありませんが、資産の割り当て時にシリアル番号を指定する必要があります。
Orlando 以前から Yokohama にアップグレードした場合、このプロパティのデフォルト値は false です。このプロパティを更新する前に、[シリアル番号] フィールドのカスタマイズと、既存のシリアル番号を使用して資産を作成する統合またはフローを確認してください。

その他の資産と CI システムプロパティ

sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping

資産フィールドと CI フィールドは、関連するマッピングテーブルで定義されたマッピングに基づいて同期されます。資産または CI の更新時にこれらのマッピングをフェッチすると、パフォーマンスに影響します。*sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping* システムプロパティを使用すると、次のマッピングをキャッシュできます。

- 資産フィールドと CI フィールド
- 資産ステータスと CI インストールステータス
- 資産ステータスと CI ハードウェアステータス

マッピングテーブルに変更がない限り、これらのキャッシュされたマッピングは同期中にフェッチされ、システムパフォーマンスが向上します。

割り当て済み資産を作成する

コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用して、ハードウェア、ソフトウェア、消耗品、バンドル、パレット、モバイル、および施設資産を作成します。

始める前に
必要なロール：asset

手順

1. 資産を作成します。

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

自動翻訳

2. [資産レコードフィールド (Asset record fields)] フォームで、フィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「Asset record fields」を参照して ください。

3. 資産フォームを送信または保存します。

資産の廃止

資産はいつでも廃止できます。

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
資産の状態を [廃止] に変更すると、[サブステート] フィールドがアクティブになります。資産を廃止すると、関連する CI のステータスも [廃止] に変わります。サブステートの選択は必須ではありませんが、追跡とレポート作成に役立ちます。

> **注:**
> 資産のステータスを [廃止] から [使用中] などの他の値に手動で変更すると、資産は再びアクティブになります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > ポートフォリオ > すべての資産.
2. [状態] で、[廃止] を選択します。
3. オプション: [サブステート] で、[廃棄済み]、[販売済み]、[寄贈済み]、[ベンダー クレジット] のいずれかを選択します。
4. [更新] をクリックします。

資産の削除

資産はいつでも削除できます。

始める前に

> **注:**
> アセットバンドルの一部となっている資産は削除できません。

必要なロール：asset

このタスクについて
資産とコンポーネントが完全に削除される前に確認を承認する必要があります。CI と資産がリンクされている場合、どちらかを削除すると両方とも削除されます。

資産の削除は、エラーのクリーンアップのためにだけ行ってください。追跡目的として未使用の資産を管理するには、資産の状態を [廃止済み] に変更することが正しい方法です。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > ポートフォリオ > すべての資産.
2. 資産の [名前] の左側にあるチェック ボックスを選択します。
3. リストの下にある [アクション] の選択リストで、[削除] を選択します。

自動翻訳

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

資産フィールドと CI フィールドをマッピングする

資産フィールドと CI フィールドをマッピングすると、双方向で同期を行います。資産レコードや CI レコードの変更は、論理的にマッピングされたレコードに更新されます。ベース インスタンスで提供されるカスタム マッピングとマッピングを同期できます。

始める前に

必要なロール：admin または asset

> **注:**
> 以前のリリースからアップグレードし、アップグレード前に `AssetAndCISynchronizer` スクリプトインクルードをカスタマイズしている場合は、そのカスタマイズを上書きしてから、カスタムマッピングを再作成する必要があります。

このタスクについて

条件付きでフィールドをマッピングさせて同期を行うことができます。たとえば、[事業所] フィールドについて、ソフトウェア資産ではなくハードウェア資産についてのみマッピングすることが可能です。そうすることで [事業所] フィールドは、資産の更新時にはハードウェア資産のみ同期を行います。

> **注:**
> 資産値がハードウェア [alm_hardware] テーブルにのみ存在し、資産 [alm_asset] テーブルには存在しない場合、資産フィールドと CI フィールドをマッピングすることはできません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > アドミニストレーション > 資産 **- CI** フィールドマッピング をクリックし、[新規] をクリックします。
2. [資産フィールド] リストから、フィールドを選択します。
   このリストは alm_asset テーブルを参照しています。
3. cmdb_ci テーブルを参照する [構成アイテムフィールド] リストから、論理的に関連付けられたフィールドを選択します。
4. マッピングの条件を作成するには、[詳細表示] 関連リンクをクリックします。
   - 資産フィールドと CI フィールドを同期させるための条件を指定するには、[資産マッピング条件] ビルダーを使用します。
   - CI フィールドを資産フィールドと同期するための条件を指定するには、[構成アイテム マッピング条件] ビルダーを使用します。
5. [アクティブ] チェック ボックスを選択して、マッピングを有効にします。
6. [**Submit** (送信)] を選択します。

資産状態と CI インストール ステータスをマッピングする

資産の [状態] フィールドと [サブステート] フィールドを **[CI** インストールステータス] フィールドにマッピングします。**[CI** インストールステータス] フィールドの [サブステータス] フィールドは、ハードウェア CI には使用できません。

始める前に

必要なロール：admin または asset

> **注:**
> 以前のリリースからアップグレードし、アップグレード前に `AssetAndCISynchronizer` スクリプトインクルードをカスタマイズしている場合は、そのカスタマイズを上書きしてから、カスタムマッピングを再作成する必要があります。

自動翻訳

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

このタスクについて
資産同期では、ハードウェア資産が更新されても、このフィールドは更新されません。マッピング作成時に、同期方向を資産から CI へと設定できますが、CI から資産へは設定できません。ハードウェア以外の CI クラスの場合は、双方向の同期を設定できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > アドミニストレーション > 資産 **- CI** インストールステータスマッピング.
   デフォルトでは、カスタムマッピングのみが表示されます。マッピングのリストは、[デフォルト設定] [次の値に等しい **(=)] [False]** のフィルター条件を使用します。
2. [新規] をクリックします。
3. [資産状態] リストから、マッピングする状態を選択します。
4. オプション: 可能な場合、[資産サブステート] リストからサブステートを選択します。
   資産状況の中にはサブステートがないものもあります。
5. [構成アイテムのステータス] リストから、マッピングする論理的に関連付けられた CI ステータスを選択します。
6. [同期の方向] リストから、同期方向を選択します。
7. [アクティブ] チェック ボックスを選択して、マッピングを有効にします。
8. [送信] をクリックします。

資産状態と **CI** ハードウェアステータスをマッピングする

資産の [ステータス] フィールドと [サブステータス] フィールドを CI の [ハードウェアステータス] フィールドにマッピングします。ハードウェア CI で [サブステータス] フィールドを使用しないでください。資産が更新されても CI 同期ではそのフィールドが更新されないからです。マッピング作成時に、資産、CI、双方からのいずれかの同期方向を設定できます。

始める前に
必要なロール：admin または asset

> **注:**
> 以前のリリースからアップグレードし、アップグレード前に `AssetAndCISynchronizer` スクリプトをカスタマイズしている場合は、そのカスタマイズを上書きしてから、カスタムマッピングを再作成します。

このタスクについて
CI の [インストールステータス] フィールドと [ハードウェアステータス] フィールドは、互いに独立しており、双方に相互関係はありません。[ハードウェアステータス] フィールドを変更しても、CI の [インストールステータス] フィールドは変更されません。その逆も同様です。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > アドミニストレーション > 資産 **- CI** ハードウェアステータスマッピング.
   デフォルトでは、カスタムマッピングのみが表示されます。マッピングのリストは、[デフォルト設定] [次の値に等しい **(=)] [False]** のフィルター条件を使用します。
2. [新規] をクリックします。
3. [資産状態] リストから、マッピングする状態を選択します。
4. オプション: 可能な場合、[資産サブステート] リストからサブステートを選択します。
   資産状状況の中にはサブステートがないものもあります。

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

自動翻訳

5. [構成アイテムのステータス] リストから、マッピングする論理的に関連付けられた CI ステータスを選択します。
6. オプション: 可能な場合、[構成アイテム] リストからサブステートを選択します。
   CI ステータスの中にはサブステータスがないものがあります。
7. [同期の方向] リストから、同期方向を選択します。
8. [アクティブ] チェック ボックスを選択して、マッピングを有効にします。
9. [送信] をクリックします。

資産クラスによるさまざまな資産の管理

デフォルトの資産クラスは、ハードウェア、ソフトウェアライセンス、消耗品、バンドル、ソフトウェアエンタイトルメント、施設です。これらの一般的なクラスは、さまざまな資産を管理するために使用できます。

提供されている一般的なクラスが特定の資産グループに適していない場合、新規の資産クラスを作成することができます。たとえば、車関係には「車両」というカスタム資産クラスの名前を付けて追跡できます。新規の資産クラスを作成する前に、ビジネスニーズを分析して一般的なクラスを使用できるかどうかを確認してください。多数の資産クラスの管理は、困難な場合があります。

ビルトイン機能により、財務追跡、モデル バンドル、割当済み資産として資産クラスを使用できます。

資産クラスを作成する

資産クラスを作成するには、新しいテーブルの定義、相対するアプリケーションとモジュールの作成の後、新規/既存のモデルカテゴリに新規の資産クラスを追加する必要があります。デフォルトの資産クラスは、ハードウェア、ソフトウェア ライセンス、消耗品です。これらの一般的なクラスは、さまざまな資産を管理するために使用できます。

始める前に
必要なロール：資産または category_manager

このタスクについて
一般的なクラスが特定の資産グループに適していない場合、資産クラスを作成することができます。たとえば、車関係には「車両」というカスタム資産クラスの名前を付けて追跡できます。資産クラスを作成する前に、ビジネスニーズを分析して一般的なクラスを使用できるかどうかを確認してください。多数の資産クラスを維持することは困難です。

ビルトイン機能により、財務追跡、モデル バンドル 、割当済み資産として資産クラスを使用できます。

モデル カテゴリにモデルが含まれていることを確認します。既存のテーブルを拡張するには、テーブルフォームを使用します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > テーブルと列 > テーブルの作成 をクリックし、[テーブル] フォームのフィールドに新しいテーブルの情報を入力します。

フィールド	説明
ラベル	ローカライズ可能な、テーブルの表示名。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	たとえば、車関係のカスタム資産クラスには「車両」という名前を付けて追跡できます。
名前	後で変更できないテーブルの内部名。 たとえば、「車両」資産クラスには alm_u_vehicle という名前を付けることができます。
拡張テーブル	新しいテーブルがフィールドを継承するテーブル。 資産 (alm_asset) テーブルを拡張して、カスタム資産クラスを作成できます。
アプリケーション	レコードを使用するアプリケーション。
モジュールを作成	モジュールを作成するためのチェックボックス。
モバイルモジュールを作成	モバイルモジュールを作成するためのチェックボックス。
モジュールをメニューに追加	モジュールが表示するメニュー。
新規メニュー名	新規メニュー名。

2. [**Submit** (送信)] を選択します。
3. 新しいアプリケーションに移動します (例: 資産 > 車両) をクリックし、[新規] をクリックします。
4. [モデル]、[モデル カテゴリ]、[数量] を含むようにフォームを設定します。
5. モデル カテゴリを作成し、作成した資産クラスを [資産クラス]フィールドに追加します。
6. モデルを作成し、モデルカテゴリに追加します。

次のタスク
モデル カテゴリ (新規の資産クラスに関連付けられている) とモデルが作成されたので、モデルを資産として管理します。たとえば、バンドル内のモデルを使用します。

資産に減価償却を追加する

減価償却は、時間の経過とともに資産の価値が減少することです。

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
減価償却のスケジュールをハードウェア資産に追加することができます。資産レコードで指定された情報に基づいて、 Now Platform は [減価償却の計算] スケジュール済みジョブを使用して減価償却額を計算します。次のシステムプロパティは、減価償却額を計算するために [減価償却を計算] スケジュール済みジョブをトリガーするタイミングを決定します。

自動翻訳

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

- *sn_itam_depreciation_job_last_run* システムプロパティには、[減価償却の計算] スケジュール済みジョブが最後に実行された日付が保存されます。
- *sn_itam_trigger_depreciation_job_after_days* システムプロパティは、[減価償却の計算] スケジュール済みジョブをトリガーする頻度 (日数) を決定します。

> **注:**
> デフォルトでは、このシステムプロパティは **7** に設定されています。したがって、[減価償却を計算] スケジュール済みジョブが毎週実行され、減価償却額が計算されます。

Now Platformでは、[コスト]、[減価償却]、[減価償却開始日] フィールドに基づいて、読み取り専用の [残余日数] と [残余価値] フィールドを計算します。たとえば、資産の [コスト] が 1000.00 USD で減価償却方式として [定額法] が選択され、丸 2 年が経過した場合、[残余価値] は 500.00 USD になります。

資産が [使用中] ステータスの場合、資産フォームに廃止の有効日が入力されます。

固定資産や減価償却の詳細については、「固定資産に減価償却を使用する」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > ポートフォリオ > ハードウェア資産.
2. 資産を選択します。
3. 「割り当て済み資産を作成する」での説明のとおり、[減価償却費]、[減価償却開始日]、[残存価額]、[固定資産対象] の各フィールドを入力します。
   以下の点についても考慮します。
   - 減価償却開始日が将来の場合、減価償却は 0 になり、現在の残存価値は元の購入価格になります。有効日に達するまで、システムは減価償却費の計算を開始しません。
   - 残存価額は資産の原価以下でなければなりません。原価以上の残存価額を入力すると、警告メッセージが表示され、レコードを保存できなくなります。
4. ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。
5. [減価償却を計算] を選択します。
   [残余日数]、[残余価値]、[減価償却額] フィールドが自動的に計算されます。

> **重要:**
> [減価償却を計算] スケジュール済みジョブは、減価償却額を毎週計算します。スケジュール済みジョブの次回実行日より前にこのステップを実行すると、最近計算された減価償却額が表示されます。

ライセンス資産を作成する

組織のソフトウェア ライセンス資産を管理できます。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
例には、デスクトップソフトウェアプログラムとエンタープライズライセンスの単体コピーを使用して、複数のコンピューターにソフトウェアプログラムをインストールするライセンスが含まれています。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > ポートフォリオ > ライセンス資産 をクリックし、[新規] をクリックします。
2. [権利] フィールドに、このライセンスによって付与される資格の数を入力します。
3. 「割り当て済み資産を作成する」での説明の通り、フォームに入力します。

資産状況とサブステートを設定する

資産状況とサブステートを使用して、詳細レベルで資産を正確に追跡します。

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
優れた資産情報は、レポート作成、資産管理、コスト削減に役立ちます。たとえば、[ステータス] フィールドと [サブステート] フィールドを使用して欠損アイテムを記録することで、レポートを実行して情報を分析することができます。この情報を使用してコストを削減することができます。

ヒント:
ステータス値は変更しないでください。ステータス値がサポートされていて、プロセスによって定義されている場合は、サブステートを変更できます。

一部のサブステート値は、複数のステータスで使用できます。たとえば、[廃棄待ち **(Pending disposal)]** サブステートは、[在庫あり **(In stock)]**、[輸送中 **(In transit)]**、および [廃止 **(Retired)]** ステータスで使用できます。[ステータス] フィールドと [サブステート] フィールドの組み合わせにより、正しい資産追跡情報が提供されます。たとえば、[在庫あり] で [廃棄待ち] の資産は、その資産が使用されておらず、ストックルームで廃棄待ちであることを示します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > ポートフォリオ > すべての資産.
2. 資産を選択します。
3. [ステータス] フィールドと [サブステート] フィールドを編集します。

資産状況とサブステートの定義

状況	使用可能なサブステート	メモ
注文済み	なし	資産は注文されていますが受領されていません。
在庫あり	○ 利用可能:資産は使用可能です。 ○ 予約済み:資産は、ソーシング要求を通じて要求したユーザー用に予約されています。 ○ 欠陥:資産に欠陥があるか、動作不能です。 ○ 修理待ち:欠陥のある資産は、ベンダーによって修理対象としてマークされます。	資産はストックルームに保管されます。サブステートは、資産を使用できるかどうかを示します。

自動翻訳

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

状況	使用可能なサブステート	メモ
	○ インストール待ち:資産はまだインストールされていません。 ○ 廃棄待ち:ストックルームで不要になったため、資産は廃棄対象としてマークされています。 ○ 転送待ち:資産は転送注文による転送が計画されています。 ○ 事前割り当て済み:資産を割り当てる準備はできていますが、ユーザーに割り当てられるまでは財務的負債ではありません。 ○ 保留中:資産は何かを待機しているため、使用する準備ができていません。たとえば、必要なドキュメントが処理待ちです。 ○ 訴訟ホールド:何らかの法的な理由により、資産が保留になっています。 ○ 隔離:資産はストックルームに隔離された状態で保持されます。 ○ 履行待ち：資産は機能していますが、請求やサインオフなどのビジネス条件を待機しています。 ○ 保留中の証明書:資産は廃棄のための証明書を待っています。 ○ 返品保留:リースされた資産はまだ返却されていません。 ○ テスト:資産はテストフェーズにあり、まだ運用されていません。 ○ サポート終了:インシデントまたは契約によるサポートが資産に提供されなくなります。 ○ 廃止待ち:資産の提供が終了し、販売、廃棄、または寄付が可能です。 ○ 再販待ち:資産は再販を待っています。	

自動翻訳

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

状況	使用可能なサブステート	メモ
	○ 評価待ち:資産はまだ評価されていないか、使用できるかどうかを確認するための評価が行われていません。	
輸送中	○ 利用可能:資産は使用可能です。 ○ 予約済み:資産は、ソーシング要求を通じて要求したユーザー用に予約されています。 ○ 欠陥:資産に欠陥があるか、動作不能です。 ○ インストール待ち:資産はまだインストールされていません。 ○ 廃棄待ち:ストックルームで不要になったため、資産は廃棄対象としてマークされています。 ○ 寄付待ち:ストックルームで不要になったため、資産は寄付対象としてマークされています。 ○ 事前割り当て済み:資産を割り当てる準備はできていますが、ユーザーに割り当てられるまでは財務的負債ではありません。 ○ 再販待ち:資産は再販を待っています。	資産は輸送中です。
使用中	○ 履行待ち：資産は機能していますが、請求やサインオフなどのビジネス条件を待機しています。 ○ サポート終了：資産にはサポートサービスが提供されません。 ○ 廃止待ち:資産は使用されていないため、廃止のマークが付けられています。 ○ なし	資産は使用されています。このオプションは、非消耗品のみで使用できます。
メンテナンス中	なし	資産は修理中かメンテナンス中です。

自動翻訳

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

状況	使用可能なサブステート	メモ
廃止	○ 廃棄済み:資産は提供終了に達したため廃棄されました。 ○ 廃棄待ち:提供終了が近づいているため、資産は廃棄対象としてマークされています。 ○ 販売済み:資産は販売済みです。 ○ 寄付済み:資産は、資産寄付オーダーを通じて慈善団体に寄付されます。 ○ ベンダークレジット:古い欠陥のある資産は、返品承認 (RMA) を通じて交換用資産としてベンダーに返却されます。 ○ リース返却:リースされたハードウェア資産は、契約の有効期限が切れる前に返却されます。 ○ 使用停止:資産は使用停止になっているため、廃棄する必要があります。 ○ RMA:欠陥のある資産は、返品承認 (RMA) を通じてベンダーに返却されるか、ベンダーによって交換されます。 ○ 買収:リースされたハードウェア資産は、契約の有効期限が切れる前に購入されます。 ○ 再販待ち:資産は再販を待っています。	資産がライフサイクルの終わりに達したときに、資産を廃止ステータスに設定します。誤って作成された資産レコードのみを削除してください。
欠損	○ 紛失 ○ 盗難	欠損または紛失された資産
ビルド	なし	資産は準備中です。このステータスは、アセットバンドルの作成時に使用されます。 **注:** ハードウェアと消耗品にはビルドステータスがありません。

自動翻訳

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

固定資産の作成

固定資産とは、複数の資産を保持できるコンテナーです。固定資産は通常、ファイナンス部門か会計業務部門によって会社レベルで追跡されますが、ハードウェアやソフトウェアなどの IT 資産が含まれる場合があります。

コストアプリケーションの [固定資産] オプションには、固定資産レコードに関連する IT 資産が表示されます。このリンクは、IT が企業資産システムとの調整を維持するのに役立ちます。financial_mgmt_admin ロールと financial_mgmt_user ロールを持つユーザーは、固定資産を作成できます。固定資産を作成して資産を追加した後、残存価額を自動的に計算させることができます。

固定資産を作成するには：

1. 次のように移動する。 コスト > 固定資産.
2. [**New**] をクリックします。
3. 固定資産の名前を入力します。
4. [送信] をクリックします。

固定資産に資産を追加するには：

1. 次のように移動する。 コスト > 固定資産.
2. 固定資産をクリックします。
3. [対象資産] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [コレクション] リストで、資産をダブルクリックして [対象資産リスト] に追加します。
5. [保存] をクリックします。

すべての固定資産の残存価額を合計するには：

1. 次のように移動する。 コスト > 固定資産.
2. 固定資産をクリックします。
3. [合計残余価値] をクリックします。

ServiceNow プラットフォームでは、個々の資産レコードの [財務] セクションと [減価償却] セクションの情報に基づいて、[残存価額]、[総コスト]、[減価償却費合計] を計算します。

固定資産に減価償却を使用する

選択した減価償却スケジュールを使用して、固定資産の減価償却を計算することができます。固定資産の減価償却の計算は、IT 部門が会社の固定資産システムと調整して正確な評価額と帳簿価額のレポートを作成するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：financial_mgmt_admin または financial_mgmt

このタスクについて
新規の減価償却スケジュールを作成するには、減価償却の [カテゴリ] で [定率減価償却] または [定額法] を選択します。この 2 種類のカテゴリは資産のライフ サイクルにおける減価総額は同じですが、異なるスケジュールで実行します。

- [定率減価償却]：会計期間の早い時期の資産を後の機関よりも多く減価償却します。
- [定額法]：各会計期間に均一の金額で資産を減価償却します。

自動翻訳

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

次の例では、資産 10,000.00 USD の 5 年間にわたる減価償却後の価値を、異なる 2 種類の方法で表しています。

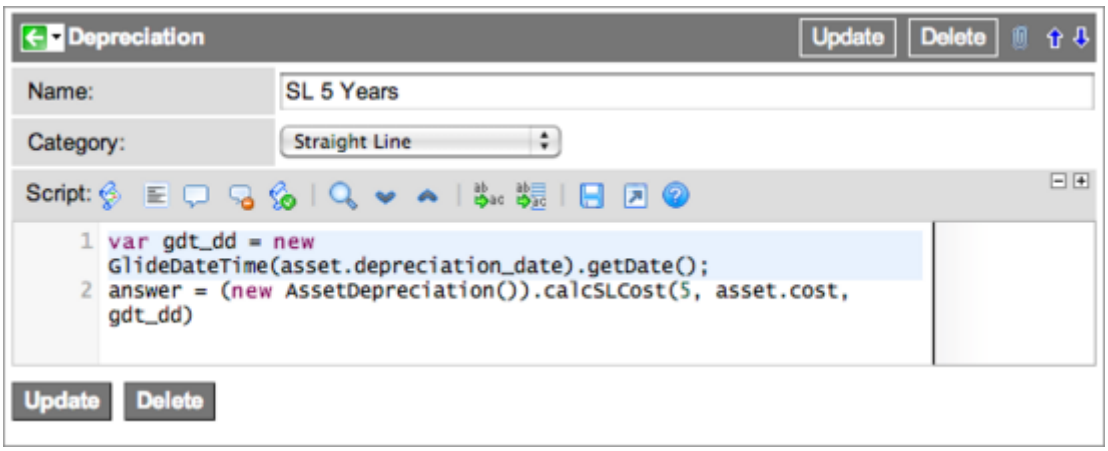
固定資産に減価償却を使用する

年	定率法	定額法
1	5000.00 USD	8000.00 USD
2	2500.00 USD	6000.00 USD
3	1250.00 USD	$4000.00
4	625.00 USD	2000.00 USD
5	$0	$0

手順

1. 減価償却スケジュールを表示するには、次に移動します: ファイナンシャルマネジメント > 減価償却 をクリックし、[カテゴリ] をクリックします。
2. 新規の減価償却スケジュールを作成するには、[新規] をクリックします。
3. [名前] を入力します。
4. [カテゴリー] を選択します。
5. 減価償却額を計算するための [スクリプト] を追加します。

減価償却スケジュールスクリプトの例



6. [送信] をクリックします。
   減価償却スケジュールは、資産レコードの [減価償却] フィールドで利用できるようになりました。

消耗品のライフ サイクル

消耗品は、個々にではなく同じモデルのグループとして追跡される資産です。

消耗品のグループには、以下の特色が 1 つ以上あります。

- 同じ場所
- 同じ状態
- 通常は付属品または部品として同じ資産によって消費

自動翻訳

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

一般的な消耗資産には、マウス、キーボード、鉛筆などがあります。ServiceNow のベース システムには、[消耗品] モデル カテゴリが含まれています。モデル操作の最初の手順は、モデル カテゴリ内に各消耗資産のモデルを作成することです。モニター、キーボード、マウスなどのアイテムは、消耗品として追跡されることがよくあります。消耗品は事前に割り当てできません。

消耗資産は、消耗品 [alm_consumable] テーブルに格納されます。他の資産とは若干異なるライフサイクルに従います。

消耗品のステージ

消耗品のライフサイクルのステージは次の通りです。

- 発注済み
- 在庫あり
- 輸送中
- 消費済み
- メンテナンス中
- 廃止
- 欠損

消耗資産を表示する

消耗品は同じモデルのグループとして追跡されますが、消耗品モデル レコードで個々の消耗品を表示できます。

始める前に
必要なロール：model_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > 消耗品モデル.
2. 消耗品モデル レコードを開きます。
3. [消耗品] 関連リストで個々の消耗品を表示します。

消耗資産を作成する

資産を同じモデルのグループとして追跡するためには消耗品を作成します。

始める前に
必要なロール：asset

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > ポートフォリオ > 消耗品 をクリックし、新しいレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

消耗品レコードフォーム

フィールド	説明
表示名	資産の名前。

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

フィールド	説明
モデルカテゴリ	資産が CI にリンクされるか否かを制御するモデルカテゴリ
モデル	資産の製品モデル
数量	資産が表すアイテムの量
全般	
状態	資産の状態
親タスク	親資産。親資産が定義されているとき、子資産の [割り当て] および [状態] フィールドは、親資産の [割り当て] と [状態] フィールドに基づいて自動入力され、読み取り専用となります。
クラス	資産の種類。システムは自動的に [クラス] を [消耗品] に設定します。
支出タイプ	支出の種類。次のオプションから選択します。 ○ 投資：資本的支出とは、一度の支出でその価値を何年にも渡って実感するものです。たとえばコピー機が該当します。 ○ 経費：運用経費は継続的な支出です。たとえばコピー機のトナーが該当します。
サブステート	資産のサブステート
ロケーション	資産の場所
コスト	資産が購入された価格
コストセンター	資産に対して財務的に責任を負うコストセンター
廃棄	
廃棄注文番号	資産廃棄注文に割り当てられた一意の番号。 **注:** このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
廃棄ベンダー	資産廃棄注文を実行するために割り当てられたベンダー **注:** このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
ベンダー廃棄注文 ID	資産廃棄注文を実行するために割り当てられたベンダーによりアサインされた注文番号。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
廃棄日	資産廃棄注文処理が完了した日付。 注: このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
廃棄の理由	資産を廃止する理由の説明。
受領企業	資産の廃止時にその資産を受け取る組織。
再販価格	廃止時の資産の価値。たとえば、資産が寄贈されたものである場合、数値を税金の報告時に適用します。
予定廃止日時	資産の廃止予定日。
廃止日	実際に廃止した日付。
アクティビティ	
作業メモ	資産に関連する作業メモ

2. [送信] をクリックします。

消耗資産を消費する

消耗資産を消費するには、状態が [在庫あり] であること、またサブステートが [利用可能] となっている必要があります。

始める前に

必要なロール：asset

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > ポートフォリオ > 消耗品.
2. 状態が [在庫あり]、サブステートが [利用可能] となっている消耗資産の [表示名] をクリックします。
3. [消費] をクリックします。
4. 消費する [数量] を入力します。
5. [資産] でルックアップ アイコンをクリックし、消耗品に関連付けられている資産を選択します。

Example

たとえば、消耗資産として追跡されたマウスは、コンピューターなどの非消耗資産に関連付けることができます。

自動翻訳

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

6. [ユーザー] でルックアップ アイコンをクリックし、消耗品に関連付けられているユーザーを選択します。
7. **[OK]** をクリックします。
   [消耗品] フォームの [数量] フィールドには減少した数が表示されます。[消耗品] リストには、特定のストックルームにある消耗品に対して 2 種類のレコードが含まれています。1 つは [在庫あり] 状態と [利用可能] サブステート (全量消費でない場合) 、もう 1 つは [消費済み] 状態です。消耗品が別のストックルームに転送中ではなく、かつデータレコード内の情報が同じ場合、類似したレコードは自動的に結合されます。消耗品が消費されたら、そのレコードはレポート作成のためにシステムに残ります。

割当済み資産を作成する

物理的に存在するが、財務上の責任のない割り当て済み資産を作成します。

始める前に

必要なロール：asset

このタスクについて

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > ポートフォリオ > すべての資産 をクリックし、レコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

   注:
   カテゴリでは [事前割り当てを許可] オプションを選択する必要があります。

   消耗品レコードフォーム

フィールド	説明
表示名	資産の名前。
モデルカテゴリ	資産が CI にリンクされるか否かを制御するモデルカテゴリ
モデル	資産の製品モデル
数量	資産が示すアイテムの数
全般	
状態	資産の状態
倉庫	資産のストックルームこのフィールドは、[状態] フィールドが [在庫あり] に設定されている場合のみ使用可能です。
親	親資産。親資産が定義されているとき、子資産の [割り当て] および [状態] フィールドは、親資産の [割り当て] と [状態] フィールドに基づいて自動入力され、読み取り専用となります。
クラス	資産の種類。システムは自動的に [クラス] を [消耗品] に設定します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
支出タイプ	支出の種類。次のいずれか 1 つを選択します。 ○ 投資：資本的支出とは、一度の支出でその価値を何年にも渡って実感するものです。たとえばコピー機が該当します。 ○ 経費：運用経費は継続的な支出です。たとえばコピー機のトナーが該当します。
サブステート	資産のサブステート
ロケーション	資産の場所
コスト	資産が購入された価格
コストセンター	資産に対して財務的に責任を負うコストセンター
アクティビティ	
作業メモ	資産に関連する作業メモ

2. [送信] を選択します。

割当済み資産の割り当て

資産は、割当済み資産レコードから割り当てられます。新規の資産レコードが作成され、元の割当済み資産レコードの[数量] が減少します。

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
資産を割り当てることで財務上の責任が発生します。すべての割当済み資産が割り当てられると、割当済み資産レコードが資産リストから削除されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > ポートフォリオ > すべての資産.

2. [サブステート] 列をフィルタリングして [事前割り当て済み] 資産のみを表示します。

3. 割り当てる資産を含む行の参照アイコンを選択します。

4. フォームの下部にある [割り当て] を選択します。

> **注:**
> *glide.asset.create_ci_with_ire* プロパティが「true」に設定されている場合、[割り当て] をクリックするとフォームが表示されます。フォームで、[資産管理番号]、[シリアル番号]、および [予約目的] フィールドを入力し、[**OK**] をクリックします。

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

自動翻訳

タスクの結果
システムが割当済み資産と同じモデルかつ親情報が記録されている新規の資産レコードを作成し、そこに移動します。新規の資産の [数量] が 1 となり、割当済み資産の [数量] がその分減少します。

割当済み資産を分割する

割当済み資産を分割して、別のストックルームに移動できるグループを作成することができます。

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
例として、事前割り当て済みのコンピューター 100 台のグループがストックルーム A にあります。これを各 50 台 の 2 グループに分割し、うち 1 グループをストックルーム B に移動します。2 箇所のストックルームからコンピューターを割り当てます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > ポートフォリオ > すべての資産.
2. [サブステート] 列をフィルタリングして [事前割り当て済み] 資産のみを表示します。
3. 分割する資産が含まれる行の参照アイコンを選択します。
4. [分割] を選択します。
5. [分割予定数量] を入力し、**[OK]** を選択します。
   割り当て済み資産は 2 つのグループに分割され、各レコードの [数量] フィールドはそれぞれのグループが抱える数量を示します。

倉庫

ストックルームは、資産が割り当てられる場所です。

特定の資産の在庫が少なくなったときに、在庫ルールに従ってアドミニストレーターに通知するか、自動的に一方のストックルームから他方のストックルームにインベントリを移動することができます。

ストックルームは、資産管理アプリケーション内の個別に独立したエンティティです。

ストックルームを作成する

ストックルームを作成することができます。

始める前に
必要なロール：inventory_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インベントリ > 在庫 > 倉庫 をクリックし、新しいレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

フィールド	説明
名前	ストックルームの表示名と識別子。
アサイン先グループ	ストックルームを主に使用するグループ。

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

自動翻訳

フィールド	説明
外部	このストックルームが内部で管理されているか (チェックボックスは未選択)、外部からサードパーティによって管理されているか (チェックボックスが選択されている) どうかを示します。
ロケーション	ストックルームの物理的な場所。
タイプ	フィールド エージェントやオンサイトなどストックルームの種類。
マネージャー	ストックルームの責任者。在庫補充の通知と、ストックルームの在庫ルールに関する要求を受領します。

2. [送信] をクリックします。

資産を含むストックルームを削除する

ストックルームを削除することができます。ストックルームに資産がある場合は、まずストックルームから資産を削除する必要があります。

始める前に
必要なロール：inventory_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > すべての資産.
2. リストをカスタマイズして [ストックルーム] 列を追加します。
3. 削除するストックルームの資産のみ表示するには、リストをフィルタリングします。
4. すべての資産レコードに対してストックルームを変更または削除します。
5. 削除するストックルームから資産を削除したら、「資産のないストックルームを削除する」手順に進みます。

資産のないストックルームを削除する

資産のないストックルームは削除することができます。

始める前に
未完了の転送注文を削除してから、ストックルームを削除する必要があります。

必要なロール：inventory_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インベントリ > 在庫 > 倉庫.
2. ストックルーム名の横にあるチェックボックスをオンにします。
3. [アクション] リストで、[削除] を選択します。

> **注:**
> ストックルームを削除すると、転送注文履歴が削除されます。

ストックルーム タイプ

ストックルーム タイプはストックルームのカテゴリです。

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

自動翻訳

ストックルーム タイプには大きな特徴が 2 点あります。

- 優先順位：部品を調達するストックルームの順序。たとえば、個人用のストックルーム (優先度 2) に必要な部品がある場合、個人用のストックルームは配達が必要ないため、セントラルストックルーム (優先度 7) よりも優先されます。
- 出荷が必要：部品が既定のタイプのストックルームから調達されている場合、転送注文を作成する必要があるかどうかをシステムに通知します。たとえば、個人用のストックルームの部品は出荷が必要ではないため、転送注文は必要ありません。

ベース システムで定義されているストックルーム タイプ

値	名前	優先度	出荷が必要	説明	コメント
on_site	現地	1	False	顧客サイトのストックルーム。	ユーザーに近く、出荷は必要ありません。
field_agent	フィールドエージェント	2	False	フィールドサービスエージェント (Field Service Agent, FSA) に直接リンクした、配送に使用される仮想の個人用ストックルーム。	部品は配送済みで FSA にあることをシステムに示すために使用されます。
fsl	FSL	4	True	即時出荷場所。	部品が通常一晩の配送で出荷できる小さなストックルームです。
pudo	PUDO	5	True	回収/納品場所	このタイプは「バイボックス」と呼ばれることもあります。新しい部品や返品部品を受け取れる郵便箱 (主要顧客サイトの近くにあることが多い) にすることができます。
stockroom	倉庫	6	True		地域のストックルーム。
central_stockroom	中央倉庫	7	true		通常ほとんどの部品が出荷される大規模施設であるセントラルストックルーム。

新規のストックルーム タイプを作成する

ベース システムに含まれていないストックルーム タイプが必要な場合は、カスタムストックルーム タイプを作成することができます。

始める前に

必要なロール：inventory_admin

このタスクについて

ベース インスタンスで提供されているストックルーム タイプの優先度レベルを確認して、作成する新規のストックルーム タイプに正確な優先度レベルを割り当てるようにします。また、ベース システムに含まれるストックルーム タイプを変更することもできます。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インベントリ > 在庫 > 倉庫タイプ をクリックし、新しいレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

フィールド	説明
名前	ストックルーム タイプの名前を表示します。
説明	ストックルーム タイプに関する一般情報です。
外部のストックルーム	このタイプのストックルームが内部で管理されているか (チェックボックスは未選択)、外部からサードパーティによって管理されているかどうか (チェックボックスが選択されている) を示します。
優先度	このタイプのストックルームの優先順位を示します。
出荷が必要	このタイプのストックルームがデフォルトで出荷が必要かどうかを決定するオプションです。
値	ストックルーム タイプの内部識別子です。

2. [送信] をクリックします。

在庫ルール

在庫ルールは、あるストックルーム内のある資産のインベントリが指定されたしきい値に達すると、特定の数量が別のストックルームから移転されるか、またはベンダーに注文すべきかを定義します。

たとえば、特定のモデルのキーボードがあるストックルームでインベントリ数 10 台になった場合、在庫ルールの設定に従って、別のストックルームからキーボード 50 台を転送するための転送注文が自動的に作成されます。在庫ルールでは、ストックルームに複数のモデル資産が存在する可能性があるため、基準に適合するすべての資産を確認し、合計数を表示することができるようになっています。

再補充オプションは 2 通りあります。

- 倉庫マネージャー (ストックルームレコード上の [マネージャー] フィールドで指定されているユーザー) にメールを送信して、ベンダーへの注文を促すことができます。倉庫マネージャー用のタスクが自動的に作成されるか、または、調達がアクティブな場合は、発注書 (PO) と発注明細が作成されます。
- 転送注文を自動的に作成して、別のストックルームからアイテムを補充することができます。

在庫ルールランナージョブ

在庫ルールランナージョブは毎日実行され、ストックルームの在庫が在庫ルールで設定されたしきい値に達しているかどうかを確認します。その後、ジョブはインベントリを補充するタスクまたはワークフローをトリガーします。このジョブは、倉庫マネージャーのタスクを作成し、メール通知も送信します。

重要:
補充が進行中の場合、システムでは重複したメールメッセージや重複した転送注文は作成されません。迅速に行動することが重要です。

デフォルトでは、**false** に設定されている`glide.sc.checkout.twostep`システムプロパティにより、アイテムがサービスカタログカートに追加されたときに要求が自動的に送信されます。また、こ

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

自動翻訳

の設定のシステムプロパティでは、在庫ルールランナージョブによって、タスク、発注書 (PO)、転送注文、および サービスカタログ 要求の作成がトリガーされます。

glide.sc.checkout.twostep システムプロパティの値が **true** に設定されている場合、*CartJS* API はアイテムをカートに追加しますが、要求は自動的に送信されません。代わりに、要求の送信には追加のアクションを実行する必要があり、在庫ルールランナージョブの自動フローに影響します。

pending_delivery_flagは、在庫ルールが履行待ちか配送待ちかを示すために使用されます。pending_delivery_flagは、次のいずれかの値に設定できます。

- このフラグが **true** に設定されている場合、在庫ルールは進行中であり、システムは同じアイテムに対して重複するタスクや注文を生成しません。
- このフラグが **false** に設定されている場合、システムは在庫ルールを再処理し、タスクと注文の登録を再度トリガーします。

注:
在庫ルールが処理されたときにpending_delivery_flagが false に更新され、在庫ルールランナージョブが冗長性なしで実行できるようにしてください。

在庫ルールタイプと ServiceNow インスタンスで有効化されているプラグインに基づいて、在庫ルールランナージョブは発注書、転送注文、 サービスカタログ 要求、またはタスクを作成します。

重要:

調達プラグインと ハードウェア資産管理 アプリケーションがアクティブ化されていない場合、在庫ルールランナージョブは、発注書または サービスカタログ 要求の代わりにタスクを作成します。このタスクにより、倉庫マネージャーは在庫を補充するために必要なアクションを実行するように求められます。

在庫ルールランナーのジョブ動作

在庫ルールタイプ	作成された注文/要求
倉庫	ストックルームのインベントリが在庫ルールで設定されたしきい値に達すると、転送注文が自動的に作成されます。 転送注文は、別のストックルームからインベントリを補充するために作成されます。 **注:** 転送注文が既に進行中の場合、追加の転送注文は作成されません。
ベンダー	調達プラグイン (com.snc.procurement) を有効にすると、発注書 (PO) と対応する発注明細が作成されます。 発注書 (PO) と発注明細は、ストックルームの在庫が定義されたしきい値に達し、ベンダーから直接補充する必要がある場合に作成されます。 **注:** 発注書 (PO) と発注明細にアクセスするには、procurement_user ロールが必要です。
ベンダーまたは サービスカタログ	ハードウェア資産管理アプリケーションがインストールされ、在庫ルールが [ベンダー] または [サービスカタログ] に設定されている場合は、次の点に注意してください。

自動翻訳

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

在庫ルールランナーのジョブ動作 (続く)

在庫ルールタイプ	作成された注文/要求
	• 在庫ルールランナージョブは、発注書を作成する代わりに サービスカタログ 要求を送信します。 • サービスカタログ要求は、サービスカタログを介して在庫補充のために自動的に送信されます。アイテムが サービスカタログ カートに追加され、倉庫マネージャーがレビューして承認できるようになります。 • pending_delivery_flagは、 サービスカタログ 要求のステータスを追跡するために使用されます。このフラグは、 サービスカタログ 要求が正しく処理され、アクションの重複を回避することを保証します。

関連情報

在庫ルールを作成する

在庫ルールを作成する

在庫ルールを作成すると、特定の倉庫にある特定の資産の在庫が指定されたしきい値に達したときの処理を制御できます。

始める前に
必要なロール：inventory_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インベントリ > 在庫 > 在庫ルール をクリックし、新しいレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

フィールド	説明
モデル	ルールが適用される製品モデル。
しきい値	在庫の再補充が発生するために到達しなければならない数量。たとえば、指定されたストックルーム内のインベントリ数が 10 を下回った場合に再補充するラップトップのしきい値は、10 と入力します。 **注:** ハードウェアまたはソフトウェアモデルの在庫ルールがしきい値の制限に達した場合、通知が倉庫マネージャーに送信され、在庫オーダー要求が自動的に作成されます。
再補充オプション	追加供給が来るべき場所。 調達がアクティブでない場合、補充オプションは [倉庫] のみです。そうでない場合は、次のいずれかを選択します。 ○ 倉庫：他の倉庫から資産を取得するための転送注文を作成します。 ○ ベンダー：ベンダーに注文するため倉庫マネージャーにメールを送信します。メール通知に加えて、発注書 (PO) と発注明細が作成されます。

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

フィールド	説明
	重要: 転送注文、発注書 (PO)、または発注明細が作成されたら、迅速に対応することが重要です。これらのアクションでは、メール通知やリマインダーは送信されません。
アクティブ	自動的に補充するための在庫ルールを有効にするオプション。
倉庫	資産の現在の物理的な場所。
オーダーサイズ	転送注文またはベンダー購入の最小注文数量。アイテムがしきい値以上に再補充されるために必要なオーダーサイズの最小倍数をServiceNowで計算します。 たとえば、しきい値が 10 となっていて [ストックルーム] オプションが選択されたラップトップが在庫として 3 台あります。オーダーサイズが 4 と設定されている場合、システムではルールを満たすためにしきい値を超えた 8 台分のラップトップの転送注文を作成します (在庫 3 + 注文 8 = 11)。ベンダーから補充する場合は、注文サイズの倍数として ServiceNow がアイテムの必要注文数の合計を示したメールを倉庫マネージャーに送信します。

2. [送信] を選択します。

関連情報

在庫ルール

資産管理 の転送注文

転送注文は、会社のストックルーム間で資産を移動します。

資産管理 アプリケーションを使用すると、資産アドミニストレーターは会社のストックルーム間で資産を移動するための転送注文を作成できます。

消耗資産と非消耗資産は、次のように転送することができます。

- 消耗品の資産は数量 1 個からの転送が可能です。消耗部品はシステムによって定性的に追跡されます。
- 非消耗資産は、数量 1 を単体のエンティティとして転送する必要があります。非消耗部品はシステムで定義された資産に相対します。

重要:
フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションがServiceNowインスタンスでも有効化されている場合、このアプリケーションのワークフローが転送注文を処理します。詳細については、「Move an asset through the transfer process」を参照してください。

転送注文ライン

転送注文ラインはインベントリの下の新しいモジュールで、そのサブモジュールとしてテンプレートタスクとテンプレートサブタスクがあります。転送注文 ラインでは、複数の資産を一度のオーダーで移動させることができます。出荷準備中などのアクションは、転送注文ラインレベルで行えます。割当済み資産も転送注文ラインに含めることができますが、全数量での転送しか行えません。ビジネスルールで、2 つの異なる転送注文で同じ資産が同時に転送されることを防いでいます。

自動翻訳

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

注:
転送注文と転送注文ラインのワークフローは、調達プラグインから資産管理プラグインに移動しました。転送注文ラインワークフローは、特定のレコードで一致するワークフローまたは実行中のワークフローがない場合にのみ実行されます。

転送注文ラインのタスク

資産で指定されたモデルカテゴリに基づいて転送注文ラインを作成すると、転送注文ラインタスクが自動的に作成されます。転送注文ラインタスクは、転送注文ラインをあるステージから別のステージに移動するために作成されます。転送注文ラインタスクは、転送注文の完了に必要なサービスレベルと期間を追跡するのにも役立ちます。

デフォルトテンプレートタスクは、資産管理アプリケーションで利用できます。テンプレートタスクは、モデルカテゴリに基づいています。デフォルトテンプレートタスクを削除または変更することはできません。必要に応じて、独自のカスタマイズされたテンプレートタスクを作成することもできます。詳細については、「Create a customized template task」を参照してください。転送注文ラインを作成して資産を選択すると、その資産はモデルカテゴリに対応します。そのモデルカテゴリに対してカスタマイズされたテンプレートタスクが存在する場合、そのテンプレートタスクは転送注文ラインタスクとして転送注文ラインに追加されます。選択した資産に一致するカスタマイズされたテンプレートタスクが見つからない場合、デフォルトテンプレートタスクが転送注文ラインタスクとして追加されます。

転送注文ラインタスクをクローズすると、タスクが完了し、プロセス内の次のタスクが作成されます。たとえば、[フルフィルメントの準備完了] タスクをクローズすると、このタスクのステータスが [完了してクローズ] として表示され、次のステージ (出荷準備完了) のために新しいタスクが開きます。このプロセスは、転送注文ラインの完了に必要なすべてのタスクをクローズするまで続行されます。タスクをクローズして、タスクが次のステージに移動すると、その資産は自動的に更新されます。たとえば、転送注文ラインが [フルフィルメントの準備完了] から [出荷準備] に移動すると、その資産のステータスも [利用可能] から [予約済み] に移動します。

注:

転送注文ラインタスクをスキップして [スキップしてクローズ] を選択した場合、その資産は自動更新されません。資産が受領または配送されたら、手動で更新できます。

以前のリリースからニューヨークリリースにアップグレードする場合に、まだ処理中のオープンな転送注文ラインが残っていると、その転送注文ラインに関連付けられたすべての転送注文ラインタスクが同時に作成され、転送注文ラインフォームレイアウトに表示されます。転送注文ラインのステージに基づいて、まだ処理する必要があるタスクがオープンされます。既に完了している他のすべてのタスクがクローズされます。オーダーに基づいて、後の転送注文ラインタスクをクローズすると、現在オープンになっているそれ以前のすべてのタスクが自動的に [スキップしてクローズ] になります。

転送注文ラインのサブタスク

プロセスの詳細度と効率をさらに高めるには、各転送注文ラインタスクにサブタスクを作成することもできます。各転送注文ラインタスクには複数のサブタスクを含めることができます。たとえば、出荷の準備をする前に、コンピューターのイメージングやソフトウェア追加などのサブタスクを作成できます。特定の転送注文ラインタスクに対してサブタスクが定義されている場合、そのサブタスクはその転送注文ラインタスクに自動的に追加されます。すべてのサブタスクがクローズされると、その転送注文ラインタスクは自動的にクローズされます。詳細については、「Create a template subtask」を参照してください。

転送注文を使用して資産を転送する

転送注文プロセスを通じて資産を移動して、ある場所から別の場所に資産を転送します。転送注文を作成して、初期の [ドラフト] ステータスから最終の [受領] ステータスに移動します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：inventory_user

inventory_user、asset、procurement_user ロールは、転送注文 [alm_transfer_order] レポートにのみアクセスできます。調達 (com.snc.procurement) プラグインを inventory_user、asset、procurement_user ロールに対してアクティブ化する必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インベントリ > 転送注文 > 転送注文を作成.
2. [配送元の倉庫] リストで、アイテムの配送元にする倉庫を選択します。
3. [配送先の倉庫] リストで、アイテムの配送先にする倉庫を選択します。

   注:
   [配送元の倉庫] フィールドと [配送先の倉庫] フィールドの両方に同じ倉庫を選択した場合、転送注文ラインが追加されたときに転送注文が [ドラフト] から [受領済み] に自動的に移動します。

4. [配送期日] 日付ピッカーから配送の日付と時刻を選択します。
5. [送信] を選択します。
6. その転送注文を開きます。
7. [転送注文ライン] の横にある [新規] をクリックします。
8. 転送注文ラインのモデルを選択します。
9. モデルが消耗品の場合は、[要求された数量] で数量を指定します。
10. [送信] をクリックします。
    転送注文ラインを作成すると、転送注文とすべての転送注文ラインはドラフトステージとなります。転送注文や転送注文ラインがドラフトステージである間は、削除可能です。

    注:
    資産が [ドラフト] に設定された転送注文の一部だと、資産レコードは予約済みであることを表示する更新が行われます。資産が予約済みとなっている間は、その資産の要求や転送を行うことができなくなります。

    資産で指定されたモデルカテゴリに基づいて転送注文ラインを作成すると、転送注文ラインタスクが自動的に作成されます。転送注文ラインタスクを使用すると、転送注文ラインのさまざまなステージに進むことができます。各転送注文ラインタスクは、転送プロセスの特定のステージを表します。タスクをクローズすると、新しいタスクが作成され、転送プロセスは次のステージに進みます。
11. 転送注文ラインタスクを開いて、[タスクをクローズ] をクリックします。
    転送注文ラインタスクが完了し、新しい転送注文ラインタスクがオープンになります。

次のタスク
最後のステージ (受領済み) に達するまで、各タスクをクローズしていきます。[受領済み] ステージのタスクをクローズすると、その転送注文ラインは完了してクローズされます。すべての転送注文ラインと転送注文は、[配送済み] とマークされます。

転送注文ラインタスクのサマリー

資産が転送プロセスを経て移動するとき、転送注文のステージは常に個々の転送注文ラインタスクに基づきます。

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

自動翻訳

転送注文ラインのタスク

転送注文ラインのステージ	説明
ドラフト	転送注文ラインが作成されたとき。
要求済み	このタスクが転送注文ラインに対して最初に作成されます。
出荷準備	[要求済み] タスクがクローズされると、このタスクが作成されます。このタスクでは、出荷の転送注文ラインの準備について処理します。[配送業者]、[ベンダー]、[トラッキング番号]、[出荷日] などの出荷トラッキングフィールドの値を指定します。
輸送中	[出荷準備中] タスクがクローズされると、このタスクが作成されます。
受領済み	[輸送中] タスクがクローズされると、このタスクが作成されます。
配送済み	[受領済み] タスクがクローズされると、このタスクが作成されます。[配送済み] タスクをクローズすると、その転送注文ラインは完了します。

転送注文を削除する

転送注文がまだドラフトステージの場合のみ、転送注文を削除できます。

始める前に

必要なロール：inventory_user

inventory_user、asset、procurement_user ロールは、転送注文 [alm_transfer_order] レポートにのみアクセスできます。inventory_user、資産、およびprocurement_userロールに対して、 調達 (com.snc.procurement) プラグインをインストールする必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インベントリ管理 > 転送注文 > 転送注文
2. 転送注文の横にあるチェック ボックスを選択します。
3. リストの下部にある選択した行メニューの [アクション] から、[削除] を選択します。

関連情報

転送注文 ラインを削除する

転送注文で受領したアイテムを返品する

転送注文 ラインを削除する

転送注文ラインがまだドラフトステージの場合のみ、転送注文ラインを削除できます。

始める前に

必要なロール：inventory_user

inventory_user、asset、procurement_user ロールは、転送注文 [alm_transfer_order] レポートにのみアクセスできます。inventory_user、資産、およびprocurement_userロールに対して、 調達 (com.snc.procurement) プラグインをインストールする必要があります。

自動翻訳

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

手順

1. 転送注文を開きます。
2. 転送注文 ラインの横にあるチェック ボックスを選択します。
3. リストの下部にある選択した行メニューの [アクション] から、[削除] を選択します。

   また、転送注文や転送注文ラインが [要求済み] または [出荷準備中] ステージにある間にキャンセルすることもできます。すべてのラインがキャンセルされると、転送注文は自動的にキャンセルされます。

関連情報

転送注文を削除する

転送注文で受領したアイテムを返品する

転送注文で受領したアイテムを返品する

転送注文が受領されたときに、すべてまたは一部のアイテムに問題がある場合は、その転送注文を返品できます。

始める前に
必要なロール：inventory_user

inventory_user、asset、procurement_user ロールは、転送注文 [alm_transfer_order] レポートにのみアクセスできます。調達 (com.snc.procurement) プラグインを inventory_user、asset、procurement_user ロールに対してアクティブ化する必要があります。

このタスクについて
返品する前に、転送注文内のアイテムを受領する必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インベントリ管理 > 転送注文.
2. [受領済み] ステージにある転送注文を選択します。
3. 返品するアイテムの転送注文ラインの [番号] をクリックします。
4. [返品] をクリックします。
5. 返品する数量を入力します。
6. 返品理由を入力します。
7. 不良のあるアイテムを返すには、[不良品] チェック ボックスを選択します。

   欠陥品は配送元の倉庫に返却されますが、使用可能在庫としては追加されません。代わりに [欠陥品] という別のカテゴリで追跡され、要求や転送ができなくなります。

8. **[OK]** をクリックします。
9. [更新] をクリックします。

   新規の転送注文 ラインが自動的に登録されます。

   相対する新規の転送注文 (親) も新規の転送注文 ラインとともに自動作成されます。

10. 消耗品を返品する場合は転送注文ラインレコードに移動し、モデル名をクリックしてモデルレコードを開きます。

自動翻訳

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

モデル レコードには、どのストックルームにモデルが含まれているかが表示されます。欠陥品モデルが 1 件リストアップされています。

> **注:**
> 欠陥品モデルはまだ配送先のストックルームにあります。欠陥品モデルは配送元の倉庫に戻されなければいけません。

11. 新規の転送注文を通常の転送注文 プロセスを通して移動します。
アイテムは配送元のストックルームに自動的に戻されます。返品された転送注文ラインアイテムは、後で配送することはできません。

    元が同じオーダーで受領した別個の欠陥品モデルを返品する場合は、2 件の不良品返品が 1 件のラインアイテムに結合されます。

資産管理 の転送注文の作成

ある場所から別の場所に資産を転送するために、転送注文を作成します。

始める前に
必要なロール：inventory_user

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インベントリ管理 > 転送注文 > 転送注文を作成.
2. [配送元の倉庫] リストをクリックして、出荷するアイテムの配送元の倉庫を選択します。
3. [配送先の倉庫] リストをクリックして、アイテムを出荷する先の倉庫を選択します。
4. [送信] をクリックします。
転送注文が作成されると、転送注文ラインを作成して転送注文を構成するアイテムを指定できます。「転送注文 ラインを作成する」を参照してください。

転送注文 ラインを作成する

転送注文 ラインは、転送注文を構成する詳細なアイテムを指定します。

始める前に
必要なロール：inventory_user

このタスクについて
転送注文には、1 件以上の転送注文 ラインを含めることができます。1 件の転送注文に含められた転送注文 ラインはすべて配送元と配送先が同じ場所になります。各ラインには転送する資産と数量を含みます。転送するアイテムは資産名とモデル名で識別されます。転送注文 ラインには、非消耗資産 1 件、または複数量の消耗品資産を含めることができます。バンドルモデルも転送することができます。

手順

転送注文を作成した後、[転送注文 ライン] 関連リストで [新規] をクリックし、必要に応じてフィールドに入力します。

フィールド	説明
番号	転送注文ラインを識別する内部個別番号

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

自動翻訳

フィールド	説明
転送注文	転送注文ラインが属する転送注文
モデル	転送注文ラインによって要求されたアイテムのモデルたとえば、プリンターです。[資産] フィールドが最初に入力された場合、[モデル] フィールドには資産に相対するモデルが自動的に入力されます。
要求された数量	転送注文ラインによって要求されたアイテムの数たとえば、コンピューター 3 台の転送が要求されます。
受領済み数量	既に受領されたアイテムの数たとえば、キーボード 3 台が転送され、2 台が受領されます。
ステージ	転送注文の現在のステージ転送注文 ラインは、転送注文が [ドラフト] ステージにある場合にのみ登録できます。
要求ライン	転送注文 ラインに関連付ける要求されたアイテム。
資産	転送注文ラインによって要求された資産たとえば、特定のプリンターです。資産はストックルームでフィルタリングできます。
残り数量	未受領のアイテムの数たとえば、キーボード 3 台の要求のうち、2 台が受領済み、1 台が残っています。
返品された数量	返品する必要のあるアイテムの数

自動翻訳

カスタマイズされたテンプレートタスクの作成

カスタマイズされたテンプレートタスクを作成して、特定のタスクワークフローを転送注文ラインに設定します。デフォルトテンプレートタスクは、資産管理アプリケーションで利用できます。デフォルトのテンプレートタスクを変更または削除することはできません。

始める前に

必要なロール：inventory_user

このタスクについて

テンプレートタスクを使用すると、転送注文ラインのさまざまなステージに進むことができます。カスタムテンプレートタスクは、カスタムテンプレートタスク [alm_custom_template_task] テーブルに保存されます。テンプレートタスクは、モデルカテゴリに基づいています。たとえば、アプリケーションモデルカテゴリに対してカスタマイズされたテンプレートタスクを作成すると、そのアプリケーションモデルカテゴリに対する転送注文ラインが作成されるたびに、そのアプリケーションモデルカテゴリに関連付けられたテンプレートタスクが転送注文ラインタスクとして使用されます。カスタマイズされたテンプレートタスクを作成するときは、転送注文ラインワークフローのコピーを作成し、適宜ワークフローを更新します。たとえば、5 つのタスクのうち 4 つのタスクのみが必要な場合は、ワークフローから追加のタスクを削除できます。

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

注:
同じモデルカテゴリ、同じ順序番号、および同じステージに基づいている 2 つのテンプレートタスクを作成することはできません。モデルカテゴリ、順番、およびステージは、テンプレートタスクごとに一意である必要があります。たとえば、アプリケーションモデルのカテゴリ、順序番号が 200、ステージが [要求済み] の場合、[出荷準備] のテンプレートタスクを 2 つ作成することはできません。例で説明したように同一のテンプレートタスクを作成しようとすると、エラーメッセージが表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インベントリ > 転送注文ライン > テンプレートタスク.
   資産管理アプリケーションで利用可能な、すべてのデフォルトテンプレートタスクがリストされます。
2. [新規] をクリックします。
   また、デフォルトテンプレートタスクをコピーして、テンプレートタスクをカスタマイズすることもできます。[デフォルトテンプレートをコピー] をクリックして、モデルカテゴリを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します (表を参照)。

フィールド	説明
タスク名	テンプレートタスクの名前
モデルカテゴリ	このテンプレートタスクが基づいているモデルカテゴリ。
順序	転送注文ラインにテンプレートタスクが追加される順番。
簡単な説明	このテンプレートタスクについての簡単な説明。
次のステージ	このテンプレートタスクが実行されるステージ。

4. [送信] をクリックします。

テンプレートサブタスクの作成

テンプレートサブタスクを作成して、転送注文ラインタスクを詳細化します。たとえば、出荷の準備をする前に、コンピューターのイメージングやソフトウェア追加などのサブタスクを作成できます。

始める前に
必要なロール：inventory_user

このタスクについて
作成したテンプレートサブタスクは、テンプレートサブタスク [alm_template_subtask] テーブルに保存されます。転送注文ラインタスクが作成されたときに、その転送注文ラインタスクに対してサブタスクが定義されている場合、そのサブタスクはその転送注文ラインタスクに自動的に追加されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インベントリ > 転送注文ライン > テンプレートサブタスク.
2. [新規] をクリックしてフォームフィールドに入力します (表を参照)。

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

自動翻訳

フィールド	説明
簡単な説明	サブタスクの簡単な説明。
サブタスク名	サブタスクの名前。
タスク	このサブタスクが関連付けられているタスク。

3. [送信] をクリックします。

転送注文ラインの一括更新の実行

複数の転送注文ラインのタスクを一度に更新して、転送注文プロセスを簡素化します。

始める前に

転送注文ラインでは、複数の資産を一度の転送注文で移動させることができます。転送注文ラインを作成すると、転送注文ラインタスクが自動的に作成されます。転送注文ラインタスクは、転送注文ラインをあるステージから別のステージに移動するために作成されます。各転送注文ラインは、[要求済み]、[出荷準備]、[輸送中] などの複数のタスクを含めることができます。転送注文ラインタスクのステージの詳細については、「転送注文ラインタスクのサマリー」を参照してください。

必要なロール：inventory_user

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インベントリ > 転送注文.
2. [転送注文ライン] 関連リストの横にある [一括更新] を選択します。
   システムプロパティ *sn_itam_tol_bulk_update_max_count* は、1 回の一括更新操作中に処理される転送注文ラインの最大数を決定します。
   [一括更新 - 転送注文ライン] ダイアログボックスが表示されます。
3. [ステージを選択] フィールドで、このタスクの移動先ステージを選択します。
   選択したステージにあるすべての転送注文ラインが、資産表示名とともに [利用可能] ボックスに表示されます。
4. [担当者] フィールドで、このタスクのアサイン先を選択します。
   [担当者] フィールドのデフォルトは、ログインしているユーザーです。
5. [利用可能] ボックス内の転送注文ラインを選択し、 [選択済み] ボックスに移動します。
   転送注文ラインを選択すると、ハードウェアと消耗資産のモデルと資産表示名を表示できます。消耗資産の場合は、要求数量や受領数量などの詳細を表示できます。
6. [更新] を選択します。
   選択したステージの選択した転送注文ラインタスクと関連するサブタスクのすべてがクローズされ、プロセス内の次のタスクが作成されます。たとえば、[要求済み] ステージのすべての転送注文ラインタスクがクローズされ、プロセスの次のタスクである [出荷準備] が作成されます。
7. [一括更新 - 転送注文ライン] ダイアログボックスに戻り、転送注文ラインの完了に必要なすべてのタスクをクローズするまでこのプロセスを続行します。

転送注文 ラインの資産の追跡

転送注文 ラインにアクションが発生すると、影響を受ける資産の在庫情報や状況が更新されます。消耗品と非消耗品は別々に追跡されます。

資産が転送注文 ラインに含まれている場合、以下が行われます：

自動翻訳

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

- 資産フォームのサブステートフィールドが転送注文ラインのステータスを反映して変更される
- 資産フォームの [有効期間] オプションが自動的に選択され、その資産がある転送注文の一部であり複数の転送注文に追加できないことが示される。
- その資産が利用可能な資産のプールから削除され、[在庫あり] [保留中の転送] の状態に変更される。

関連情報

転送注文を削除する

転送注文 ラインを削除する

転送注文で受領したアイテムを返品する

転送注文 ラインの非消耗資産を追跡する

非消耗品の転送注文 ラインのステージが変更されると、資産のサブステートに影響を与えます。

転送注文 ラインのステージ	資産のサブステートへの影響
ドラフト	資産の移動先 在庫あり > 転送待ち (現在のストックルームから) 資産が消耗品であれば数量を編集できます。
要求済み	資産は 在庫あり > 転送待ち.
出荷準備	資産は 在庫あり > 転送待ち.
輸送中	資産の移動先 輸送中 > 予約済み.
提供	資産の移動先 在庫あり > 予約済み.
受領済み	資産の移動先 在庫あり > 利用可能 (宛先ストックルーム内)

関連情報

転送注文を削除する

転送注文 ラインを削除する

転送注文で受領したアイテムを返品する

転送注文 ラインの消耗資産を追跡する

消耗品が転送注文 ラインに追加されると、消耗品の在庫は 2 件のレコードに分割され、転送注文は新しく登録された在庫ラインにリンクされます。

例：

1. ストックルーム A にはキーボードが10 台あります。
2. TOL1 という転送注文 ラインで、ストックルーム A からストックルーム B までキーボードを 3 台転送します。
3. A のキーボード 10 台の在庫は 2 つのレコードに分割されます。 在庫あり > 利用可能 3つが 在庫あり > 転送待ち.
4. ストックルーム A からストックルーム B にキーボード 2 台を転送する TOL2 という転送注文 ラインが含まれた別の転送注文が作成されます。
5. 残りの7つのキーボードは、さらに2つのラインに分割されます:5 在庫あり > 利用可能 と 2 つ 在庫あり > 転送待ち.

自動翻訳

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

> **注:**
> 3人 在庫あり > 転送待ち そして2つ 在庫あり > 転送待ち は、同じ転送注文ラインの一部ではなく、必ずしも同じ人物からのものではないため、結合されません。

6. キーボード 2 台のオーダー TOL2 がドラフトから要求済み、出荷準備に移行すると、キーボード 3 台のオーダーの TOL1 は残ります 在庫あり > 転送待ち.
7. キーボード 3 台の TOL1 が「 輸送中」 ステージに移動すると、キーボード 3 台が 輸送中 > 予約済み ステージ。キーボード 2 台のオーダー TOL2 でも同じことが起こります。
8. TOL1 が 受信されると、キーボード 3 台が 在庫あり > 利用可能 倉庫Bで。
9. ストックルーム B で TOL2 が受領されると、キーボード 2 台は 在庫あり > 利用可能 3 つのキーボードと結合されます 在庫あり > 利用可能 Bで。
10. 最後に、ストックルーム B にはキーボード 5 台が 在庫あり > 利用可能.

関連情報

転送注文を削除する

転送注文 ラインを削除する

転送注文で受領したアイテムを返品する

資産管理 プロセスの例

資産を管理するための最良の方法は、ビジネスニーズとビジネスの編成方法によって異なります。

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
これらの手順は、資産管理 を開始するにあたり実施できるプロセスの一例です。

手順

1. システム内の資産を明確にします。

   資産管理の重要な要素は、所有物に対する初期または継続的な棚卸しや検出です。ServiceNowプラットフォームは、資産検出を行うための以下のオプションを提供します。

   - 独立した強力なディスカバリーツール。
   - SMS、Tally NetCensus、LanDesk など、すでに展開しているディスカバリーテクノロジーの使用を希望する組織には、ServiceNowが Web サービスを介して各テクノロジーへの統合をサポートできます。スキャン済みデータを 構成管理データベース (CMDB) に直接マップできます。

2. CMDB の情報をクリーンアップします。
   過去の情報や無効な情報を削除します。残りのすべての情報が正確かつ完全であることを確認し、必要な情報を追加します。
3. コンピューター、サーバー、プリンター、ソフトウェアなど資産モデルのカテゴリを作成します。
4. 資産モデルを作成します。
   モデルとは、MacBook Pro 17" など、特定のバージョンや資産のさまざまな構成のことです。
5. ハードウェア、消耗品、ソフトウェア ライセンスなど個々の資産を作成します。

自動翻訳

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

ディスカバリーツールを使用した場合、すでに多くの資産が正確に特定されているはずです。

6. ソフトウェア ライセンスのカウント、在庫のある資産の表示、資産状況とサブステートの設定、未割り当てのソフトウェアの分析によって、資産を管理します。

HAM 用のCSDMフレームワーク

共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) は、Now Platformの全ての ServiceNow 製品に適用される、標準化され一貫した用語と定義のセットです。

CSDM 標準化され一貫した用語と定義のセットを使用することで、ライフサイクルの移行を通じて効率よく資産を追跡することができます。CSDM の詳細については、「Common Service Data Model」を参照してください。

HAM の CSDM 環境を設定するには、「CSDM 環境の設定」を参照してください。

注:
CSDMの採用はオプションです。CSDM を採用することも、既存のモデルを引き続き使用することもできます。

ITSM ソフトウェア資産管理

ITSM スイートのソフトウェア資産管理機能は、機能テーブル内のいずれかのプラグインを使用してアクティブ化できます。

注:
これらの機能は、ソフトウェア資産に関連する IT サービス管理プロセスをサポートします。

ソフトウェア資産管理 製品 (個別のサブスクリプションが必要) については、「ソフトウェア資産管理」を参照してください。

注:
ソフトウェア資産管理 製品は、ソフトウェア資産管理の詳細なユースケースをサポートするスタンドアロンアプリケーションです。

ITSM ソフトウェア資産管理 機能プラグイン

リリース	プラグイン	説明
• アクティベーション：Kingston • 導入済み： Kingston	ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン	手動での標準化と調整を使用してソフトウェア資産を管理し、ソフトウェアコンプライアンスを判断します。
• アクティベーション：Jakarta以前 • 導入済み：Berlin	従来の ソフトウェア資産管理プラグイン	ソフトウェア ライセンスを管理します。

自動翻訳

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

ITSM ソフトウェア資産管理 機能プラグイン (続く)

リリース	プラグイン	説明
注: Kingston以前のリリースでソフトウェア資産管理プラグインが有効になっている顧客は、ソフトウェア資産管理プラグインを引き続き使用することができます。		

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、資産管理アプリケーションで提供される従来の ITSM ソフトウェア資産管理 機能を有効にします。

重要:
従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、Jakarta 以前のリリースでのみサポートされています。この従来のプラグインは要求しても有効化できなくなりましたが、Jakarta 以前のリリースを実行している ServiceNow インスタンスで既に有効化されていた場合は、引き続き使用できます。

ServiceNow インスタンスで Kingston 以降のリリースを実行している場合は、代わりに ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン を要求して有効にする必要があります。

強力なソフトウェア資産管理 (SAM) プログラムは、組織のソフトウェアのコスト削減、コンプライアンスの改善、従業員のソフトウェアに対する要求プロセスの簡素化または開発に役立ちます。SAM プログラムは、正確なデータベースを通してインベントリ管理をするのに役立てることもできます。これにより、組織が持つソフトウェアのニーズの特定、使用されていない削除可能なソフトウェアの特定、使用されるソフトウェア ベンダーの数の削減や統合を行えます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン 概要モジュール

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインの概要モジュールは、さまざまなソフトウェア資産管理レポートを表示するホームページです。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン 概要モジュールを使用する

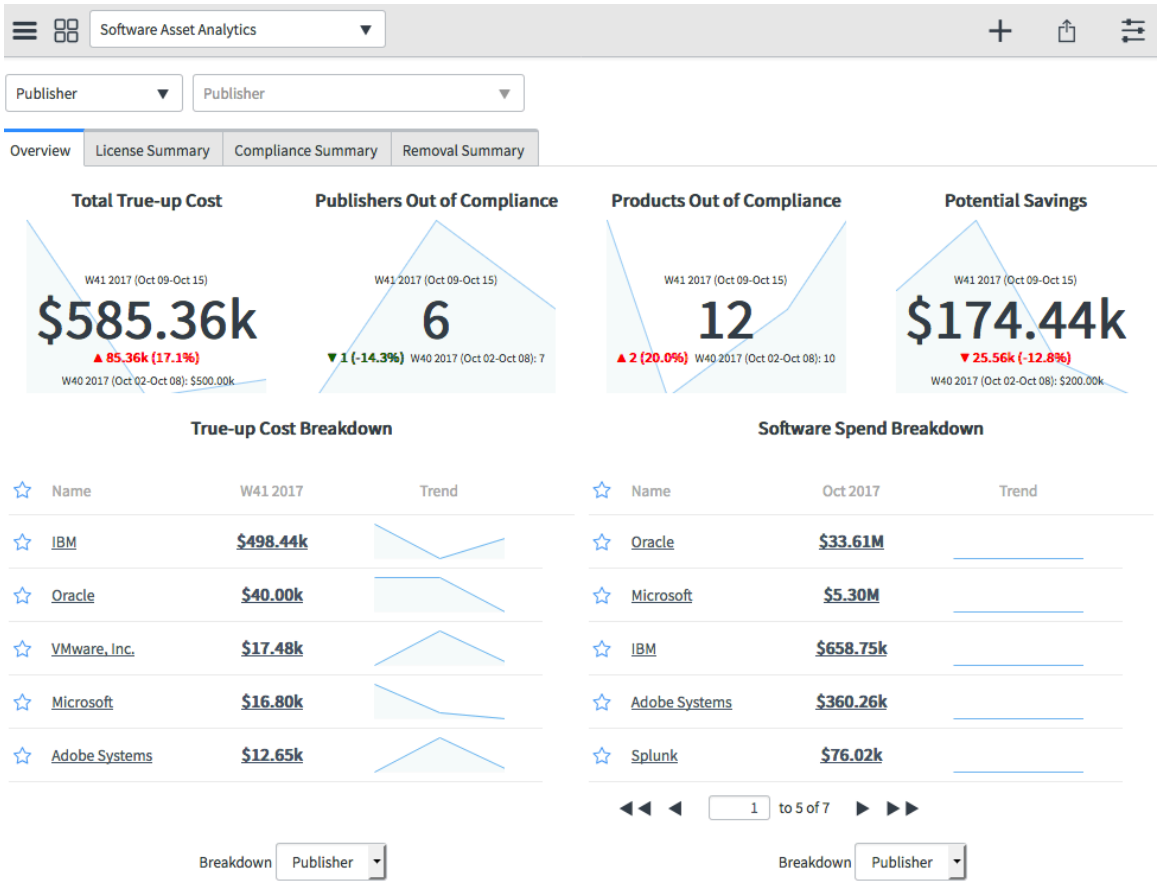
概要モジュールは、組織のソフトウェア資産を管理するのに役立つチャートとグラフを表示するホームページです。

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインの概要モジュールを使用するには、 **Software Asset Management** > 概要. レポート内の要素をクリックして詳細情報を表示するか、必要に応じてウィジェットの追加や移動を行います。

自動翻訳

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン 概要モジュール



概要には、以下のコンプライアンス タイプが示されています。

- 緊急コンプライアンス：即時準拠するために購入する必要があるライセンスの数です。Compliance はグループ化に基づいています。グループ化せずに高レベルでソフトウェア ライセンスを追跡する場合、準拠する可能性が高くなります。グループ化すると、コンプライアンス違反の可能性が高くなります。たとえば、事業所ごとに地域で分類すると、組織はグローバルで準拠していても、地域的には準拠していない場合があります。
- 計画コンプライアンス：割り当てようとしているライセンスの数とインストールされている数に基づいています。

グラフには、資格が付与されているが使用されていないソフトウェアと未割り当てのライセンスの総数を含む、追跡対象のソフトウェアに関する重要な統計情報が表示されます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン ロール

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、次の ユーザーロールを追加します。

ロール

ロール タイトル	ロール名を含む	説明
sam	inventory_user category_manager contract_manager	ソフトウェア ライセンスを作成、編集、変更、管理できます。

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

自動翻訳

ロール (続く)

ロール タイトル	ロール名を含む	説明
	financial_mgmt_user	

sam または アドミンロールを持つユーザーは、概要ページを表示したり、レポートやその他のウィジェットを更新、追加、削除、再配置できます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン でインストールされる項目

多数のテーブル、プロパティ、ユーザーロール、スクリプトインクルード、クライアントスクリプト、UI ポリシー、ビジネスルールが従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインでインストールされます。

注:
従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインでデモデータを使用できます。

テーブル

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、次のテーブルを追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン テーブル

テーブル	説明
プロセッサー定義 [cmdb_processor_definition]	IBM が PVU ライセンス モデルに使用する属性に関するコンピューターについて説明します。行は (PVU のライセンス付与に使用されている属性がすべて一致していれば) 検出された 1 台または複数のコンピューターに関連付けることができます。
プロセッサー マッピング [sam_processor_mapping]	IBM の コアあたりのプロセッサー バリュー ユニットのテーブル によって指定された情報を符号化し、そのコンピューターのプロセッサー定義を PVU コストと照合する際に使用されます。このテーブルの各行は、一連のプロセッサーと関連する PVU コスト (コアあたり) 間のマッピングです。
ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	ソフトウェアモデルのライセンス カウント オプションを設定します。
ソフトウェアカウンター コンプライアンス違反 [sam_sw_counter_violation]	インストール権限の超過以外の、次のようなソフトウェアカウンター コンプライアンスの問題のレコードを格納します。 • モデル制限に基く超過した最大 CPU 数/ユーザー数。 • モデル制限に基く順守されていない最大または最小の権利ルール。 • オプションがサポートされていないライセンスを持つサーバーにインストールされているオプション (Oracle)。
ソフトウェアカウンター詳細 [sam_sw_counter_detail]	ソフトウェアのインストールや使用を、相対するソフトウェアのライセンスやエンタイトルメントで調整します。ソフトウェアカウントロジックでこれらのレコードを自動的に生成、維持します。

自動翻訳

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン テーブル (続く)

テーブル	説明
ソフトウェアカウンター履歴 [sam_sw_counter_history]	読み取り専用のソフトウェアカウンター レコードを格納します。ソフトウェアカウンターがライセンスのカウントを終了するたびにシステムが自動生成します。
ソフトウェアカウンターの結果 [sam_sw_counter_result]	すべてのソフトウェアカウンター結果を記録します。ソフトウェアカウンター レコードのグループ化フィールド ([会社]、[部署]、または [事業所] など) に基づいて結果を整理します。
ソフトウェアカウンターの概要 [sam_sw_counter_summary]	所与の割り当て状態、グループ、ソフトウェアカウンターに関するすべてのソフトウェアカウンター詳細を集計します。ソフトウェアカウントロジックでこれらのレコードを自動的に生成、維持します。
ソフトウェアディスカバリーモデル [cmdb_sam_sw_discovery_model]	ディスカバリーツールによって発見された、すべてのソフトウェアの最終的な独自のリストを格納します。
ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	ソフトウェアディスカバリーモデルとインストールされているハードウェアを関連付けます。
ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage]	ソフトウェアディスカバリーモデルとそのモデルを使用するハードウェアを関連付けます。ServiceNow ディスカバリー はソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage] テーブルにデータを入力しません。サードパーティのツールを使用して、ソフトウェア資産に関する情報を [ソフトウェア使用] テーブルに追加します。

プロパティ

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc. software_asset_management) プラグインは、次のシステムプロパティを追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン プロパティ

名前	説明
sam.install_deletion_deadline	構成アイテムで検出されなかった場合に、ソフトウェア インストールが削除される基準となる日数を定義します。ディスカバリーの継続的な実行間隔の日数よりも大きい値にすることを推奨します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル

ユーザーロール

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、次のユーザーロールを追加します。

自動翻訳

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン ユーザーロール

ロール	ロールを含む	説明
sam	inventory_user contract_manager category_manager financial_mgmt_user	ソフトウェア ライセンスを作成、編集、変更、管理できます。ディスカバリーモデルの [ソフトウェアモデル] フィールドを編集できます。モデルを承認できます。従来の ソフトウェア資産管理プラグイン をすべて管理できます。有効になっている場合、従来の IBM PVU プロセスパックを制御します。

スクリプトインクルード

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc. software_asset_management) プラグインは、以下のスクリプトインクルードを追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン スクリプトインクルード

名前	説明
DiscoveryModelMatcher	ディスカバリーモデルとソフトウェア製品モデルを一致させます。
ProcessorDefinitionsUtils	プロセッサー定義 [cmdb_processor_definition] テーブルを管理するためのユーティリティが含まれています。
ProcessorValueUnitsUtils	特定のプロセッサーに関連付けられた IBM PVU の価格設定を決定するロジックが含まれています。プロセッサー マッピングが見つからない場合にもイベントを生成します。
SAMMigration	廃止。ソフトウェアライセンス管理データを従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインに移行する修正ジョブで使用されます。
SAMSuiteEngine	ソフトウェア インストール時のスイート推定を処理する関数が含まれています。
SAMUtil	従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのモデルとカウンターを生成します。

クライアントスクリプト

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc. software_asset_management) プラグインは、以下のクライアントスクリプトを追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン クライアントスクリプト

名前	テーブル	説明
カウンターをクリーン アップする	ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	ソフトウェアカウンターのさまざまなカウント オプション間の完全性を確認します。
自動一致チェックボックスを非アクティブ化する	ソフトウェアディスカバリーモデル [cmdb_sam_sw_discovery_model]	ユーザーがソフトウェアモデルを編集するときに自動一致のチェックボックスを非アクティブ化します。

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

自動翻訳

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン クライアントスクリプト (続く)

名前	テーブル	説明
カウンターが進行中かどうかを通知する	ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	カウンターが現在実行中の場合はメッセージを表示します。

UI ポリシー

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、次の UI ポリシーを追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン **UI** ポリシー

名前	テーブル	説明
ライセンスあたりのインストール数を強化	ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	ソフトウェアカウンターのライセンス タイプが [ユーザー数] である場合は、[ライセンス当たりのインストール数] フィールドを必須にします。
カスタムカウントを処理する	ライセンス計算 [sam_sw_license_calculation]	[計算方法] がカスタムに設定されている場合、エンタイトルメントタイプと評価スクリプトのフィールドを表示します。
条件フィールドを非表示	ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	ライセンス計算クエリー テーブルが [ソフトウェア インストール] に設定されている場合は、[ソフトウェア使用条件] フィールドを非表示にし、ライセンス計算クエリー テーブルが [ソフトウェア使用] に設定されている場合は、[ソフトウェア インストール条件] フィールドを非表示にします。
クエリー テーブルを非表示	ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	ソフトウェアカウンター フォームで [クエリー テーブル] フィールドを非表示にします。

ビジネスルール

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、次のビジネスルールを追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン ビジネスルール

名前	テーブル	説明
プロセッサーを	コンピューター [cmdb_ci_computer]	プロセッサーとプロセッサー定義の一致を試みます。

自動翻訳

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
割り当てる		
プライマリー キーをビルドする	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	レコードのプライマリー キーを [cmdb_sam_sw_install] テーブルのシリアル番号に設定します。シリアル番号が空欄の場合、ルールは公開者、表示名、製品 ID、バージョン、リビジョンに基づいてプライマリー キーを作成します。
プライマリー キーをビルドする	ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage]	[cmdb_sam_sw_usage] テーブルの公開者、名前、製品 ID、バージョン番号からレコードのプライマリー キーを作成します。
ソフトウェア スイートを確認する	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	現在のソフトウェア インストールがスイートの一部であるかどうかを確認します。
スイートの省略を確認する	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	現在のソフトウェア インストールをスイートから省略すべきかどうかを確認します。
キャッシュをクリーン アップする	ソフトウェア ライセンス [alm_license]	ソフトウェア ライセンスが削除されたときに、ソフトウェア ライセンス レコードのカウンターのキャッシュを削除します。
ソフトウェアの標準化をクリーンアップする	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	ディスカバリーモデルを変更し他のソフトウェアインストールで使用されていない場合、ディスカバリーモデルを削除します。このルールはデフォルトで有効になっていません。
インストールと使用レコードをクリアーする	ソフトウェアカウンターの概要 [sam_sw_counter_summary]	ソフトウェアカウンターのサマリーが削除されると、関連するすべてのインストールと使用レコードのキャッシュをクリアーします。
標準化されたフラグをクリアーする	ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage]	特定のフィールドの変更時に標準化されたフラグをクリアーします。
標準化された	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	フィールド値が正規化された値から変更されたときに [is_normalized] チェックボックスをクリアーします。

自動翻訳

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
フラグをクリアーする		
CPU/コアカウントの変更	コンピューター [cmdb_ci_computer]	CPU カウントまたは CPU コアカウントが変更されたときに、関連するソフトウェアのインストールで [キャッシュ済み] チェックボックスをクリアーします。
ソフトウェアの標準化を作成する	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	プライマリー キーが変更された場合、[cmdb_sam_sw_install] テーブルのそのプライマリー キーを使ってレコードを検出モデルにリンクします。プライマリーキー用のディスカバリーモデルが存在しない場合、ビジネスルールはディスカバリーモデルを作成します。
ソフトウェアの標準化を作成する	ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage]	プライマリー キーが変更された場合、[cmdb_sam_sw_usage] テーブルのそのプライマリー キーを使ってレコードを検出モデルにリンクします。プライマリーキー用のディスカバリーモデルが存在しない場合、ビジネスルールはディスカバリーモデルを作成します。
キャッシュ済みカウント結果の削除	ソフトウェア ライセンス [alm_license]	ライセンスの 1 箇所以上のフィールドが変更されたときに、ソフトウェアカウンターの結果を再計算するようにマークします。 このスクリプトは、事業所、部門、会社、cost_center、entitlement_condition、assigned_condition など、カウンターをグループ化できるフィールドを変更した後に実行されます。これらのフィールドが 1 つ以上変更された場合、スクリプトは、前回の値と一致するキャッシュ済みカウンター結果で [再計算] フィールドを TRUE に設定します。カウンターが実行されると、[再計算] が TRUE に設定された結果は非キャッシュ結果として扱われ、再計算されます。たとえば、ライセンス上の場所がアメリカから EMEA に変更された場合、アメリカのキャッシュ済み結果は次のカウントのため が TRUE に設定されます。
キャッシュ済み行エントリーの削除	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	エンタイトルメントが削除された場合： • 関連するすべてのソフトウェアカウンターの詳細を削除します。 • 関連するソフトウェア インストールの [キャッシュ済み] チェックボックスをクリアーします。
ドロップ カウンターキャッシュ	ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	ソフトウェアカウンターでグループ化、ライセンス タイプ、契約、またはライセンス当たりのインストール数が変更された場合、ソフトウェアカウンター [キャッシュ済み] チェックボックスをクリアーします。条件に強制のフィールド変更が追加されました
再処理のフラグ カウンター	ソフトウェアのアップグレードとダウングレード [cmdb_m2m_downgrade_model]	アップグレード (親) やダウングレード (子) の値が変更または削除された場合、関連するすべてのソフトウェアカウンターの [キャッシュ済み] チェックボックスをクリアーします。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
再処理のフラグ カウンター	ソフトウェア スイート [cmdb_m2m_suite_model]	スイート (親) やスイート (子) の値が変更または削除された場合、関連するすべてのソフトウェアカウンターの [キャッシュ済み] チェックボックスをクリアーします。
ソフトウェアインストールのキャッシュを無効にする	コンピューター [cmdb_ci_computer]	コンピューターのプロセッサー フィールドが変更されたときに、コンピューターを参照するすべてのインストールおよび使用レコードのキャッシュをクリアーします。
ライセンスのメトリクスを制限する	ライセンス [alm_license]	ソフトウェア ライセンスを単一のライセンスのメトリクス値に制限します。
ライセンスのメトリクスの組み合わせを制限する	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	CAL (ユーザー) と CAL (デバイス) など、同種類のライセンスのメトリクスの組み合わせを拒否します。
モデルへのリンク	ソフトウェアモデルディスカバリー [cmdb_sam_sw_discovery_model]	ソフトウェアディスカバリーモデルの作成時、モデルフィールドを検索してレコードに最も相対するモデルに設定します。
インストールにスイート省略をマーク	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	スイートから除外するため、一致するインストールを検索してマークします。
唯一のデフォルトマッピング	プロセッサー マッピング [sam_processor_mapping]	変更されたレコードの最終手段のフラグをリセットし、新しいレコードのフラグを FALSE に設定することで、1 つだけのデフォルト マッピングを確保します。
キャッシュリセットの実行	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	カウンター情報のキャッシュが削除された場合にカウンター情報のインストールをリセットします。
スイート コンポーネ	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	インストールが削除された場合にインストールしたソフトウェアのスイートに属する他の製品を更新します。

自動翻訳

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
ント削除の実行		
プロセッサー定義を再バインド	プロセッサー マッピング [sam_processor_mapping]	プロセッサー マッピングが変更されたときにプロセッサー定義を更新します。
キャッシュを再ビルド	ソフトウェアディスカバリーモデル [cmdb_sam_sw_discovery_model]	関連するソフトウェアモデルがソフトウェアディスカバリーモデルレコードで変更されている場合、ソフトウェアカウンターのフィールドをクリアーします。
推定スイートとキャッシュを再ビルド	ソフトウェアモデルディスカバリー [cmdb_sam_sw_discovery_model]	一致したモデルが変更されたときに、このディスカバリーモデルを参照するレコードのキャッシュされているフラグと推定スイートフィールドをクリアーします。
キャッシュ済みフラグの削除	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	ソフトウェアのインストールが削除された場合、またはインストールされている構成アイテムが変更された場合は、相対するキャッシュされたソフトウェアカウンターの詳細をクリアーします。
キャッシュ済みフラグの削除	ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage]	ソフトウェア使用レコードが削除された、またはソフトウェアがアクセスされた構成アイテムが変更された場合に、相対するキャッシュされたソフトウェアカウンターの詳細をクリアーします。
詳細からキャッシュを削除する	ソフトウェアカウンター詳細 [sam_sw_counter_detail]	関連するエンタイトルメント、インストール、使用レコードが存在する場合は、これらの [キャッシュ済み] チェックボックスをクリアします。
スイート変更のカウンター情報をリセット	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	推定スイートが変更された場合、インストールのカウンター情報のキャッシュをオフにしてリセットします。
ライセンス当たりのインストール	ソフトウェアカウンター [sam_sw_counter]	カウンター ライセンス タイプがユーザーごとでない場合は、[ライセンス当たりのインストール] フィールドをクリアーします。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
数をリセット		
PVU マッピングの取得	プロセッサー定義 [cmdb_processor_definition]	プロセッサー定義の情報に基づいて一致するプロセッサー マッピングを検索します。
SAM：コアプロセス	グローバル [global]	いかなる処理にも使用されません。
表示名の設定	ソフトウェアカウンターの結果 [sam_sw_counter_result]	カウンター結果の表示名をグループ化タイプのカウンター名に設定します。
標準化されたフィールドを設定する	ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage]	挿入時の標準化されたフィールドを検出されたフィールドのコピーに設定します。
標準化されたフィールドを設定する	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	ソフトウェアインストールが挿入されたときに、指定された値を標準化された値としてコピーします。
ソフトウェア パッケージの同期	ソフトウェアディスカバリーモデル [cmdb_sam_sw_discovery_model]	パッケージテーブルに行を作成して、ディスカバリーモデルテーブルの行を反映させます。
キャッシュを更新	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	このインストールの使用評価指標が変更された場合、相対するすべてのキャッシュ済みソフトウェアカウンターの詳細を更新します。
キャッシュを更新	ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage]	このソフトウェア使用の使用評価指標が変更された場合、相対するすべてのキャッシュ済みソフトウェアカウンターの詳細を更新します。

自動翻訳

参照

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、次の参照を追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン 参照

名前	説明
プロセッサー定義	従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのアクティブ化後に従来の IBM PVU プロセスパックをアクティブにすると、プロセッサー定義への参照がハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブルに追加されます。

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のセットアッププロセス

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使い始めるには、所有するソフトウェアの特定と検出、ソフトウェアモデルの作成、ライセンスレコードの作成、ソフトウェアカウンターの設定を行う必要があります。

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc. software_asset_management) プラグインを使用するには、次の操作を実行します。

- 次のいずれかの方法を使用して、組織が所有するソフトウェアを特定できます。
  - ディスカバリー を使用して現在所有しているソフトウェアを特定し、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインの使用を開始します。
  - ソフトウェアを手動、またはサードパーティ ツールで特定して追加します。
- 構成管理データベース (CMDB) を正確に作成

  CMDB の情報をクリーンアップします。最初は、上位 10 ～ 20 社のソフトウェア ベンダーに焦点を当てます。

- ソフトウェアモデルの作成

  組織が監視するすべてのソフトウェアのソフトウェアモデルを作成します。ソフトウェアモデルは、ディスカバリー アプリケーション、ソフトウェアライセンスの既存データセット、サードパーティのソースなどの別のソースからインポートすることもできます。

- ソフトウェアライセンスレコードの作成

  組織が所有するすべてのソフトウェアのライセンスレコードを作成します。この情報は、購入ソースの情報に基づいて決定するか、スプレッドシートとしてインポートすることもできます。

- ソフトウェアカウンターの構成

  すべてのソフトウェアに対する組織のソフトウェア コンプライアンス レベルを表示するよう、ソフトウェア カウンターを構成します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用したソフトウェアのインストール先の決定

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用してソフトウェアのインストール先を決定する場合は、次の点に注意する必要があります。

- ソフトウェア インスタンスに、検出された情報が含まれなくなりました。以前はソフトウェア インスタンス [cmdb_software_instance] テーブルに送られていた情報が、ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに送られるようになりました。テーブルが変更されたため、新しいテーブルに向かうよう変換マップを変更する必要があります。
- ディスカバリーツールによって特定されたモデルは、ソフトウェアモデルにリンクされています。
- グループ化を使用して、ソフトウェアカウンターからさらに具体的な情報を取得します。
- ソフトウェアインストールは、コンピューターをソフトウェアモデルと (ディスカバリーモデルを介して) リンクします。

ディスカバリーツールは、取得したデータをソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに配置します。これらの情報はすべて、[ソフトウェア インストール] リストと個々の [ソフトウェア インストール] フォームに表示されます。レコードが作成されると、システムはディスカバリーモデル テーブルを分析し、5 つの重要なポイントを特定します。

- 公開者
- 表示名
- 製品 ID

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

自動翻訳

- バージョン
- リビジョン

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してネットワーク上のソフトウェアを探す

ディスカバリーツールを使用した後には、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、ネットワーク上にあるすべてのソフトウェアを網羅したリストを見つけることができます。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
注:
資産ロールを持つユーザーはソフトウェアのインストールを削除できますが、削除は推奨されません。もしくは、ソフトウェアのインストール情報をアーカイブすることもできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > **Discovery** > ディスカバリーモデル.
   たとえば、ソフトウェアアドミニストレーターはリストを見て、Adobe Acrobat 9.0、9.2、9.3、9.5 が見つかったことを確認できます。その後、アドミニストレーターは、調整の際にすべてのドットバージョンがバージョン 9.0 とみなされるよう、ソフトウェアディスカバリーモデルを編集できます。
2. 行内の [表示名] をクリックします。
   個々のソフトウェアディスカバリーモデルにマッピングされているすべてのインストールが表示されます。

   フォーム内のフィールドはすべて読み込み専用です。

   ソフトウェア インストール フィールド

フィールド	説明
表示名	レコード リストに表示されているソフトウェア インストールの名前。
公開者	ソフトウェアの公開者。
バージョン	ソフトウェアのバージョン。
ディスカバリー モデル	インストール済みソフトウェアを表わすソフトウェアディスカバリーモデル。
製品 ID	公開者がソフトウェアを特定するために作成した番号。
インストール場所	ソフトウェアがインストールされるパス。
インストール日	ソフトウェアがインストールされた日付。
リビジョン	ソフトウェアのリビジョン。

自動翻訳

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

フィールド	説明
インスタンスキー	ソフトウェア インストールのための暗号化した認証情報。
インストール先	ソフトウェアのインストール先であるハードウェア。
アンインストール文字列	ソフトウェアのアンインストールに使用する識別子。
ISO シリアル番号	ソフトウェアの ISO 番号。
フォアグラウンド	ソフトウェアのフォアグラウンド使用の期間。
バックグラウンド	ソフトウェアのバックグラウンド使用の期間。
前回スキャン	ソフトウェアがこのハードウェア上で前回検出された日時。
前回使用	ソフトウェアがこのハードウェア上で前回使用された日時。
カウント担当者	このインストールがカウントされているカウンター サマリー名。
エンタイトルメント	ソフトウェアのインストールに関連するエンタイトルメント。
推定スイート	推定パラメーターによって推論されるソフトウェア スイート。
評価	インストールの権限数を表示
キャッシュ済み	選択されていたらライセンスのインストールはカウントされています。
スイートから省略	選択されていたらスイートの計算でライセンスが省略されます。このボックスは、インストールがこの構成アイテムに対する正確なソフトウェアモデルの可能なエンタイトルメントを検出した場合、自動的にチェックされます。

注:
サードパーティディスカバリーツールでは、ソフトウェアの正規化を使用してソフトウェアインストールデータベースをより効果的に管理できます。ソフトウェアの標準化により、表示名、公開者、リビジョン、バージョンなどのソフトウェアインストールデータを標準化することができます。これらの標準化フィールドを含むようにソフトウェアインストールフォームをカスタマイズできます。詳細については、「フォームのカスタマイズ」を参照してください。

自動翻訳

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

システム スケジューラーによるソフトウェア インストールのスキャン

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、「 **SAM** ライセンスカウンター 」という名前のソフトウェアインストールをスキャンするためのスケジュール済みジョブを追加します。 システムスケジューラ > スケジュール済みジョブ.

[SAM ライセンス カウンター] ジョブは、毎日 2:00 a.m. (現地時間) に発生します。ジョブはソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルを照会し、過去 7 日間にスキャンされなかったインストールを取得します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアライセンス

ソフトウェアライセンスは、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインで定義されたモデルに基づいています。

モデルを作成して、組織に合った方法でソフトウェア ライセンスを整理できます。モデルやライセンスを定義する一般的な方法には、部門別または地域別の方法があります。

ライセンスは契約に関連付けることができます。詳細については、契約管理アプリケーションを参照してください。

ライセンス タイプ

次のライセンスタイプは、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインで使用できます。

- CPU 別
  - CPU コア別
  - CPU 数別
- ポイント数別：インストール当たり - IBM PVU
- ユーザー別
  - ユーザー当たりのインストール数
  - 特定のユーザー当たり
- 使用状況別
  - 使用率 (CPU)
  - 使用率 (ユーザー)
- ワークステーション別：ワークステーション 1 台あたり

サポートされているライセンス モデル

モデル	説明
個々	個人に与えられます。
一括割り当て	エンタイトルメントによって複数のユーザーに割り当てられます。
一括割り当てなし	ライセンス所持者やライセンスの所在地など、詳細はあるが追跡されていないユーザーに与えられます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン でのライセンス管理

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用すると、資産アドミニストレーターは組織が利用可能なライセンスの数を追跡、整理することができます。

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

自動翻訳

ソフトウェア ライセンスは、意味のある方法でソフトウェア ライセンスを整理するために作成したモデルに基づいています。さまざまなライセンス計算タイプによってソフトウェアの計算方法が決まります。

ソフトウェア ライセンスは、会社が複数の資産やユーザーのソフトウェア ライセンスを守ることを可能にする契約に関連付けることもできます。契約管理アプリケーションを使用してソフトウェア契約を管理、追跡することができます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してソフトウェアライセンスを追加する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、新しいソフトウェアライセンスを追加できます。

始める前に
必要なロール：sam

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > ソフトウェアライセンス.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに入力します。

フィールド	説明
表示名	読み取り専用。ソフトウェア ライセンスの名前。自動的に作成されます。
モデル カテゴリ	ソフトウェア ライセンスのモデル カテゴリ。[ソフトウェア ライセンス] はデフォルトで選択されています。
モデル	相対しているライセンスのソフトウェア モデル。たとえば、Microsoft Excel などです。
権利	このライセンスによって付与される資格の数。エンタープライズ契約がライセンスに属している場合、[権利] フィールドは表示されません。
全般	
資産管理番号	資産管理番号の番号。このタグには、ソフトウェア ライセンスを追跡するためのシリアル番号とバーコードが含まれています。
状態	[注文済み] や [使用中] など、ソフトウェア ライセンスの現在のステータス。
担当者	このソフトウェア ライセンスに現在割り当てられているユーザー。
管理担当者	ソフトウェア ライセンスを維持するユーザーまたは部門。所有者と別の人物にすることも可能です。たとえば、特定のユーザーはソフトウェア ライセンスを所有できますが、IT 部門はソフトウェア ライセンスを管理できます。
所有者	ソフトウェア ライセンスの財産権を持つユーザーまたは部門。アドミニストレーターとは異なる場合があります。
親	ソフトウェア ライセンスの親資産です (存在する場合)。たとえば、Microsoft Word ソフトウェアの親資産は、大概 Microsoft Office スイートとなります。
クラス	[読み取り専用] ソフトウェア ライセンスとして自動的に作成。
ライセンスの	[オプション] ソフトウェア ライセンスがカウントされる単一のメトリクス。

自動翻訳

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

フィールド	説明
メトリクス	
シリアル番号	識別のために割り当てられた唯一の番号。
サブステート	ソフトウェア ライセンス ステージの詳細。使用可能なサブステートの設定は、選択した [状態] によって異なります。例：[廃止] の状態を選択した場合、使用できるサブステート オプションは [廃棄済み]、[販売済み]、[寄贈済み]、[ベンダー クレジット] となります。
ロケーション	ライセンスが使用される場所。例：特定の場所、国、地域などです。
部門	このソフトウェア ライセンスの担当者の部署。
会社	ソフトウェアを作成した会社。
アサイン日	ソフトウェアライセンスがアサインされた日付。
インストール日	ソフトウェアライセンスがインストールされた日付。
コメント	ソフトウェア ライセンスに関する有用な情報。

フォームのセクションの [財務] と [契約] フィールドに関する情報については、「資産を作成する」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してエンタープライズライセンスを作成して管理する

エンタープライズライセンスは通常、大規模な顧客向けであり、柔軟性、合意した割引価格、容易な管理の仕組みを提供します。

始める前に
必要なロール：contract_manager

このタスクについて
契約管理アプリケーションを使用して、ソフトウェアライセンスを従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのエンタープライズまたはサブスクリプションとして設定します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 契約 > ソフトウェアライセンス.
2. [**New**] をクリックします。
3. [エンタープライズ] の [ライセンスタイプ] を選択します。
4. [契約] フォームの残りのフィールドにできるだけ多く入力し、[送信] をクリックします。
5. 契約を再度開きます。
6. [対象資産] 関連リストで、[新規] をクリックします。

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

自動翻訳

7. [資産] で、契約の対象となるソフトウェアを選択します。
8. [追加日] で、ソフトウェア ライセンスが契約に追加された日付を選択します。
   過去、現在、未来の日付を選択できます。
9. オプション: [削除日] で、契約から削除された日付、または削除される日付を選択します。
10. [**Submit** (送信)] を選択します。
11. 次のように移動する。 ソフトウェア資産 > 照合 > ソフトウェアカウンター.
12. 指定するソフトウェアをクリックします。
13. [ライセンスを数える] をクリックします。

    ライセンスは [ソフトウェア カウンターの結果] に表示されます。ライセンスは 0 と表示されますが、エンタープライズ契約を持つエンタープライズライセンスがあるため、コンプライアンス違反ではありません。エンタープライズ契約がソフトウェアに関連付けられてライセンスが数えられると、すべてのユーザーに権限が与えられます。

    注:
    ソフトウェアライセンスリストでは、エンタープライズライセンスの [権利]列に **0** が表示されます。権利の概念は、エンタープライズライセンスでは使用されません。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してサブスクリプションライセンスを作成して管理する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、サブスクリプションライセンスを作成し、変更された情報を管理します。

始める前に
必要なロール：contract_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 契約 > 契約 > ソフトウェアライセンス をクリックし、[新規] をクリックします。
2. [合意タイプ] リストから [サブスクリプション] を選択します。
3. [契約] フォームに入力し、ヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。
4. [対象資産] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. [資産] で、契約の対象となるソフトウェアを選択します。
6. [追加日] で、ソフトウェア ライセンスが契約に追加された日付を選択します。
   過去、現在、未来の日付を選択できます。
7. オプション: [削除日] で、契約から削除された日付、または削除される日付を選択します。
8. [**Submit** (送信)] を選択します。
9. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > 照合 > ソフトウェアカウンター.
10. 手順 5 で指定したソフトウェアをクリックします。
11. [ライセンスを数える] をクリックします。
    ライセンスは [ソフトウェア カウンターの結果] に表示されます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアライセンスエンタイトルメント

ソフトウェアエンタイトルメントでは、購入した特定のソフトウェアライセンスが割り当てられている人物やマシンを定義することができます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
資産アドミニストレーターは、ライセンスを使用できるようにユーザーやマシンにライセンスを割り当てます。たとえば、企業は 100 ライセンスのソフトウェアライセンスを購入したとします。ソフトウェアエンタイトルメントは、正当にライセンスが割り当てられた 100 人の従業員またはマシンを指定します。ServiceNowディスカバリーツールを使用して 200 台のマシンにインストールされているソフトウェアが見つかった場合、資産アドミニストレーターはソフトウェアをライセンスなしでインストールしている従業員やコンピューターを識別することができます。資産アドミニストレーターは、ユーザーにコンピューターからソフトウェアを削除するように依頼することができます。

ビルトインルールによって、購入したライセンスより多くのライセンスが付与されることを防ぎます。ライセンスエンタイトルメントは、特定のソフトウェアライセンス資産管理番号を使用します。必須の資産管理番号に加えて、個人や特定の構成アイテムを割り当てることができます。

ソフトウェアエンタイトルメントを使用する利点は次の通りです。

- 全体的なライセンスエンタイトルメントが超過した場合、資産アドミニストレーターは不正なソフトウェアを削除するか、またはライセンスをさらに注文することによって、迅速に問題に対処し、準拠ステータスに戻ることができます。
- ライセンスエンタイトルメントが完全に使用されていない場合、資産アドミニストレーターは将来購入するライセンスの数を減らすことで対処できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > **Software** (ソフトウェア) > 資産ライセンスエンタイトルメント をクリックし、新しいレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

フィールド	説明
表示名	レコード リスト内で使用された名前。
アサイン先	ライセンス トークンを消費する構成アイテム。
ライセンス供与者	このトークンを付与するライセンス。
キャッシュ済み	ソフトウェア カウンター ロジックによって設定、使用された内部フラグ。

2. [送信] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のエンタイトルメントを作成する

同じライセンスエンタイトルメントフォームから CI とユーザーのソフトウェアエンタイトルメントを作成します。

始める前に
必要なロール：asset

このタスクについて
これらのエンタイトルメントは、資産管理 アプリケーションから作成できます。いずれかに移動し、[新規] をクリックします。

- 資産 > **Software** (ソフトウェア) > 資産ライセンスエンタイトルメント
- 資産 > **Software** (ソフトウェア) > ユーザーライセンスエンタイトルメント

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 ソフトウェア資産 > ソフトウェアライセンス.
2. [資産] タグをクリックします。
3. [エンタイトルメントの追加] をクリックし、表のフィールドを使用してライセンスエンタイトルメントのフォームを記入します。
4. [送信] をクリックします。

   ソフトウェア ライセンス フォームのビューに戻ります。
5. オプション: [エンタイトルメント条件] セクションで条件を設定します。

   (Optional) このライセンスの構成アイテムは、指定された条件を満たす必要があります。たとえば、このソフトウェア ライセンスを特定の部門の CI のみに割り当てる条件を設定することができます。
6. [更新] をクリックします。

ライセンスエンタイトルメント

フィールド	説明
表示名	レコード リスト内で使用された名前。
担当者	エンタイトルメントトークンのユーザー。
アサイン先	ライセンス トークンを消費する構成アイテム。
ライセンス供与者	このトークンを付与するライセンス。
キャッシュ済み	ソフトウェア カウンターによって設定、使用された内部フラグ。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアユーザーライセンスエンタイトルメントを作成する

ユーザーにソフトウェアライセンスの 1 つを使用する権利を与えることができます。

始める前に

必要なロール：asset

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > **Software** (ソフトウェア) > ユーザーライセンスエンタイトルメント をクリックし、新しいレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

フィールド	説明
表示名	読み取り専用。レコード リスト内で使用された名前。
担当者	エンタイトルメントトークンのユーザー。
ライセンス供与者	このトークンを付与するライセンス。

自動翻訳

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

フィールド	説明
キャッシュ済み	読み取り専用。ソフトウェア カウンター ロジックによって設定、使用された内部フラグ。

2. [送信] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用して構成アイテムにライセンスを付与する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用すると、コンピューターやサーバーなどの構成アイテム、または建物の都市などの場所にライセンスを与えることができます。

始める前に
必要なロール：sam

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > ソフトウェアライセンス.
2. [資産] タグ、または [新規] をクリックして新規のソフトウェア ライセンスを作成します。
3. [資産エンタイトルメント] 関連リストで、以下のいずれかの操作を実行します。
   - [アサイン先] をダブルクリックして、コンピューターやサーバーなど、特定の構成アイテムにライセンスを付与します。
   - [事業所] をダブルクリックして、都市または建物などの特定の場所にライセンスを付与します。
4. オプション: [エンタイトルメント条件] の条件を構成アイテムに設定します。このライセンスが付与された構成アイテムは指定された条件を満たす必要があります。

   Example
   たとえば、特定の部門の構成アイテムにのみ、このソフトウェア ライセンスを割り当てることができます。
5. [更新] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してユーザーまたは場所にライセンスを付与する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、個々のユーザーにライセンスを付与します。

始める前に
必要なロール：sam

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > ソフトウェアライセンス.
2. [資産] タグ、または [新規] をクリックして新規のソフトウェア ライセンスを作成します。
3. [ユーザーエンタイトルメント] 関連リストで、以下のいずれかの操作を実行します。
   - [担当者] をダブルクリックして、ライセンスを特定のユーザーに付与します。
   - [事業所] をダブルクリックして、都市または建物などの特定の場所にライセンスを付与します。
4. オプション: このライセンスを与えられたすべてのユーザーが指定された条件を満たすように要求するために [担当者] の条件を設定します。

自動翻訳

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

Example
特定の地域の人にのみこのソフトウェア ライセンスを割り当てることができます。

5. [更新] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用したライセンスのアップグレードとダウングレード

ライセンスのアップグレードとダウングレードの概念は、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインに組み込まれています。

ライセンスを調整するときに役立ちます。ライセンスのダウングレードはライセンスを購入するプロセスですが、以前のバージョンを使用しています。ライセンスのアップグレードは、新しいバージョンのライセンスは未購入だが新しいバージョンの使用許可がある場合に発生します。ダウングレードはアップグレードよりもよく発生します。

エンタイトルメントとライセンスを所有しないダウングレード (子) として定義されたすべてのバージョンは、アップグレード (親) のインストールとしてカウントできます。この方法を使用することで、ご使用の環境で実行されているライセンス付与されていないバージョンのソフトウェアをアンインストールする必要がなくなります。ライセンス付与されていないバージョンをライセンスバージョンのダウングレード (子) として定義すると、システムによってライセンス付与されていないバージョンのソフトウェア モデル レコードが、ライセンス付与済みのバージョンへのアップグレード パスとともに作成されます。ライセンス付与済みのバージョンレコードからダウングレード (子) を削除すると、ライセンス付与されていないバージョンのソフトウェア モデル レコードから自動的に削除されます。

注:
ダウングレード (子) にライセンスまたはエンタイトルメントがある場合、ダウングレード (子) のすべてのインストールをそのライセンスに対してカウントするカウンターも必要となります。

たとえば、Microsoft Word 2010 のソフトウェアモデルのライセンスがありますが、Word 2007 のライセンスやエンタイトルメントはありません。ディスカバリー は組織内で使用されている Word 2007 のインストールを検出します。このライセンス付与されていないバージョンのすべてのインスタンスをアンインストールするようにユーザーに強制するのではなく、Word 2010 のライセンスに対して Word 2007 のインストールをカウントすることにします。これを行うには、Word 2010 ソフトウェア モデル レコード内で Word 2007 をダウングレード (子) として構成します。Word 2010 をアップグレード (親) として指定するソフトウェア モデル レコードが Word 2007 に自動的に作成されます。

ソフトウェアバージョンにダウングレード (子) または親に対してカウントできるアップグレードバージョンがある場合、カウントされるそのインストール数は使用可能な親の数に制限されます。たとえば、Microsoft Word 2010 は Word 2007 へのダウングレードをするとして、どちらのバージョンにもアクティブ カウンターがあります。Microsoft Word 2010 は、Word 2007 のすべてのエンタイトルメントされたコピーを検出し、使用可能なダウングレードの権限が使用されるまで、そのダウングレード カウンターからのインストールをコンプライアンスから除外します。ただし、Microsoft Word 2010 に 100 個の権利しかない場合、ダウングレード カウンターから取得する権利の最大数は 100 になります。

ソフトウェアのアップグレード (親) とダウングレード (子) の開始日と終了日を有効に設定できます。ソフトウェア カウンターは、選択した日付内のアップグレードとダウングレードのライセンスを数えます。ソフトウェア カウンターが日付範囲外で実行される場合、アップグレードとダウングレードのライセンスは数えられません。

注:
アップグレード (親) またはダウングレード (子) がソフトウェア モデルで設定されている場合、そのモデルのすべてのライセンスに適用されます。ソフトウェア ライセンスに設定されている場合は、そのライセンスにのみ適用されます。

自動翻訳

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してライセンスをアップグレードする

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、ソフトウェアライセンスレコードまたはソフトウェアモデルレコードのいずれかを使用してソフトウェアライセンスをアップグレードします。

始める前に
必要なロール：sam

手順

1. 次の手順を完了して、ソフトウェア ライセンス レコードからアップグレード (親) を特定します。

a. 次のように移動する。 ソフトウェア資産 > ソフトウェアライセンス をクリックし、ソフトウェアライセンスを選択します。

b. [ソフトウェアのアップグレードとダウングレード] タブをクリックし、[新規] をクリックします。

c. フォームに入力します。

[ソフトウェアのアップグレードとダウングレード] フォーム

フィールド	説明
ライセンス	ソフトウェアライセンスの名前と資産番号
ダウングレード (子)	ソフトウェアライセンスのより低いバージョン
アップグレード (親)	ソフトウェアライセンスのより高いバージョン
開始日	アップグレードの開始日
終了日	アップグレードの終了日

d. [送信] をクリックします。
ソフトウェアのアップグレードが [ソフトウェアのアップグレードとダウングレード] セクションに表示されます。

e. ソフトウェアのアップグレードチェックボックスをオンにして [更新] をクリックします。
ソフトウェアライセンスが [ソフトウェアライセンス] リストで更新されます。

2. 次の手順を完了して、ソフトウェア モデル レコードからアップグレード (親) を特定します。

a. 次のように移動する。 ソフトウェア資産 > ソフトウェアモデル.

b. [モデル] を選択します。

c. [アップグレード] セクションで、[アップグレード (親)] の列ヘッダーの下をダブルクリックします。

d. ソフトウェア モデルをリストから選択します。

e. 緑色のチェックマークをクリックして、[更新] をクリックします。
[ソフトウェアモデル] フォームが更新されます。

自動翻訳

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

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してライセンスをダウングレードする

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、ソフトウェアモデルレコードまたはソフトウェアライセンスレコードのいずれかを使用してソフトウェアライセンスをダウングレードします。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
注:
ソフトウェア ライセンスに設定されたダウングレード (子) は、そのライセンスにのみ適用されます。ダウングレード (子) がソフトウェア モデルに設定されている場合、そのモデルのすべてのライセンスに適用されます。

手順
1. ソフトウェア モデル レコードからライセンスをダウングレードするには、次の手順を完了します。
   a. 次のように移動する。 ソフトウェア資産 > ソフトウェアモデル.
   b. [モデル] を選択します。
   c. [ダウングレード] セクションで、[ダウングレード(子)] の列ヘッダーの下をダブルクリックします。
   d. ソフトウェア モデルをリストから選択します。
   e. 緑色のチェック マークをクリックします。
2. ソフトウェア ライセンス レコードからライセンスをダウングレードするには、次の手順を完了します。
   a. 次のように移動する。 ソフトウェア資産 > ソフトウェアライセンス.
   b. ライセンスを選択します。
   c. [ソフトウェアのアップグレードとダウングレード] 関連リストで [新規] をクリックします。
   d. ソフトウェア モデルをリストから選択します。
   e. [開始日] と [終了日] を選択します。
   f. [送信] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してソフトウェアライセンスレコードからダウングレード (子) を特定する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、ソフトウェアライセンスレコードからダウングレード (子) を識別します。

始める前に
必要なロール：sam

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > ソフトウェアライセンス.
2. ライセンスを選択します。
3. [ソフトウェアのアップグレードとダウングレード] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. ソフトウェア モデルをリストから選択します。
5. [開始日] と [終了日] を選択します。

自動翻訳

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

6. [送信] をクリックします。

> **注:**
> ソフトウェア ライセンスに設定されたダウングレード (子) は、そのライセンスにのみ適用されます。ダウングレード (子) がソフトウェア モデルに設定されている場合、そのモデルのすべてのライセンスに適用されます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン の未割り当てソフトウェアライセンスを一覧表示する

ソフトウェア ライセンスの管理には、組織が所有している未割り当てのライセンスを把握することが含まれます。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
ユーザーまたはデバイスにライセンスを割り当てることができます。未割り当てライセンスを必要とする人が誰もいない場合には、将来購入されるライセンス数を少なくするよう注記できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 資産 > **Software** (ソフトウェア) > 未割り当てライセンス.
2. [ソフトウェア カウンター詳細] のリストを表示します ([未割り当てのライセンス] ビュー)。
   [評価] 列には、特定のソフトウェアモデルの未割り当てライセンス数が表示されます。
3. 特定のライセンスの詳細情報を表示するには、[モデル] 列の名前をクリックします。
   [未割り当てのライセンス] ビューから [ソフトウェア モデル] リストを表示します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してソフトウェアライセンスを結合する

同じモデルに複数のソフトウェアライセンスがリンクされている場合は、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して、個々のライセンスを 1 つの新しい統合ライセンスとして結合することができます。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
結合するには、個々のライセンスが次の要件を満たしている必要があります。

- すでに別の統合ライセンスにライセンスを結合できません。
- 次のフィールドの情報はライセンスごとに一致していなければなりません。
  - モデル
  - エンタイトルメント条件
  - 割り当て条件
  - 会社
  - ロケーション
  - 部門
  - コストセンター
  - 状態
- ライセンスには、ソフトウェア アップグレードとダウングレードの同じセットと、同じ対象資産のセットが適用されている必要があります。この情報を確認するには、 ソフトウェア資産 > ソフトウェアライセンス をクリックし、ライセンスを選択します。

自動翻訳

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

- アップグレードとダウングレードについては、[ソフトウェアのアップグレードとダウングレード] 関連リストを参照します。
- 対象資産については、 関連リストの [対象資産]組み込みリストを参照します。

ライセンスの結合ができる場合は、ソフトウェア ライセンス フォームの 関連リンクの下に [類似ライセンスをマージ] が表示されます。

ライセンスを結合するには：

手順

1. ライセンスを開きます。
2. [類似ライセンスをマージ] リンクをクリックします。

   結合プロセスが不可逆的であり、ライセンス キーが結合されていないことを示すメッセージを表示したダイアログ ボックスが表示されます。
3. **[OK]** をクリックします。

   現在のライセンスを含むすべての対象ライセンスは、新しい統合ライセンスに結合されます。ユーザーが新しく結合されたライセンスにリダイレクトされるまで、情報メッセージが表示されます。

   すべての対象ライセンスは、既存の統合ライセンスとして照合されない限り新しい統合ライセンスに結合されます。新しい統合ライセンスに結合されると、[資産管理番号] フィールドはクリアーされます。結合後、結合されたライセンスは [結合されたライセンス] (フィールド = True) とマークされ、[結合先] フィールドは統合ライセンスとしてこのライセンスに設定されます。

   注:
   結合済みとマークされているライセンスは数えられません。

   統合ライセンスの場合：
   - 権限の数は新しいカウントに集計されます。
   - 資産およびユーザーエンタイトルメントは新しいライセンスに移動します。
   - 契約レートカードの経費ラインや資産は新しいライセンスに移動します。
   - ソフトウェアのアップグレードとダウングレードのセットと、対象資産のセットが新しいライセンスにコピーされます。
   - 個々のライセンスのコストは、システム基本通貨を使用して新しいライセンスに合計されます。
   - 統合ライセンスの履歴と移動履歴は維持されます。

関連情報

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン でのライセンス管理

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用したソフトウェアモデルの管理

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、ソフトウェアモデルを使用してライセンスを管理します。特にソフトウェアカウンターやライセンスの制限、アップグレードとダウングレードのライセンスの追跡に使用します。

始める前に

必要なロール：sam または model_manager

自動翻訳

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

このタスクについて
組織が監視するすべてのソフトウェアのソフトウェアモデルを作成します。ソフトウェアモデルは、ディスカバリーアプリケーションなど別のソースからインポートすることもできます。

注:
ソフトウェアは構成アイテムを作成しません。使用しているディスカバリーツールが ISO 情報をサポートしている場合は、コンプライアンスのために ISO ID や ISO シリアル番号などの詳細情報がソフトウェアモデルフォームに追加されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > ソフトウェアモデル.
   model_manager ロールを持つユーザーは、次の場所に移動できます。 製品カタログ > 製品モデル > ソフトウェアモデルですが、ソフトウェアモデルのすべての側面を管理できるわけではありません。
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに入力します。

ソフトウェアモデル フィールド

フィールド	説明
表示名	[読み込み専用] モデルの名前。*glide.cmdb_model.display_name.shorten* と呼ばれるシステム プロパティにより、ソフトウェアモデル表示名の生成方法が制御されます。アドミニストレーターはプロパティを設定できます。
メーカー	モデルをビルドした会社。
名前	メーカーが割り当てたモデル名またはモデルアドミニストレーターによって指定された抽象名 (「フィールド エージェントノート パソコン」など)。
エディション	Professional などのソフトウェアモデルのエディション。
全般	
簡単な説明	モデルの簡単な説明。
モデルカテゴリ	[読み取り専用] モデルが割り当てられているカテゴリー。システムでは値を [ソフトウェア ライセンス] に自動的に設定します。このフィールドは Glide リストです。
資産追跡戦略	モデルを追跡するプロセス。次のいずれか 1 つを選択します。 ○ カテゴリに残す：モデルには透明性があり、資産クラスはカテゴリのみによって定義されます。 ○ 消耗資産の作成：モデルは、カテゴリが資産クラスとして定義する内容に関わらず資産クラスを消耗品とします。 ○ 資産を作成しない：モデルは、カテゴリが資産クラスとして定義する内容に関わらず資産のインスタンス化をブロックします。
取得方法	モデルを購入する方法。選択肢として [両方]、[購入]、[リース] があります。
コスト	モデルの単一の費用。

自動翻訳

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

フィールド	説明
減価償却	モデルの減価償却スキーム。
モデル番号	メーカーがアイテムに割り当てる特定のモデル番号。
バーコード	モデルに割り当てられたバーコード番号。バーコードは通常メーカーによって割り当てられます。
所有者	モデルの責任者。
ステータス	モデルの現在のステータス。選択肢として [本番稼働中]、[廃止済み]、 [販売済み] があります。
認定	モデルの使用が承認されているかどうかを判断するオプション。
コメント	モデルに関する有用な情報。
ライセンス	
バージョン	ソフトウェアの正確なバージョン。たとえば、バージョン 2 などです。
メジャー	ソフトウェアの ISO メジャー バージョン番号。
マイナー	ソフトウェアの ISO マイナー バージョン番号。
ビルド	ソフトウェアのビルド番号。
ソフトウェアカテゴリ	類似の特性を持つソフトウェアをグループ化するためのカテゴリ名。
シングルまたはマルチ ライセンス	このモデルがシングル ライセンスを使用するかマルチ ライセンスを使用するかの定義。
最大ソケット数	インストールするソフトウェアに必要な CPU ソケットの最大数。
ライセンスタイプ	ライセンスの追跡タイプ。たとえば、ユーザー数別、ワークステーションごと、IBM PVU または Oracle プロセッサーごと、などがあります。[ユーザー数別] オプションを選択すると、ソフトウェア カウンターを作成し、ライセンスごとのインストール数を指定できます。
アクティベーションステータス	ソフトウェアモデルのアクティベーション状態。選択肢として [無し] と [有効] があります。
ISO ID	ソフトウェア製品の一意の ISO 識別番号。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ISO シリアル番号	ソフトウェアに対して ISO が発行したシリアル番号。
アプリケーションモデル	このソフトウェアに関連するアプリケーション。
権利	このソフトウェアに付与されたライセンスの数。
最小ユーザー	このソフトウェアに必要なユーザー ライセンスの最小数。
最大ユーザー	このソフトウェアに必要なユーザー ライセンスの最大数。
スイート コンポーネント	
推定率	スイートとしてカウントされるためにシステム上に存在する必要があるスイート コンポーネントの割合。スイートを管理するために使用します。たとえば、スイート A は 5 つの製品で構成されています。推定率が 60 % に設定されており、ディスカバリーツールがシステム上の 3 製品を検出すると、ソフトウェアはスイートとして購入可能とフラグが立てられます。
コンポーネント	製品またはスイートの製品 (子)。たとえば、Microsoft Word や Microsoft Excel は Microsoft Office の製品 (子) です。
スイート (親)	
親	ソフトウェアが割り当てられるスイート (親)。例：一般的な Microsoft 製品のいくつかの親スイートは、Microsoft Office のバージョンです。
アップグレード	
アップグレード	権利を所有している別のバージョンのライセンス。たとえば、バージョン 5 がリリースされる直前にソフトウェア製品のバージョン 4 を購入した場合、バージョン 4 のライセンスにはリリース後のバージョン 5 への無料アップグレードが含まれている場合があります。
ダウングレード	
ダウングレード	権利を所有している別のバージョンのライセンス。たとえば、ソフトウェア製品のバージョン 4 を購入した場合、バージョン 4 のライセンスにバージョン 3 へのダウングレード権が含まれている可能性があります。
ライセンス	
ソフトウェアライセンス	このモデルから自動的に作成されるソフトウェア ライセンス。 **注:** この組み込みリストには、ソフトウェアライセンスの有無に関わらず、このモデルより作成されたすべての資産がこのリリースより前のバージョンで表示されます。
カタログアイテム	
製品カタログ	製品カタログやサービスカタログに表示されるモデルに関する情報。この情報は、モデルが製品カタログに公開されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
説明	製品カタログに表示されるソフトウェア モデルの説明。
画像	ソフトウェア ロゴのイメージ。

作成して新しいモデルに割り当てるソフトウェアライセンスは、ソフトウェアモデルフォームの [ライセンス] 組み込みリストに表示されます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用したソフトウェアスイートの作成と管理

ソフトウェアはバンドルの代わりにスイートの概念を使用します。

ソフトウェア スイートは、1 つのユニットとして提供される関連ソフトウェアのグループです。例として、Microsoft Office Professional スイートがありますが、これは Powerpoint、Word、Excel、Outlook、Access が含まれた Office 製品ソフトウェアツールです。従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用すると、組織が所有するライセンスが正確にカウントされるように、スイートを作成してスイートにコンポーネントを追加できます。

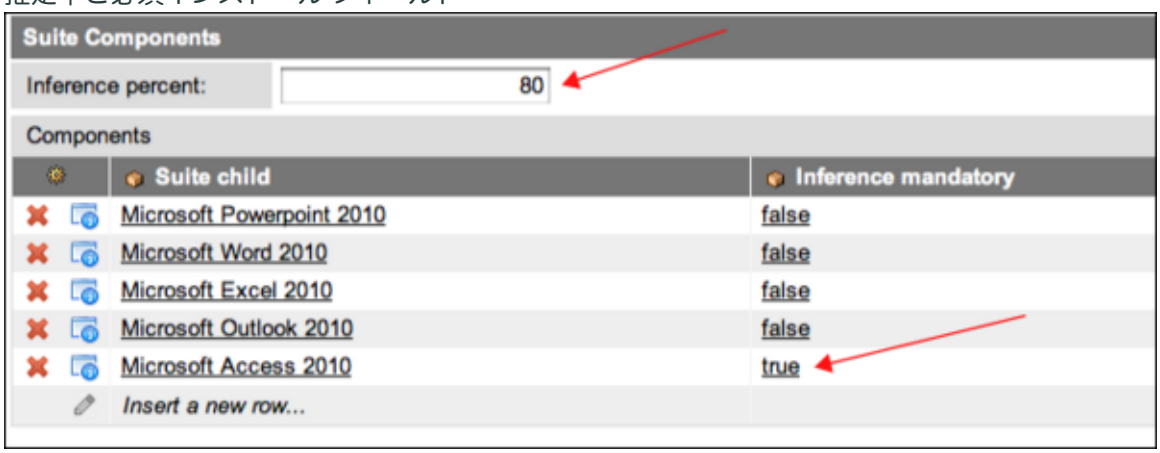
どのソフトウェア モデルでも、モデルがスイート (親) かコンポーネント (子) かを指定するためのオプションがあります。ソフトウェア モデルによっては、複数のスイートに属するコンポーネントとなることもあります。例として、 Microsoft Word は Microsoft Office Standard や Microsoft Office Professional のコンポーネントです。1 つのソフトウェア モデルをスイートやコンポーネントの両方に設定できますが、ソフトウェアは通常組み込まれたスイートとして販売されておりません。

スイートの制御をさらに強化するには、[推定率] と [必須インストール] オプションを使用します。

- [推定率]：ソフトウェアをスイートとして識別するために、スイート内のコンポーネントの何パーセントをインストールする必要があるかを指定します。
- [必須インストール]：スイートがインストールされていることを推定するために、スイート内の特定のコンポーネントをインストールする必要があることを強調します。

たとえば、[推定率] を 80 % と指定し、MicrosoftAccess の [必須インストール] フィールドを **[True]** に設定したとします。この設定では、MicrosoftOffice Professional がインストールされていることを推定するために、他の 4 製品 (MicrosoftWord、MicrosoftExcel、MicrosoftPowerPoint、MicrosoftOutlook) のうち 3 製品を MicrosoftAccess とともにインストールする必要があります。

推定率と必須インストール フィールド



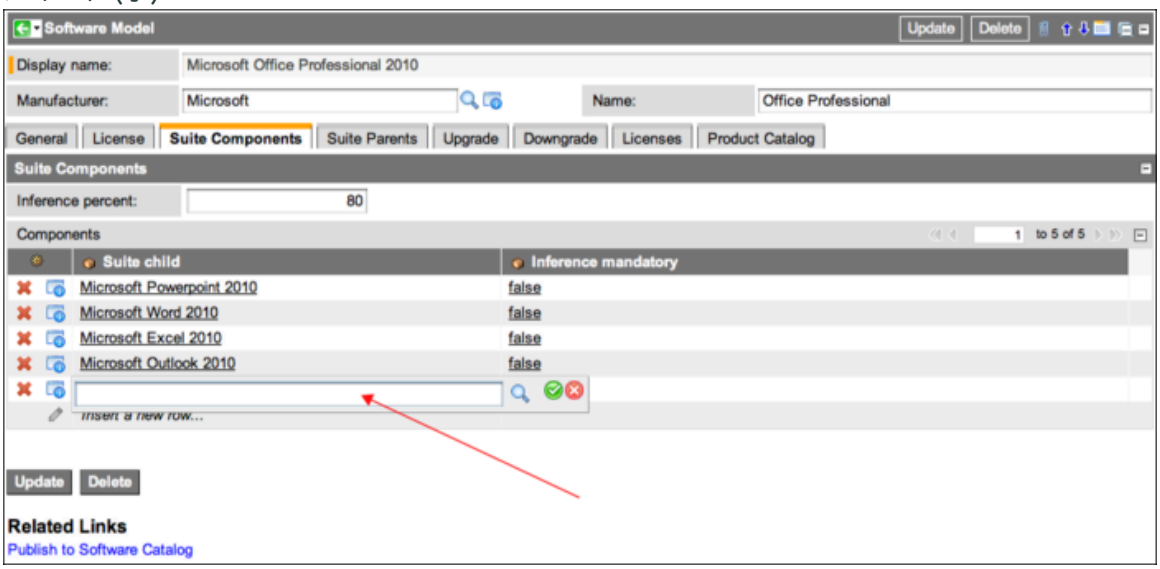
新しいソフトウェア モデルをスイート内で親レコードとして記録するには：

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

自動翻訳

1. ソフトウェア モデル レコードを開きます。
2. [スイート コンポーネント] セクションで、[スイート (子)] の下にある空欄の行をダブルクリックします。

スイート (子)

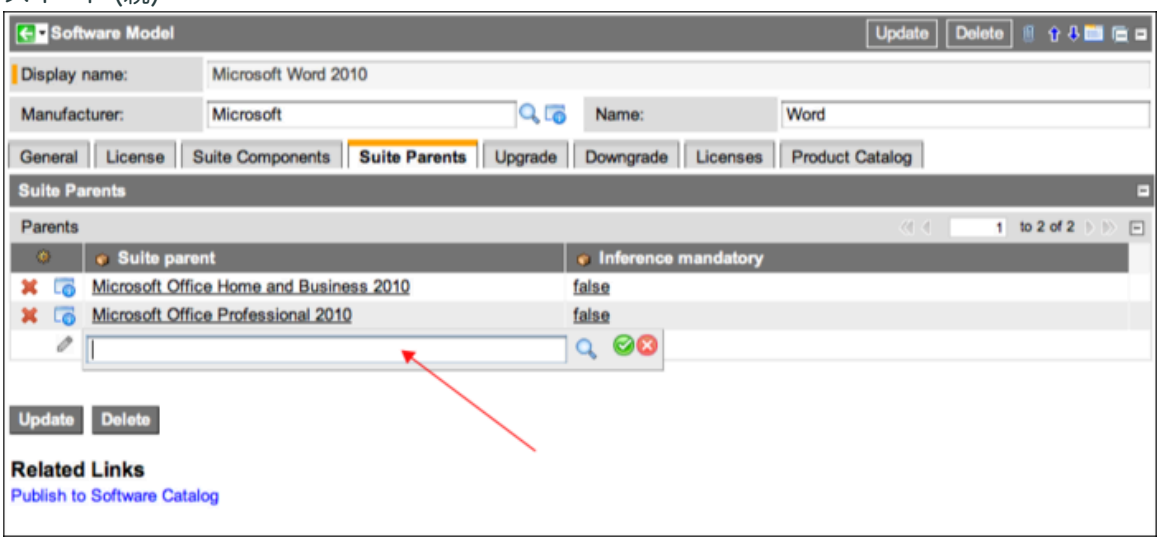


3. スイート内に含めるソフトウェアを追加します。
4. [任意] モデルをスイートとしてカウントするためにソフトウェアをインストールする必要がある場合は、[必須インストール] オプションを **[True]** に設定します。
5. 必要に応じて繰り返します。

新しいソフトウェアを子アイテムとして記録するには：

1. ソフトウェア モデル レコードを開きます。
2. [スイート (親)] セクションで、[スイート (親)] の下にある空の行をダブルクリックします。

スイート (親)



3. このソフトウェア モデルが属するスイートを追加します。

自動翻訳

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

4. 必要に応じて繰り返します。

> **注:**
> スイートに変更加えられると、*Calculate suites [Software Suite Model]* と呼ばれるスケジュール済みジョブが作成されます。ジョブは即座に実行され、スイートの計算が完了すると削除されます。計算は、推定スイート下の cmdb_sam_sw_install テーブルに格納されます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用したライセンス計算

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用したソフトウェアライセンスの計算では、ネットワーク環境に存在するライセンスの数が数えられます。

sam ロールを持つユーザーは、ユーザー数別、ワークステーション数別、CPU 数別などのさまざまなライセンス計算タイプを使用してソフトウェア ライセンスを数えることができます。たとえば、組織にソフトウェアがインストールされているユーザーの数に基づいて、Adobe Acrobat 9.0 のライセンス数をカウントすることができます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してソフトウェアライセンスを計算する

ソフトウェアの計算では、ライセンス計算タイプを使用して、組織内のソフトウェア ライセンスの計算方法を決定します。

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインから提供されるデフォルトのライセンスタイプを使用することも、新しいライセンスタイプを作成することもできます。デフォルトのタイプを表示するには、次に移動します: ソフトウェア資産 > 照合 > ライセンス計算 をクリックし、タイプを選択します。デフォルト レコード内のすべてのフィールドは読み取り専用です。

ライセンス計算の詳細

フィールド	説明
名前	ライセンス タイプの名前。
クエリー テーブル	データに使用されているテーブル。値はソフトウェアのインストールとソフトウェアの使用です。
計算単位	ライセンス計算タイプがソフトウェア ライセンスをカウントする計算タイプ。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン でサポートされているライセンス計算タイプ

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインで使用できるデフォルトのライセンス計算タイプ。

これらのライセンス タイプは削除できません。

ライセンス計算タイプ

カテゴリ	ライセンス タイプ
CPU 別	• **CPU** コア別：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。ハードウェア構成アイテムの **[CPU** コアカウント] フィールドで構成アイテムにあるソフトウェアのインストールで消費される権限の数を決定します。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェアインストールデータとハードウェア構成アイテムに適用されます。

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

自動翻訳

ライセンス計算タイプ (続く)

カテゴリ	ライセンス タイプ
	• **CPU** 数別：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。ハードウェア構成アイテムの **[CPU** カウント] フィールドで構成アイテムにあるソフトウェアのインストールで消費される権限の数を決定します。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェアインストールデータとハードウェア構成アイテムに適用されます。
ポイント数別	インストールごと **- IBM PVU**：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。IBM PVU ソフトウェアを含むすべてのハードウェア構成アイテムのインストール数はポイント計算です。CPU タイプによって、IBM PVU マッピング テーブルに基づいたコアあたりの PVU 乗数が決定されます。構成アイテムのコアの総数にこのコアごとの乗数が乗算され、この構成アイテムのインストールで使用される権限の数が決定されます。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェアインストールデータとハードウェア構成アイテムに適用されます。 このライセンス タイプは存在しますが、ソフトウェア資産管理プラグインIBM PVU プロセス パックがアクティブになるまで機能しません。
クライアント アクセス ライセンス (CAL) 別	• **CAL** (デバイス)：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。使用数は、一意の構成アイテム (デバイス) ごとにインストール 1 回としてカウントされます。各インストールを行うたびに、カウンタはソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェア使用 [ast_usage] テーブルをカウントに使用します。 • **CAL** (ユーザー)：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。使用数は、一意のユーザーごとにインストール 1 回としてカウントされます。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェア使用 [ast_usage] テーブルをカウントに使用します。
ユーザー別	• ユーザーごとのインストール数：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。1 回のソフトウェアインストールが、このソフトウェア モデルにマッピングされているディスカバリーモデルとユーザーが使用するいずれかのハードウェアが一致した場合にインストール数をカウントします。指定された数量までカウントします。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェアインストールデータとハードウェア構成アイテムに適用されます。 • 指定ユーザーごと：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。少なくとも 1 回のソフトウェアのインストールが、このソフトウェアモデルにマッピングされているディスカバリーモデルと一意のユーザーが使用するいずれかのハードウェアが一致した場合に、インストール数をカウントします。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェアインストールデータとハードウェア構成アイテムに適用されます。 • ライセンス不要 (ユーザー)：このモデルのユーザーの合計数がカウンターに合計します。少なくとも 1 回のソフトウェアのインストールが、このソフトウェアモデルにマッピングされているディスカバリーモデルと一意のユーザーが使用するいずれかのハード

自動翻訳

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

ライセンス計算タイプ (続く)

カテゴリ	ライセンス タイプ
	ウェアが一致した場合に、インストール数をカウントします。ソフトウェアインストールデータとハードウェア構成アイテムに適用されます。このライセンス タイプは、オープン ソース アプリケーションなどライセンスが不要なソフトウェア インストールに使用されます。 ユーザーあたりのインストール数と指定ユーザーごとのインストール数を比較するには： • ユーザーあたりのインストール数 は、ユーザーのインストール数をカウントし、ライセンスごとのインストール数に基づいてライセンスコストを割り当てます。たとえば、ユーザー A にはインストールが必要なものが 3 つあります。インストールごとに 1 つのライセンスが使用され、合計で 3 ライセンスが使用されます。 • 指定ユーザーごとについては、特定のユーザーに対するインストール制限はありません。たとえば、インストールが必要なものが 3 つあるユーザー B は、3 回のインストールに対して 1 ライセンスしか必要としません。
使用状況別	• 使用数 **(CPU)**：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。カウンターは、カウンターのソフトウェアモデルのいずれかのディスカバリーモデルレコードにマッピングされたソフトウェア使用データをすべて調べます。一意の構成アイテムごとに 1 回のインストールをカウントします。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェア使用データに適用されます。 • 使用数 (ユーザー)：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。カウンターは、カウンターのソフトウェアモデルのいずれかのディスカバリーモデルレコードにマッピングされたソフトウェア使用データをすべて調べます。ハードウェア構成アイテムからアクセスされる一意のユーザーごとに 1 回のインストールをカウントします。カウンタは、インストールを行うためにソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェア使用データに適用されます。
ワークステーション別	• ワークステーションごと：カウンターでは、このモデルのすべてのソフトウェアライセンスレコードのライセンス権限総数を合計します。少なくともハードウェア構成アイテムに対する 1 回のソフトウェアインストールが、このソフトウェアモデルにマッピングされているディスカバリーモデルと一致した場合に、インストール数をカウントします。各インストールのたびに、カウンタはソフトウェアライセンスレコードの有効なエンタイトルメントレコードを確認します。ソフトウェアインストールデータとハードウェア構成アイテムに適用されます。 • ライセンス不要 (ワークステーション)：このライセンス タイプは、オープン ソース アプリケーションなどライセンスが不要なソフトウェア インストールに使用されます。
Oracle インストール別	• **Oracle** 指定ユーザー：一意のユーザー数でカウントされる Oracle ライセンス スキームです。 • **Oracle** 指定ユーザー プラス：一意のユーザー数およびアカウント数でカウントされる Oracle ライセンス スキームです。 • **Oracle** プロセッサー：サーバー上のプロセッサー数でカウントされる Oracle ライセンス スキームです。

自動翻訳

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

ライセンス計算タイプ (続く)

カテゴリ	ライセンス タイプ
	このカテゴリとライセンスタイプは、Oracle プロセスパックの有効時に使用できます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のカスタムライセンスタイプを作成する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのカスタムライセンスタイプを使用すると、特別な条件でライセンスタイプを作成することができます。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
カスタム スクリプトは、ソフトウェアのインストールまたは使用が消費する権利の数に関する詳細な情報を提供できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > 照合 > ライセンス計算.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに入力します。

新規のライセンス計算

フィールド	説明
名前	ソフトウェアライセンス タイプの名前。
クエリーテーブル	クエリーに使用される値。インストール数をカウントする [ソフトウェア インストール]、またはソフトウェアの使用回数をカウントする [ソフトウェア使用] のいずれかにできます。
計算単位	ライセンス タイプがソフトウェアライセンスを数える計算タイプ。この値が [カスタム] に設定されていることを確認して、新しい計算タイプを作成します。
エンタイトルメントタイプ	[ワークステーション] または [ユーザー] のライセンスのエンタイトルメントタイプ。このフィールドは、[計算方法] フィールドが [カスタム] に設定されている場合にのみ使用できます。
スクリプト	カスタム ライセンス タイプに使用されるスクリプト。このフィールドは、[計算方法] フィールドが [カスタム] に設定されている場合にのみ使用できます。

4. [送信] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のライセンスタイプのカスタムスクリプトを作成する

デフォルトでは、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのソフトウェアライセンス計算フォームの [スクリプト] フィールドには、使用可能な変数とサンプルスクリプトに関する情報が含まれています。

例をカスタム スクリプトの基礎として使用するか、例全体を置き換えることができます。

カスタム スクリプトでは、次の変数を使用できます。

自動翻訳

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

カスタム スクリプト変数

変数	説明
found	現在評価中のソフトウェア インストールまたはソフトウェア使用レコードの GlideRecord が含まれています。
workstation	検出されたレコードが参照するワークステーションの GlideRecord が含まれています。
user	検出されたレコードが参照するユーザーの GlideRecord が含まれています。ユーザーが割り当てられていない場合は NULL にすることができます。
counter_id	スクリプトを実行しているカウンターの sys_id が含まれています。
query_table	現在照会されているテーブル (または) を識別します。
valuation	このソフトウェア インストールまたはソフトウェア使用レコードに与えられた権限の値を識別します。

次の関数は、*SAMUtil* スクリプトインクルードの一部として利用可能であり、カスタム スクリプトで使用できます。

注:
これらの関数はすべて、上記の変数を利用し、依存します。

カスタム スクリプト関数

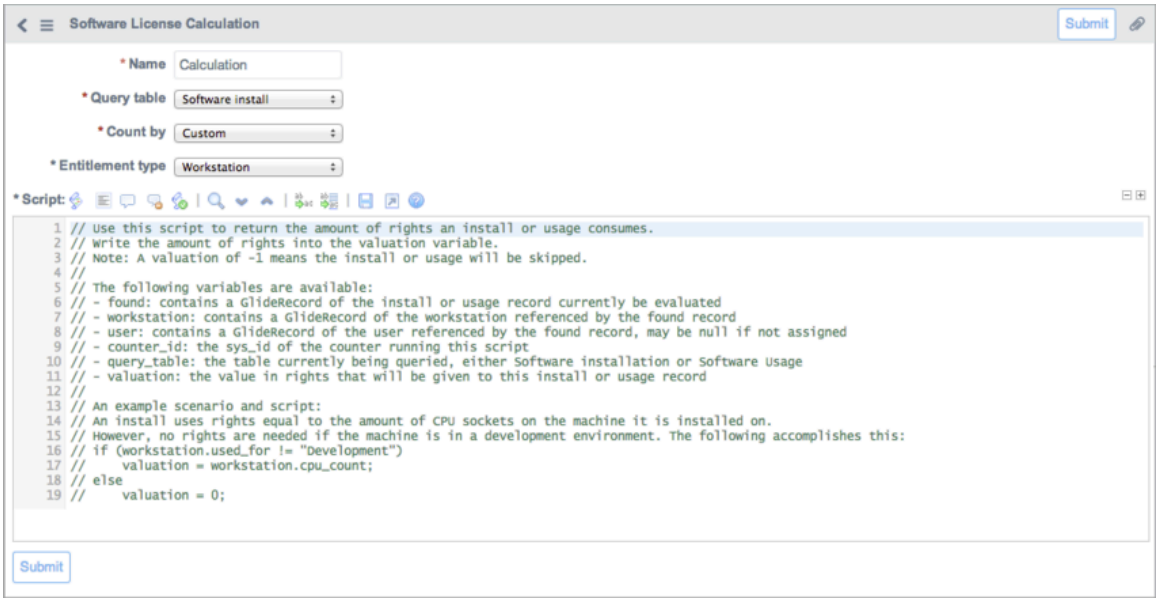
機能	説明
getWorkstationInstallsOrUsages	指定されたワークステーション上の他のインストールのリストを返します。
getUserInstallsOrUsages	そのユーザーに属する他のすべてのインストールのリストを返します。
createCounterViolation	指定された原因で現在のカウンターの違反を返します。

例：

次のスクリプトでは、スクリプトがインストールされているマシン上の CPU ソケットの数と同数の権限を使用しています。*workstation* 変数は、開発環境にあるワークステーションを識別するために使用されます。そのようなワークステーションが見つかった場合、スクリプトは次にマシン上の CPU ソケットの数と同じ数だけ *valuation* を割り当てます。ワークステーションが開発環境にない場合、権利は割り当てられません。

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

SAM カスタム計算タイプ



従来の ソフトウェア資産管理プラグイン でのソフトウェアディスカバリーモデル

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインでソフトウェアディスカバリーモデルを使用すると、モデルの分析や分類を行い重複を減らすことで、所有するソフトウェアを標準化することができます。

ソフトウェアディスカバリーモデルは、ソフトウェア モデルディスカバリー [cmdb_sam_sw_discovery_model] テーブルに格納されています。ソフトウェアモデルとソフトウェアディスカバリーモデルには明確な違いがあります。

- ソフトウェア モデルは、特定のバージョンやソフトウェアの構成のことです。
- ソフトウェアディスカバリーモデルは、ディスカバリーがソフトウェアを実行し識別するときに作成されるモデルです。

ソフトウェアディスカバリーモデルを手動で作成することはできません。ServiceNowプラットフォームでは、次のフィールドの組み合わせを使用して新しいソフトウェアディスカバリーモデルを既存のソフトウェアモデルと一致させます。

- [表示名]、[公開者]、[バージョン]
- [公開者] フィールドが空欄の場合は、[表示名] と [バージョン] になります。
- [公開者] と [バージョン] フィールドが空欄の場合は、[表示名] のみとなります。

バージョン番号を分析するとき、ServiceNowプラットフォームでは常に最初に完全一致を検索しますが、完全一致が見つからない場合は番号を切り捨て、メジャー バージョン番号で検索します。たとえば、バージョン番号 8.0.4 で一致するものが見つからず、バージョン 8.0 が見つかった場合は、[ソフトウェア モデル] フィールドでバージョン 8.0 を使用します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用してソフトウェアディスカバリーモデルを編集する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのソフトウェアディスカバリーモデルフォームでは、[ソフトウェアモデル] フィールドと [承認済み **(Approved)**] チェックボックスのみ編集できます。

始める前に
必要なロール：sam

自動翻訳

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

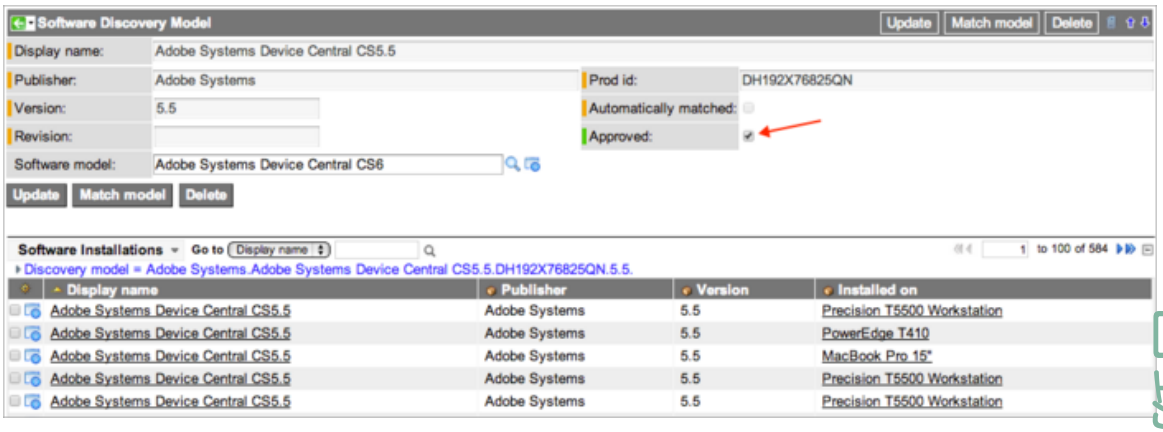
このタスクについて
[ソフトウェア モデル] フィールドに自動的に追加された情報が正しくない場合、既存のモデルに変更したり、新規のモデルを作成したりできます。

ソフトウェアディスカバリーモデルのレコードは作成時には承認されません。正確性の確認、または標準化の後に、手動で承認する必要があります。自動的に作成されたソフトウェア モデルが正しい場合は、モデルを承認します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > 照合 > ディスカバリーモデル.
2. [公開者] 列のエントリーをクリックします。
3. [承認済み] を選択します。

SAM の承認



従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用して既存のモデルに自動一致させる

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインで自動一致機能を使用すると、ソフトウェアディスカバリーモデルを既存のソフトウェアモデルに一致させることができます。

始める前に
必要なロール：sam

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > 照合 > ディスカバリーモデル をクリックし、モデルを開きます。
2. [ソフトウェア モデル] フィールドをクリアーします。
3. [公開者] 列のエントリーをクリックします。
4. [モデルを一致] をクリックします。
   システムは、既存のモデルから最も一致するものを検索します。一致するものが見つかると、システムは自動的に [ソフトウェア モデル] フィールドに名前を追加し、[自動一致] チェック ボックスを選択します。一致するものが見つからない場合は、「一致項目は見つかりませんでした」というメッセージが表示され、その後新規モデルを作成できる関連リンクが 2 件表示されます。システムがすでに一致させている場合、変更は発生しません。
5. 一致するものが見つからない場合は、新しいモデルを作成します。
   モデルがすでに一致している場合、自動マッチング機能は実行されません。

   自動一致機能は、新しいディスカバリーモデルレコードを挿入する場合、または既存のディスカバリーモデルを変更して更新する場合にも使用できます。自動一致が実行されると、ディスカバ

自動翻訳

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

リーモデルを参照するすべてのソフトウェアインストールと使用状況において、[推定スイート]と[キャッシュ] フィールドがクリアーされます。

ソフトウェアのインストールと使用レコードの詳細については、「ソフトウェアのインストール先を決定する」を参照してください。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン を使用した新規モデルの作成

自動生成されたソフ トウェアモデルが正しくない場合や、システムが既存モデルとの一致を検出できない場合は、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインを使用して新規モデルを作成することができます。

始める前に
必要なロール：sam

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > 照合 > ディスカバリーモデル をクリックし、モデルを開きます。
2. [ソフトウェア モデル] フィールドをクリアーします。
3. レコードを保存します。
ソフトウェア モデルを作成できる関連リンクが 2 件表示されます。
4. いずれかの関連リンクを選択して新規モデルを作成します。ソフトウェア モデルが指定されていない場合のみ使用できます。
   - [ソフトウェア モデルを作成]：適切なソフトウェア モデルがまだ存在しない場合、このレコードに新規のソフトウェア モデルを作成します。ディスカバリーの [モデル] リスト ビューでは、複数のレコードに対して新規のソフトウェア モデルを作成できます。1 つ以上のレコードを選択し、[アクション] 選択肢リストのリンクをクリックします。
   - [ソフトウェアモデルとカウンターを作成]：このレコードに新規のソフトウェアモデルとソフトウェアカウンターを作成します。[表示名] フィールドの値を使用してソフトウェア モデルが自動的に作成され、新規のソフトウェア カウンター フォームが開きます。ディスカバリー[モデル] リスト ビューでは、複数のレコードを選択して、[アクション] 選択肢リストからこのオプションを選択できます。
5. フォームに入力します。

[モデル] フィールド

フィールド	説明
表示名	[読み取り専用] レコード リストに表示されている検出モデルの名前。
公開者	[読み取り専用] ソフトウェアの公開者。
バージョン	[読み取り専用] ソフトウェアの特定のバージョン。
リビジョン	[読み取り専用] ソフトウェアのリビジョン番号。

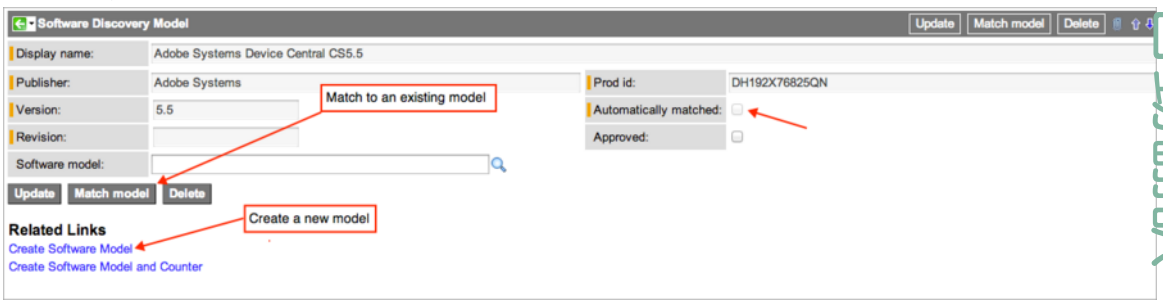
自動翻訳

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

フィールド	説明
ソフトウェア モデル	ディスカバリーモデルがマッピングされているソフトウェア製品モデル。参照ルックアップアイコンをクリックし、ルックアップリストを使用してこのソフトウェアディスカバリーモデルに関連付けるソフトウェアモデルを検索します。
製品 ID	[読み取り専用] ディスカバリープロセスを通じて報告されたソフトウェアの製品 ID コード。
自動一致	[読み取り専用] ディスカバリーツールが [表示名]、[公開者]、[バージョン] フィールドを使用して ソフトウェア モデルを決定したかどうかを示すチェック ボックス。
承認済み	ソフトウェア モデルへのマッピングを確認し、承認されているかどうかを示すチェック ボックス。
低信頼性	[読み取り専用] 自動一致したソフトウェア モデルの一致割合が低いかどうかを示すチェック ボックス。選択されている場合、アイテム確認後に正しいソフトウェアモデルであると判断された場合は、[マッピングの確認] をクリックしてディスカバリーモデルをソフトウェアモデルに一致させます。

6. [承認済み] を選択します。

SAM 一致モデル



7. [送信] をクリックします。

従来のソフトウェアライセンスコンプライアンスチェッカー

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインに含まれているソフトウェアライセンスコンプライアンスチェッカーは、組織内で使用されているソフトウェアライセンスの適合性を、購入した権限数とインストール数に基づいて迅速に確認する方法です。

たとえば、従来のソフトウェアプログラムのライセンスが 100 ライセンスある場合、ソフトウェアライセンスコンプライアンスチェッカーは、ソフトウェアのインストール回数が 100 回を超えているかどうかを表示できます。従来のソフトウェアコンプライアンスチェッカーは、ディスカバリーやサードパーティのテクノロジーなどのディスカバリーツールで得た情報を使用して、ネットワークにインストールされているソフトウェアを分析します。

従来のソフトウェアライセンスコンプライアンスチェッカーを使用してソフトウェアライセンスのコンプライアンスを確認する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインに含まれているソフトウェアライセンスコンプライアンスチェッカーを使用すると、ソフトウェアライセンスのコンプライアンスを確認することができます。

始める前に

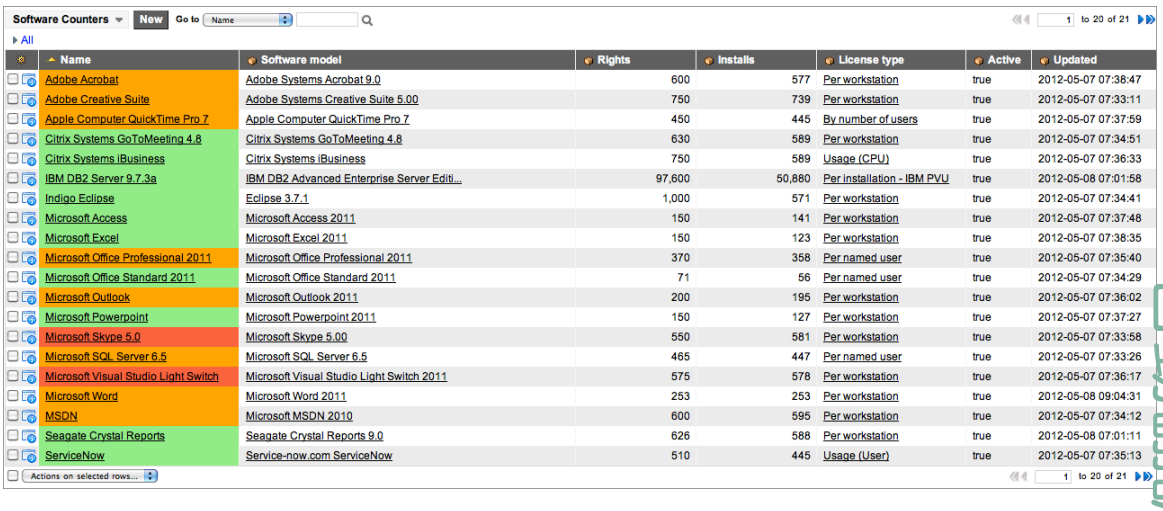
必要なロール：sam

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > システム > ライセンスコンプライアンスのチェック.
2. [続行] をクリックします。
   組織のネットワークに対し、名前、ソフトウェア モデル、権限、インストール数、ライセンス タイプ、アクティブ ステータスについて分析します。
3. 結果を表示します。
   ソフトウェア カウンターのリストは色分けされています。
   - グリーン - 準拠している
   - オレンジ - 非準拠率 5% 以内
   - レッド - 準拠していない

ソフトウェア カウンター リスト



Software Counters | New | Go to Name | 1 to 20 of 21

All

Name	Software model	Rights	Installs	License type	Active	Updated
Adobe Acrobat	Adobe Systems Acrobat 9.0	600	577	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:47
Adobe Creative Suite	Adobe Systems Creative Suite 5.00	750	739	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:11
Apple Computer QuickTime Pro 7	Apple Computer QuickTime Pro 7	450	445	By number of users	true	2012-05-07 07:37:59
Citrix Systems GoToMeeting 4.8	Citrix Systems GoToMeeting 4.8	630	589	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:51
Citrix Systems iBusiness	Citrix Systems iBusiness	750	589	Usage (CPU)	true	2012-05-07 07:36:33
IBM DB2 Server 9.7.3a	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Editi...	97,600	50,880	Per installation - IBM PVU	true	2012-05-08 07:01:58
Indigo Eclipse	Eclipse 3.7.1	1,000	571	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:41
Microsoft Access	Microsoft Access 2011	150	141	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:48
Microsoft Excel	Microsoft Excel 2011	150	123	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:35
Microsoft Office Professional 2011	Microsoft Office Professional 2011	370	358	Per named user	true	2012-05-07 07:35:40
Microsoft Office Standard 2011	Microsoft Office Standard 2011	71	56	Per named user	true	2012-05-07 07:34:29
Microsoft Outlook	Microsoft Outlook 2011	200	195	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:02
Microsoft Powerpoint	Microsoft Powerpoint 2011	150	127	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:27
Microsoft Skype 5.0	Microsoft Skype 5.00	550	581	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:58
Microsoft SQL Server 6.5	Microsoft SQL Server 6.5	465	447	Per named user	true	2012-05-07 07:33:26
Microsoft Visual Studio Light Switch	Microsoft Visual Studio Light Switch 2011	575	578	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:17
Microsoft Word	Microsoft Word 2011	253	253	Per workstation	true	2012-05-08 09:04:31
MSDN	Microsoft MSDN 2010	600	595	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:12
Seagate Crystal Reports	Seagate Crystal Reports 9.0	626	588	Per workstation	true	2012-05-08 07:01:11
ServiceNow	Service-now.com ServiceNow	510	445	Usage (User)	true	2012-05-07 07:35:13

Actions on selected rows... | 1 to 20 of 21

自動翻訳

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアライセンス調整カウンター

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのソフトウェアカウンターでは、ソフトウェアの権限とインストールを照合して、コンプライアンスを検証します。

資産アドミニストレーターにとってソフトウェアカウンターは、「インストール回数は購入した権限数以下になっているか」という質問に回答してくれるものです。カウンターは追跡しなければならないソフトウェアに対して役立ちます。ソフトウェアの中には厳密に追跡する必要がないものもあります。ソフトウェアカウンターでは、場所、会社、部門、コストセンター、エンタイトルメントワークステーション、エンタイトルメントユーザーなどのグループピングを、用いることも用いないこともできます。

ソフトウェアカウンターに加えて、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインはワークステーションやユーザーによる使用に基づいてライセンスを追跡する使用数カウンターを提供します。

ソフトウェアカウンターキャッシュは、ソフトウェアライセンスのカウント速度を向上させるために使用します。多数のソフトウェアライセンス レコードがある場合、最初にソフトウェアをカウントするには数分かかります。最初のカウント後は変更のみを処理するので速度が上がります。

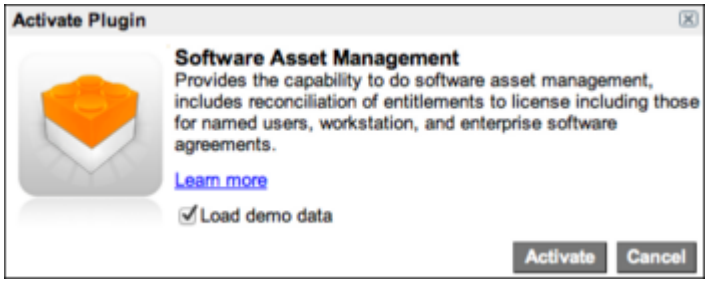
従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアカウンターの使用を開始する

ソフトウェアカウンターがどのように機能するかを確認するには、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグイン付属のデモデータを使用することをお勧めします。

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

デモ データを非本番インスタンスにロードします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のデモデータ



デモ データを使用して「ソフトウェア カウンターの使用」や「使用カウンター結果の表示」など、このページの手順のいくつかを試すことができます。

自身の情報を用いてソフトウェア カウンターを使用するには、「従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のセットアッププロセス」の手順に従います。ServiceNow ディスカバリーは [ソフトウェア使用] (*cmdb_sam_sw_usage*) テーブルにデータを追加しません。Microsoftのシステム センター構成マネージャーなどサードパーティのツールを使用して、ソフトウェア資産に関する情報を [ソフトウェア使用] テーブルに追加します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアカウントをスケジュール設定する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのソフトウェアカウントをスケジュール設定する方法。

始める前に

必要なロール：sam

このタスクについて

[SAM ライセンス カウンター] スケジュール済みジョブは、ソフトウェア インストールのためにインスタンスをスキャンします。[SAM ライセンス カウンター] ジョブは、毎日 2:00 a.m. (現地時間) に発生します。ジョブはソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルを照会し、過去 7 日間にスキャンされなかったインストールを取得します。このジョブは、最終日にスキャンされたハードウェアと過去 7 日間にスキャンされなかったソフトウェア インストールに対して結合クエリーを実行します。

[SAM ライセンス カウンター] スケジュール済みジョブは、すべてのソフトウェア カウンターを一度に実行します。

特定のカウンターに対して手動でキャッシュを更新するには：

手順

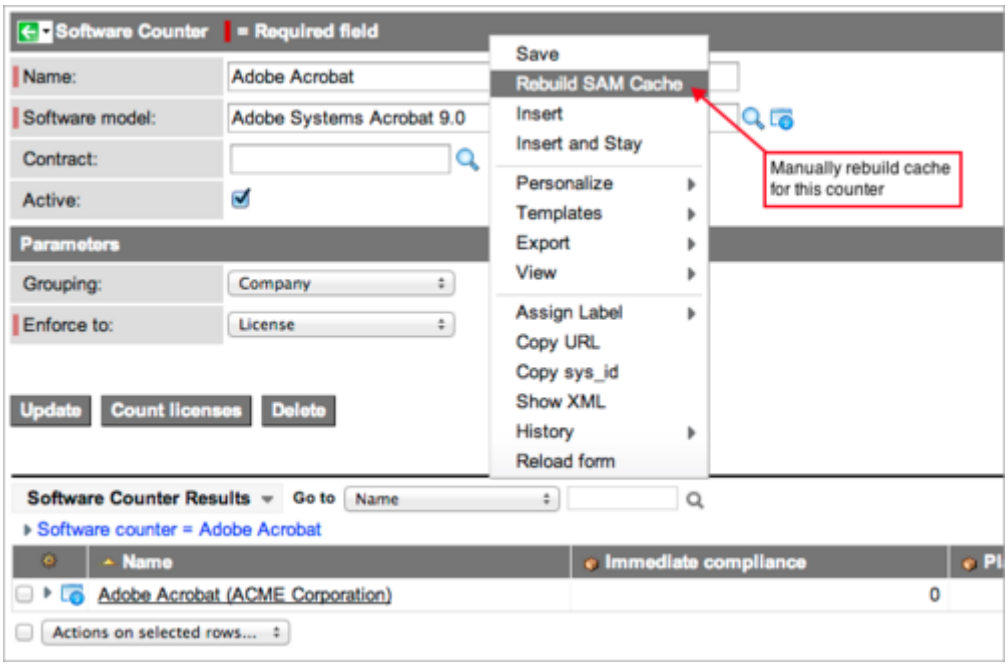
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > 照合 > ソフトウェアカウンター.
2. キャッシュを更新するカウンターを選択します。

自動翻訳

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

3. [ソフトウェア カウンター] レコードのヘッダー バーを右クリックし、コンテキスト メニューから **[SAM** キャッシュの再ビルド] を選択します。

SAM 再ビルドキャッシュ



従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアカウンターを使用する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのソフトウェアカウンターを使用してソフトウェアの特定のバージョンのライセンス数を数え、要約または詳細な結果を受け取ります。

ソフトウェア カウンターの初回実行時にはレコードを処理するのに数分かかることがあります。ライセンスカウントはキャッシュされているので、カウンターはディスカバリーからのレコードや変更されたエンタイトルメントなど変更されたレコードのみを処理するため 2 回目以降の実行時には高速になります。ソフトウェア カウンター フォームには、クイック カウンターを使用してより高速にカウントできるようにするチェック ボックスがあります。クイック カウンターの使用の詳細については、「クイック カウンターの設定」を参照してください。

ソフトウェア カウンターを使用してソフトウェアの特定のバージョンのライセンス数を数え、要約または詳細な結果を受け取ります。たとえば、資産アドミニストレーターは要約情報を見てどの部門がコンプライアンス違反であるかを知ることができます。部門アドミニストレーターは詳細な情報を参照して、コンプライアンス違反のグループや個々のコンピューターを特定することができます。

ソフトウェア カウンターは、[ライセンス タイプ] 別に結果を返します。

- [資格あり、使用中]：ライセンスを割り当てられ、ソフトウェアをインストールした人の数です。
- [資格あり、不使用]：ライセンスを割り当てられてはいるが、ソフトウェアをインストールしていない人の数です。
- [権限無し]：ソフトウェアの不正なコピーを使用している人の数です。
- [未割り当て]：割り当てられていないライセンス数です。

注:
毎日すべてのカウンターを実行するスケジュール済みジョブ、またはすべてのカウンターを手動で実行する手順については、「ソフトウェア数のスケジューリング」を参照してください。

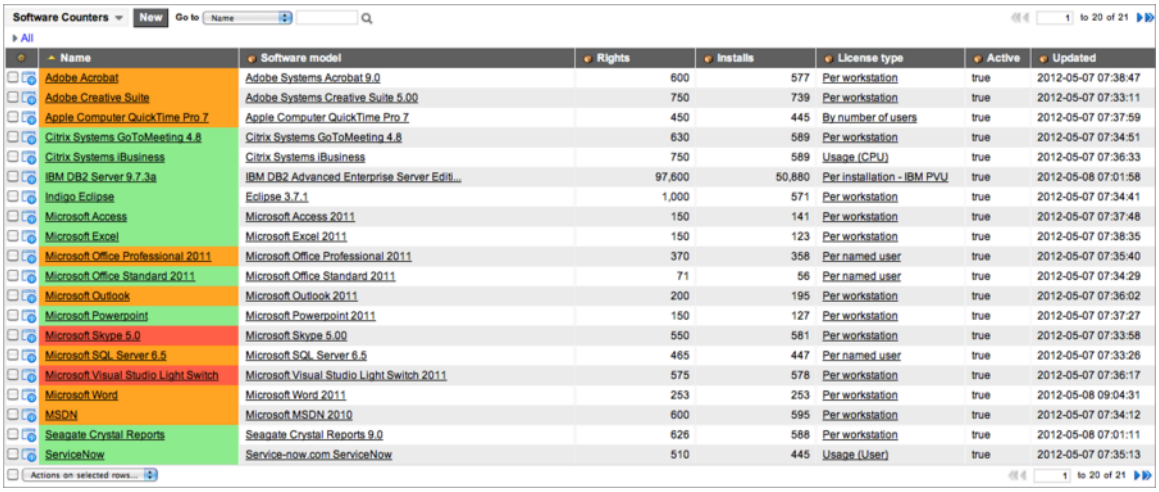
ソフトウェア カウンターのリストは色分けされています。

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

自動翻訳

- グリーン - 準拠している
- オレンジ - 非準拠率 5% 以内
- レッド - 準拠していない

SAM ソフトウェアライセンスのコンプライアンスチェック



Software Counters | New | Go to Name | 1 to 20 of 21 | All

Name	Software model	Rights	Installs	License type	Active	Updated
Adobe Acrobat	Adobe Systems Acrobat 9.0	600	577	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:47
Adobe Creative Suite	Adobe Systems Creative Suite 5.00	750	739	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:11
Apple Computer QuickTime Pro 7	Apple Computer QuickTime Pro 7	450	445	By number of users	true	2012-05-07 07:37:59
Citrix Systems GoToMeeting 4.8	Citrix Systems GoToMeeting 4.8	630	589	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:51
Citrix Systems iBusiness	Citrix Systems iBusiness	750	589	Usage (CPU)	true	2012-05-07 07:36:33
IBM DB2 Server 9.7.3a	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Editi...	97,600	50,880	Per installation - IBM PVU	true	2012-05-08 07:01:58
Indigo Eclipse	Eclipse 3.7.1	1,000	571	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:41
Microsoft Access	Microsoft Access 2011	150	141	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:48
Microsoft Excel	Microsoft Excel 2011	150	123	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:35
Microsoft Office Professional 2011	Microsoft Office Professional 2011	370	358	Per named user	true	2012-05-07 07:35:40
Microsoft Office Standard 2011	Microsoft Office Standard 2011	71	56	Per named user	true	2012-05-07 07:34:29
Microsoft Outlook	Microsoft Outlook 2011	200	195	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:02
Microsoft Powerpoint	Microsoft Powerpoint 2011	150	127	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:27
Microsoft Skype 5.0	Microsoft Skype 5.00	550	581	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:58
Microsoft SQL Server 6.5	Microsoft SQL Server 6.5	465	447	Per named user	true	2012-05-07 07:33:26
Microsoft Visual Studio Light Switch	Microsoft Visual Studio Light Switch 2011	575	578	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:17
Microsoft Word	Microsoft Word 2011	253	253	Per workstation	true	2012-05-08 09:04:31
MSDN	Microsoft MSDN 2010	600	595	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:12
Seagate Crystal Reports	Seagate Crystal Reports 9.0	626	588	Per workstation	true	2012-05-08 07:01:11
ServiceNow	Service-now.com ServiceNow	510	445	Usage (User)	true	2012-05-07 07:35:13

Actions on selected rows... | 1 to 20 of 21

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアカウンターを作成する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのソフトウェアカウンターを作成する方法。

始める前に

必要なロール：sam

このタスクについて

カウンターとして選択した [ライセンスのタイプ] によっては、複数のインストールがユーザー ライセンスごとのタイプを使用する場合など、シングル ライセンスとして数えることができます。このライセンスの概念は、Microsoftや Adobe などの会社によって時折使用されています。これらのユーザーにソフトウェアをインストールする権限がすでにある場合、複数のコンピューターにソフトウェアをインストールする権限がユーザーに付与されます。

注:
ディスカバリーモデル レコードまたはリスト ビューから新しいカウンターを作成することができます。

親ソフトウェア モデルに対するシングル ライセンスの観点から複数のバージョンのソフトウェアを管理するには：

- 親ソフトウェア モデルでライセンス付与されているダウングレード (子) のソフトウェア モデルは、すべて単一の親ソフトウェア モデルに関連している必要があります。
- ダウングレード (子) のソフトウェア モデルには関連付けられたソフトウェアカウンターがありません。
- ソフトウェアカウンターは、ライセンスを取得した親ソフトウェア モデルにのみ関連付ける必要があります。そうしないと誤解を招くカウンター結果が出てしまいます。

ソフトウェアカウンターを作成するには：

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > 照合 > ソフトウェアカウンター.
2. [**New**] をクリックします。

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

自動翻訳

3. ソフトウェアカウンター フォームのフィールドに入力します (テーブル参照)。
4. [送信] をクリックします。
5. 新しいカウンターを再度開き、[ライセンスを数える] をクリックします。
6. フォームをリロードして、[カウンター結果] を表示します。

ソフトウェアカウンター フォーム

フィールド	説明
名前	[必須] レコード リストに表示されているソフトウェアカウンターの名前を入力します。
ソフトウェア モデル	[必須] 虫眼鏡アイコンをクリックし、カウンターがコンプライアンスを確認するソフトウェア モデルを選択します。
契約	ライセンスを制限するために利用する契約を選択します。エンタープライズおよびサブスクリプションベースのライセンスに使用されます。また、カウンターが指定されたカウンターのライセンスを取得する方法も制限します。空欄のままにした場合、当該モデルのすべてのライセンスが数えられます。
アクティブ	チェックボックスを選択すると、スケジューラーでカウンターが実行されます。
所有している権利	[読み取り専用] 契約が指定されている場合は合計を表示します。指定の契約のもと (カウンターの) ソフトウェア モデルの全ライセンスに対して与えられたライセンス権限の合計数です。契約が指定されていない場合、このフィールドは当該モデルのライセンス数の合計になります。
使用されている権利	[読み取り専用] 契約が指定されているかどうかに関係なく、すべてのインストールで使用されている権限の数を表示します。
緊急コンプライアンス	[読み取り専用] インストール数に基づく、コンプライアンス達成に必要な追加の権限数を表示します。
パラメーター	
グループ化	データをグループ化するフィールドを選択します。 ○ 場所：ライセンス レコードに設定された地理的な場所ごとにグループ化します。 ○ 会社：ライセンス レコードに設定された会社ごとにグループ化します。 ○ 部門：ライセンス レコードに設定された部門ごとにグループ化ます。 ○ コストセンター：ライセンスレコードに設定されているコストセンターごとにグループ化します。 ○ エンタイトルメント (CPU)：ライセンスレコードの [割り当て条件] フィールドで定義された条件ごとにグループ化します。 ○ エンタイトルメント (ユーザー)：ライセンスレコードの [割り当て条件] フィールドで定義された条件ごとにグループ化します。 ソフトウェアカウンターの結果には、グループ化パラメーターと一致しないライセンスの数も表示されます。
施行先	[必須] ライセンスへの準拠レベルを選択します：

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ ライセンス：選択したグループ化パラメーターに関係なく、分析対象のインストールや使用に関する既存のすべてのエンタイトルメントをカウントします。 ○ 厳格：ライセンスがグループ化カテゴリにも一致する場合にのみ、ライセンスとエンタイトルメントを有効としてカウントします。たとえば、アメリカなどの特定の場所にライセンスが割り当てられているとします。厳格の施行を有効にすると、ライセンスがインストールされているユーザーとマシンは「アメリカ」というグループに属している必要があります。アメリカのグループに割り当てられたライセンスを持つ人物がイギリスに移住した場合、そのライセンスは引き続き有効ですが、厳格の施行によってそのライセンスの使用権限がないというフラグが立てられます。ライセンスは有効とカウントされますが、要約ではエンタイトルメント無しと表示されます。
エンタイトルメントを確認	チェックボックスを選択すると、ソフトウェアカウンターのソフトウェアエンタイトルメントの詳細が表示されます。結果には、すべてのタイプのインストールの数が含まれます：「資格無し」、「資格あり、使用中」、「資格あり、不使用」、「未割り当て」です。詳細については、「クイックカウンターの設定」を参照してください。
詳細を生成	エンタイトルメントレコードの詳細を生成するには、このチェックボックスを選択します。詳細については、「クイックカウンターの設定」を参照してください。
ライセンスタイプ	[必須] ライセンスを数える方法を選択します。たとえば、指定ユーザーごとまたはワークステーションごとです。 詳細については、「ライセンス計算タイプ」を参照してください。
ライセンス当たりのインストール数	ライセンス タイプがユーザー数別に設定されている場合は、各ユーザーのライセンスごとに許可されたインストール数 (1 以上) を入力します。ライセンスごとに 2 回以上のインストールを許可できます。 他のすべてのライセンス タイプでは、このフィールドはライセンスごとにインストール 1 回と設定されます。
キャッシュ済み	[読み取り専用] このオプションが選択されているかどうかを示します。このオプションを選択すると、変更された情報のみがカウントされ、ライセンスを数えるのに要する時間が短縮されます。
ライセンス条件	カウントされるためにライセンスが満たす必要のある条件を指定します。
ソフトウェアインストール条件	カウントされるためにインストール レコードが満たす必要のある条件を指定します。このフィールドは、[ライセンス タイプ] フィールドの値に応じて表示されます。
ソフトウェア使用条件	カウントされるために使用レコードが満たす必要のある条件を指定します。このフィールドは、[ライセンス タイプ] フィールドの値に応じて表示されます。
関連リスト	
ソフトウェアカウン	このソフトウェアカウンターに関するすべての 結果を表示します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ターの結果	
ソフトウェアカウンターコンプライアンス違反	このソフトウェアカウンターのコンプライアンス違反に関するすべてのレコードを表示します。
ソフトウェアカウンターの履歴	このソフトウェアカウンターに関するすべてのソフトウェアカウンター履歴レコードを表示します。カウントが完了するたびに、システムはソフトウェアカウンター レコードの読み取り専用コピーであるソフトウェアカウンター履歴レコードを自動的に生成します。

注:
ライセンス カウンターが進行中かどうかを示すメッセージがソフトウェアカウンターの上部に表示されます。フォームをリロードして、[カウンター結果] を表示します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のクイックカウンターを設定する

クイックカウンター設定は、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインで使用されるソフトウェアカウントプロセスを高速化するのに役立ちます。

ソフトウェアカウンター フォームのパラメーターセクションでは次のチェックボックスが使用できます：

- [エンタイトルメントを確認]：このチェックボックスを選択すると、ソフトウェアカウンタはソフトウェアカウンタのサマリーにエンタイトルメントの詳細を生成し、使用中のエンタイトルメント数と使用されていないエンタイトルメント数を表示します。このチェックボックスをオフにすると、ソフトウェアカウンタには合計インストール数とともに [不明なエンタイトルメント] が表示されます。カウンターはエンタイトルメントを確認しません。
- [詳細を生成]：このチェックボックスを選択すると、ソフトウェアカウンターはソフトウェアカウンターの結果タイプごとにソフトウェアカウンターの詳細を生成します。チェックボックスをオフにすると、詳細は表示されません。

[グルーピング] パラメータを [なし] に設定することに加えてこれらのチェックボックスをオフにすると、ソフトウェアカウンターをより高速に実行できます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアカウンターの結果を表示する

ソフトウェアカウンターの結果は、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインによって形成された各グループに関する詳細情報を提供します。

始める前に
必要なロール：sam

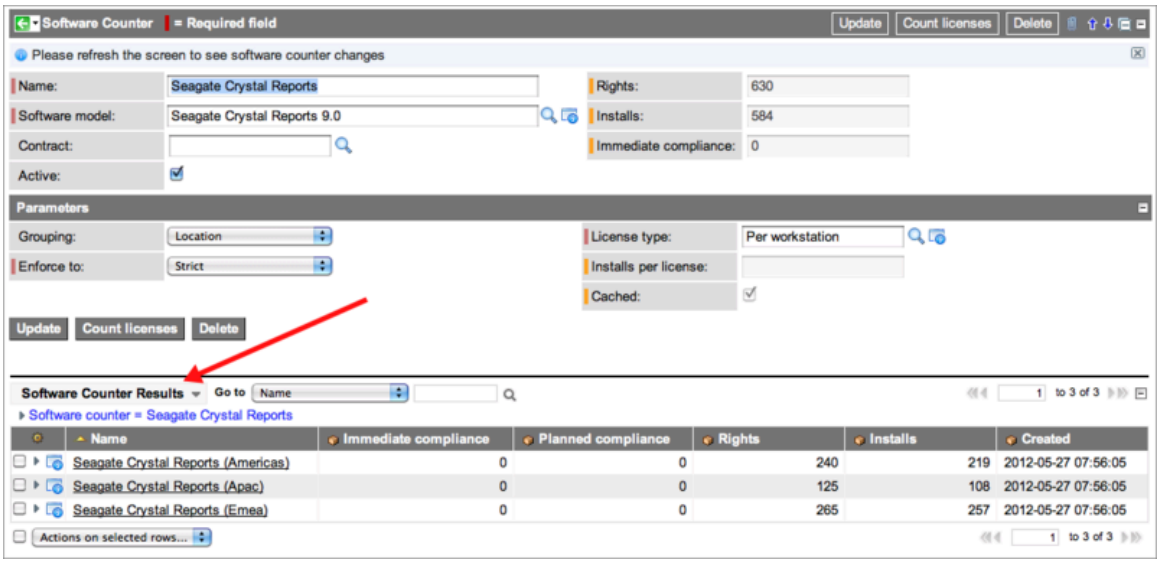
自動翻訳

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

手順

1. ソフトウェア カウンター フォームで、[ソフトウェア カウンター結果] 関連リストの名前をクリックします。

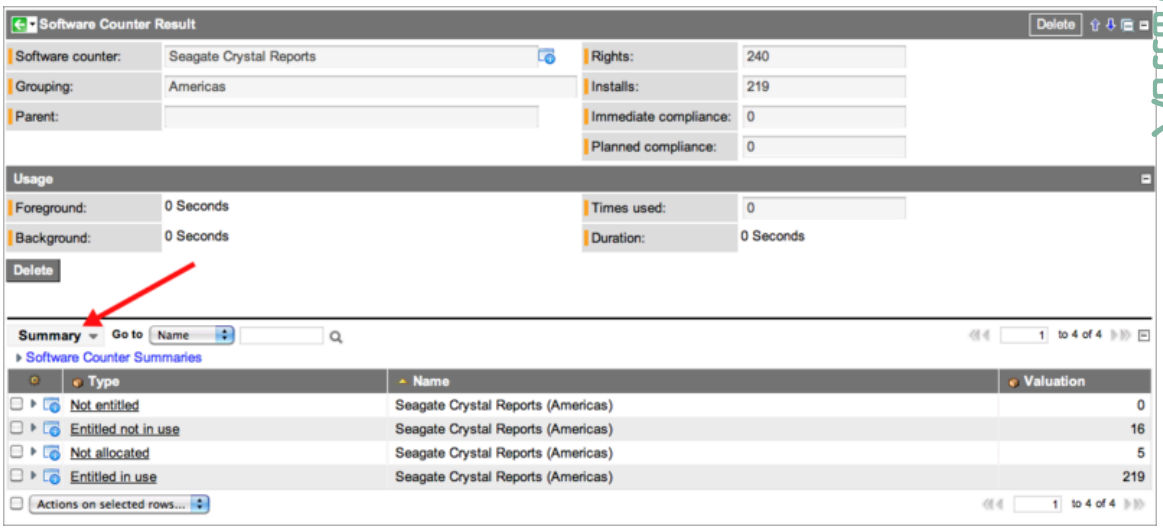
SAM ソフトウェア カウンター結果 **2**



2. ソフトウェア カウンターの結果フォームを表示します (表参照)。

フォーム内のフィールドはすべて読み取り専用です。

SAM ソフトウェア カウンター結果 **3**



ソフトウェア カウンターの結果フォーム

フィールド	説明
ソフトウェア カウンター	結果が表示されるソフトウェア カウンターの名前。
グループ化	このソフトウェアが属するグループ。
親	このソフトウェアに割り当てられている親ソフトウェアの名前 (存在する場合)。
権利	グループで使用可能な権限の数。

自動翻訳

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

フィールド	説明
インストール	グループ内のソフトウェア インストールによって使用されている権限の数。
緊急コンプライアンス	インストール数に基づく、グループのコンプライアンス達成に必要な追加の権限数。
計画的コンプライアンス	インストール数および使用されていないエンタイトルメントの数に基づいた、グループのコンプライアンス達成に必要な追加の権限数。
使用セクション	
フォアグラウンド	グループに対するすべてのインストールに基づき、ソフトウェアがフォアグラウンドで使用された合計時間。
バックグラウンド	グループに対するすべてのインストールに基づき、ソフトウェアがバックグラウンドで使用された合計時間。
使用時間	グループに対するソフトウェア使用レコードに基づき、ソフトウェアが使用された合計回数。
期間	グループに対するソフトウェア使用レコードに基づき、ソフトウェアが使用された合計時間(フォアグラウンドとバックグラウンドの合計ではありません)。
関連リスト	
サマリー	タイプ別のソフトウェアカウンター結果の内訳。サマリーの詳細を表示するには、タイプをクリックします。

自動翻訳

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアカウンターのサマリーを表示する

ソフトウェアカウンターのサマリーは、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインでサポートされている各ソフトウェアカウンタータイプに関する情報を提供します。

始める前に

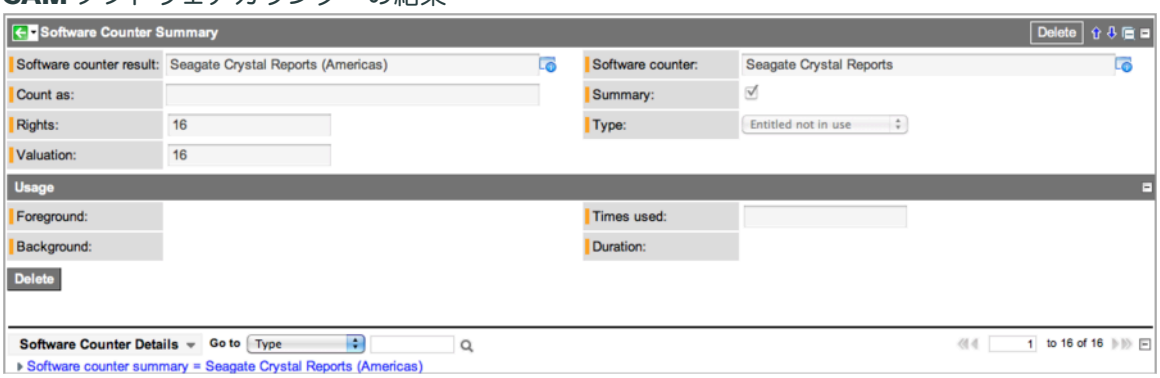
必要なロール：sam

手順

1. ソフトウェアカウンターの結果フォームで、[サマリー] 関連リスト内のタイプをクリックします。
2. ソフトウェアカウンターのサマリー フォーム (テーブル参照) を表示します。

   フォーム内のフィールドはすべて読み取り専用です。

SAM ソフトウェアカウンターの結果



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

ソフトウェアカウンターのサマリー

フィールド	説明
ソフトウェアカウンターの結果	サマリーが表示されるソフトウェアカウンターの結果の名前。
カウント方法	カウントされるソフトウェア モデル。
権利	使用された権限の数。
評価	調整中にソフトウェアをカウントする方法。
ソフトウェアカウンター	ソフトウェアカウンターの名前。
サマリー	フォームにサマリー情報 (選択) または詳細情報 (クリアー) が表示されるかどうかを示すチェック ボックス。
タイプ	カウントされたライセンスのタイプ。
使用セクション	
フォアグラウンド	グループ化に対するすべてのインストールに基づき、ソフトウェアがフォアグラウンドで使用された合計時間。
バックグラウンド	グループ化に対するすべてのインストールに基づき、ソフトウェアがバックグラウンドで使用された合計時間。
使用時間	グループ化に対するソフトウェア使用レコードに基づき、ソフトウェアが使用された合計回数。
期間	グループに対するソフトウェア使用レコードに基づき、ソフトウェアが使用された合計時間(フォアグラウンドとバックグラウンドの合計ではありません)。
関連リスト	
ソフトウェアカウンター詳細	ソフトウェアに関するすべてのエンタイトルメント、ソフトウェアインストール、ソフトウェア使用を表示します。関連するリストには、ソフトウェアカウンターの詳細ごとにワークステーションとユーザーが表示されます (該当する場合)。たとえば、ソフトウェア資産アドミニストレーターは、ライセンスを使用しているが権限を持っていない人々を識別することができます。ソフトウェアは、コンプライアンス ルールを満たすために準拠

自動翻訳

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

フィールド	説明
	していないマシンからアンインストールすることも、ライセンスを与えることもできます。 タイプをクリックすると、[ソフトウェアカウンタ詳細] が表示されます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェアカウンターの詳細を表示する

ソフトウェアカウンターの詳細は、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインの固有のソフトウェアカウンターサマリーに関する情報を提供します。

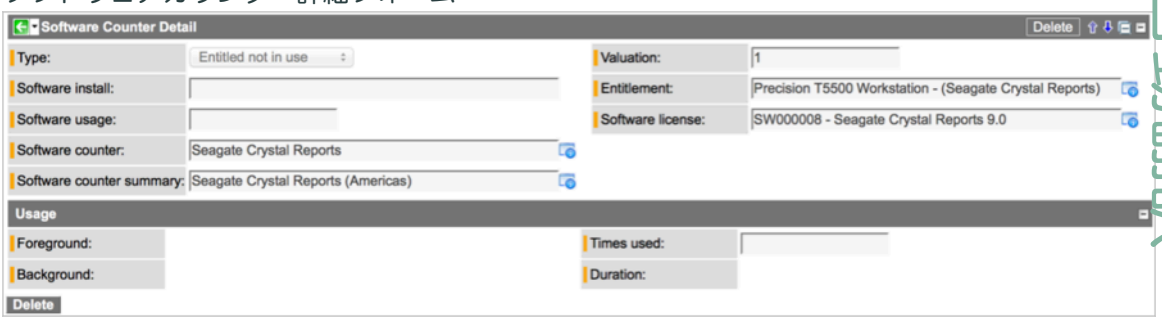
始める前に
必要なロール：sam

手順

1. ソフトウェアカウンターのサマリ フォームで、[ソフトウェアカウンター詳細] 関連リストのタイプをクリックします。
2. ソフトウェアカウンター詳細フォームを表示します (テーブル参照)。

   フォーム内のフィールドはすべて読み取り専用です。

ソフトウェアカウンター詳細フォーム



ソフトウェアカウンター詳細

フィールド	説明
タイプ	カウンター詳細のタイプ。
ソフトウェアインストール	関連するソフトウェア インストール レコードの名前 (該当する場合)。タイプが [資格あり、不使用] または [未割り当て] の場合、このフィールドは空欄になります。
ソフトウェア使用	関連するソフトウェア使用レコードの名前 (該当する場合)。
ソフトウェアカウンター	関連するソフトウェアカウンターの名前。
ソフトウェア	関連するソフトウェアカウンターのサマリの名前。

自動翻訳

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

フィールド	説明
カウンターのサマリ	
評価	評価 1 は、ライセンス権が使用されていることを示します。評価 0 は、ライセンス権がソフトウェア スイートの一部であること、またはライセンスが 1 つの権利につき複数のインストールを許可することを示します。0 は、このインストールがライセンスに対してカウントされないことを示します。
エンタイトルメント	関連するソフトウェアライセンスエンタイトルメントの名前 (該当する場合)。タイプが [権限なし] または [未割り当て] の場合、このフィールドは空欄です。
ソフトウェアライセンス	関連するソフトウェアライセンスの名前 (該当する場合)。タイプが [権限なし] の場合、このフィールドは空欄です。
使用セクション	
フォアグラウンド	関連するソフトウェアインストールレコードに基づき、ソフトウェアがフォアグラウンド使用された合計時間。
バックグラウンド	関連するソフトウェアインストールレコードに基づき、ソフトウェアがバックグラウンド使用された合計時間。
使用時間	関連するソフトウェア使用レコードに基づき、ソフトウェアが使用された合計回数。
期間	関連するソフトウェア使用レコードに基づき、フォアグラウンドとバックグラウンドでのソフトウェア使用の合計期間。

自動翻訳

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン の使用カウンターの結果を表示する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインの使用カウンターは、ワークステーションまたはユーザーによる実際のライセンスの使用頻度に基づいてライセンスを追跡します。

始める前に

必要なロール：sam

このタスクについて

使用カウンターは、ワークステーションまたはユーザーによってライセンスが実際に使用される頻度に基づいてライセンスを追跡します。たとえば、資産アドミニストレーターは使用カウンターを使用して、権限を与えられたソフトウェアを実際に使用しているユーザーを特定できます。個人がソフトウェアをまったく使用していない、またはごく稀にしか使用していない場合は、ソフトウェアをアンインストールして、頻繁に使用する個人にソフトウェアを提供することができます。プロキシ サーバーやゲートウェイなど情報をキャプチャする方法がある場合は、ライセンスにアクセスするユーザーの IP アドレスと名前を取得できます。キャプチャされたデータは、[ソフトウェア使用] リストに直接追加できます。

手順

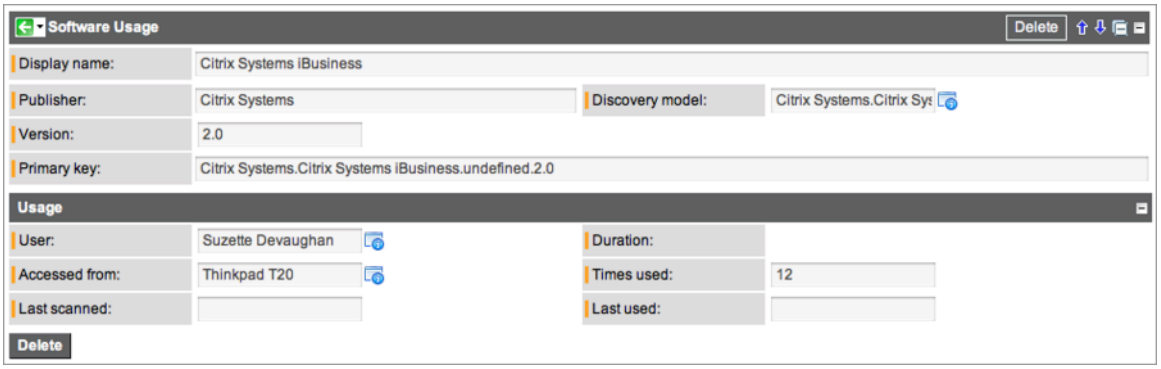
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > **Discovery** > ソフトウェア使用.
2. 確認するソフトウェアとユーザーが含まれている行の [表示名] をクリックします。

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

3. [ソフトウェア使用] フォームを表示します (テーブル参照)。

フォーム内のフィールドはすべて読み取り専用です。

SAM ソフトウェア使用



ソフトウェア使用フォーム

フィールド	説明
表示名	ソフトウェア使用レコードの名前。
公開者	ソフトウェアの公開者。
バージョン	ソフトウェアのバージョン。
ディスカバリーモデル	インストール済みソフトウェアを表わすソフトウェアディスカバリーモデル。
プライマリー キー	テーブル行の一意の識別子。
使用法	
ユーザー	ソフトウェアにアクセスしたユーザー。
アクセス元	ソフトウェアにアクセスしたハードウェアの構成アイテム。
前回スキャン	ソフトウェアがこのハードウェア上で前回検出された日時。
期間	すべての使用期間。
使用時間	このハードウェアからソフトウェアがアクセスされた回数。
前回使用	ソフトウェアがこのハードウェア上で前回使用された日時。
ソフトウェアカウンター	
カウント担当者	この使用回数がカウントされるソフトウェアカウンターの概要 [sam_sw_counter_summary] テーブルのソフトウェアカウンターのサマリレコード。
エンタイトルメント	ソフトウェアのエンタイトルメント権。
評価	このソフトウェア使用で使用されるライセンスの数。
キャッシュ済み	これを選択すると、ソフトウェアのカウントがすでにキャッシュされていることを示します。

自動翻訳

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

従来の **IBM PVU** プロセスパック

プロセッサー バリュー ユニット (PVU) は、プロセッサーまたはサーバー モデルに基づいてソフトウェア ライセンス コストを決定するために IBM が定義した測定単位です。

プロセッサーはソケット上の各コアとして定義されます。各ソフトウェア パッケージは、コア当たりのポイント数または PVU 数として定義される価格が割り当てられます。分散型ソフトウェアの IBM PVU ライセンスの詳細については、IBM Web サイトの「分散型ソフトウェアのプロセッサー バリュー単位 [PVU] ライセンス」を参照してください。

Now Platform では、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのアドオンである従来の IBM PVU プロセスパックで PVU の概念が使用されています。この従来のプロセスパックは、IBM プロセッサーバリューユニットのライセンスモデルでライセンス付与されたソフトウェアを管理する機能を提供します。

重要:
従来の IBM PVU プロセスパックは、ソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) プラグインの一部として利用可能な IBM の ソフトウェア資産管理 パブリッシャーパックを介した IBM PVU ライセンスの管理には必要ありません。IBM パブリッシャーパックには、 IBM 製品のフルキャパシティおよびサブキャパシティの PVU ライセンスおよび RVU ライセンスの追跡と管理に必要なすべての機能が含まれています。IBM パブリッシャーパックの詳細については、「IBM 用ソフトウェア資産管理パブリッシャーパック」を参照してください。

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのプロセッサー定義拡張は、IBM PVU プロセスパックを有効にすると自動的に有効となります。プロセッサー定義用のデータモデルサポートを提供し、すべての従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのプロセスパックで必要となります。

注:
Oracle と Microsoft も PVU の概念を使用しますが、わずかに異なる定義があります。

従来の **IBM PVU** プロセスパックを有効にする

従来の ソフトウェア資産管理 - IBM PVU プロセスパック (com.snc.sam.ibmpvu.pp) プラグインは、要求に応じてアクティブ化できなくなりました。従来のプラグインが ServiceNow インスタンスで既にアクティブになっている場合は、従来の IBM PVU プロセスパックを引き続き使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで、[プラグインを要求] をクリックして、HI で要求フォームを開きます。
3. Now Supportで、[プラグインサービスカタログのアクティブな **Hi** サービスポータルに移動 **(Take me to the Hi Service Portal Active a Plugin** サービスカタログ)] リンクをクリックして、Now Support サービスポータルのサービスカタログにアクセスします。
4. フォームのフィールドに入力します。

プラグインをアクティブ化の要求フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンス	プラグインをアクティブにするインスタンス

自動翻訳

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

フィールド	説明
プラグイン名	有効にするプラグインの名前です。
このプラグインを有効にする日時の指定	日時は、現時点から 2 営業日以降でなければなりません。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチで有効になります。特定の時刻にプラグインを有効にする必要がある場合は、[理由/コメント] フィールドに要求を入力します。
Reason/Comments (理由/コメント)	プラグインを有効にする ServiceNow 担当者に役立つ情報。たとえば、デフォルトのアクティブ化時間枠の 1 つではなく、特定の時刻にプラグインを有効にする必要がある場合は、その旨をコメントに入力します。

5. [送信] をクリックします。

ソフトウェアインストールを **PVU** マッピングに関連付けるための従来の **IBM PVU** プロセスパックの要件を検証する

推奨要件を満たすことで、PVU マッピングで最高品質の結果が得られます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ハードウェアを識別し、構成管理データベース (CMDB) に IBM PVU ライセンスで管理したい構成アイテムを取り込むには、ServiceNow ディスカバリー などのディスカバリーツールを使用します。
2. ソフトウェア インストールを特定するには、ServiceNowディスカバリーなどのディスカバリーツールを使用します。
   追加された CPU の情報が正しいことを確認してください。
3. ソフトウェア資産管理プラグイン - IBM PVU プロセス パック プラグインを 有効にします。
   また、まだソフトウェア資産管理プラグインが有効になっていない場合は有効にします。
4. プロセッサー定義を更新します。
5. IBM PVU ライセンスで管理するソフトウェアモデルのライセンスタイプ：[インストールごと - **IBM PVU]** が正しいことを確認します。
6. IBM PVU ライセンスを計算するソフトウェア カウンターを作成します。
7. IBM PVU ガイドラインのコンプライアンスを判断するためにライセンスをカウントします。

従来の **IBM PVU** プロセスパックの **IBM PVU** マッピングの準備

従来の IBM PVU プロセスパックのほとんどの IBM PVU マッピングとライセンスチェックは、自動的に管理されます。

自動計算が可能な限り正確であるためには、構成アイテムとソフトウェア モデルの情報が正確であることが重要です。

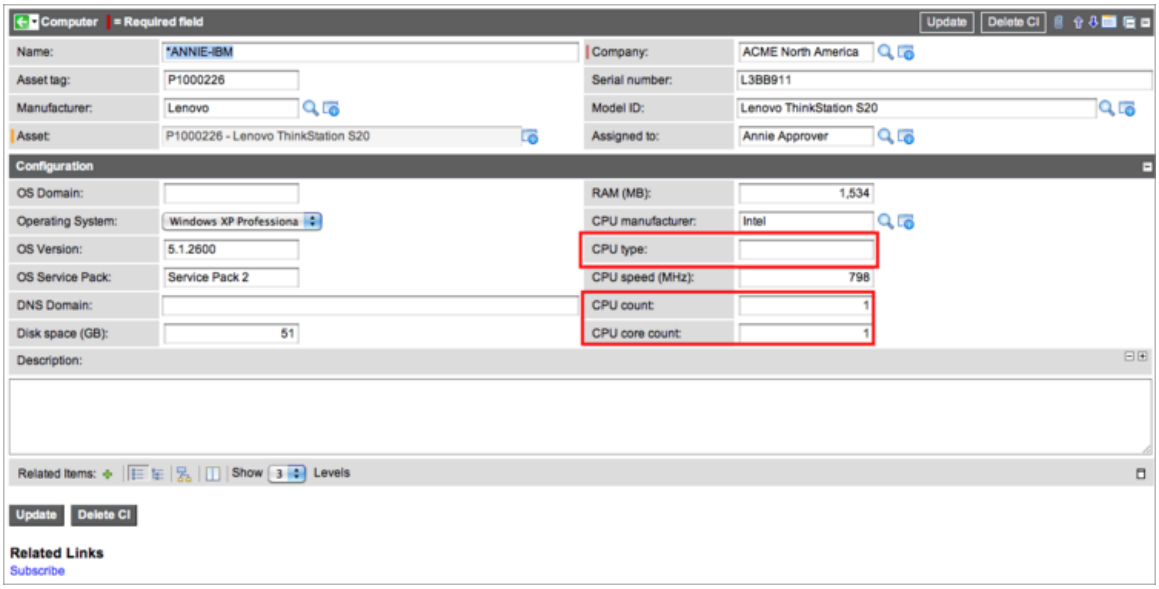
構成アイテム フォーム上のプロセッサーを説明する重要なフィールドは、次の通りです。

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

自動翻訳

- CPU タイプ
- CPU カウント
- CPU コア数

PVU 構成アイテム



この CPU データは、CMDB に情報が入力されているときに正確に追加される場合が多いです。フィールドに誤った情報が含まれている場合は、構成アイテム フォームのフィールドを手動で編集します。

構成アイテム フォーム フィールドとプロセッサー定義フィールドとの間のマッピングは、以下の通りです。

IBM PVU マッピングの準備

構成アイテム フォーム フィールド	プロセッサー定義 フォーム フィールド	定義
CPU タイプ	プロセッサー名、サーバー モデル番号、プロセッサー モデル番号	プロセッサー名、サーバー モデル番号、およびプロセッサー モデル番号の組み合わせです。*[CPU タイプ]* フィールドは、「CMDB を入力する」で説明されている一般的なプロセスの一部として作成されます。ディスカバリーツールの中には *[CPU タイプ]* の代わりに *[CPU 名]* を入力するものもあります。*[CPU タイプ]* フィールドが空欄の場合、代わりに CPU 名フィールドがマッピングに使用されます(必要であれば、*[CPU名]* を表示するようにフォームを構成できます)。CPU タイプフィールドとCPU 名フィールドが両方とも空欄の場合、マッピングは行われません。
CPU カウント	ソケット数	ソケットの数。

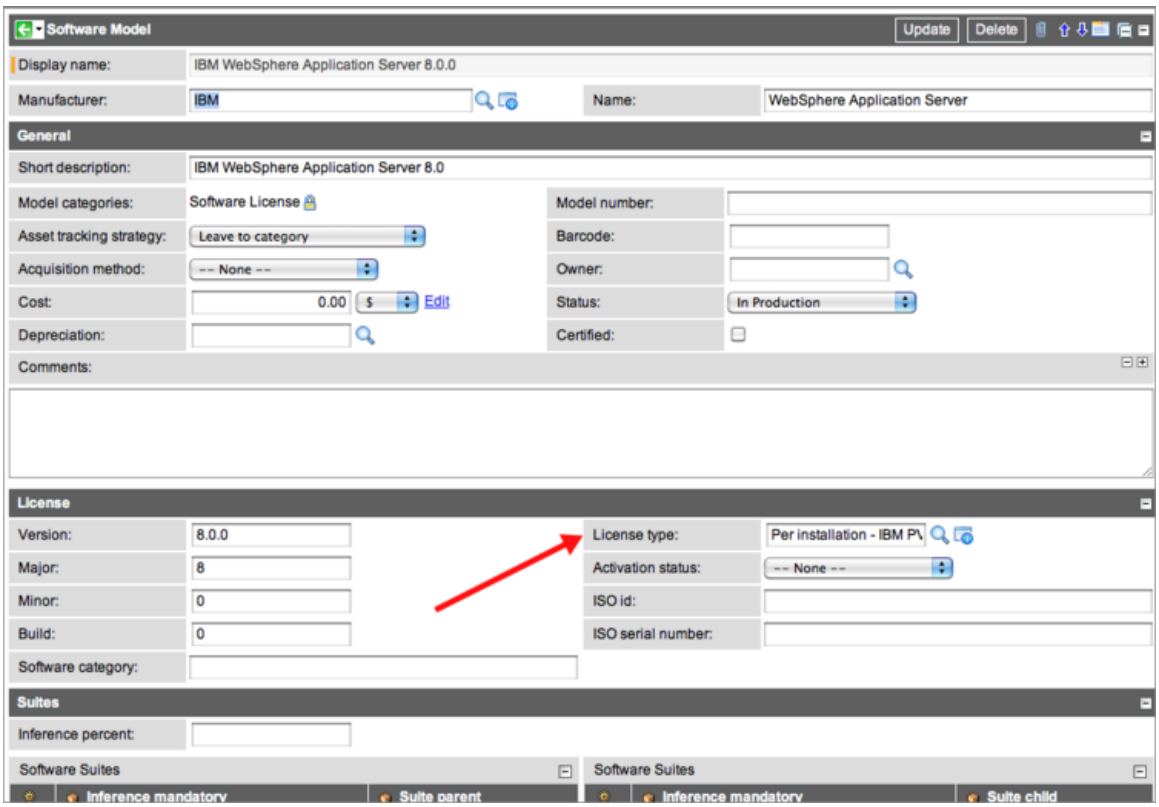
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IBM PVU マッピングの準備 (続く)

構成アイテム フォーム フィールド	プロセッサー定義 フォーム フィールド	定義
CPU コア数	ソケット当たりのコア数	ソケット当たりのコア数

ソフトウェア モデル フォームのキーフィールドは、[ライセンス タイプ] です。IBM PVU で追跡するソフトウェア ライセンスについては、相対するソフトウェア モデル フォームを開き、[インストールごと **- IBM PVU]** ライセンス タイプを選択します。

PVU ソフトウェア モデル



自動翻訳

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン プロセッサー定義を更新する

従来の IBM PVU プロセスパックをアクティブにした後、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインの [プロセッサー定義を更新] モジュールを使用して、コンピューター [cmdb_ci_computer] テーブル内にある既存のコンピューターのプロセス定義を作成します。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
この手順の後、SAM のビジネスルールはコンピューターの変更時または新規コンピューターの追加時にプロセッサー定義 [CMDB_processor_definition] テーブルを自動的に更新します。[プ

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

ロセッサー定義を更新] モジュールを 2 度目に使用する必要はありませんが、コンピューター [cmdb_ci_computer] テーブルを大幅に変更した場合は、常に使用できるようになっています。

手順

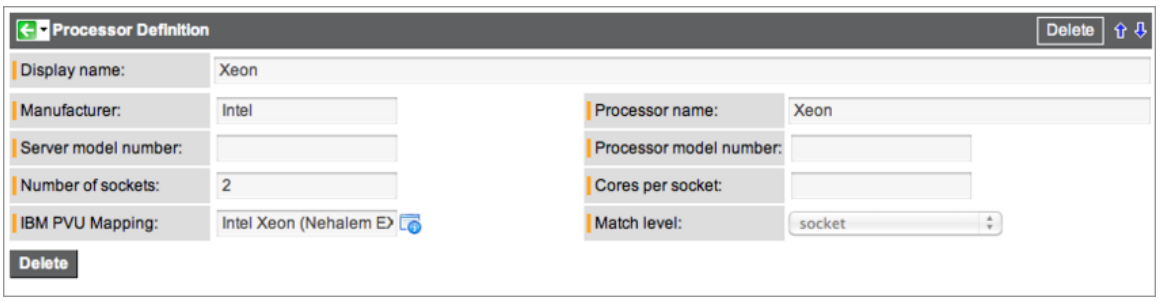
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > システム > プロセッサ定義を更新.
2. [続行] をクリックします。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン プロセッサー定義

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのプロセッサー定義は、コンピューターやサーバーなどのアイテムに対して構成アイテムフォームの情報から自動的に導出されます。

プロセッサー定義を表示するには、次に移動します: ソフトウェア資産 > 照合 > プロセッサ定義 をクリックし、アイテムをクリックします。

プロセッサ定義



次の読み取り専用のフィールドがリストで表示されます。

プロセッサー定義

フィールド	説明
表示名	プロセッサー リストに表示されるプロセッサーの名前。
メーカー	プロセッサーをビルドした会社。
サーバー モデル番号	サーバーのメーカーによってモデルに割り当てられた番号。
ソケット数	コンピューターのマザーボード上の金型の数。金型あたりの CPU 数は、[ソケットあたりのコア数] で指定します。
IBM PVU マッピング	このプロセッサーが関連付けられている IBM PVU マッピング。このフィールドの情報は、IBM PVU テーブルで定義されているルールに基づいて、サーバーモデル番号、ソケット数、プロセッサー名、プロセッサーモデル番号から自動的に計算されます。
プロセッサー名	メーカーがプロセッサーに割り当てた名前。
プロセッサー モ	プロセッサーのメーカーによってモデルに割り当てられた番号。

自動翻訳

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

プロセッサー定義 (続く)

フィールド	説明
デル番号	
ソケット当たりのコア数	マザーボード上の各物理接続 (ソケット) のコア数 (プログラムを実行するために必要な機能単位)。
一致レベル	プロセッサーと PVU マッピング間の関連性の精度レベル。関連性が推定される場合に自動的に設定されます。

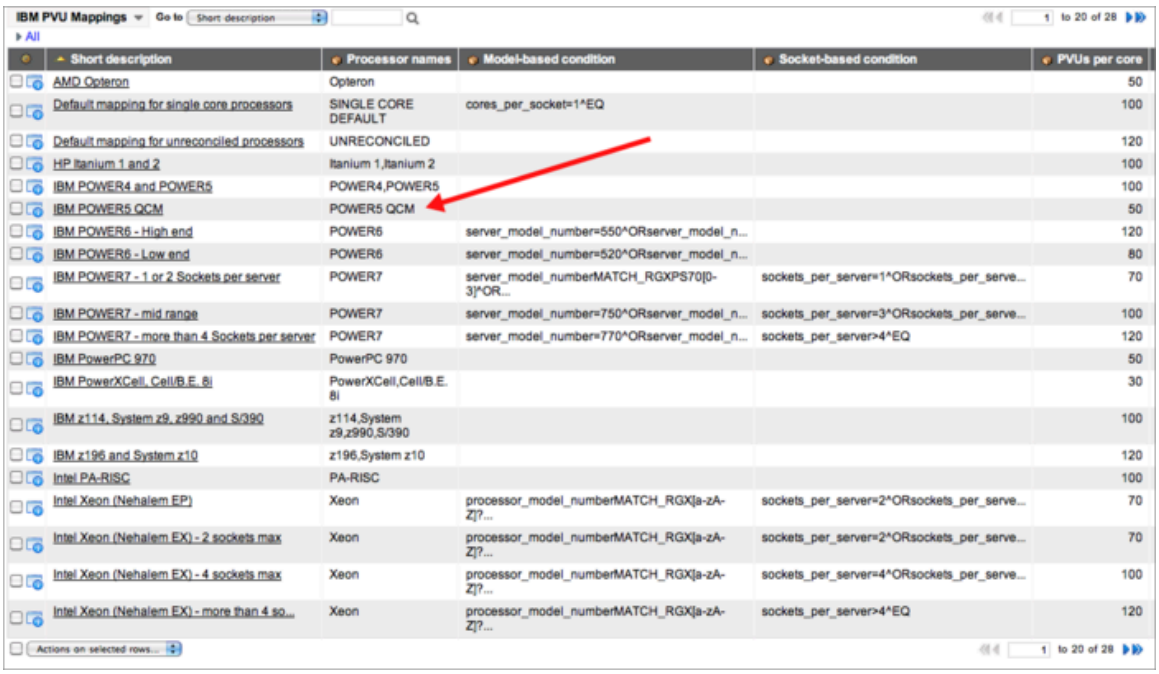
従来の **IBM PVU** プロセスパックの **IBM PVU** マッピングを表示する

IBM PVU テーブルにリストされているすべてのルールは、従来の ソフトウェア資産管理(com.snc.software_asset_management) プラグイン内の 1 つの PVU マッピングレコードによって表されます。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
たとえば、IBM PVU テーブルにはプロセッサー名が POWER5 QCM の行が 1 行あり、IBM PVU マッピングには POWER5 QCM を表す行があります。

PVU マッピングリスト

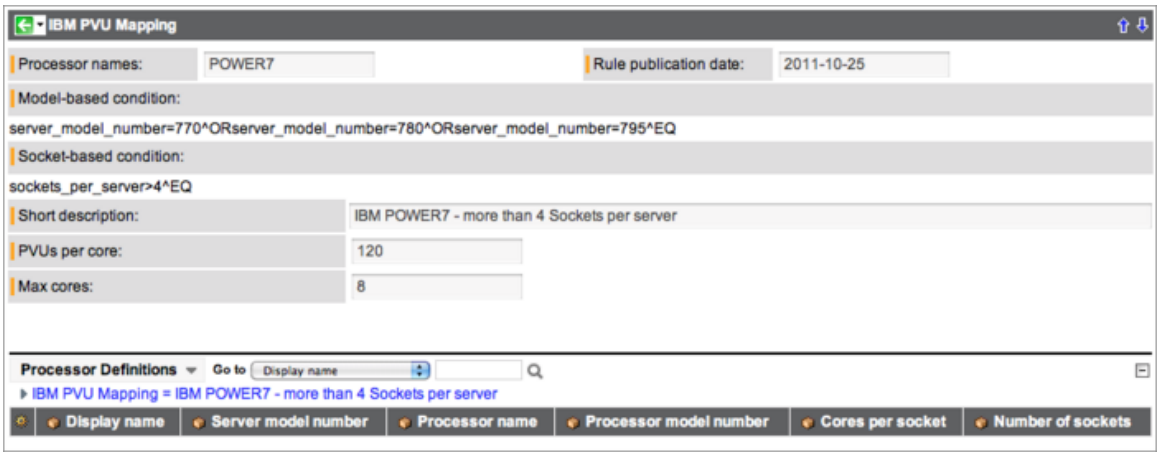


手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > 照合 > **IBM PVU** マッピング.
2. マッピングの詳細については、[簡単な説明] をクリックします。

自動翻訳

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



これらのフィールドは情報用であり、編集することはできません。

IBM PVU マッピング

フィールド	説明
プロセッサー名	実行中のプロセッサーの名前。プロセッサー名はコンマで区切られています。
モデルベースの条件	コンピューターのプロセッサー定義のサーバー モデル番号が PVU エントリーのサーバー モデル番号と一致するかどうかを判断するために使用される正規表現。
ソケットベースの条件	コンピューターのプロセッサー定義のソケット数が PVU エントリーのソケット数と一致するかどうかを判断するために使用される正規表現。
簡単な説明	この PVU マッピングの簡単な説明。
コア当たりの PVU 数	コアごとに消費されたプロセッサー値の数 (IBM PVU の図表に従う)。
最大コア数	IBM PVU テーブル (ソケットごとのコアの下の右端の列) に示されている、プロセッサー ファミリー上のコアの最大数。
ルール発行日	IBM が PVU ルール テーブル上に公開した日付。

従来の **IBM PVU** プロセスパックでソフトウェアカウンターを使用する

従来の IBM PVU プロセスパックを使用して IBM PVU ライセンスを計算するには、IBM PVU ライセンスタイプのソフトウェアカウンターを作成します。特定の PVU ソフトウェア パッケージでは、1 度カウンターを作成すればあとは再利用することができます。

始める前に
必要なロール：sam

このタスクについて
ライセンスが数えられるとプロセッサー定義が検索されます。プロセッサー定義が見つかるがプロセッサー用の PVU マッピングリンクが存在しない場合、システムでは自動的に次の内容を実行して PVU マッピングリンクを取得します。

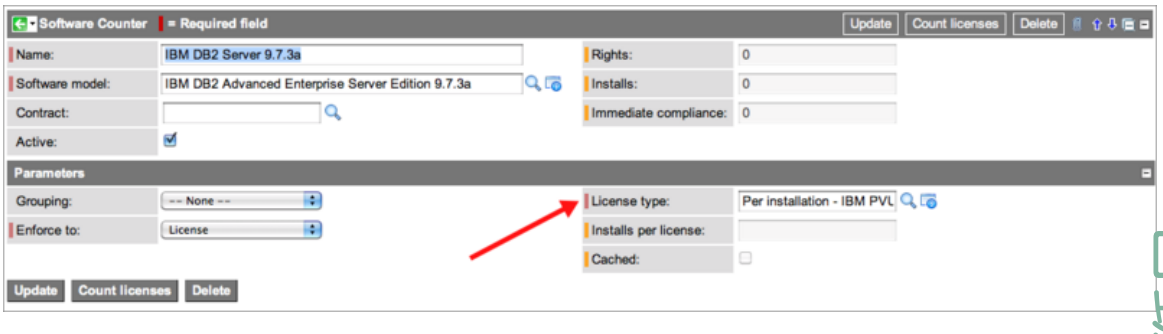
自動翻訳

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

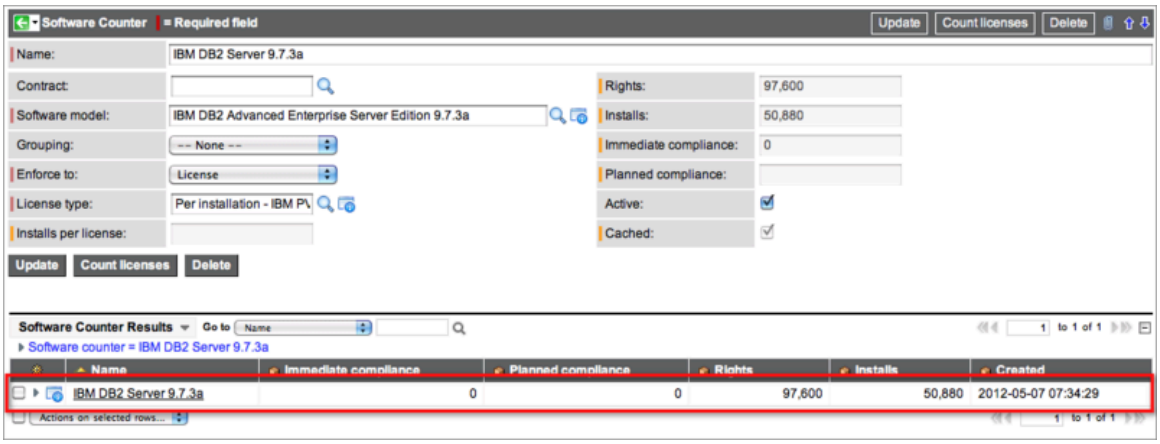
- プロセッサー名に基づいた事前フィルタリング。
- PVU マッピング レコードの条件フィールドに基づいた詳細なフィルタリング。
- 完全に一致するものが見つからない場合は、準拠する可能性を高めるために最も高級なマッピングが使用されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > 照合 > ソフトウェアカウンター.
2. [**New**] をクリックします。
3. [名前] を入力します。
4. [ソフトウェア モデル] を選択します。
5. [施行先] フィールドで、ライセンスへの準拠レベルを選択します。
6. [ライセンス タイプ] で、[インストールごと **- IBM PVU]** を選択します。



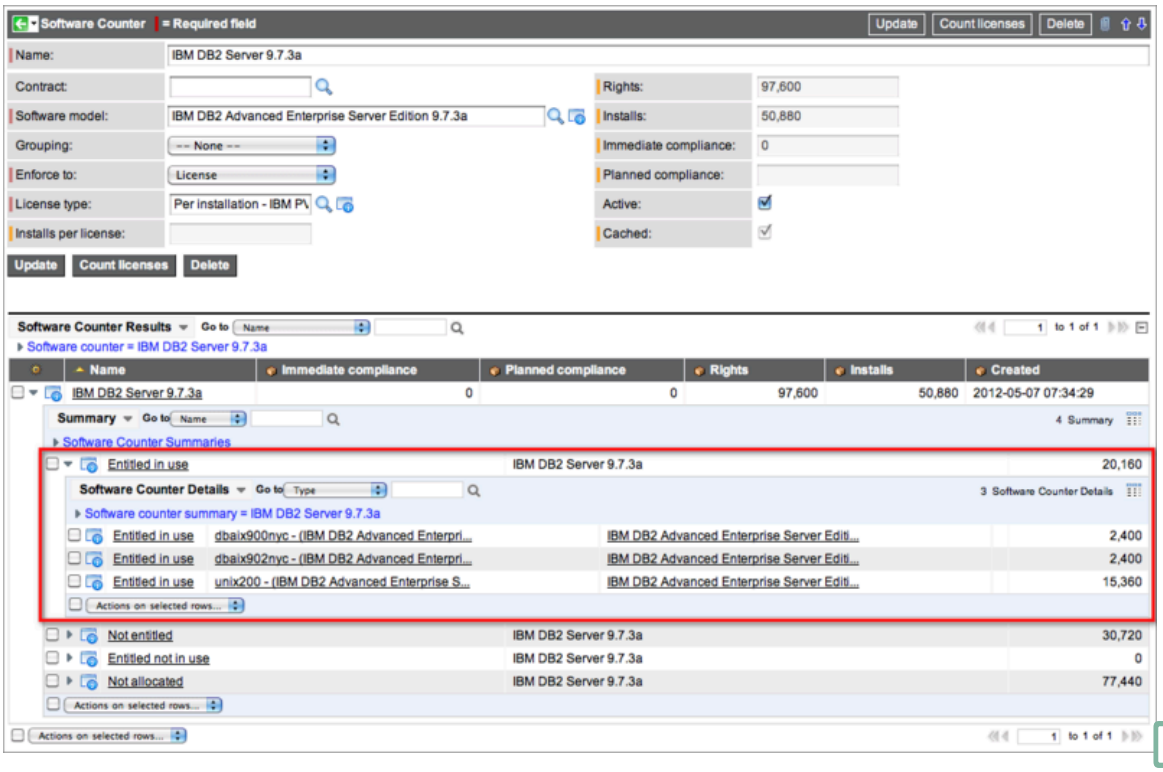
7. 必要に応じて他のフィールドに情報を追加します。
8. ヘッダー バーを右クリックし、[保存] を選択します。
9. [ライセンスを数える] をクリックします。



自動翻訳

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

10. [ソフトウェア カウンターの結果] リストで、ドリル ダウンしてサマリーと詳細情報を取得します。



従来の **IBM PVU** プロセスパックとともにインストールされる内容

次のテーブル、フィールド、スクリプトインクルード、ビジネスルールは従来の IBM PVU プロセスパックとともにインストールされます。

テーブル

テーブル	説明
プロセッサー定義 [cmdb_processor_definition]	このテーブルの各行は IBM が PVU ライセンス モデルに使用する属性に関するコンピューターについて説明します。行は (PVU のライセンス付与に使用されている属性がすべて一致していれば) 検出された 1 台または複数のコンピューターに関連付けることができます。

Fields

フィールド	テーブル	説明
ibm_pvu_mapping	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	ソフトウェアのインストールに適用される PVU ルール。IBM PVU に基づくライセンス カウントに使用されます。
ibm_pvu_mapping	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]	ソフトウェアのインストールに適用される PVU ルール。IBM PVU に基づくライセンス カウントに使用されます。

自動翻訳

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

スクリプトインクルード

名前	説明
ProcessorDefinitionsUtils	プロセッサー定義 [cmdb_processor_definition] テーブルを管理するためのユーティリティが含まれています。
ProcessorValueUnitsUtils	特定のプロセッサーに関連付けられた IBM PVU の価格設定を決定するロジックが含まれています。

ビジネスルール

名前	説明
唯一のデフォルト マッピング [sam_ibm_pvu_mapping]	変更されたレコードの最終手段のフラグをリセットし、新しいレコードのフラグを FALSE に設定することで、1 つだけのデフォルト マッピングを確保します。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェア契約

ソフトウェア契約とは、ソフトウェア製品の所有者と購入者間における拘束力のある契約書です。契約によって購入者はソフトウェアを合法的に使用することができます。

契約管理アプリケーションを使用すると、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインによって追跡および管理されるソフトウェアの契約を作成できます。新しいソフトウェア契約を作成するときに、その契約がエンタープライズライセンスまたはサブスクリプションライセンスであることを指定できます。

従来の ソフトウェア資産管理プラグイン のソフトウェア契約を作成する

従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインによって追跡および管理されるソフトウェアを、購入者が合法的に使用できるようにする拘束力のある契約を作成できます。

始める前に

必要なロール：contract_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 契約 > ソフトウェアライセンス.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに入力します。
4. 契約にソフトウェア ライセンスを追加する
   必ず [ソフトウェア ライセンス] オプションを使用してください。[ライセンスバンドル] および [ソフトウェアライセンス契約] オプションは推奨されていません。

関連情報

契約管理

従来の **Oracle** プロセスパック

従来の Oracle プロセスパックは、Oracle ライセンスモデルでライセンスを付与されたソフトウェアの管理機能を提供する従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインのアドオンです。

自動翻訳

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

> **重要:**
> 従来の Oracle プロセスパックは、ソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) プラグインの一部として利用可能な Oracle の ソフトウェア資産管理 パブリッシャーパックを介した Oracle ライセンスの追跡および管理には必要ありません。Oracle パブリッシャーパックには、Oracle ライセンスの追跡と管理に必要なすべての機能が含まれています。Oracle パブリッシャーパックの詳細については、「Oracle 用ソフトウェア資産管理パブリッシャーパック」を参照してください。

アドミニストレーターはこの機能を使用して、次の機能を実行できます。

- Oracle データベースサーバーにインストールされているソフトウェア パックの特定。
- 現在使用されているソフトウェア パックの参照。
- インストールされて使用中であるオプションのリストアップ。

従来の **Oracle** プロセスパックでソフトウェアカウンターを使用する

従来の Oracle プロセスパックを使用して Oracle ソフトウェアをカウントするには、2 通りの方法があります。Oracle モデルが正確に設定されていることを確認してください。

> **注:**
> 従来の Oracle ライセンス計算タイプは、Oracle プロセスパックを有効にした後にソフトウェアカウンターフォームで使用できます。

[Oracle プロセッサー] ライセンス計算タイプを使用する Oracle ソフトウェアは、サーバー上のプロセッサー数でカウントされます。このライセンス計算タイプは、ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに存在する必要があります。ソフトウェアインストールレコードは、正しい Oracle ソフトウェアと一致するディスカバリーモデルとともに挿入する必要があります。Oracle プロセッサー カウンターでインストールをカウントするには、ソフトウェア インストール フォームの [インストール先] フィールドに、**[Oracle** プロセッサー] の [評価指標タイプ] を含む構成アイテムを参照する必要があります。

[Oracle 指定ユーザー] または **[Oracle** 指定ユーザー プラス] ライセンス計算タイプを使用する Oracle ソフトウェアは、一意のユーザー数または一意のユーザー数とデバイス数でカウントされます。このライセンス計算タイプは、ソフトウェア使用 [cmdb_sam_sw_usage] テーブルに存在する必要があります。ソフトウェアインストールレコードは、正しい Oracle ソフトウェアと一致するディスカバリーモデルとともに挿入する必要があります。[Oracle 新規ユーザー] または [Oracle 新規ユーザー プラス] カウンター別で使用状況をカウントするには、Software 使用 [cmdb_sam_sw_usage] テーブルの [ターゲット ホスト] フィールドで、[評価指標タイプ] が **[Oracle NU]** または **[Oracle NUP]** の構成アイテムを参照する必要があります。

従来の **Oracle** プロセスパックのソフトウェアモデル

Oracle ソフトウェアのライセンス数を数えるには、Oracle ソフトウェアのソフトウェア モデルを作成する必要があります。

詳細については、「ソフトウェア モデルの管理」を参照してください。

従来の **Oracle** プロセスパックを要求する

従来の ソフトウェア資産管理 - Oracle プロセスパック (com.snc.sam.ibmpvu.pp) プラグインは、要求してもアクティブ化できなくなりました。従来のプラグインが ServiceNow インスタンスで既にアクティブになっている場合は、従来の Oracle プロセスパックを引き続き使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

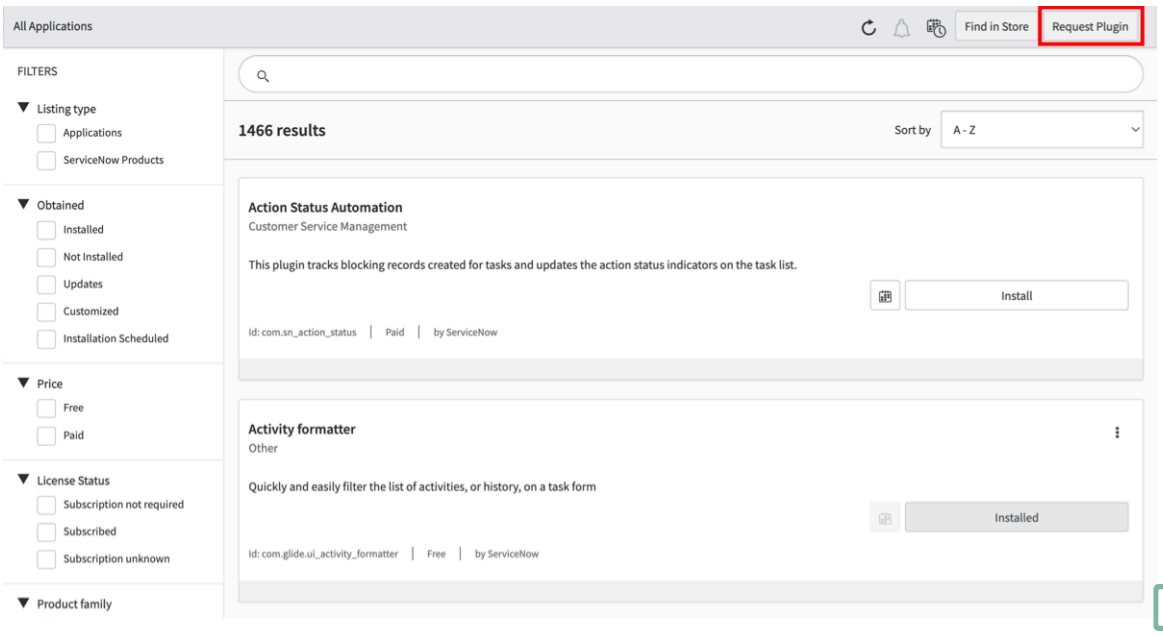
このタスクについて
従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインは、関連するすべてのプラグインを有効にします。

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

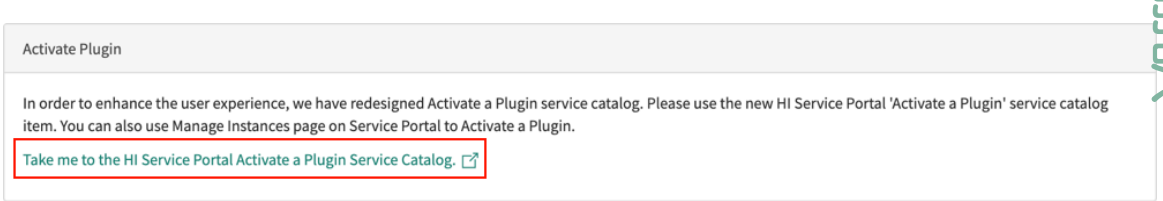
自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。

自動翻訳

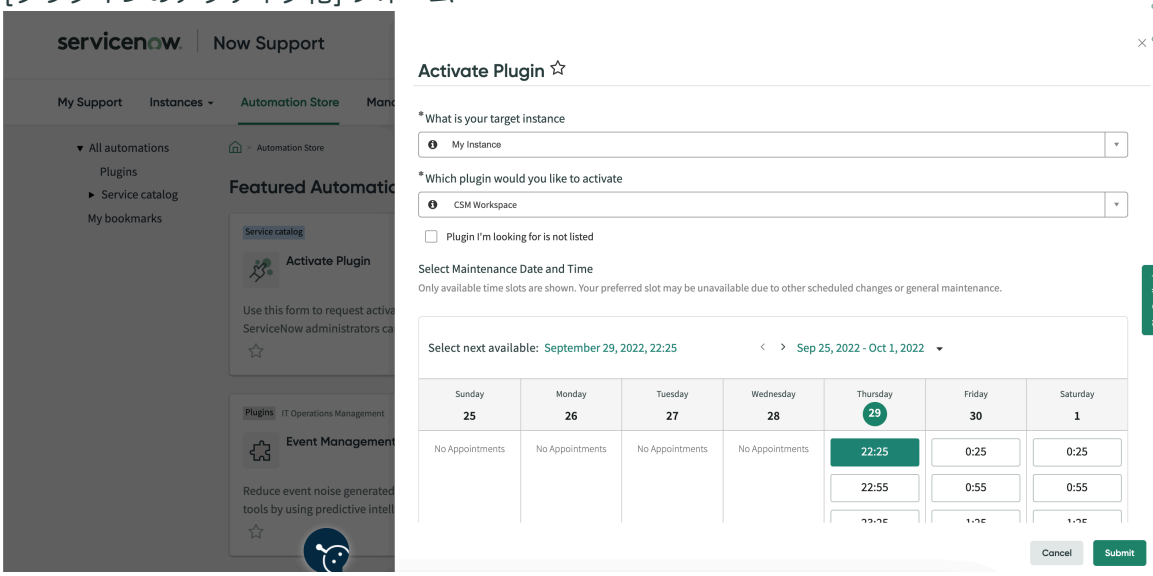
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [**Submit** (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

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

従来の Oracle プロセスパックとともにインストールされる項目

次のテーブル、フィールド、およびライセンス計算タイプは、従来の Oracle プロセスパックとともにインストールされます。

このテーブルの情報は、ソフトウェア モデル フォームの [ソフトウェア カウンター コンプライアンス違反] セクションに表示されます。

ソフトウェア カウンター コンプライアンス違反テーブル

テーブル	説明
ソフトウェア カウンター コンプライアンス違反 [sam_sw_counter_violation]	権限数を超えるインストール以外の次のような違反によるカウンター違反の保存に使用されます。 • 超過した最大 CPU/ユーザー数 (モデル制限に基く)。 • 順守されていない最大または最小の権限ルール (モデル制限に基く)。 • オプションがサポートされていないライセンス (Oracle) を持つサーバーにインストールされたオプション。

Fields

フィールド	テーブル	説明
ソフトウェア カウンター [counter]	ソフトウェア カウンター コンプライアンス違反 [sam_sw_counter_violation]	この違反が属するソフトウェア カウンターの参照(ソフトウェア カウンター テーブル [sam_sw_counter] への参照フィールド)。
原因 [名前]	ソフトウェア カウンター コンプライアンス違反 [sam_sw_counter_violation]	違反の説明。
オプション (is_option)	ソフトウェア モデル [cmdb_software_product_model]	ソフトウェアモデルが Oracle エンタープライズ版のアクティブデータガードまたはデータマイニングオプションなど、他のソフトウェアのオプションやパックであるかどうかを示します。このフィールドは、メーカーが Oracle の場合にのみ表示されます。
ライセンスのメトリクス (metric_type)	ソフトウェア ライセンス [alm_license]	ライセンス計算 [cmdb_sw_license_calculation] テーブルへの Glide リストの参照。このリストには、このライセンスに適用されるすべてのライセンス計算が含まれており、ソフトウェア カウンターの実行時に使用する際の望ましい評価指標タイプが識別されます。
ライセンスのメトリクス (metric_type)	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	ライセンス計算 [cmdb_sw_license_calculation] テーブルへの Glide リストの参照。このリストには、このライセンスに適用されるすべてのライセンス計算が含まれており、ソフトウェア カウンターの実行時に使用する際の望ましい評価指標タイプが識別されます。このフィールドはデフォルトでフォームに表示されません。

自動翻訳

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

Oracle プロセスパックには次のライセンス計算タイプが追加されます。

Oracle ライセンス計算タイプ

名前	説明
Oracle 指名ユーザー	一意のユーザー数でカウントされる Oracle ライセンス スキーム。
Oracle 指名ユーザー プラス	一意のユーザー数とデバイス数でカウントされる Oracle ライセンス スキーム。
Oracle プロセッサー	サーバー上のプロセッサー数でカウントされる Oracle ライセンス スキーム。

従来の **Oracle** プロセスパックの **Oracle** ソフトウェアライセンスを作成する

従来の Oracle プロセスパックを使用するには、Oracle ソフトウェアライセンスを作成する必要があります。

始める前に
必要なロール：sam

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > ソフトウェアライセンス.
2. [**New**] をクリックします。
3. [モデル カテゴリ] フィールドで [ソフトウェア ライセンス] を選択します。
4. [モデル] フィールドで Oracle モデルを選択します。

   このリストの Oracle モデルはユーザーによって作成されます。詳細については、「ソフトウェア モデルの管理」を参照してください。
5. [ライセンスのメトリクス] フィールドに正しいライセンス計算タイプが指定されていることを確認します。
6. 必要に応じて残りのフィールドに入力します。
7. [送信] をクリックします。

ソフトウェアインストールを **Oracle** マッピングに関連付けるために従来の **Oracle** プロセスパックの要件を検証する

推奨要件を満たすことで、Oracle マッピングで最高品質の結果が得られます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ソフトウェアインストールを特定するには、ServiceNow ディスカバリー などのディスカバリー ツールを使用します。
   追加された CPU の情報が正しいことを確認してください。
2. 従来の ソフトウェア資産管理 をアクティブ化する - Oracle プロセスパック (com.snc.sam.oracle.pp) プラグインをアクティブ化できます。
   これにより、まだアクティブになっていない場合は、従来の ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインもアクティブになります。
3. に移動すると、プロセッサ定義が更新されます ソフトウェア資産 > システム をクリックし、[プロセッサ定義を更新] をクリックします。

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

自動翻訳

4. Oracle ライセンスで管理するソフトウェアモデルが正確に設定されていることを確認します。
「ソフトウェアモデルの作成」を参照してください。
5. Oracle ソフトウェア用にソフトウェア ライセンスを作成します。
ライセンスに正しいライセンスのメトリクスが与えられていることを確認してください。

   [ソフトウェア ライセンス] テーブル上の [ライセンスのメトリクス] (metric_type) フィールドは [ライセンス計算] テーブルに対する参照フィールドです。

6. ソフトウェア カウンターを作成し、一致するライセンス タイプの Oracle ライセンスを計算します。
7. Oracle ガイドラインのコンプライアンスを判断するためにライセンスをカウントします。

従来の **Oracle** プロセスパックの **Oracle** ソフトウェアカウンターを実行する

ソフトウェアインストールを Oracle マッピングに関連付けるには、Oracle ソフトウェアカウンターを実行する必要があります。

始める前に
必要なロール：sam

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > 照合 > ソフトウェアカウンター.
2. カウンターの名前をクリックします。
3. [ライセンスを数える] をクリックします。
あらゆるタイプのソフトウェア カウンターの結果を表示できます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインが資産管理アプリケーションで提供されているITSM ソフトウェア資産管理機能を有効にします。

本格的なソフトウェア資産管理製品 (別名ソフトウェア資産管理プロ) のドキュメントについては、「ソフトウェア資産管理」を参照してください。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン は、ソフトウェアライセンスとコンプライアンスを系統的に追跡、評価、管理します。機能はこのような特長で構成されています。

特長エリア	説明
ダッシュボード	Software Asset Management Foundation ダッシュボードには、お使いの環境のソフトウェアインストールの結果が統計とチャート形式で表示されます。
ライセンス	インストールされているすべてのソフトウェア製品用に作成されたソフトウェア モデルは、ソフトウェア インストール (使用されているソフトウェア)とエンタイトルメント (所有されているソフトウェア) を結びつけるために使用されます。エンタイトルメントはライセンスの詳細を定義し、ソフトウェア モデルに割り当てられます。
ディスカバリーと標準化	お使いの環境にインストールされているソフトウェアを検出するには、ServiceNow ディスカバリー や Microsoft SCCM などのディスカバリープロセスを使用できます。

自動翻訳

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

特長エリア	説明
	OOB (すぐに利用可能な認証) の [正規化] ライブラリーには、公開者と製品の内容が含まれています。ソフトウェア製品が [ソフトウェア] ライブラリーに存在しない場合、カスタム製品を作成できます。検出されたソフトウェアは、調整のために手動で標準化することができます。
調整	調整プロセスは、検出とエンタイトルメントに関するソフトウェア製品のコンプライアンスステータスを計算します。コンプライアンスの問題を解決するための修正オプションが作成されます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン の詳細

Yokohama のリリース以降、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションのユーザーインターフェイスが拡張され、より使いやすく直感的になり、ソフトウェアのインストールをより適切に管理できるようになりました。

ソフトウェア資産ワークスペースと呼ばれる新しいソフトウェア資産管理の基盤プラグインユーザーインターフェイスを使用することも、従来のソフトウェア資産管理の基盤プラグインフレームワークを引き続き使用することもできます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションのコア機能は、両方のユーザーインターフェイスで同じです。

ソフトウェア資産ワークスペースの使用

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン (com.snc.sams) を要求してアクティブ化したら、ソフトウェア資産ワークスペース (com.sn_sam_workspace) プラグインもアクティブ化する必要があります。

注:
ワークスペースプラグインをアクティブ化した後、クラシック ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションに戻すことはできません。

ソフトウェア資産ワークスペースの設定と使用の詳細については、「ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ワークスペースの設定とソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ワークスペースの使用」を参照してください。

クラシック ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションの使用

クラシック ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションを引き続き使用するための操作は、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン (com.snc.sams) プラグインを有効にするだけです。

その後でソフトウェア資産ワークスペースを使用することになった場合は、ソフトウェア資産ワークスペース (com.sn_sam_workspace) プラグインを有効にする必要があります。

クラシック ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションの設定と使用の詳細については、「 ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシックの設定 」および「 使用中 ソフトウェア資産管理 クラシック .

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ロール

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン は、次のロールを追加します。

自動翻訳

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

ロール

ロール	説明
sam_admin	sam_user ロールを継承し、調整の実行や再生ルールの管理を行う権限を持ちます。
sam_user	管理以外のすべての機能にアクセスできます。

sam_user または sam_admin ロールを持つユーザーは、概要ページ表示や更新を行えます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ソフトウェアディスカバリーと標準化

ServiceNow ディスカバリー は [ソフトウェアインストール] テーブルを自動入力する際に使用され、そうすることでソフトウェアを手動で標準化して調整することができます。

ディスカバリープロセスとは、組織で使用するソフトウェアを自動的に検出することです。ServiceNow ディスカバリー または SCCM Integration のどちらかを使用することで施行できます。

詳細については、「SCCM またはディスカバリーによるソフトウェアデータの収集」および「ソフトウェア資産管理によるディスカバリー」を参照してください。

注:
ディスカバリー を使用するには、ディスカバリーの要求 をアクティブ化する必要があります。

ディスカバリー では、作成やカスタマイズできるディスカバリープロセスのパターンを使用します。ベース システムには、業界標準のネットワーク デバイスとアプリケーションのほとんどをカバーする幅広いパターンが含まれています。ソフトウェア資産管理の基盤プラグインでは自動的に SQL Server、Exchange Server、Oracle Database Server を活用しますが、ソフトウェア資産管理の基盤プラグインで使用するために必要に応じて他のパターンをカスタマイズすることもできます。

検出されたソフトウェアは、ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに格納されます。

注:
すでに ディスカバリー を実行しているがITSM ソフトウェア資産管理のバージョンを使用していない場合は、ソフトウェア資産管理の基盤プラグインソフトウェア インストールの移行スクリプトを実行してレコードを [cmdb_ci_spkg] テーブルから [cmdb_sam_sw_install] テーブルにコピーすることで、以前に検出されたソフトウェア インストールはソフトウェア資産管理の基盤プラグインで使用できるようになります。

ソフトウェアインストールレコードが [ソフトウェアインストール] テーブルに書き込まれると、検出された公開者、製品、バージョンの唯一の組み合わせがディスカバリーモデルテーブルに既に存在するかどうかがビジネスルールによって確認されます。

- その場合、ディスカバリーモデルの照合が [ソフトウェア インストール] テーブルに設定されます。
- そうでない場合、ディスカバリーモデルテーブルに新規のレコードが作成され、そのディスカバリーモデルの照合が [ソフトウェアインストール] テーブルに設定されます。

ディスカバリーの後はソフトウェアディスカバリーモデルを手動で正規化して調整を行えます。標準化ステータスには、次の 2 種類の異なる結果があります。

自動翻訳

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

標準化ステータス

ステータス	説明
手動で標準化済み	ディスカバリーモデルのキーフィールドが手動で入力されると、手動で標準化されます。
新規	ソフトウェアディスカバリーモデルはまだ手動で正規化されていません。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ディスカバリーモデルとソフトウェア インストール

ソフトウェアディスカバリーモデルはディスカバリー中に自動的に作成されるため、使用環境にインストールされているソフトウェアを手動で標準化することができます。

ソフトウェアディスカバリーモデルは、ソフトウェアディスカバリーモデル [cmdb_sam_sw_discovery_model] テーブルに格納されます。

ソフトウェア モデルとソフトウェアディスカバリーモデルは異なるものです。

- ソフトウェア モデルは、購入済みおよび/または利用可能なソフトウェアの特定のバージョンまたは構成のことです。
- ソフトウェアディスカバリーモデルは、あるバージョンのソフトウェアがネットワーク環境で発見されたときに作成されるモデルです。

1 本のソフトウェア モデルに複数のソフトウェアディスカバリーモデルを関連付けることができます。たとえば、ソフトウェア モデルは次のように定義できます。

- 公開者 = X
- 製品 = Y
- バージョン = 10 から始まる

この製品のインストールが 2 回別々に行われた場合 (バージョン 10.1 とバージョン 10.2)、ディスカバリーモデルが 2 つ作成されます。ディスカバリーモデルの 1 つには検出されたバージョンとして 10.1 が設定され、もう片方のディスカバリーモデルには検出されたバージョンとして 10.2 が設定されています。調整プロセスではどちらもバージョン 10 から始まるという基準を満たしているため、これら 2 つのディスカバリーモデルは両方とも同じソフトウェアモデルに関連付けられます。

ディスカバリーモデル

ソフトウェアディスカバリーモデルを手動で作成することはできません。プライマリーキーという次のフィールドの組み合わせは、新規のソフトウェアインストールを新規または既存のソフトウェアディスカバリーモデルを照合するために使用されます。

プライマリー キー：[公開者]、[表示名]、[バージョン]

注:
バージョン番号の分析するときは完全一致が常に最初に検索されますが、完全一致が見つからない場合はメジャー バージョン番号で検索します。

たとえば、バージョン番号 8.0.4 で一致するものが見つからず、バージョン 8.0 が見つかった場合は、[ソフトウェア モデル] フィールドでバージョン 8.0 を使用します。

自動翻訳

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

ディスカバリーモデルフォーム

フィールド	説明
表示名	レコード リストに表示されているディスカバリーモデルの名前。この値は、検出された公開者、製品、バージョンを使用して自動的に生成されます。
標準化ステータス	標準化プロセスの [ステータス]： • 手動で標準化済み • 新規
公開者	ソフトウェアの公開者。
製品	このソフトウェアの製品名。
バージョン	ソフトウェア製品のバージョン。
検出された公開者	検出されたソフトウェアの公開者。
検出された製品	検出されたソフトウェアの名前。
検出されたバージョン	検出されたソフトウェアのバージョン。
コメント	
製品タイプ	• 子：メインとなるソフトウェアのサブコンポーネント (ライセンス不可)。 • ドライバー：デバイスを制御するソフトウェア製品。 • ライセンス可能：ライセンス可能なソフトウェア製品。 • ライセンス不可：ライセンス不可のソフトウェア製品。 • パッチ：既存のコンピューター プログラムを更新、修正、改良するために設計されたソフトウェア製品。 • 不明：検出されません。 不明の製品タイプについては製品タイプを別の値に変更することができます。 製品タイプが変更されると、ディスカバリーモデルの標準化ステータスが に更新されます。 調整プロセスでは、ライセンス可能なソフトウェアディスカバリーモデルのみが考慮されます。
プラットフォーム	プラットフォームを含む： • Windows • Mac • Unix
言語	• オランダ語 • 英語 • フランス語

自動翻訳

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

ディスカバリーモデルフォーム (続く)

フィールド	説明
	• ドイツ語 • イタリア語 • スペイン語 検出された場合はその他の言語が生成されます。
エディション	ソフトウェアのエディション。
完全バージョン	ソフトウェアの完全バージョン。

注:
標準化されたディスカバリーモデルにバージョン、エディション、言語、プラットフォームの値がない場合、これらのフィールド値はユーザーが設定できます。新しい値が設定されると、標準化ステータスが [新規] から [手動で標準化済み] に変更されます。

ソフトウェア インストール

[ソフトウェア インストール] リストには組織の中でインストールしているソフトウェアが含まれており、自動的にディスカバリー、生成されます。

インストールしたソフトウェアは ディスカバリー によってソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに配置され、プライマリー キーが作成されます ([公開者]、[表示名]、[バージョン] フィールドを使用)。

ディスカバリー はプライマリーキーを使用して、検出されたソフトウェアインストールを新規または既存のソフトウェアディスカバリーモデルと自動的に照合します。

ソフトウェア インストール フォーム

フィールド	説明
表示名	レコード リストに表示されているソフトウェア インストールの名前。検出された製品名とエディションを組み合わせることができます。
ディスカバリーモデル	インストール済みソフトウェアを表わすソフトウェアディスカバリーモデル。
公開者	ソフトウェアの公開者。
バージョン	ソフトウェアのバージョン。
エディションのオーバーライド	ソフトウェアのエディション設定の上書き。 ソフトウェアのエディションが検出されなかった場合、ディションをすでにご存知であればこのフィールドを編集してエディションの設定を行えるため、調整を正常に実行できます。 詳細については、「クラシック版の SAM の基盤 エディションの値を手動でオーバーライド」を参照してください。

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

ソフトウェア インストール フォーム (続く)

フィールド	説明
インストール	
製品 ID	メーカーによって割り当てられた製品の一意の ID 検出で見つけられます。
インストール場所	ソフトウェアがインストールされるパス。
インストール日	ソフトウェアがインストールされた日付。
リビジョン	ソフトウェアのリビジョン。
インスタンスキー	ソフトウェアのインスタンス化に対する一意の ID ソフトウェアのインストール時に自動的に生成されます。
インストール先	ソフトウェアのインストール先であるハードウェア。
アンインストール文字列	ソフトウェアのアンインストールに使用する識別子。
ISO シリアル番号	ソフトウェアの ISO 番号。
調整	
エンタイトルメント	このインストールで使用されるエンタイトルメント。
推定スイート	このインストールが属する推定スイートモデル。
スイートから省略	調整中にソフトウェアインストールをスイートのコンポーネントとしてカウントしない場合はチェックボックスを選択します。

自動翻訳

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン コンプライアンスのソフトウェア調整

自動ライセンス調整により、手動による計算を行うことなくライセンスの位置を正確かつ最新の状態に保ちます。調整は毎週もしくはオンデマンドで実行できます。

調整は、指定された頻度で実行されるスケジュール済みジョブです (デフォルトは毎週)。特定またはすべての公開者の指示によりオンデマンドで実行することもできます。ワークスペースでのソフトウェア調整の実行の詳細については、「ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ソフトウェア調整のワークスペースでの実行」を参照してください。クラシック ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン フレームワークでのソフトウェア調整の実行の詳細については、「ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシック版ソフトウェア調整の実行」を参照してください。

調整が実行されると、ディスカバリーとエンタイトルメントに関するソフトウェア製品のコンプライアンス ステータスを示した調整結果リストが作成されます。sam_user ロールを持つユーザーは、調整結果を表示できます。

修復のオプションには、未使用の権限、未割り当ての権限、必要な権限、再利用可能な権限、エンタイトルメントされていない権限が含まれます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン の設定

構成前にソフトウェア資産管理の基盤プラグインを設定します。

始める前に

必要なロール：sam_admin

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

このタスクについて
ソフトウェア資産管理の基盤プラグインを要求してServiceNowの担当者によってアクティブ化されたら、使用開始の前に以下の手順を実行してソフトウェア資産管理の基盤プラグインを設定します。

手順

1. 現在従来の ソフトウェア資産管理プラグインを使用して資産管理のITSM ソフトウェア資産管理機能を実行しているか判断してください。
   プラグインのリストを調べて、ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインが有効かどうかを確認します。
   - 有効になっている場合は、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン 移行手順を完了します。

     この手順では、新しいテーブル、フォーム、リスト、フィールド、値を自動的に変換、追加し、非推奨の機能を無効にします。また、移行が正常に完了するための手動の手順も含まれています。

   - そうでない場合は、次の手順に進みます。
2. ディスカバリーが有効かどうかを確認します (「ディスカバリーの要求」を参照)。
   プラグインのリストを調べて、ディスカバリープラグインが有効かどうかを確認します。
   - 有効になっている場合は、ソフトウェア資産管理の基盤プラグインソフトウェア インストールの移行スクリプトを実行します。

     この手順では、[cmdb_ci_spkg] テーブルから [cmdb_sam_sw_install] テーブルにレコードがコピーされるため、以前に検出されたソフトウェア インストールがソフトウェア資産管理の基盤プラグインによって使用されます。

   - 有効になっていない場合は、アクティブ化し、ディスカバリー を構成します。

     詳細については、「ディスカバリー」を参照してください。
3. 「開始： ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン」に進み、お使いの環境でソフトウェア資産管理の基盤プラグインの使用を開始します。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインの要求

Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) プラグインは、ServiceNow の担当者によってアクティブ化される必要があります。このプラグインにはデモ データが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
プラグインを要求するには、次の 2 つの方法があります。

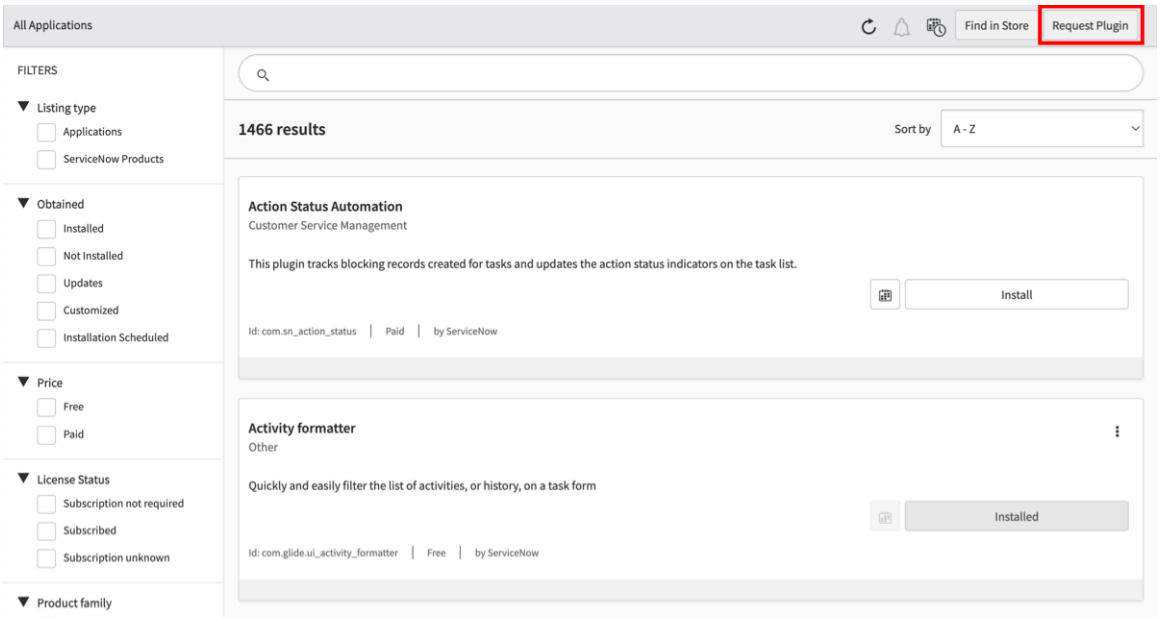
- 次を選択して、 Now Support サービスカタログに直接アクセスします。 **All** (すべて) > サービスカタログ > プラグインをアクティブ化 Now Support。
- 次の手順に従い、インスタンスの [すべてのアプリケーション] ページから Now Support サービスカタログにアクセスします。

手順

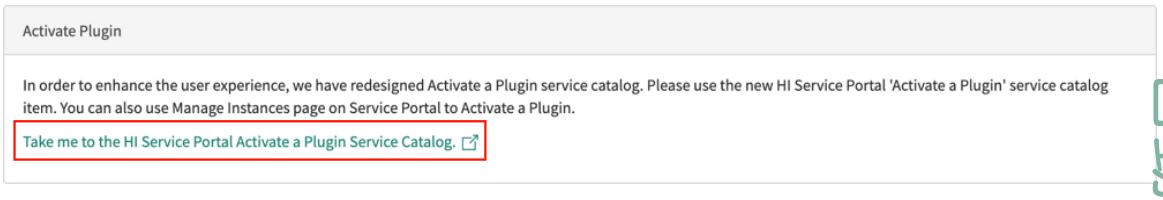
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

自動翻訳

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



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
	プラグインをアクティブ化する日時。

自動翻訳

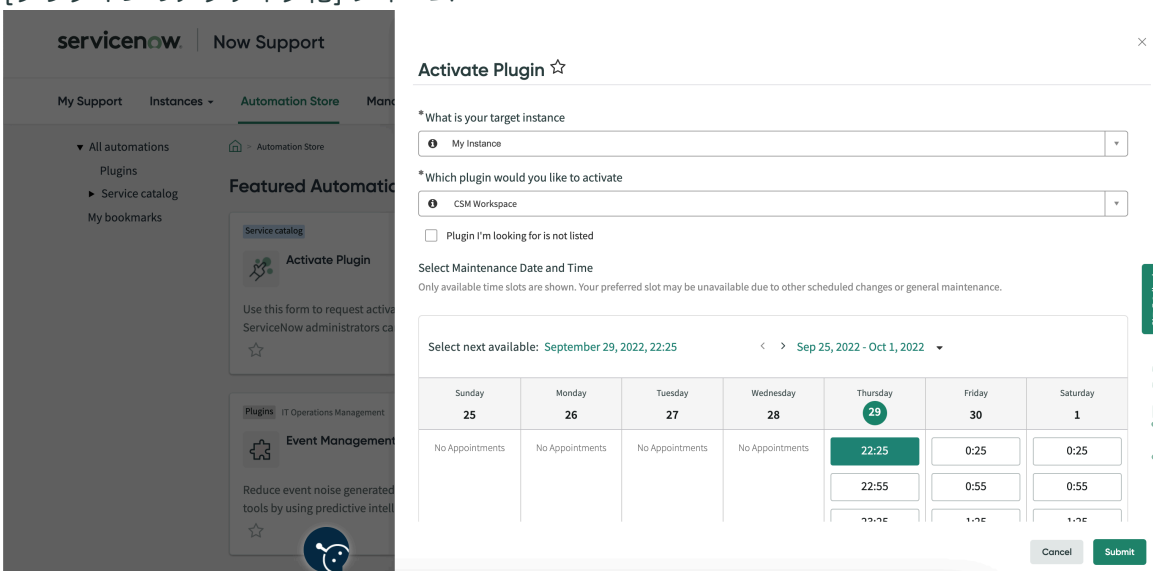
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [**Submit** (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

SAM の基盤 ソフトウェアスイートの管理

スイートを作成して相対するコンポーネントを追加すると、調整の最中でも組織の所有権を正確に数えられるようになります。

ソフトウェア スイートは、1 つのユニットとして提供される関連ソフトウェアのグループです。例として、Microsoft Office Professional スイートがありますが、これは PowerPoint、Word、Excel、Outlook、Access が含まれた Office 製品ソフトウェアツールです。

どのソフトウェア モデルでも、モデルがスイート (親) かコンポーネント (子) かを指定するためのオプションがあります。ソフトウェア モデルによっては、複数のスイートに属するコンポーネントとなることもあります。例として、 Microsoft Word は Microsoft Office Standard や Microsoft Office Professional のコンポーネントです。1 つのソフトウェア モデルをスイートやコンポーネントの両方に設定できますが、ソフトウェアは通常組み込まれたスイートとして販売されておりません。

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

スイート (親) がインストール テーブルに定義されていない場合、[推定率] と [必須] フィールドを使用します。

- [推定率]：ソフトウェアをスイートとして識別するために、スイート内のコンポーネントの何パーセントをインストールする必要があるかを指定します。
- [必須]：スイートがインストールされていることを推測するために、スイート内の特定のコンポーネントをインストールする必要があるかを強調します。選択肢は、[オプション]、[常に必須]、[必須グループ] です。

たとえば、[推定率] を 80 % と指定し、MicrosoftAccess の[必須] フィールドを [常に必須] に設定したとします。Microsoft Office Professional がデバイスにインストールされていることを推定するために、この設定だと Microsoft Access をインストールする必要があること、また他の 4 製品 (Microsoft Word、Microsoft Excel、Microsoft PowerPoint、Microsoft Outlook) のうち 3 製品をインストールする必要があります。

調整中にスイート (親) が検出された際は、スイートのコンポーネントを個々のライセンスとしてカウントしません。

注:
model_manager ロールを持つユーザーは、次の場所に移動できます。 製品カタログ > 製品モデル > ソフトウェアモデルですが、ソフトウェアモデルのすべての側面を管理できるわけではありません。

ディスカバリーパターンのカスタマイズ： ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインは自動的に SQL Server、Exchange、Oracle Database のディスカバリーパターンを活用しますが、必要に応じてほかのディスカバリーパターンを使用するためにソフトウェア資産管理の基盤プラグインの手順を実行できます。

始める前に
必要なロール：sam_admin

このタスクについて
ディスカバリー は、ベースシステムで一連のスクリプトとオペレーション (プローブ、センサー、パターン) を使用して、データの収集、処理、CMDB の更新を行います。ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン は、一般的な 3 つのパターン (MSSQL サーバーディスカバリー、Exchange メールボックスディスカバリー、Oracle データベースディスカバリー) を使用するように既に設定されていますが、他のパターンを含めた構成手順を実行できます。

このカスタマイズによって検出されたパターンのレコードがソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに自動的にコピーされるので、このデータをソフトウェア資産管理の基盤プラグインの調整に利用できます。

パターンのカスタマイズに関する詳細については、「ITOM ヴィジビリティで使用される ディスカバリーパターン」を参照してください。

手順

1. ディスカバリーパターンに後処理手順を設定します。
   a. 次のように移動する。 パターンデザイナー > ディスカバリーパターン.
   b. ソフトウェア資産管理のデータを収集するパターン レコードを開きます (例：MySQL のディスカバリーパターン)。
   c. [クラス名] フィールドの値を選択してコピーします。

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

この設定手順の一環として、コピーしたクラス名の値をソフトウェア インストール名のマッピング [cmdb_sam_sw_name_mapping] テーブルのレコードフィールドに貼り付ける必要があります。

d. [前処理/後処理] 関連リンクをクリックします。

e. [インストール済みソフトウェアを同期] セクションで、リストから目的のソフトウェアを選択して追加します (例：MySQL)。
選択したソフトウェアに関連して検出されたデータは、ディスカバリープロセスの一環としてソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに自動的にコピーされます。

f. [更新] をクリックします。

2. ソフトウェア インストール名のマッピング [cmdb_sam_sw_name_mapping] テーブルの新しいレコードにパターンのデータを追加します。

a. 新規のレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

フィールド	説明
クラス名	ディスカバリーパターンのクラス名。 クラス フィールドからコピーした値をディスカバリーパターンに貼り付けます。
公開者	製品の公開者 (例：Oracle)。
製品	製品名 (例：MySQL)。

b. [送信] をクリックします。

検出が実行されると、カスタマイズされたディスカバリーパターンに関連するソフトウェア製品のレコードは、ソフトウェア資産管理で利用されます。

ソフトウェア製品が自動的に検出されないエディションで構成されていることを認識しないかぎり、これ以上の構成は必要ありません。

次のタスク
ソフトウェア製品に検出されていないエディションがある場合、クラシック版の SAM の基盤 エディションの値を手動でオーバーライドするとソフトウェアを正常に調整することができます。

開始： ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン

お使いの環境でのソフトウェア インストールの管理を最適にするためにソフトウェア資産管理の基盤プラグインを開始します。

始める前に
必要なロール：sam_admin

このタスクについて
ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン の設定が完了したら、基本設定となるこれらの手順を実行して開始します。

自動翻訳

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

手順

1. Microsoft Office 2013 などの一般的なソフトウェア用のソフトウェアモデルを作成します。
2. ソフトウェアにユーザーごとまたはデバイスごとの基本的なエンタイトルメントを作成します。
3. インストールされたソフトウェアのディスカバリー後、検出とソフトウェアエンタイトルメントについて、調整を実行してインストール済みのソフトウェアに対して所有しているソフトウェアの権限を調整します。
4. ソフトウェア製品のコンプライアンスステータスを示す調整結果を表示します。

次のタスク
ソフトウェア インストールのコンプライアンスステータスに応じて、環境をさらに最適化することができます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ワークスペースの設定

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン および ソフトウェア資産ワークスペース プラグインアプリケーションの設定が完了したら、ソフトウェア資産ワークスペースを構成する必要があります。

複数のエンタイトルメントがある場合は、Microsoft Excel スプレッドシートテンプレートを使用して一度にインポートできます。

ソフトウェアモデルが自動的に作成されていない場合は、ソフトウェアモデルを手動で作成する必要があります。ソフトウェアモデルの作成については、「ワークスペース内で Software Asset Management Foundation ソフトウェアモデルを作成」を参照してください。

ワークスペース内で **Software Asset Management Foundation** エンタイトルメントを作成

ソフトウェア資産ワークスペースでエンタイトルメントを作成し、ライセンスの詳細を入力して、購入したソフトウェア権限をユーザーまたはデバイスに割り当てます。

始める前に
必要なロール：sam_admin または sam_user

このタスクについて
これらの手順は、ソフトウェアエンタイトルメントを一度に 1 件ずつ作成するための標準フォームを使用する手順です。すでにスプレッドシートに入力されたソフトウェアエンタイトルメントの詳細がある場合は、一括インポート機能を使用してインポートすることもできます。

エンタイトルメントの作成を開始すると、ステータスは [ビルド] になります。エンタイトルメントを公開すると、ステータスは [使用中] に変わり、エンタイトルメントが調整プロセスに含まれるようになります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > ソフトウェア資産ワークスペース.
2. [新規] をクリックして、[新しいエンタイトルメントを作成 (Create new entitlement)] ダイアログボックスを開きます。
3. [標準フォームに詳細を入力してください] を選択し、[次へ] をクリックします。
4. [新しいソフトウェアエンタイトルメントを作成 (Create new entitlement)] ページで、フィールドに入力します。
   フィールドの詳細については、「クラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン エンタイトルメント作成」を参照してください。

ワークスペース内で **Software Asset Management Foundation** ソフトウェアモデルを作成

ソフトウェア資産ワークスペースでソフトウェアモデルを作成し、購入したソフトウェア権限をシステムで検出されたソフトウェアインストールに接続するために使用される製品の詳細を追加します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sam_user、sam_admin または model_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > ソフトウェア資産ワークスペース.
2. 左のバーの [ライセンス操作 **(License operations)]** ビューをクリックします。
3. [ライセンス] で、[ソフトウェアモデル] をクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

ソフトウェア モデル フォーム

フィールド	説明
表示名	[読み込み専用] モデルの名前。システム プロパティ *glide.cmdb_model.display_name.shorten* は、ソフトウェア モデル表示名の生成方法を制御します。システムアドミニストレーターはこのプロパティを設定できます。 デフォルトのフォーマットは、公開者 + 製品 + バージョン + エディションです。
公開者	ソフトウェアの公開者。提供されているルックアップリストを使用することができます。 **注:** 公開者は、会社 [core_company] への参照です。内部で使用している会社のみが表示されます。 公開者と製品が存在しない場合は、ソフトウェア資産管理の基盤プラグインにカスタム ライセンスのメトリクスを追加するすることができます。
製品	ソフトウェアの製品名。ソフトウェアディスカバリーモデルフォームで提供されているものと同じルックアップリストです。 **注:** ソフトウェア公開者 [samp_sw_publisher] と会社 [core_company] の関係が正しくない場合、その公開者の製品が表示されないことがあります。
製品分類	製品の正式な UNSPSC 分類。
製品タイプ	○ 子：メインとなるソフトウェアのサブコンポーネント (ライセンス不可)。 ○ ドライバー：デバイスを制御するソフトウェア製品。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ ライセンス可能：ライセンス可能なソフトウェア製品。 ○ ライセンス不可：ライセンス不可のソフトウェア製品。 ○ パッチ：既存のコンピューター プログラムを更新、修正、改良するために設計されたソフトウェア製品。 ○ 不明：検出されません。
全般	
簡単な説明	モデルの簡単な説明。
コスト	ソフトウェアの単一の費用。
次のバージョン	製品の次のバージョンを表す同じメーカーの別のソフトウェア モデルへの参照。
所有者	モデルの責任者。
ステータス	モデルの現在のステータス。選択肢として [本番稼働中]、[廃止済み]、 [販売済み] があります。
認定	ソフトウェア モデルの使用が承認されたことを示すチェック ボックス。
ディスカバリーマッピング	
バージョン条件	[バージョン] フィールドの条件修飾子。 ○ 次で始まる ○ 次の値に等しい ○ は何でも デフォルトは [は何でも] になります。
バージョン	ソフトウェア製品のバージョン。 バージョン条件値が [次で始まる] か [次の値に等しい **(=)]** の場合は必須となります。
エディション条件	[エディション] フィールドの条件修飾子。 ○ 次で始まる ○ 次の値に等しい ○ は何でも デフォルトは [は何でも] になります。
エディション	標準化されたディスカバリーモデルを検索するときに使用するソフトウェア製品のエディション。 エディション条件値が [次で始まる] か [次の値に等しい **(=)]** の場合は必須となります。

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

フィールド	説明
プラットフォーム	標準化されたディスカバリーモデルを検索するときに使用するソフトウェア製品のプラットフォーム。 Windows、Mac、Unix では、デフォルトは **[---**は何でも---] になります。
言語	標準化されたディスカバリーモデルを検索するときに使用するソフトウェア製品の言語。標準化または手動で追加された後に入力されます。 デフォルトは **[---**は何でも---] になります。
ソフトウェア インストール条件	このソフトウェア ディスカバリーマップの条件を満たすソフトウェア インストールのみが調整中にカウントされます。 必要に応じて、調整中にカウントする必要があるソフトウェア インストールのサブセットを指定します。
製品カタログ	
カタログアイテム	製品カタログやサービスカタログに表示されるモデルに関する情報。 この情報は、モデルが製品カタログに公開されている場合にのみ表示されます。
説明	製品カタログに表示されるソフトウェア モデルの説明。
画像	ソフトウェア ロゴの画像を追加することができます。ソフトウェアモデルが公開されている場合、このロゴがサービスカタログに表示されます。

スイートコンポーネントとスイート (親) の関連リストの内容は、親と子の構成です。

注:
製品の詳細にディスカバリーマップを追加した場合は、事前定義されたスイートが使用され、既知のスイートの親に対してスイートコンポーネントが自動的に作成されます。

6. ソフトウェア モデルを製品カタログに公開するには、[関連リンク]にある [ソフトウェア カタログに公開] をクリックし、ソフトウェア モデルのカテゴリを選択します。
[製品カタログ] 関連リストで設定された値が公開されます。
7. ソフトウェアモデルのソフトウェア公開者と製品フィールドに一致するディスカバリーモデルのリストを表示するには、[関連リンク]にある [一致するディスカバリーモデルを表示]をクリックします。
[ディスカバリーモデル] リストは、参照用として新しいブラウザー タブで開かれます。
8. 追加の設定を行うには、[ソフトウェア モデル] リストで新規のソフトウェア モデル レコードを選択します。

自動翻訳

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

a. [ソフトウェア モデル ライフ サイクル] 関連リストで新規のレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

ソフトウェア モデルのライフ サイクル フォーム

フィールド	説明
ソフトウェア モデル	[読み込み専用] ソフトウェア モデルの名前。
ライフ サイクル タイプ	▪ 内部 ▪ 公開者
ライフ サイクル フェーズ	▪ リリース前 ▪ 一般提供 ソフトウェアが一般市場に公開された日付。 ▪ アップグレード [ライフ サイクル タイプ] フィールドが内部の場合のみ表示。 ▪ 提供終了 メーカーがソフトウェアのサポートを終了した日付。 ▪ サポート終了 ▪ 延長サポート終了
ソース	[読み取り専用] 内部 (新しいレコードを手動で作成する場合) または ServiceNow (自動作成する場合)。
説明	ソフトウェア モデルのライフ サイクルの説明。
フェーズ開始日	ライフ サイクル フェーズの開始日。
フェーズ終了日	ライフ サイクル フェーズの終了日。
リスク	▪ 非常に高 ▪ 高 ▪ 中 ▪ 低 ▪ なし

b. クラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン エンタイトルメント作成。

c. ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシック版ソフトウェアモデルの結果の表示。
最新のソフトウェア モデル結果は、[ソフトウェア モデル結果] 関連リストに表示されます。

自動翻訳

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

d. [評価指標属性] 関連リストで、評価指標属性をクリックして属性値フィールドを設定します (フィールドの説明は表を参照してください)。
[評価指標属性] 関連リストには クラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン エンタイトルメント作成 で設定された評価指標値を含んでおり、調整 (評価指標グループ、ライセンス評価指標、ソフトウェア モデルの組み合わせ) に使用します。

評価指標属性フォーム

フィールド	説明
ソフトウェア モデル	評価指標属性に関連付けられたソフトウェア モデル。
評価指標グループ	ソフトウェア評価指標 (共通) のグループ化。
ライセンスのメトリクス	調整の実行時にカウントされるソフトウェア ライセンスのメトリクス (ユーザーごと、デバイスごとなど)。
説明	ライセンスのメトリクス値に基づいた属性タイプの説明。
属性	資格を付与するライセンスメトリクスを調整するための属性タイプ。 ▪ サーバーあたりの最大アクティブ OSE 数 ▪ OSE あたりの最大インストール数 ▪ 権限ごとの最大インストール数：ユーザーあたり、デバイスあたり、名前付きユーザーあたり、名前付きデバイスあたり ▪ 権限あたりの最大プロセッサー数 ▪ プロセッサーあたりの最小ユーザー数 ▪ プロセッサーあたりの最小コア数 ▪ サーバーあたりの最小コア数
属性値	属性の値 (整数)。
属性値は制限されていない	属性を無制限に設定できるチェックボックス。

e. ベンダーカタログアイテムの作成

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシックの設定

クラシックバージョンを引き続き使用する場合、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン を設定します。

クラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン エンタイトルメント作成

ソフトウェアエンタイトルメントによってソフトウェアモデルに一致したライセンスの詳細を定義できます。

始める前に
必要なロール：sam_user

自動翻訳

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

このタスクについて
ソフトウェアエンタイトルメントは、ソフトウェアエンタイトルメント [alm_license] テーブルに格納されます。

> **注:**
> エンタイトルメントは、ソフトウェア Discovery モデルとは異なるクラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ソフトウェアモデルの作成に割り当てられます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > ライセンス > ソフトウェアエンタイトルメント をクリックし、新しいレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

ソフトウェアエンタイトルメントフォーム

フィールド	説明
表示名	資産管理番号とモデルに基づいて名前を自動生成します。
資産管理番号	資産の追跡のためシリアル番号とバーコードを指定します。
ソフトウェアモデル	付与するエンタイトルメントと一致するソフトウェアモデルを選択します。
ライセンス タイプ	ライセンス タイプを指定します。ソフトウェアへの完全なアクセスを許可する権限かどうか、ソフトウェアの以前のバージョンからアップグレードされている権限かどうかを指定します。 ○ フル：ソフトウェアへの完全なアクセスが許可された権限。 ○ アップグレード：以前のバージョンのソフトウェアからアップグレードされている権限。 アップグレードを選択すると、[アップグレードされたエンタイトルメント] 関連リストが表示されます。アップグレード元のエンタイトルメントを特定するために使用します。 このフィールドはフォームが送信された後に読み取り専用となります。
ライセンス期間	ライセンスが有効な期間。デフォルト値は [永久] となっています。 ○ 永久：永続的に使用可能。 ○ サブスクリプション：決められた期間で使用可能。 期間の日付： ▪ 開始日：必須 ▪ 終了日：空欄の場合、サブスクリプションは有効期限切れになりません。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	現在の日付が開始日と終了日の間にある場合、状態は自動的に [使用中] と設定されます。 現在の日付が終了日を超えておりアクティブな権限が 0 となっている場合、状態は自動的に [廃止] と設定されます。 開始日が未来日付でアクティブな権限が 0 となっている場合、状態は自動的に [注文済み] と設定されます。
評価指標グループ	ソフトウェアのメトリクスグループを選択します。それぞれのメトリクスグループには公開者が特定できる一連のライセンスのメトリクスを設けています。 ○ 一般 ○ カスタムライセンスのメトリクスの追加
ライセンスのメトリクス	調整の実行時にソフトウェア ライセンスとしてカウントされるライセンスグループのメトリクスを選択します。 ライセンスの計算を表示するには、参照フィールド アイコンをポイントします。 ○ 一般： ▪ デバイスごと：多数のソフトウェアをインストールするデバイス 1 台にライセンス付与。 ▪ 名前付きデバイスごと：多数のソフトウェアをインストールする特定のデバイスにライセンス付与。 ▪ 名前付きユーザーごと：多数のソフトウェアをインストールする特定のユーザーにライセンス付与。 ▪ ユーザーごと：多数のソフトウェアのインストールをするユーザー 1 人にライセンス付与。 ○ カスタム ライセンスのメトリクスのカスタマイズ (設定済みの場合)。
合意タイプ	合意タイプを選択します。 ○ 汎用 ○ エンタープライズレベルアグリーメント (ELA)
購入済みの権限	購入する権限の数を指定します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	新規のエンタイトルメントのために購入した権限の数は [アクティブな権限] フィールドに設定されます。
アクティブな権限	[読み取り専用] このライセンスに付与されるエンタイトルメントの数を指定します。 **注:** エンタープライズ契約がライセンスに付属している場合、[アクティブな権限] フィールドには表示されません。
利用可能な割り当て	[読み取り専用] エンタイトルメント用に作成されていないユーザーまたはデバイス割り当ての数を指定します。 利用可能な割り当て = (アクティブな権限の数) - (全割り当て量の合計)
全般	
シリアル番号	資産識別のために割り当てられた唯一の番号。
所有者	資産の財務的所有権を持つユーザーまたは部門。アドミニストレーターとは異なる場合があります。
状況	資産の現在の状態。値には、[注文済み]、[在庫あり]、[輸送中]、[使用中]、[消費済み]、[メンテナンス中]、[廃止]、[欠損] があります。 状態が [廃止] の場合、[アクティブな権限] フィールドは 0 に設定されます。
サブステート	ソフトウェア ライセンス ステージの詳細。使用可能なサブステートの設定は、選択した [状態] によって異なります。 例：[廃止] の状態を選択した場合、使用できるサブステート オプションは [廃棄済み]、[販売済み]、[寄贈済み]、[ベンダー クレジット] となります。
会社	この資産が属する会社。
ロケーション	ライセンスが使用される場所。例：特定の場所、国、地域などです。
部門	このソフトウェア ライセンスの担当者の部署。
財務	
コスト	ソフトウェアのコスト。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: Software Asset Management Foundation ダッシュボードの総コストと貯蓄計算に必要となります。
アップグレードされたエンタイトルメント	
エンタイトルメント元	権限がアップグレードしたエンタイトルメント。複数のアップグレードされたエンタイトルメントがサポートされています。 ソフトウェアの特定のバージョン以前の所有権を、新しいバージョン向けにアップグレードできます (例として、Office Professional Plus 2013 から Office Professional Plus 2016 へ)。 注: このフィールドはライセンス タイプがアップグレードの場合のみ表示されます。 権限をアップグレードすると新しいエンタイトルメントとなるため、アップグレード以前の権限は無効化されます。
権利の数	アップグレードする権限の数。

[契約] 関連リストには、契約の詳細が含まれます。

ユーザーまたはデバイスの割り当て関連リストには、エンタイトルメント割り当てが含まれます。

注:
この関連リストは、ライセンスメトリクスフィールドがユーザーまたはデバイスの場合のみ表示されます。

アクティビティ関連リストには、資産の作業メモが含まれます。

2. 追加の構成を実行するには、ソフトウェアエンタイトルメントのリストで新しいソフトウェアエンタイトルメントレコードを選択します。

   a. アップグレードおよびダウングレードエンタイトルメントを設定するには、ダウングレード/アップグレード関連のリストで、アップグレードまたはダウングレード権を持つソフトウェアモデルを指定する新しいレコードを作成します (フィールドの説明については表を参照)。これにより、ソフトウェアの以前のバージョンまたは未来のバージョンに対するエンタイトルメントを設定することができます (たとえば、Office Professional Plus 2016 の購入により Office Professional Plus 2013 にも権限が与えられます)。

   ダウングレード/アップグレードフォーム

フィールド	説明
ソフトウェアエンタイトルメント	アップグレード/ダウングレードに関連するソフトウェアエンタイトルメント。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ソフトウェアモデル	エンタイトルメントのソフトウェアのモデル。
順番	アップグレード/ダウングレードの順番。
開始日	アップグレード/ダウングレードの開始日。
終了日	アップグレード/ダウングレードの終了日。

b. 費用追跡の詳細を設定するには、[経費ライン] を設定します。

c. ライセンスキーを管理するには、[ライセンスキー] 関連のリストで新規のレコードを作成してエンタイトルメントに割り当てられたライセンスキーを指定します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

ライセンス キーフォーム

フィールド	説明
割当済み	ライセンス キーが割り当てられたことを示すチェック ボックス。
ライセンス キー	ライセンス キーの値。1 度のエンタイトルメントにつき固有のものである必要があります。
ソフトウェアエンタイトルメント	ライセンス キーに関連付けられたソフトウェアエンタイトルメント。

クラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン エンタイトルメント割り当ての作成

ユーザーまたはデバイスがどの権限を割り当てられているのかを特定するため、ソフトウェアエンタイトルメントにユーザーまたはデバイスの割り当てを追加することができます。

始める前に

必要なロール：sam_user

このタスクについて

ユーザー割り当ては、ユーザー割り当て [alm_entitlement_user] テーブルに格納されます。デバイスの割り当ては、デバイス割り当て [alm_entitlement_asset] テーブルに格納されます。

注:
すべての割り当ての合計数は、エンタイトルメントの権限の総数を超えることはできません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > ライセンス > ソフトウェアエンタイトルメント をクリックし、割り当てを追加するソフトウェアエンタイトルメントレコードを開きます。
2. 該当する割り当ての関連リスト ([ユーザー割り当て] または [デバイス割り当て]) をクリックして設定します (フィールドの詳細についてはテーブルを参照)。

注:
表示されている割り当て関連リストは選択したライセンスのメトリクスに関係しています。割り当ての関連リストは 1 つだけ表示されます。

自動翻訳

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

割り当て

フィールド	説明
ユーザー割り当て	
アサイン先	ライセンスが割り当てられているユーザー。
ソフトウェアモデル	エンタイトルメントのソフトウェアモデルに基づいて自動的に設定されます。
数量	このユーザーに割り当てられた権限の数。デフォルトは 1 です。 複数の権限は、デバイスやユーザーにフル ライセンスを付与するために多くの権限が必要な場合 (コアごとなど) に発生します。
ライセンスキー	ソフトウェアのライセンス キー。
デバイス割り当て	
アサイン先	ライセンスが割り当てられているデバイス。
ソフトウェアモデル	エンタイトルメントのソフトウェアモデルに基づいて自動的に設定されます。
数量	このユーザーに割り当てられたライセンスの数。デフォルトは 1 です。 複数のライセンスは、コアごとにライセンスが割り当てられていて複数のコアに権限が必要となった場合に発生します。
ライセンスキー	ソフトウェアのライセンス キー。

自動翻訳

クラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ソフトウェアモデルの作成

ソフトウェア モデルは、購入したソフトウェアの権限と検出されたソフトウェアのインストールを繋げるために使用されます。さらに、ソフトウェアモデルを使用してソフトウェアのスイートを管理したり、要求可能なソフトウェアをサービスカタログに公開することもできます。

始める前に

必要なロール：sam_user または model_manager

このタスクについて

使用可能なソフトウェアを管理し、ソフトウェアモデルを使用してソフトウェアインストール (使用されているソフトウェア) とエンタイトルメント (所有されているソフトウェア) を関連付けます。監視するすべてのソフトウェアのソフトウェア モデルを作成します。

注:
model_manager ロールを持つユーザーは、次の場所に移動できます。 製品カタログ > 製品モデル > ソフトウェアモデルですが、ソフトウェアモデルのすべての側面を管理できるわけではありません。

事前に定義されたスイートは、既知のスイート (親) のソフトウェア モデル用にスイート コンポーネントが自動的に作成されるように使用されます。Discovery マップは、スイートが製品用に定義されているかどうかを示します。

Technology Portfolio Management で使用するソフトウェアモデルのライフサイクルのフェーズを追跡することもできます。

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

手順

1. 次のように移動する。 ソフトウェア資産 > ライセンス > ソフトウェアモデル をクリックし、新しいレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

ソフトウェア モデル フォーム

フィールド	説明
表示名	[読み込み専用] モデルの名前。システム プロパティ *glide.cmdb_model.display_name.shorten* は、ソフトウェア モデル表示名の生成方法を制御します。システムアドミニストレーターはこのプロパティを設定できます。 デフォルトのフォーマットは、公開者 + 製品 + バージョン + エディションです。
公開者	ソフトウェアの公開者。提供されているルックアップリストを使用することができます。 **注:** 公開者は、会社 [core_company] への参照です。内部で使用している会社のみが表示されます。 公開者と製品が存在しない場合は、ソフトウェア資産管理の基盤プラグインにカスタム ライセンスのメトリクスを追加するすることができます。
製品	ソフトウェアの製品名。ソフトウェアディスカバリーモデルフォームで提供されているものと同じルックアップリストです。 **注:** ソフトウェア公開者 [samp_sw_publisher] と会社 [core_company] の関係が正しくない場合、その公開者の製品が表示されないことがあります。
製品分類	製品の正式な UNSPSC 分類。
製品タイプ	○ 子：メインとなるソフトウェアのサブコンポーネント (ライセンス不可)。 ○ ドライバー：デバイスを制御するソフトウェア製品。 ○ ライセンス可能：ライセンス可能なソフトウェア製品。 ○ ライセンス不可：ライセンス不可のソフトウェア製品。 ○ パッチ：既存のコンピューター プログラムを更新、修正、改良するために設計されたソフトウェア製品。 ○ 不明：検出されません。
全般	
簡単な説明	モデルの簡単な説明。
コスト	ソフトウェアの単一の費用。
次のバージョン	製品の次のバージョンを表す同じメーカーの別のソフトウェア モデルへの参照。
所有者	モデルの責任者。
ステータス	モデルの現在のステータス。選択肢として [本番稼働中]、[廃止済み]、 [販売済み] があります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
認定	ソフトウェア モデルの使用が承認されたことを示すチェック ボックス。
ディスカバリーマッピング	
バージョン条件	[バージョン] フィールドの条件修飾子。 ○ 次で始まる ○ 次の値に等しい ○ は何でも デフォルトは [は何でも] になります。
バージョン	ソフトウェア製品のバージョン。 バージョン条件値が [次で始まる] か [次の値に等しい **(=)]** の場合は必須となります。
エディション条件	[エディション] フィールドの条件修飾子。 ○ 次で始まる ○ 次の値に等しい ○ は何でも デフォルトは [は何でも] になります。
エディション	標準化されたディスカバリーモデルを検索するときに使用するソフトウェア製品のエディション。 エディション条件値が [次で始まる] か [次の値に等しい **(=)]** の場合は必須となります。
プラットフォーム	標準化されたディスカバリーモデルを検索するときに使用するソフトウェア製品のプラットフォーム。 Windows、Mac、Unix では、デフォルトは **[---**は何でも---] になります。
言語	標準化されたディスカバリーモデルを検索するときに使用するソフトウェア製品の言語。標準化または手動で追加された後に入力されます。 デフォルトは **[---**は何でも---] になります。
ソフトウェア インストール条件	このソフトウェア ディスカバリーマップの条件を満たすソフトウェア インストールのみが調整中にカウントされます。 必要に応じて、調整中にカウントする必要があるソフトウェア インストールのサブセットを指定します。
製品カタログ	
カタログ アイテム	製品カタログやサービスカタログに表示されるモデルに関する情報。 この情報は、モデルが製品カタログに公開されている場合にのみ表示されます。
説明	製品カタログに表示されるソフトウェア モデルの説明。
画像	ソフトウェア ロゴの画像を追加することができます。ソフトウェアモデルが公開されている場合、このロゴがサービスカタログに表示されます。

自動翻訳

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

スイートコンポーネントとスイート (親) の関連リストの内容は、親と子の構成です。

2. ソフトウェア モデルを製品カタログに公開するには、[関連リンク]にある [ソフトウェア カタログに公開] をクリックし、ソフトウェア モデルのカテゴリを選択します。
[製品カタログ] 関連リストで設定された値が公開されます。
3. ソフトウェアモデルのソフトウェア公開者と製品フィールドに一致するディスカバリーモデルのリストを表示するには、[関連リンク]にある [一致するディスカバリーモデルを表示]をクリックします。
[ディスカバリーモデル] リストは、参照用として新しいブラウザー タブで開かれます。
4. 追加の設定を行うには、[ソフトウェア モデル] リストで新規のソフトウェア モデル レコードを選択します。

   a. [ソフトウェア モデル ライフ サイクル] 関連リストで新規のレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

ソフトウェア モデルのライフ サイクル フォーム

フィールド	説明
ソフトウェア モデル	[読み込み専用] ソフトウェア モデルの名前。
ライフ サイクル タイプ	▪ 内部 ▪ 公開者
ライフ サイクル フェーズ	▪ リリース前 ▪ 一般提供 ソフトウェアが一般市場に公開された日付。 ▪ アップグレード [ライフ サイクル タイプ] フィールドが内部の場合のみ表示。 ▪ 提供終了 メーカーがソフトウェアのサポートを終了した日付。 ▪ サポート終了 ▪ 延長サポート終了
ソース	[読み取り専用] 内部 (新しいレコードを手動で作成する場合) または ServiceNow (自動作成する場合)。
説明	ソフトウェア モデルのライフ サイクルの説明。
フェーズ開始日	ライフ サイクル フェーズの開始日。
フェーズ終了日	ライフ サイクル フェーズの終了日。

自動翻訳

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

フィールド	説明
リスク	▪ 非常に高 ▪ 高 ▪ 中 ▪ 低 ▪ なし

b. クラシック版の ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン エンタイトルメント作成。

c. ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシック版ソフトウェアモデルの結果の表示。
最新のソフトウェア モデル結果は、[ソフトウェア モデル結果] 関連リストに表示されます。

d. [評価指標属性] 関連リストで、評価指標属性をクリックして属性値フィールドを設定します (フィールドの説明は表を参照してください)。
[評価指標属性] 関連リストにはソフトウェアエンタイトルメントで設定された評価指標値を含んでおり、調整 (評価指標グループ、ライセンスメトリクス、ソフトウェア モデルの組み合せ) に使用します。

評価指標属性フォーム

フィールド	説明
ソフトウェア モデル	評価指標属性に関連付けられたソフトウェア モデル。
評価指標グループ	ソフトウェア評価指標 (共通) のグループ化。
ライセンスのメトリクス	調整の実行時にカウントされるソフトウェア ライセンスのメトリクス (ユーザーごと、デバイスごとなど)。
説明	ライセンスのメトリクス値に基づいた属性タイプの説明。
属性	資格を付与するライセンスメトリクスを調整するための属性タイプ。 ▪ サーバーあたりの最大アクティブ OSE 数 ▪ OSE あたりの最大インストール数 ▪ 権限ごとの最大インストール数：ユーザーあたり、デバイスあたり、名前付きユーザーあたり、名前付きデバイスあたり ▪ 権限あたりの最大プロセッサー数 ▪ プロセッサーあたりの最小ユーザー数 ▪ プロセッサーあたりの最小コア数 ▪ サーバーあたりの最小コア数
属性値	属性の値 (整数)。

自動翻訳

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

フィールド	説明
属性値は制限されていない	属性を無制限に設定できるチェックボックス。

e. ベンダーカタログアイテムの作成

クラシック版の SAM の基盤 ソフトウェアディスカバリーモデルの手動正規化

[ソフトウェアディスカバリーモデル] フィールドに検出されたソフトウェアを手動で正規化するためにソフトウェアディスカバリーモデルを編集することで、調整の実行が可能になります。

始める前に
必要なロール：sam_user

このタスクについて
ソフトウェアディスカバリーモデルに自動追加された情報が不完全な場合は、情報が不足しているフィールドを追加してソフトウェアディスカバリーモデルを手動で正規化することができます。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > ディスカバリー > ディスカバリーモデル をクリックし、ディスカバリーモデルレコードを開きます。
2. 必要に応じて [公開者]、[製品]、[バージョン] の各フィールドに入力します。
3. [正規化] をクリックします。
   正規化のステータスは [手動で正規化] に設定されています。

クラシック版の SAM の基盤 エディションの値を手動でオーバーライド

ソフトウェア インストールのエディションが自動検出されない場合、エディションをすでにご存知であれば、ソフトウェア インストール フォームのエディション値を指定できるため、ソフトウェアの調整を正常に実行できます。

始める前に
必要なロール：sam_admin

このタスクについて
正常に調整を実行するには、ソフトウェアの [公開者]、[製品]、[バージョン]、[エディション] の各フィールドを設定する必要があります。エディションが自動検出されないが (エディションの値は [表示名] フィールドの一部に含まれません) エディションをご存知の場合は、手動で正しい値 (たとえば `エンタープライズ`など) に設定できます。

エディションの値が設定されると、ソフトウェアインストールのディスカバリーモデルが自動的にリセットされます。適切なディスカバリーモデルが存在しない場合は、新規のモデルが作成されます。

> **注:**
> すべてのソフトウェア製品がエディションで構成されているわけではありません。エディションで構成されるソフトウェア製品のうち、すべてのエディションの値が自動検出されるわけではありません。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > ディスカバリー > ソフトウェアインストール をクリックし、エディションの値を設定するソフトウェアインストールレコードを開きます。
2. 必要に応じて、[エディションのオーバーライド] フィールドに入力します。

自動翻訳

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

> **注:**
> [エディションのオーバーライド] フィールドはフリーフォームのフィールド (ルックアップリストなし) です。したがってこのフィールドはキーとして使用されるため、入力された値は正確でなければなりません。

3. [更新] をクリックします。
   ソフトウェアインストールは、プライマリーキーの一部としてエディションの値を含む異なるディスカバリーモデルに関連付けられています。適切なディスカバリーモデルが存在しない場合は、新規のモデルが作成されます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ワークスペースの使用

ソフトウェア資産ワークスペースを使用します。これは、直感的に使用できる ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションの合理的なユーザーインターフェイスです。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ビューでは、エンタイトルメント、ソフトウェアモデルを作成し、調整結果を実行およびレビューし、ソフトウェア資産を可視化し、ダッシュボード経由でアナリティクスにアクセスできます。

ソフトウェア資産ワークスペースには、次のビューが含まれています。

- ソフトウェア資産の概要：ソフトウェア資産ワークスペースのランディングページ。エンタイトルメントを作成し、調整を実行し、主要なメトリクスを表示し、ソフトウェア資産に関する時間制限付きアラートと通知を取得できます。
- ライセンス使用状況：すべての公開者のコンプライアンスステータスを表示し、調整結果を確認し、レポートを表示して実行できます。
- ライセンス操作：すべてのエンタイトルメント、ソフトウェアモデル、インポートエンタイトルメントエラー、ディスカバリーモデルをリストします。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ダッシュボードによるソフトウェア資産の概要

最新の使いやすいソフトウェア資産概要ダッシュボードを使用して、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン エクスペリエンスを向上させます。ソフトウェア資産の概要は簡素化されて直感的に使用できる環境で、複雑さを軽減することでアプリケーションをより効果的に使用するために役立ちます。

ソフトウェア資産の概要ビューを使用して、次の操作を行います。

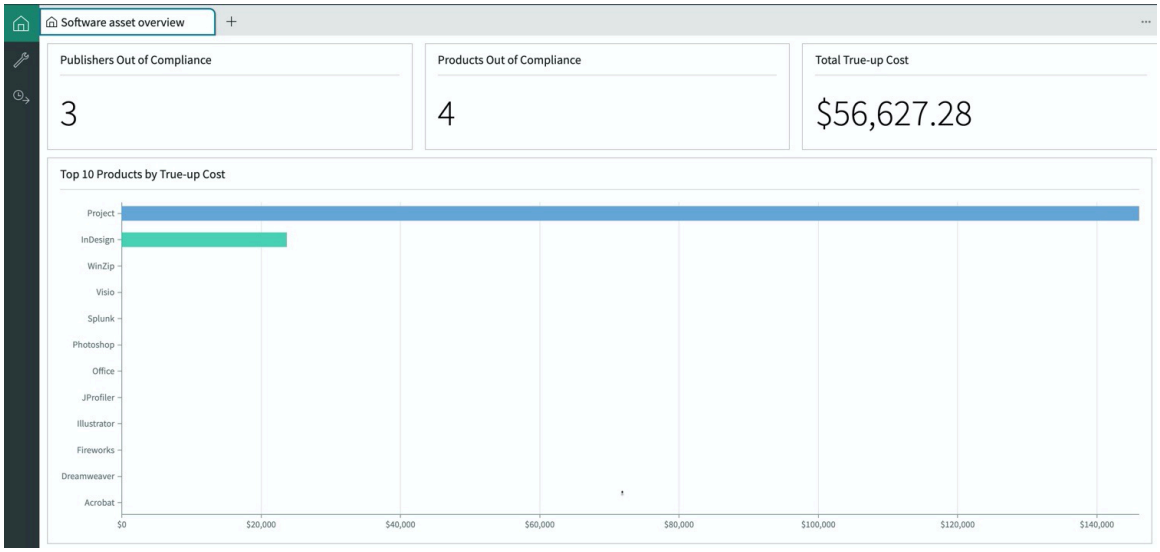
- コンプライアンスの傾向や調整コストなどの重要な評価指標に関するインサイトを得る
- 調整の実行やエンタイトルメントの作成などのルーチンタスクの実行

ウィジェットをクリックすると、詳細情報が表示されます。ウィジェットはすべて、新しい調整結果が利用可能になるたびに更新されます。

自動翻訳

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

ソフトウェア資産の概要ダッシュボード



レポート	ソース	説明
コンプライアンス違反公開者	製品の結果 [samp_product_result]	少なくとも 1 つのソフトウェア モデルがコンプライアンス違反している公開者の数。 レポートをクリックすると、ライセンス使用状況ビューに結果が表示されます。
コンプライアンス違反製品	製品の結果 [samp_product_result]	少なくとも 1 つのソフトウェア モデルがコンプライアンス違反している製品の数。 レポートをクリックすると、ライセンス使用状況ビューに結果が表示されます。
総調整コスト	製品の結果 [samp_product_result]	公開者による権限のエンタイトルメントの平均価格に基づいて計算される、コンプライアンスのためのコスト。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン のライセンス使用状況ビュー

ライセンス使用状況ビューを単一のプレーンとして使用して、すべてのソフトウェア製品のライセンス位置を把握し、コンプライアンス違反を修正し、調整結果を表示します。

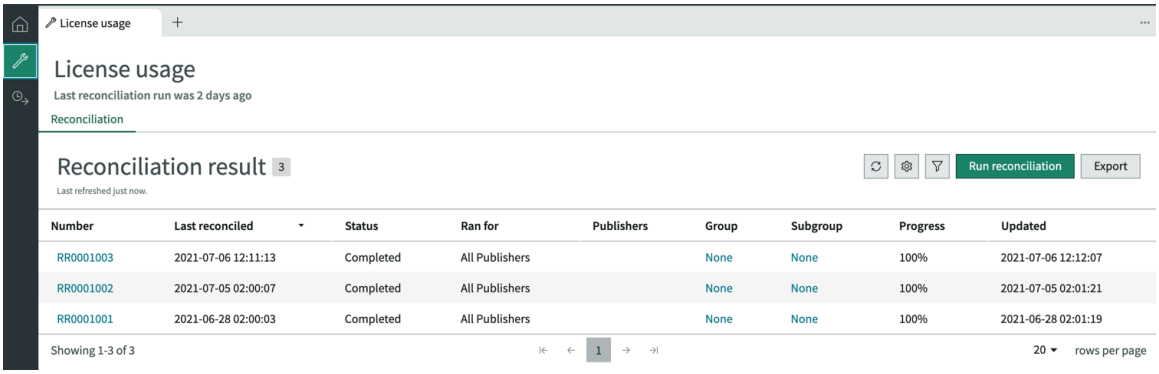
ライセンス使用状況ビューでは、組織のライセンス使用傾向を把握し、購入したライセンス数に対して必要なライセンス数を傾向分析することで、組織のニーズを予測できます。ソフトウェアの消費が所有する権利の数を超える前に追加の権利を購入することで、コンプライアンスを維持します。

[ライセンス使用状況] ビューにアクセスするには、 ソフトウェア資産 > ソフトウェア資産ワークスペース > ライセンス使用状況.

自動翻訳

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

ライセンス使用状況



ライセンス使用状況ビューを使用して、次の操作を行います。

- ドメインとコンプライアンスステータスによるフィルタリング
- 調整コスト、過剰ライセンス金額、見込まれる節減額によるソート
- 調整の実行と結果の表示
- 前回の調整実行についての通知
- レポートの表示とエクスポート

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン ソフトウェア調整のワークスペースでの実行

調整はスケジュール済みジョブとして実行されますが (デフォルトは毎週)、必要に応じてソフトウェア資産ワークスペース環境のソフトウェア製品を調整するために手動で実行することも可能です。

始める前に

調整はソフトウェアエンタイトルメントまたはソフトウェアインストールがある製品に対して実行されます。グループ化とサブグループ化がサポートされているため、コンプライアンス結果を絞り込むことができます。

調整を手動で実行する場合は、プロセスが完了するのに十分な時間をおいてください。より速い結果を得るには、特定の公開者を選択して範囲を絞ります。

必要なロール：sam_user または sam_admin

手順

1. 次の 2 つの方法のいずれかを使用して、[調整の実行] ダイアログボックスに移動します。
   - ソフトウェア資産 > ソフトウェア資産ワークスペース > 照合の実行
   - ソフトウェア資産 > ソフトウェア資産ワークスペース > ライセンスワークベンチ > 照合の実行
2. コンプライアンスを計算する特定の公開者を選択します。
   すべての公開者を選択することもできます。
3. 結果をさらに絞り込むには、グループまたはサブグループを選択します。
   グループおよびサブグループの値としては、なし (None)、国 (Country)、部門 (Department)、会社 (Company)、地域 (Region)、およびコストセンター (Cost Center) が利用できます。
4. [調整の実行] を選択します。

   調整プロセスが完了するまでに時間がかかる場合があります。調整が完了すると、調整結果が [調整] タブに表示されます。

自動翻訳

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

調整結果

フィールド	説明
番号	調整プロセス中に生成された一意の識別番号。
前回の調整日時	前回の調整実行日。
ステータス	調整のステータス。 ○ 完了 ○ 処理中 ○ 失敗
実行対象	すべての公開者、または特定の公開者。
公開者	調整を実行する公開者が指定されている場合にのみ表示されます。
グループ	調整の実行を指定されたグループ。値には、なし (**None**)、国 (**Country**)、部門 (**Department**)、会社 (**Company**)、地域 (**Region**)、およびコストセンター (**Cost Center**) があります。
サブグループ	調整の実行を指定されたサブグループ。値には、なし (**None**)、国 (**Country**)、部門 (**Department**)、会社 (**Company**)、地域 (**Region**)、およびコストセンター (**Cost Center**) があります。
進行状況	調整実行の完了率と進行状況バー。
進行状況のサマリー	調整プロセス内の特定のステップ。 **注:** このリスト列は、デフォルトでは表示されません。必要に応じて、リストの列設定をカスタマイズして追加できます。
更新日時	特定の調整プロセスが完了した日時。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン のライセンス操作ビュー

ソフトウェア資産ワークスペースのライセンス操作ビューを使用して、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン アプリケーションによって管理されているすべてのライセンスと検出モデルを表示します。

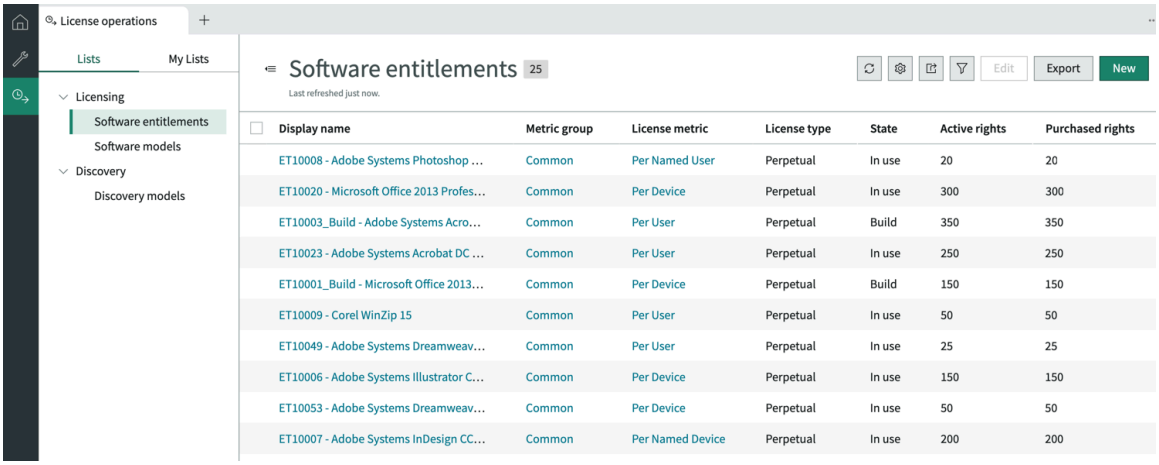
ライセンス操作ビューでエンタイトルメントとソフトウェアモデルに関連するすべての詳細を表示します。また、エンタイトルメントとソフトウェアモデルを作成、編集、削除することもできます。

[ライセンス操作] ビューにアクセスするには、 ソフトウェア資産 > ソフトウェア資産ワークスペース > ライセンス操作.

自動翻訳

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

ライセンス操作



ライセンス操作ビューでは、次のような情報も表示できます。

- エンジニアリングアプリケーション用に検出されたすべてのソフトウェア
- エンジニアリングライセンスサーバー
- 検出モデル
- ライセンス消費

ワークスペースでのディスカバリーモデルの表示

ソフトウェア資産ワークスペースで、エンジニアリングアプリケーション用に検出されたすべてのソフトウェアのリストを表示します。

始める前に

必要なロール：sam_admin または sam_user

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > ソフトウェア資産ワークスペース > ライセンス操作
2. 検出リストビューから [検出されたエンジニアリングライセンス] をクリックします。
3. レコードをクリックすると、詳細が表示されます。
   レコードをクリックすると、会社のページがクラシックビューで表示されます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシック版の使用

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシック版を使用します。

Software Asset Management Foundation ダッシュボード

[ソフトウェア資産管理] ダッシュボードでコンプライアンスや調整コストのトレンドチャートを表示します。

自動翻訳

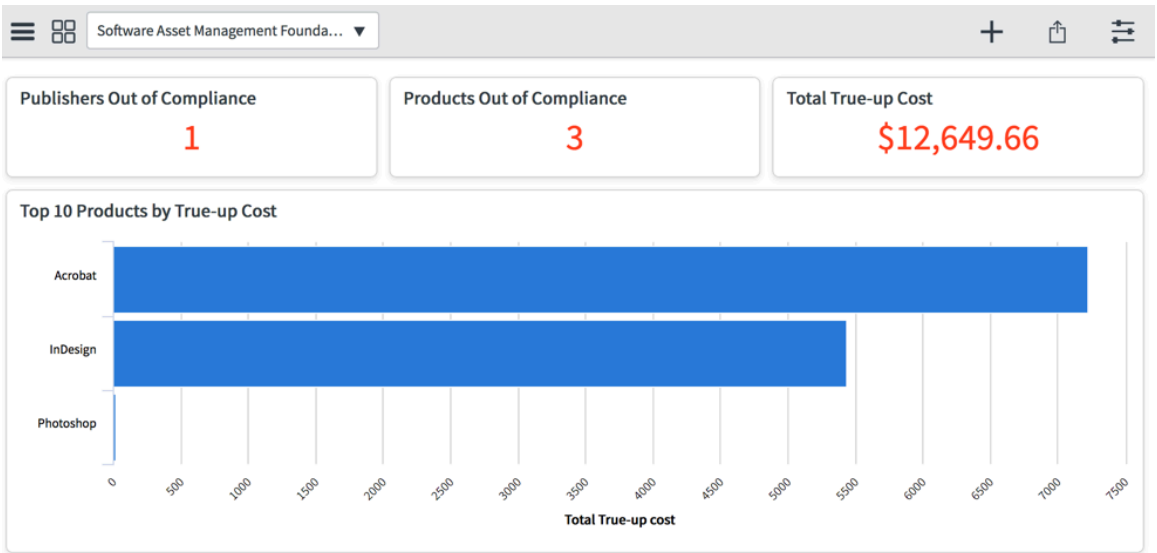
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> Yokohama より前にソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) プラグインをアクティブ化したか、ソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) プラグインをアクティブ化せずに Yokohama にアップグレードした新しい Yokohama ユーザーは、Software Asset Management Foundation ダッシュボードを使用できなくなりました。Yokohama より前にソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) プラグインをアクティブ化したが、ワークスペースプラグイン (com.sn_sam_workspace) をアクティブ化していなかった場合は、このダッシュボードにアクセスできます。ワークスペースプラグインを (Yokohama へのアップグレードの前後に) アクティブ化した場合は、インスタンスの [ソフトウェア資産] ナビゲーションメニューからこのダッシュボードにアクセスできなくなります。ただし、このダッシュボードには [ダッシュボード] ナビゲーションメニューからアクセスできます。

Software Asset Management Foundation ダッシュボードにアクセスするには、 ソフトウェア資産 > 概要. レポート内の要素をクリックして詳細情報を表示するか、必要に応じてウィジェットの追加や移動を行います。

結果は毎日更新されるか、新しい調整結果が利用可能になるたびに更新されます。各結果の [更新] アイコンをクリックして更新できます。PNG または JPG 形式でグラフを保存することもできます。

概要データのソースは 製品結果 [samp_product_result] テーブルです。



レポート	説明
コンプライアンス違反公開者	少なくとも 1 つのソフトウェア モデルがコンプライアンス違反している公開者の数。
コンプライアンス違反製品	少なくとも 1 つのソフトウェア モデルがコンプライアンス違反している製品の数。
総調整コスト	権限のエンタイトルメントにおける平均価格に基づいて計算される、準拠するために要するコスト。
調整コストごとの上位 10 製品	上位 10 製品は、調整コストの順にグラフ化されています。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシック版ソフトウェア調整の実行

調整はスケジュール済みジョブとして実行されますが (デフォルトは毎週)、必要に応じてお使いの環境のソフトウェア製品を調整するために手動で実行することも可能です。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sam_admin

このタスクについて
調整はエンタイトルメントされている製品に対して実行されます。

調整を手動で実行する場合は、プロセスが完了するのに十分な時間をおいてください。より速い結果を得るには、特定の公開者を選択して範囲を絞ります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > 照合 > 照合の実行 コンプライアンスを計算する公開者を選択するか、すべての公開者を選択します。
2. [続行] をクリックします。
   調整プロセスは完了するまでに時間がかかる場合があります。
   [調整結果] リストが表示されます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン クラシック版ソフトウェアモデルの結果の表示

調整実行後、[製品の結果] リストからソフトウェア モデルの結果のコンプライアンス情報を表示します。

始める前に
必要なロール：sam_user

このタスクについて
[製品の結果] レコードから、ソフトウェア モデルの結果の [ライセンスメトリクスの結果]、[修復オプション]、[ライセンスなしインストール] 各関連リストを表示できます。

たとえば、製品の結果にステータスが非準拠と表示された場合は、製品の結果をドリル ダウンしてライセンスなしインストールの数や準拠に必要な調整コストなどソフトウェア モデルの詳細を表示できます。さらに、ソフトウェア モデルの結果をドリル ダウンして製品のエンタイトルメントに基づいたライセンスのメトリクスの結果も表示できます。

ライセンスのメトリクスの結果情報には、所有権と権限の使用、ライセンス割り当てのブレークダウンが含まれているため、準拠するオプションを決定できます。[修復オプション] 関連リストには、ライセンスのメトリクスに基づいて、必要な権限数と権限に対するコストの計算が表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > 照合 > 製品の結果 をクリックし、レコードを開いて製品の結果の詳細を表示します。
2. [ソフトウェア モデルの結果] 関連リストで、レコードを開いて詳細を表示します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

ソフトウェア モデルの結果フォーム

フィールド	説明
ソフトウェア モデル	製品に関連付けられているソフトウェア モデル。ソフトウェア モデルの結果を確認するには、ソフトウェア モデルをドリル ダウンします。
製品の結果	調整プロセス中に生成された一意の製品の結果番号。

自動翻訳

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

フィールド	説明
最新	このソフトウェア モデルの結果が直近で調整を実行したときのものかどうかを示します。
ステータス	ソフトウェア モデルのステータス。 ○ 準拠 ○ 非準拠
合意タイプ	共通：汎用エンタープライズライセンス契約 (ELA) **注:** 合意タイプがエンタープライズレベル契約の場合、ライセンスなしのインストールがあってもステータスは準拠します。
ライセンスなしのインストール	エンタイトルメント対象外となるライセンスなしソフトウェアのインストール数。
調整コスト	必要最低限の権限 (必要な権限 x エンタイトルメントから権限当たりの平均価格) に基づいた、非準拠を修復するための推定コスト。購入権利修復オプションからの最低コスト。
ライセンス供与過剰金額	不使用な権限のコスト概算。調整コストから出たライセンス供与過剰金額の合計です。
ライセンスメトリクスの結果	
ライセンスのメトリクス	調整実行時にソフトウェア ライセンスがカウントされるライセンスのメトリクス。
ソフトウェア モデルの結果	結果が関連付けられるソフトウェア モデル。
所有している権利	ライセンスのメトリクスを共有するエンタイトルメントから出たすべての有効な権限の合計。
使用されている権利	調整中に使用された権限の合計 (割り当て済み + 未割り当て未インストール)。
未使用の権限	調整中に使用されていない権限の合計 (所有権 - 使用権)。
ライセンス供与過剰金額	未使用の権利のコスト概算。
適切な配分	
配分済み、使用中	ライセンス インストールに割り当てられ、かつ使用されている権限。
未配分、使用中	ライセンス インストールに使用されているものの、割り当てられていない権限の数。 この値が 0 より大きい場合、ユーザー CAL とデバイス CAL 以外の要件を満たすソフトウェアモデルの一意のライセンスのメトリクスごとに、2 種類の修復オプション (と) が自動的に作成されます。
配分済み、不使用	割り当てられているものの、インストールのライセンスに使用されていない権限。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 割り当て済み、不使用は、割り当てられているユーザーまたはデバイスにソフトウェアがインストールされていないため無駄になっている権限を反映します。 この値が 0 より大きい場合、要件を満たすソフトウェアモデルの一意のライセンスのメトリクスごとに 修復オプションが自動的に作成されます。
割り当てなし	割り当てられていない権限の数 (所有している権利 - インストールされているかどうかに関係なく割り当て済み)。
配分が必要	コンプライアンスに必要な割り当て数。[指名ユーザーごと] と [指名デバイスごと] ライセンスのメトリクスでのみ使用されます。
修復オプション	
修復アクション	購入権のコンプライアンスのために実行するアクション。
コンプライアンスに影響	コンプライアンスが修復オプションの影響を受けるかどうかを識別します。
ライセンスのメトリクス	ソフトウェア モデルの結果の特定のライセンスのメトリクス。
ソフトウェア モデルの結果	修復オプションに関する特定のソフトウェア モデルの結果。
ステータス	修復オプションのステータス。 ○ 新規 (青) ○ 完了 (緑) ○ 無効 (赤) ○ 進行中 (黄) [進行中] ステータスでは、インストールするための削除候補が作成されたことを示します。
必要な権限	[購入権限] は必要な権限を示しています。
実行可能な権限	アクションによって影響を受ける全権限。
調整コスト	必要最小限の権限に基づいて違反を修正するコスト概算。

[ライセンスなしのインストール] 関連リストには、ライセンスされていないソフトウェア インストールが含まれています。

自動翻訳

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

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン 管理

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン の管理タスクには、カスタム製品レコードの追加、カスタム ライセンスのメトリクスの作成、プロパティの設定が含まれます。また、プロセッサー定義を更新したり、ソフトウェア インストールの移行も行えます。

管理タスクを構成するには、sam_admin ロールが必要です。ただし、sam_user ロールは構成を表示して読み取ることができます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインカスタム ソフトウェア製品を追加する

ソフトウェア製品が [ソフトウェア ライブラリー] に存在しない場合は、カスタム製品を追加できます。カスタム製品を使用すると、自家製のソフトウェアやまだ [ソフトウェアライブラリー] に含まれていないソフトウェアを標準化してアカウントを作成することができます。

始める前に
必要なロール：sam_admin

このタスクについて
製品と公開者の組み合わせはディスカバリーモデルの標準化の際に使用されます。カスタム製品がすでに存在する場合は、メッセージが表示されます。

手順

次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > アドミニストレーション > カスタムソフトウェア製品 をクリックし、新しいレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

カスタム ソフトウェア製品フォーム

フィールド	説明
公開者	カスタム ソフトウェア製品の公開者。存在しない場合は、 フィールドの ルックアップリストに新規の名前を作成できます。
製品	カスタム ソフトウェア製品の名前。
製品タイプ	カスタム ソフトウェア製品の製品タイプ。 • 子：メインとなるソフトウェアのサブコンポーネント (ライセンス不可)。 • ドライバー：デバイスを制御するソフトウェア製品。 • ライセンス可能：ライセンス可能なソフトウェア製品。 • ライセンス不可：ライセンス不可のソフトウェア製品。 • パッチ：既存のコンピューター プログラムを更新、修正、改良するために設計されたソフトウェア製品。 • 不明：未知のソフトウェア製品。
製品分類	正式な UNSPSC 分類
アクティブ	ルールを有効にするためのチェック ボックス。

自動翻訳

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

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインにカスタム ライセンスのメトリクスを追加する

カスタム ライセンスのメトリクスを追加して、デフォルトの調整プロセスを変更することができます。

始める前に

必要なロール：カスタムメトリクススクリプトを読み込むための sam_admin。

このタスクについて

カスタムライセンスのメトリクスを作成すると、事前定義されたライセンスのメトリクスリストに含まれていない特定のソフトウェア計算を定義できます。調整があまり知られていないソフトウェア公開者の特定のソフトウェア製品やバンドルに対するユーザーまたはデバイスごとの権限を計算できるようになるため、カスタム ライセンスのメトリクスは便利です。

たとえば、認識できないバンドルの一部である製品のインストール数を過度にカウントしないように、カスタムメトリクスを作成することができます。

カスタム メトリクスは、カスタム ライセンスのメトリクスのプロパティを使用して無効化することができます。この機能はデフォルトで有効になっています。

手順

次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > アドミニストレーション > カスタムライセンスのメトリクス をクリックし、新しいレコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

カスタム ライセンスのメトリクスフォーム

フィールド	説明
ライセンスのメトリクス	カスタム ライセンスのメトリクスの名前。この名前は、ソフトウェアエンタイトルメントの [ライセンスのメトリクス] フィールドとソフトウェア モデルのライセンスのメトリクスの結果に表示されます。
評価指標グループ	[読み取り専用] カスタム ライセンスのメトリクス。
割り当てタイプ	ライセンスのメトリクスの割り当てタイプ。デバイスごとまたはユーザーごと。 • デバイス • ユーザー
説明	カスタム ライセンスのメトリクスの説明。
調整順序 - 割り当て済み	割り当てられたライセンスの調整メトリクスの優先順位。下位の値が優先されます。
調整順序 - 未割り当て	未割り当てライセンスの調整メトリクスの優先順位。下位の値が優先されます。
計算	
計算スクリプト	ライセンスのメトリクスの計算方法はスクリプトです。調整スクリプトを指定します。

自動翻訳

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

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインソフトウェア インストールの移行

ディスカバリーを使用する場合は、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン のインストール後にこのスクリプトを実行して、以前に検出されたソフトウェアインストールレコードを [cmdb_software_instance] テーブルから [cmdb_sam_sw_install] テーブルにコピーします。このテーブルは、ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン がソフトウェアインストールレコードを格納するために使用されます。

始める前に
必要なロール：sam_admin

このタスクについて
ディスカバリーを実行していて以前にITSM ソフトウェア資産管理のバージョンを使用していた場合は、このスクリプトを実行する必要はありません。さらに、[cmdb_sam_sw_install] テーブルにソフトウェアインストールレコードが既に設定されている場合、このスクリプトは無効になります。ディスカバリーを再度実行して、テーブルを再設定することができます。

[ソフトウェア インストールの移行] スクリプトを実行の際は、プロセスが完了するのに十分な時間が必要となります。

手順

次のように移動する。 **All** (すべて) > ソフトウェア資産 > アドミニストレーション > ソフトウェアインストールの移行 をクリックし、[処理済み] をクリックします。
[ソフトウェア インストール] リストが表示されます。データがすでに移行されている場合は、メッセージが表示されます。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン のプロパティ

カスタムライセンスのメトリクスとともに実行される調整や調整のデバッグ設定など、デフォルトの調整プロパティを設定できます。

これらのプロパティはソフトウェア資産管理の基盤プラグインで利用可能です。

これらのプロパティにアクセスするには、 ソフトウェア資産 > アドミニストレーション > プロパティ.

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン のプロパティ

プロパティ	説明
利用可能なすべてのカスタム ライセンスのメトリクスとともに調整を実行する com.snc.samp.recon.enablecustommetrics	調整実行時にカスタム ライセンスのメトリクスを有効にします。 カスタム ライセンスのメトリクスが設定されている場合、このプロパティが[いいえ] に設定されていたら適用されません。 • タイプ：調整 • デフォルト値：はい
調整結果のデバッグを有効にする com.snc.samp.debug	結果のトラブルシューティングを行うために調整結果のデバッグを有効にします。

自動翻訳

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

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: デバッグを有効にすると、パフォーマンスに影響する可能性があります。 • タイプ：調整 • デフォルト値：いいえ

ソフトウェア資産管理の基盤プラグイン 移行

ソフトウェア資産管理プラグインからソフトウェア資産管理の基盤プラグインに移行することで、より強力な機能を利用できます。プラグインを有効にすると、顧客による手動操作が必要になります。

プラグインのアクティブ化中に自動変更が実行された後、ソフトウェア資産管理 (com.snc.software_asset_management) プラグインから Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) プラグインへの移行を成功させるには、 のカスタマイズを上書き ソフトウェア資産管理 移行 顧客が実施します。

フォームやリストのカスタマイズは、プラグインをアクティブ化した後に顧客が手動で上書きする必要がある場合があります。さらに、ソフトウェアモデル、ソフトウェアエンタイトルメント、ユーザー/デバイス割り当てフォームの特定のフィールドに、プラグインのアクティブ化後に顧客が手動で設定する必要があります。

自動変更

Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) プラグインは、次の自動変更を実行します。

- テーブル
  - テーブルラベルの名前が変更されました。

テーブル	元のラベル	新しいラベル
[alm_license]	ソフトウェア ライセンス	ソフトウェアエンタイトルメント
[alm_entitlement_user]	ユーザーエンタイトルメント	ユーザー割り当て
[alm_entitlement_asset]	資産エンタイトルメント	デバイス割り当て

  - 新しいテーブルとスクリプトインクルードを追加します。
  - ソフトウェアエンタイトルメントの [ライセンス キー] フィールド内に任意の文字列値をライセンス キー [samp_sw_license_key] テーブルに追加します。
- フィールド名と値
  - [必須インストール] フィールド

    スイート コンポーネント (ソフトウェア モデルのバンドルのため) を持つソフトウェア モデルの場合、ソフトウェア スイート [cmdb_m2m_suite_model] テーブルの [必須インストール] フィールド値が新しい [必須] フィールドに移ります。

  - [権限] フィールド

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

自動翻訳

ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement] テーブル内のソフトウェアエンタイトルメント (以前のソフトウェアライセンス) の [権限] フィールド値が新しい[購入した権限] フィールドに移り、フィールド名が [権限] から [有効な権利] へ変更になります。

- ソフトウェアエンタイトルメント割り当て (ソフトウェアエンタイトルメント [alm_license] テーブル) の [ソフトウェアモデル] フィールドが、エンタイトルメント (ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement] テーブル) のソフトウェアモデルに自動的に設定されます。
- 複数の割り当てがない限り、ソフトウェアエンタイトルメント割り当て (ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement] テーブル) 数量は 1 に設定されます。

  同じユーザーまたはデバイスに対して複数のソフトウェアエンタイトルメント割り当てがある場合、その割り当ては 1 つのレコードに集約され、数量は集計レコードの数に設定されて重複割り当ては許可されなくなります。

- フォームとリスト

  [ソフトウェアモデル]、[エンタイトルメント (以前のソフトウェアライセンス)]、[検出モデル]、[ソフトウェアインストール] の各フォームとリストのレイアウトは、新しいアプリケーションに合わせて変更されています。

  注:
  各フォームとリストのカスタマイズは、プラグインのアクティブ化後に手動で上書きする必要があります。

- 機能

  無効になった機能

機能	説明
ライセンスとソフトウェア カウンター	SAM ライセンス カウンターを発動させるスケジュール済みジョブが [なし] に変更され、非アクティブとなり、ソフトウェア カウンターが無効となります。
自動一致機能	ディスカバリーモデルと相対するソフトウェアモデルを一致させようとする自動一致機能が無効となります。
ナビゲーションメニュー	ソフトウェア資産管理プラグインのナビゲーションメニューが無効となり、名称が変更となります。
ビジネスルール	ディスカバリーモデルに適用される従来のビジネスルールが無効となります。

ソフトウェア資産管理の基盤プラグインの移行用のカスタマイズを上書きする

ソフトウェア資産管理プラグインからソフトウェア資産管理の基盤プラグインへの移行の際は、カスタマイズしたフォームとリストの移行を成功させるために、プラグインを有効にした後で顧客によるさらなるアクションを実行する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
これらのリストとフォームを移行前にカスタマイズしている場合、プラグインのアクティブ化の最中にとばされている可能性があります。その場合はさらなるアクションを実行する必要があります。

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

自動翻訳

- ソフトウェアエンタイトルメント (以前のソフトウェアライセンス)
- ソフトウェア割り当て (以前はソフトウェアエンタイトルメント)
- ソフトウェア モデル
- ディスカバリーモデル
- ソフトウェア インストール

アップグレード履歴モジュールでプラグインのアクティブ化の変更を表示し、どの変更が自動的にスキップされたのかを確認し、必要であればスキップされた更新を解決できます。

移行によって追加される特定のフィールドも、提供された新機能を利用できるように構成する必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム診断 > アップグレード履歴.
2. ソフトウェア資産管理の基盤プラグインのアクティブ化に相対するアップグレード履歴のレコードを特定します。
   プラグインのアクティブ化を表す [システムアップグレード] リストのレコードには、[元] フィールドに **n/a**という値と [先] フィールドにプラグイン名 (com.snc.samp、com.snc.samp.core、com.snc.sam.core、com.glide.data_services_canonicalization.client、など) が含まれてます。

   関連するプラグインのリストは、 [アップグレード開始済み] 列でソートをかけてソフトウェア資産管理プラグインのアクティブ化を実行したタイムスタンプに基づいて判断できます。
3. 変更がとばされたソフトウェア資産管理の基盤プラグインのアップグレード レコードを開きます。
4. [アップグレード詳細] 関連リストで [アップグレード詳細] レコードを開いたら、[競合の解決] をクリックしてベース システムファイルとカスタマイズされたファイルの比較を並べて表示します。
5. フォームやリストのカスタマイズに適用する場合、[ベースシステムに戻る] をクリックしてとばされた変更を上書きし、変更をメモします。
6. カスタマイズに関するとばされた変更を含んだすべてのアップグレード エントリーに対して、これらの手順を繰り返します。
7. ソフトウェア資産管理の基盤プラグインの設定では、元のフォームとリストのカスタマイズを手動で再設定します。
8. ソフトウェア資産管理の基盤プラグインの設定では、提供される新機能を利用するため新しいフィールド値を設定します (プラグインのアクティブ化によって実行される自動変更の一部として追加されます)。

   a. 次のように移動する。 ソフトウェア資産 > ライセンス > ソフトウェアモデル.
      - [製品] 参照フィールドで、ソフトウェア製品を選択します。
      - ディスカバリーマップを選択するか、[マップ ディスカバリー] フィールドをクリアーしてディスカバリー条件を設定し、ソフトウェアモデルに相対するすべてのディスカバリーモデルを見つけます。

   b. 次のように移動する。 ソフトウェア資産 > ライセンス > ソフトウェアエンタイトルメント (以前のソフトウェアライセンス)。

自動翻訳

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

- 次のように移動する。 ソフトウェア資産 > ライセンス > ソフトウェアエンタイトルメント (以前のソフトウェアライセンス)。
- 調整実行時にソフトウェアライセンスがカウントされるライセンスのメトリクスを選択します。
- 特定の権限の対象となるアップグレードおよびダウングレードのシナリオを定義します。

c. [ユーザー配分] と [デバイス配分] 関連リスト (以前の [ユーザー/デバイスエンタイトルメント]) で、割り当てられた権限の数が所有している権限数以上でないことを確認します。
そうなっている場合は、割り当て数が所有している権限の数を超えないように割り当てを削除します。

9. ライセンス キーの管理が必要なエンタイトルメントがある場合は、同じエンタイトルメントに関連付けられた複数のライセンス キーを作成し、これらのライセンス キーをユーザーまたはデバイスに割り当てることもできます。

組織管理

組織管理アプリケーションを使用すると、ユーザーの更新やベンダーの追加などの資産管理タスクを簡単に実行できます。

ベンダーとメーカーの管理やロケーションの管理が含まれます。

新規のベンダーまたはメーカーを作成する

新規のベンダーを作成することができます。これは組織が購入する資産またはサービスを販売する会社です。また、新しいメーカーを作成することもできます。これは、組織が購入する資産をビルドする会社です。

始める前に
必要なロール：user_admin と asset

手順

1. 次のいずれかに移動します。

- 組織 > ベンダー
- 組織 > メーカー
- 組織 > 会社

2. [新規] をクリックして、新しいレコードを作成します。

3. フォームに入力し、[メーカー] または [ベンダー] を選択します。

> **注:**
> 会社は、ベンダーとメーカーの両方と見なすことができます。

4. [送信] をクリックします。

モジュール

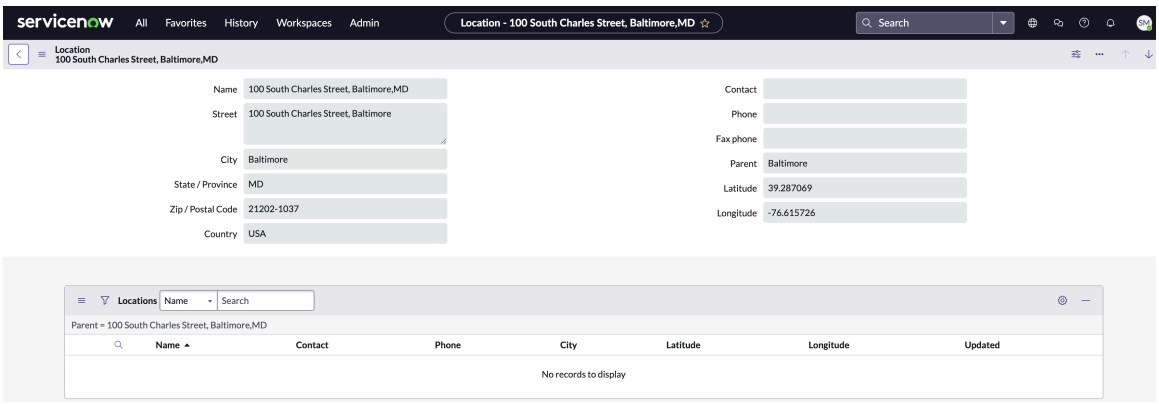
[場所] モジュールは、[場所] テーブル [cmn_location] の [資産] ビューです。

場所の物理的な詳細に加えて、[資産] ビューにはストックルームの指定とその場所にある構成アイテム (CI) のリストが含まれます。

自動翻訳

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

資産の場所



モデル管理とともにインストール

いくつかのタイプのコンポーネントがモデル管理とともにインストールされています。

デモ データはモデル管理で利用できます。

モデル管理とともにインストールされるビジネスルール

モデル管理では、多数のビジネスルールを使用します。

名前	テーブル	説明
ライセンス タイプがなければアクションを中止	[cmdb_software_product_model]	ライセンス タイプ (カウンターで処理できないライセンス タイプ グループではない) が選択されていることを確認します。
display_name の計算	製品モデル [cmdb_model]	次のいずれかのフィールド値が変更されたときに [表示名] フィールドを設定します：[メーカー]、[名前]、[バージョン]、[エディション]。表示名は、*glide.cmdb_model.display_name.shorten* プロパティが **true** に設定されているか、**false** に設定されているかに応じて異なります。
日付検証	[cmdb_m2m_downgrade_model]	[開始日] が[終了日] より前であることを確認します。
CI ルールの適用	[cmdb_model_category]	消耗品またはソフトウェア ライセンスとして資産を追跡するカテゴリに CI クラスがないことを確認します。
作成時に親としてフラグを立てる	[cmdb_m2m_model_component]	コンポーネントをバンドルとして持つモデルにフラグを立てます。
ライセンス タイプ - フル ネーム	[cmdb_sw_license_calculation]	ライセンス タイプのフル ネームを計算します。
ライセンスの検証	ソフトウェアのアップグレードとダウングレード [cmdb_m2m_downgrade_model]	ソフトウェアのアップグレードとダウングレードが重複しないように、また同一のライセンスで重複したアップグレードやダウングレードが発生しないようにします。また、[アップグレード (親)] と[ダウングレード (子)] フィールドの両方が必須

自動翻訳

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

名前	テーブル	説明
		であり、[ライセンス] フィールドが空欄でない場合、[アップグレード (親)] または [ダウングレード (子)] のどちらかは license.model と等しくなければならないことを確認します。
cmdb_ci_class を保護	[cmdb_model_category]	CI クラスが作成後に変更されないようにします。
挿入時に cmdb_ci_class を保護	[cmdb_model_category]	選択した CI クラスにすでに別のカテゴリが存在する場合、カテゴリの作成を禁止します。
契約の保護	[cmdb_model_category]	[契約モデル カテゴリ] レコードの変更を防止します。
親のメイン コンポーネントのリンク設定	[cmdb_m2m_model_component]	バンドル コンポーネントがメイン コンポーネントとして選択されている場合、バンドルからコンポーネントへの読み取り専用の参照を設定します。
前回削除時に親のフラグを解除する	[cmdb_m2m_model_component]	バンドルから最後のコンポーネントが削除される際、モデルからバンドルのフラグを削除します。
モデル カテゴリのアップデート	cmdb_ci	モデルが CI のモデル カテゴリに関連付けられていない場合、関連付けられているモデルのモデル カテゴリを更新します。
作成前にレコードを検証	[cmdb_m2m_model_component]	バンドルにコンポーネントの追加を試みる際、バンドル内にコンポーネントが存在しないことを確認します。

モデル管理でインストールされたクライアントスクリプト

モデル管理には多数のクライアントスクリプトが含まれています。

名前	テーブル	説明
ライセンスに合致しないモデルのクリアー	[cmdb_m2m_downgrade_model]	[ライセンス] フィールドがライセンスに変更され、アップグレードまたはダウングレードのいずれのフィールドもライセンス モデルに一致しない場合、[アップグレード (親)] と [ダウングレード (子)] フィールドをクリアーします。
資産クラスに基づく制約	[cmdb_model_category]	カテゴリの資産クラスに基づいてバンドル オプションを有効/無効にします。
必要に応じてセクションを非表示にする	[cmdb_model]	特定のモデルとの関連に応じてセクションを表示/非表示にします。
model_category の変更	[cmdb_model]	同じモデル (クライアント部分) によって参照される複数のカテゴリ間でのクラスの互換性を確認します。
ライセンスからダウングレードを実行する	[cmdb_m2m_downgrade_model]	アップグレードが選択されたときに、参照されたライセンスのソフトウェア モデルにダウングレード (子) を設定します。ライセ

自動翻訳

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

名前	テーブル	説明
		ンスが空欄でない場合にのみダウングレードの設定を行います。
ライセンスからアップグレードを実行する	[cmdb_m2m_downgrade_model]	ダウングレードが選択されているときに、参照されたライセンスのソフトウェア モデルにアップグレード (親) を設定します。ライセンスが空欄でない場合にのみアップグレードの設定を行います。

モデル管理でインストールされたプロパティ

モデル管理には、プロパティ *glide.cmdb_model.display_name.shorten* が含まれます。

名前	説明
glide.cmdb_model.display_name.shorten	**[True]** に設定すると、メーカー名の重複を排除してモデルの表示名を短くします。メーカーに**Spotify** と設定され、名前が**Spotify Premium** と設定されたモデルについて考慮してみましょう。 [表示名] フィールドはプロパティの設定に基づいて次のように設定されます。 • False：表示名は「Spotify Spotify Premium」となる • True：表示名は「Spotify Premium」となる ソフトウェアモデルであれば、エディションとバージョンが指定されていれば名前にも含まれます。 • タイプ：True | False • デフォルト値：False • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル

モデル管理とともにインストールされたスクリプトインクルード

モデル管理にはスクリプトインクルードが含まれています。

名前	説明
ModelAndCategoryFilters	クラスに基づいてモデルやモデル カテゴリの参照修飾子を絞り込みます。
ModelCategoryCheck	同じモデルによって参照される複数のカテゴリー間のクラスの互換性を確保します。

モデル管理とともにインストールされたテーブル

モデル管理には多数のテーブルが含まれています。

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

自動翻訳

テーブル	説明
アプリケーション モデル [cmdb_application_product_model]	ソフトウェア アプリケーション製品の記述に使用されるモデルを格納します。
消耗品モデル [cmdb_consumable_product_model]	消耗品モデルについて説明します。
契約モデル [cmdb_contract_product_model]	すべての契約モデルを格納します。
減価償却 [cmdb_depreciation]	資産の原価償却パターンを格納します。
ハードウェア モデル [cmdb_hardware_product_model]	ハードウェア製品のモデルについて説明します。
モデル カテゴリー [cmdb_model_category]	資産、消耗品、製品バンドル、構成アイテムのグループを定義します。
モデルの互換性 [cmdb_m2m_model_compatibility]	互いに互換性を持つ 2 つのモデル間の多対多の関係を格納します。
モデル コンポーネント [cmdb_m2m_model_component]	バンドルを形成することを示す 2 つのモデル間の多対多の関係を格納します。
製品モデル [cmdb_model]	あらゆる種類の製品モデルについて説明します。
ソフトウェア ライセンス計算 [cmdb_sw_license_calculation]	よく使用されるソフトウェア ライセンス パターンを定義します。
ソフトウェア モデル [cmdb_software_product_model]	ソフトウェア製品モデルについて説明します。
ソフトウェア スイート [cmdb_m2m_suite_model	ソフトウェア スイートの要素を定義する 2 つのモデル間の多対多の関係を格納します。
ソフトウェアのアップグレードとダウングレード [cmdb_m2m_downgrade_model]	あるモデルに対してライセンス供与されていることにより、他のモデルにも権限が付与されることを示す 2 つのモデル間の多対多の関係が格納されます。

モデル管理とともにインストールされた UI ポリシー

モデル管理には UI ポリシーが含まれています。

名前	テーブル	説明
未確認を非表示にする	モデル カテゴリー [cmdb_model_category]	[資産クラス] と **[CI** クラス] フィールドが空欄出ない場合、**[CI** 検証を強制] フィールドが表示されます。
[契約] と [作業] のフィールドをロックする [契約] のフィールドをロックする	モデル カテゴリー [cmdb_model_category]	[名前] が [契約]、[作業オーダー]、[作業タスク] のいずれかである場合、モデル カテゴリー フォームのすべてのフィールドを読み取り専用に設定します。

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

名前	テーブル	説明
モデル カテゴリの保護	製品モデル [cmdb_model]	次のいずれかの値が含まれている場合、[モデル カテゴリー] フィールドを必須かつ読み取り専用にします：ソフトウェア ライセンス、契約、作業オーダー、作業タスク。
Oracle であれば表示をオプションにする	ソフトウェア モデル [cmdb_software_product_model]	選択した [メーカー] の名前が **Oracle** から始まる場合、[オプションです] フィールドが表示されます。

モデル管理とともにインストールされたユーザーロール

モデル管理にはユーザーロールが含まれます。

ロール	ロールを含む	説明
category_manager	モデルマネージャー	モデル カテゴリの作成、編集、削除を行えます。
model_manager	なし	新規の CMDB モデルを作成できます。モデル マネージャー ロールは、ハードウェア、ソフトウェア、消耗品のいずれかではないベース モデルやモデル拡張を制御できます。ハードウェア モデルと消耗品モデルは、資産マネージャー (asset) ロールによって制御されます。ソフトウェア モデルは、ソフトウェア資産マネージャー (sam) ロールによって制御されます。

資産管理とともにインストールされる内容

資産管理には、いくつかのテーブル、ユーザーロール、UI ポリシー、スクリプトインクルード、クライアントスクリプト、ビジネスルールがインストールされています。

デモ データは資産管理で利用できます。デモデータは、ユーザー、資産、個々の倉庫などの情報を提供します。

テーブル

資産管理 には以下のテーブルが含まれます。

資産管理 テーブル

テーブル	説明
資産 [alm_asset]	資産に関する一般的、財務的、契約上の情報を格納します。
資産エンタイトルメント [alm_entitlement_asset]	ServiceNowで [資産エンタイトルメント] テーブルを分類し、エンタイトルメントの動作方法を強制します。
消耗品 [alm_consumable]	消耗資産 (以前は部品と呼ばれていたもの) に関するデータを格納します。
デフォルトのストックルーム [alm_user_stockroom]	ユーザーとデフォルトのストックルームとの関係を格納します。

自動翻訳

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

資産管理 テーブル (続く)

テーブル	説明
固定資産 [alm_fixed_assets]	複数の資産を保持できるコンテナーである固定資産を格納します。
固定資産と資産 [m2m_fixed_asset_to_asset]	固定資産と資産の間の関連を格納します。
ハードウェア [alm_hardware]	ハードウェア資産に関する一般的、財務的、契約上の情報を格納します。
ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	ユーザーやマシンがソフトウェアライセンスを使用することを許可するエンタイトルメントを格納します。
ソフトウェアライセンス [alm_license]	ソフトウェアライセンス資産に関する一般的、財務的、契約上の情報を格納します。
在庫ルール [alm_stock_rule]	指定した資産が設定したしきい値を下回ったときに、在庫を転送したり通知メールを資産アドミニストレーターに送信したりします。
ストックルーム [alm_stockroom]	ストックルームに関する情報を格納します。
ストックルーム モデル [alm_m2m_stockroom_model]	ストックルームに保管されたすべてのモデルを追跡します。このテーブルには自動的に値が入力されます。
ストックルーム タイプ [alm_stockroom_type]	ストックルーム タイプに関する一般情報を格納します。
転送注文 [alm_transfer_order]	状態やストックルームを含む転送注文に関するデータが含まれています。 **注:** inventory_user、asset、procurement_user ロールは、レポートにのみアクセスできます。調達 (com.snc.procurement) プラグインを inventory_user、asset、procurement_user ロールに対してアクティブ化する必要があります。
転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	転送注文で出荷される個々の資産に関するデータが含まれています。
ユーザーエンタイトルメント [alm_entitlement_user]	ServiceNowで [ユーザーエンタイトルメント] テーブルを分類し、エンタイトルメントの動作方法を強制します。

ユーザーロール

資産管理 には、次のユーザーロールが含まれます。

自動翻訳

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

資産管理 ユーザーロール

ロール	含まれるロール	タスク
asset (資産マネージャー)	• カテゴリマネージャー • 契約マネージャー • 財務管理ユーザー • インベントリユーザー • 調達ユーザー	• ハードウェアと消耗資産 ([alm_hardware] と [alm_consumable]) を管理します。 • 資産マネージャーは、自動的に作成や更新される資産レコードの編集を行えませんが、必要に応じて資産レコードの読み取りや削除はできます。 • 要求を作成します。 • 在庫情報の作成と削除を行います。 • 要求、発注書 (PO)、および基本システムカタログタスクにアクセスします。
inventory_admin	インベントリユーザー	• 在庫情報の作成と削除を行います。 • 在庫ルール、倉庫、倉庫タイプを編集します。
inventory_user	なし	• 在庫情報にアクセスします。 • 転送注文を作成および管理します。
sam	• 契約マネージャー • モデルマネージャー • 財務管理ユーザー	• ソフトウェアライセンスを作成、編集、変更、管理します。 • ディスカバリーモデルとソフトウェアインストール の [ソフトウェアモデル] フィールドを編集します。 • モデルを承認します。ソフトウェア資産管理アプリケーションのフルコントロールが行えます。 • ソフトウェア資産管理 IBM PVU プロセスパック (有効の場合) を制御します。

UI ポリシー

資産管理 には、次の UI ポリシーが含まれます。

自動翻訳

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

資産管理 UI ポリシー

名前	テーブル	説明
資産管理番号とシリアル番号を非表示にする	[alm_asset]	資産が割り当てられていて数量が 1 より大きい場合、資産管理番号を非表示にします。
ストックルーム再補充のストックルーム (親) を表示/非表示	[alm_stock_rule]	[再補充] オプションフィールドが [ストックルーム] に設定されている場合のみ、[ストックルーム (親)] フィールドが表示されます。
[割り当て先] と [担当者] を必須にします。	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	[割り当て先] フィールドと [担当者] フィールドを必須にします。
サブステータスを必須でない場合読み取り専用にする	[alm_asset]	[状態] が [注文済み]、[使用中]、[消費済み]、[メンテナンス中] のいずれかの場合、[サブステータス] を読み取り専用に設定します。
モデル バンドル フィールドを UI ポリシー条件の目的で非表示だが存在する	[alm_asset]	モデル バンドル フィールドを非表示にします。UI ポリシーとクライアントスクリプトでのみ使用するページには存在します。
事前割り当ての制約	[alm_asset]	資産が割り当てられる際、不要なフィールドや関連リストを非表示にします。
モデルとカテゴリ資産を認定し、バンドルではない場合のみ、数量は読み取り専用です。	[alm_asset]	消耗品、ソフトウェア、事前に割り当てられていない資産の [数量] フィールドを読み取り専用に設定します。モデルまたはモデル カテゴリフィールドが空欄の場合、数量は読み取り専用です。
「担当者」を表示	[alm_asset]	[状態] フィールドが [注文済み]、[在庫あり]、[輸送中] のいずれかではない場合、[担当者] フィールドが表示されます。
「予約目的」を表示	[alm_asset]	[状態] フィールドが [注文済み]、[在庫あり]、[輸送中] のいずれかの場合、[予約目的] フィールドが表示されます。
「ストックルーム」を表示	[alm_asset]	次のいずれかの条件に該当する場合、[ストックルーム] フィールドを表示します。 • [ステータス] フィールドが [在庫あり] で、サブステートが [割り当て済み] ではない。 • サブステートが [割り当て済み] で、親が空欄。

スクリプトインクルード

資産管理 には、次のスクリプトインクルードが含まれます。

資産管理 のスクリプトインクルード

名前	説明
AssetandCI	資産レコードと CI レコードの関係を作成、管理するためのコード。
AssetAndCisynchronizer	資産レコードと CI レコードの同期コード。

自動翻訳

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

資産管理 のスクリプトインクルード (続く)

名前	説明
AssetUtils	資産管理のためのユーティリティ機能。また、ライセンスがマージ可能かどうかを確認し、要件が満たされた場合にライセンスをマージします。
AssetUtilsAJAX	資産管理のための AJAX ベースのユーティリティ機能。クライアント サイドの UI アクションから AssetUtils スクリプトインクルードを呼び出します。
消耗品	消耗品を変更 (たとえば、消費、分割、結合) するためのコード。
FixedAssetUtils	固定資産の積上げ型原価計算の方法。
PortalFilters	[自分の資産] ポータルで使用されるフィルター。
PreAllocatedAssets	事前に割り当てられた資産を変更するコード。
StockRuleFilters	在庫ルールの参照フィールドのオプションをフィルタリングするための参照修飾子コード。
StockRuleTransfer	在庫ルールが発動されるときの転送注文の作成コード。
TransferOrderDateTimeAjax	転送注文の日付の比較ユーティリティ。
TransferOrderFilters	転送注文の参照フィールドのオプションをフィルタリングするための参照修飾子コード。
TransferOrderFinder	転送注文 ラインの情報を挿入する適切な転送注文を検索。
TransferOrderHelper	転送注文に複数の転送注文 ラインがあるかどうかをチェックする機能。
TransferOrderLineFilters	転送注文 ラインの参照フィールドのオプションをフィルタリングするための参照修飾子コード。
TransferOrderReceiver	転送注文 ラインを受領するコード。
TransferOrderReturn	転送注文 ラインを返品するコード。
TransferOrderStageHandler	転送注文のステージと転送注文 ラインのステージを変更するためのコード。
TransferOrderStageHelper	転送注文と転送注文 ラインの数値的なステージを取得するヘルパーメソッド。

クライアントスクリプト

資産管理 には、次のクライアントスクリプトが含まれます。

資産管理 クライアントスクリプト

名前	テーブル	説明
サブ状態を修正する	[alm_asset]	[状態] フィールドが変更されたときに、[サブステータス] フィールドを更新します。
数量がマイナスになっていないことを確認する	[alm_asset]	1 より小さい値に設定すると、[数量] フィールドがクリアーされます。

自動翻訳

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

資産管理 クライアントスクリプト (続く)

名前	テーブル	説明
事前割り当て済みサブステータスのエラー	[alm_consumable]	消耗品資産における [サブステータス] フィールドが [事前割り当て済み] に設定されないようにします。エラー メッセージも表示します。
事前割り当て済みサブステータスのエラー	[alm_license]	ライセンス資産における [サブステータス] フィールドが [事前割り当て済み] に設定されないようにします。エラーメッセージも表示します。
allocated_toの無効化	[alm_entitlement]	[担当者] フィールドが設定されている場合、次の操作を行います。 • [割り当て先] フィールドをクリアして、必須フィールドでないようにする。 • [担当者] フィールドを必須にする。
assigned_toの無効化	[alm_entitlement]	[割り当て先] フィールドが設定されている場合、次の操作を行います。 • [担当者] フィールドをクリアして、必須フィールドでないようにする。 • [割り当て先] フィールドを必須にする。
残存価額は原価よりも低くなければならない	[alm_asset]	資産の原価よりも高い残存価額が入力された場合に警告を表示します。
[資産] の [コスト] を設定する	[alm_asset]	[モデル] フィールドが設定されている場合は、[コスト] フィールドに値を入力します。
担当者から Loc/CC/Dep/Com を設定する	[alm_asset]	[アサイン先] フィールドが設定されている際、[場所]、[コストセンター]、[部門]、[会社] フィールドに値を入力します。
ストックルームから [場所] を設定する	[alm_asset]	[ストックルーム] フィールドが設定されている際、[事業所] フィールドに入力します。
[ストックルーム] から [配送元の場所] を更新する	[alm_transfer_order]	[配送元ストックルーム] フィールドが設定されている際、[配送元の場所] フィールドに値を入力します。
資産に基いた [モデル] と [数量] を更新する	[alm_transfer_order_line]	[資産] フィールドが設定されている際、[モデル] フィールドに値を入力します。資産が割り当て済み資産の場合、このクライアント スクリプトを [数量] フィールドにも入力します。

自動翻訳

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

資産管理 クライアントスクリプト (続く)

名前	テーブル	説明
[ストックルーム] から [配送先の場所] を更新する	[alm_transfer_order]	[配送先ストックルーム] フィールドが設定されている場合は、[配送先の場所] フィールドに値を入力します。
ロードとモデル チェンジの UI を更新する	[alm_transfer_order_line]	転送注文ラインフォームがロードされる際、およびモデルが選択される際、チェックを実行してユーザーインターフェイスが更新されます。
[配送期日] を検証する	[alm_transfer_order]	納期が未来日付であることを検証します。
在庫を確認する	[alm_transfer_order_line]	要求された数量を満たす在庫が存在することを確認します。
在庫を確認する (ストックルーム)	[alm_transfer_order_line]	[配送元のストックルーム] の値が変更された際、要求された数量を満たす在庫が存在することを確認します。

ビジネスルール

資産管理 には、次のビジネスルールが含まれます。

資産管理 ビジネスルール

名前	テーブル	説明
権限よりもライセンスを割り当てる	ソフトウェアライセンス [alm_license]	割り当てられたライセンスの数が権限の総数よりも多い場合は、ライセンスの作成や更新を防ぎます。
資産の廃止	資産 [alm_asset]	[担当者]、[ストックルーム]、[予約済み] の各フィールドをクリアーして、資産を廃止した時点の日付を設定します。
TOL 状態を自動的に変更する	転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	転送注文の [配送元の倉庫] と [配送先の倉庫] が同一で、それがパーソナル倉庫である場合、このビジネスルールは： • 転送注文 ラインの [状態] を [配送済み] に設定します。 • 資産の [サブステート] を [予約済み] に設定します。 転送注文の [配送元の倉庫] と [配送先の倉庫] が同一で、それがパーソナル倉庫でない場合、このビジネスルールは： • 転送注文の [ステージ] を [受領済み] に設定します。 • 資産の [サブステート] を [保留中の転送] に設定します。

自動翻訳

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

資産管理 ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
[挿入] にバンドル コンポーネントをビルドする	資産 [alm_asset]	作成された資産のモデルがバンドルの場合、バンドルに関連するコンポーネントの資産を作成します。
更新時に [担当者] をクリアーする	資産 [alm_asset]	[状態] フィールドが [注文済み]、[在庫有り]、[輸送中] のいずれかに変更された場合は、[担当者] フィールドをクリアーします。
事前割り当てに関係のないフィールドをクリアーする	資産 [alm_asset]	割り当て済み資産とは関係のないフィールドの値をクリアーします。
挿入時に [資産] を作成する	構成アイテム [cmdb_ci]	資産のない新規の構成アイテムが作成された際、相対する資産を作成します。
モデルの変更時に資産を作成する	構成アイテム [cmdb_ci]	[モデル ID] フィールドが変更された際に新しく関連した資産を作成します。
挿入時にCI を作成する	資産 [alm_asset]	構成アイテムのない新規の資産が作成された際に相対する構成アイテムを作成します。
[ストックルーム モデル関係] を作成する	資産 [alm_asset]	資産が作成または更新された際、[倉庫モデル] テーブルにモデルを保持する倉庫を示すレコードを作成します (存在しない場合)。
すべての転送注文ラインを削除する	転送注文 [alm_transfer_order]	転送注文が削除されると、すべての関連する転送注文 ラインが削除されます。
エンタイトルメントが権限を超えないようにする	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	エンタイトルメントが作成される際、関連するライセンスのエンタイトルメント総数がライセンスによって与えられた権限の数を超えないことを確認します。
GenerateAssets	モデル カテゴリー [cmdb_model_category]	スケジュール設定済みスクリプト ジョブを実行して、構成アイテムのために資産を作成します。
親から継承する情報	資産 [alm_asset]	新しい親を資産に割り当てる際、資産に親の値を割り当てます。
ベンダー向けの管理されたストックルーム	在庫ルール [alm_stock_rule]	ベンダー補充の在庫ルールによって倉庫が選択され、その倉庫に使用可能なメールアドレスを持つアドミニストレーターがいることを確認します。
割り当て先または担当者の権限	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	[割り当て先] フィールドか [担当者] フィールドのいずれかの値を必須にします。
レコードを結合する	消耗品 [alm_consumable]	一致するフィールドを持ち [輸送中] ではない消耗品を、合計数を含んだ 1 つのレコードに結合します。
挿入と滞留時に資産を無効化する	構成アイテム [cmdb_ci]	フィールドに CI を持つ資産が含まれている場合、挿入時に [資産] フィールドをクリアします。

自動翻訳

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

資産管理 ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
挿入と滞留時に CI を無効化する	資産 [alm_asset]	既存の CI に対して挿入が実行される場合、資産フィールドを無効にして CI の新規資産を作成します。
フィールドに予約済み	転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	転送注文ラインに関連する要求ラインがある場合、このビジネスルールによって関連する資産の [予約目的] フィールドに要求ラインからの適切な情報を入力します。
資産/消耗品の状態を移動させる	転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	転送注文ラインが別のステータスに移動する際、現在の転送ステータスを反映するように相対する資産を変更します。
TOL キャンセル/削除時の資産を解放する	転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	[ドラフト] 状況の転送注文 ラインがキャンセルまたは削除されたときに、相対する資産を在庫に戻し、部品要件を取り消します。
TOL のキャンセルを [配送先] へロールアップする	転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	転送注文 ラインがキャンセルされたことを相対する転送注文に通知します。
処分価額は原価よりも低くなければならない	資産 [alm_asset]	残存価額がコストよりも多い場合は、資産レコードの保存を防止します。
事前割り当ての健全性チェック	資産 [alm_asset]	事前割り当て条件を満たしていない場合、割り当て済み資産の作成または更新を防止します。
クラスを設定する	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	エンタイトルメントがアサインされている、または割り当てられているかによって、このエンタイトルメントのクラスを設定します。
転送注文タイプの設定	転送注文 [alm_transfer_order]	関連するサービスオーダータスクまたは作業指示タスクがあるかどうかによって、転送注文のタイプを設定します。
モデル カテゴリを同期する	製品モデル [cmdb_model]	モデルカテゴリが変更されると、このビジネスルールによって、モデルに関連付けられた構成アイテムに対してこれまで存在していない場合に資産を作成します。
転送注文在庫ルール	転送注文 [alm_transfer_order]	転送注文に複数の転送注文 ラインが含まれている場合、[配送元のストックルーム] フィールドが変更されないようにします。
予約済みからアサイン済みへの変更	資産 [alm_asset]	資産が適切な状態にあるときに、[担当者] フィールドに [予約済み] フィールドの値を入力します。
情報をコンポーネントに細分化する	資産 [alm_asset]	資産レコードの変更を反映するために、資産のコンポーネントを更新します。
変更時に資産フィールドを更新	構成アイテム [cmdb_ci]	構成アイテムフォームでの変更によって、相対する資産フォームで同じ更新がトリガーされるようにフィールドを同期し、一貫性のあるレポートを

自動翻訳

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

資産管理 ビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
		確実に作成します。資産フォームでステータスを更新する必要があります。
変更時に CI フィールドを更新	資産 [alm_asset]	フィールドを同期させ、資産フォームで行った変更が相対する構成アイテム フォームで同じ更新を発動させて一貫性のあるレポートを確実に作成します。
必要に応じて場所を更新する	資産 [alm_asset]	資産が新しいストックルームに設定されている場合、または新しいユーザーに割り当てられている場合は、資産の場所を更新します。
フィールド エージェントタイプの検証	ストックルーム [alm_stockroom]	作業管理またはフィールドサービス管理 (FSM) がアクティブ化されていない段階で [フィールドエージェント] タイプの倉庫が作成されないようにします。ユーザー 1 人につき個人のストックルームは 1 つしか使用できません。
TOL を検証し使用可能かどうかを確認する	転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	転送注文ラインの変更を検証し、指定の倉庫で転送される資産の在庫状況を確認します。
転送注文を検証する	転送注文 [alm_transfer_order]	[配送期日] が現在よりも早い日付で設定されていないことを確認します。
一意のユーザーを検証する	デフォルトのストックルーム [alm_user_stockroom]	同一のユーザーで複数のレコードを作成しないようにします。
エンタイトルメントの検証 (割り当て済み)	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	条件が存在する場合、エンタイトルメントの割り当てがライセンスの割り当て条件に従っていることを確認します。
エンタイトルメントの検証 (アサイン済み)	ライセンスエンタイトルメント [alm_entitlement]	条件が存在する場合、エンタイトルメントのアサイン先がライセンスの割り当て条件に従っていることを確認します。
エンタイトルメントの検証 (割り当て済み)	ソフトウェア ライセンス [alm_license]	条件が存在する場合、すべてのライセンスエンタイトルメントの割り当てがライセンスの割り当て条件に従っていることを確認します。
エンタイトルメントの検証 (アサイン済み)	ソフトウェア ライセンス [alm_license]	条件が存在する場合、すべてのライセンスエンタイトルメントのアサイン先がライセンスの割り当て条件に従っていることを確認します。
フィールド エージェントでないことを確認する	デフォルトのストックルーム [alm_user_stockroom]	選択したデフォルトの倉庫が [フィールドエージェント] タイプでないことを確認します。

ドメインセパレーションと 資産管理

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

自動翻訳

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

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ドメインセパレーションとライフサイクルレポート

ソフトウェアライフサイクルレポートを実行する際に考慮すべき、特定のドメインセパレーションの側面があります。

ソフトウェア資産管理の概要

ドメインセパレーション環境でのソフトウェアライフサイクルレポートは、サービスプロバイダー (SP) がお客様の環境におけるコンプライアンスを管理するレベルで生成されます。通常、調整の実行レベルは、そのようなコンプライアンスを示すものであり、ソフトウェアライフサイクルレポートは同じレベルで生成されます。

次の表に、調整の動作を示します。この例では：

- SP は、Cisco のソフトウェア資産管理 (SAM) プログラムを Cisco の企業レベルで管理しています。つまり、ライフサイクルレポートは Cisco の企業レベルで実行する必要があります。
- SP は、ウォルマートの各部門 (米国およびメキシコ) の SAM プログラムを管理しています。つまり、ライフサイクルレポートはウォルマートの部門レベルで実行する必要があります。

SP 階層は次のとおりです。

- Cisco 社
  - Cisco 米国
  - Cisco メキシコ
- ウォルマート社
  - ウォルマート米国
  - ウォルマートメキシコ

ドメイン設定 (調整/正規化)	コンプライアンスレポート	ライフサイクルレポートレベル
TOP/Cisco	True	はい

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

自動翻訳

ドメイン設定 (調整/正規化)	コンプライアンスレポート	ライフサイクルレポートレベル
TOP/Cisco/米国	False	
TOP/Cisco/メキシコ	False	
TOP/Cisco/ドイツ	False	
TOP/ウォルマート	False	
TOP/ウォルマート/米国	True	はい
TOP/ウォルマート/メキシコ	True	はい

SP が Cisco 社および Cisco メキシコ向けにソフトウェアモデルを設定している場合、Cisco の企業レベルで Cisco のコンプライアンスを管理することを意図している場合でも、ライフサイクルレポートに同じインストール数の重複するライフサイクルレコードが表示されることがあります。

ライフサイクルレポート

モデルドメイン		日付		ソフトウェア モデル	ドメイン
Cisco	SQL Server 2012	2014	10	SQL Server 2012	Cisco
Cisco メキシコ	SQL Server 2012	2014	10	SQL Server 2012	Cisco
ウォルマート 米国	SQL Server 2012	2014	5		
ウォルマート メキシコ	SQL Server 2012	2014	20		

ソフトウェアライフサイクルの詳細については、以下を参照してください。 でのソフトウェアモデルの作成 ソフトウェア資産管理 クラシック . ドメインセパレーションパスのセットアップの詳細については、「ドメインセパレーションのセットアップと管理」を参照してください。

資産管理 のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、資産管理 が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

資産管理

資産管理 クイックテストには資産管理プラグイン (com.snc.asset_management) が必要です。

資産管理テスト

名前	説明	リリースバージョン
資産ソース：ローカル資産在庫を消費する	ローカル資産在庫の消費フローを検証します。	Yokohama

関連情報

クイックスタートテスト

自動翻訳

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

契約管理

ServiceNow® 契約管理 アプリケーションを使用して契約を管理、追跡します。

契約とは、2 者間の拘束力のある合意です。ServiceNow プラットフォームでは、契約には次のような詳細情報が含まれています。

- 契約番号
- 契約の開始日と終了日
- 有効なステータス
- 契約条件
- ドキュメント
- リニューアル情報
- 財務条件

契約管理はデフォルトで有効となっています。コスト管理 プラグインがアクティブ化されている場合、契約管理 アプリケーションは コスト管理 プラグインと統合して契約とコストを関連付け、総所有コスト (TCO) を決定します。経費の追跡は、経費ラインで行えます。アドミニストレーターは コスト管理 プラグインを有効にすることができます。

ソフトウェア資産管理 プラグインを使用している場合は、[ソフトウェアライセンスオプション] を使用します。

関連情報

経費ラインを作成する

契約条件

ソフトウェア資産管理

資産契約の概要モジュールの使用

契約管理 概要モジュールで契約の状態に関する情報を表示できます。

始める前に

必要なロール：asset、contract_manager

このタスクについて

契約管理 概要モジュールは一種のホームページのため、ページ上でレポートを追加、削除、再配置することができます。

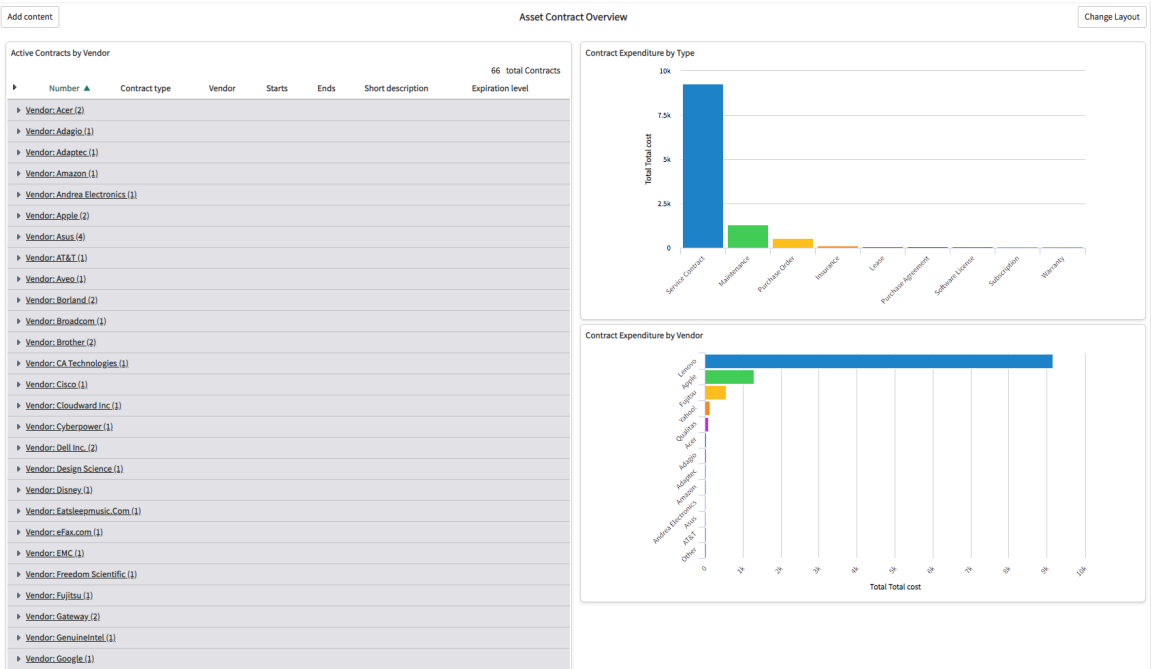
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 契約 > 概要.
2. レポート内の要素をクリックして、詳細情報を取得します。

自動翻訳

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

Example
たとえば、[タイプ別契約支出] 棒グラフのいずれかのカラーバーをクリックすると、詳細情報が表示されます。



一緒にインストールされるコンポーネント 契約管理

契約管理 と併せて、複数のタイプのコンポーネントがインストールされます。

デモ データが利用可能です。

契約管理 とともにインストールされるテーブル

テーブルが、契約管理 とともに追加されます。

テーブル	説明
対象資産 [clm_m2m_contract_asset]	契約の対象となる資産を一覧表示します。資産は複数の契約で守ることができ、契約は複数の資産を抱えることができます。 **注:** contract_manager、itil、inventory_admin、procurement_user ロールは、レポートにのみアクセスできます。procurement_user ロールの場合は 調達 (com.snc.procurement) プラグインを、itil ロールと Inventory_admin ロールの場合はハードウェア資産管理 プロフェッショナル (com.sn_hamp) プラグインをアクティブ化する必要があります。
対象資産 [clm_m2m_rate_card_asset]	資産に適用されるレート表を一覧表示します。
条件 [clm_condition_checker]	各条件チェッカーの条件と値を一覧表示します。
条件チェック [clm_condition_check]	指定した条件フィールドを変更する条件と値を格納します。
契約 [ast_contract]	契約情報を格納します。

自動翻訳

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

テーブル	説明
契約履歴 [clm_contract_history]	開始日、終了日、契約条件のいずれかが変更されたときに契約書のコピーを保管します。
契約条件 [clm_terms_and_conditions]	契約で使用される条件を一覧表示します。
契約条件 [clm_m2m_contract_and_terms]	契約で使用できるすべての契約条件を一覧表示します。
対象ユーザー [clm_m2m_contract_user]	契約の対象となるユーザーを一覧表示します。
契約更改要求 [sn_contract_renewal_request]	契約更改ワークフローを使用してすべての契約更改要求を保存します。
契約更改要求行 [sn_contract_renewal_request_line]	契約更改ワークフローを使用してすべての契約更改要求行を保存します。
契約更改タスク [sn_contract_renewal_task]	契約更改ワークフローを使用してすべての契約更改要求タスクを保存します。

契約管理 とともにインストールされるユーザーロール

ユーザーロールは 契約管理 とともに追加されます。

ロール	ロールを含む	説明
contract_manager	financial_mgmt_user	契約のライフ サイクルを管理します。契約の作成、編集、削除ができます。

インストールされたスクリプトインクルード 契約管理

スクリプトインクルードは、契約管理 とともに追加されます。

[Name (名前)]	説明
ConditionChecks	条件チェック [clm_condition_check] テーブルで定義されている、有効契約期限切れやライセンス コンプライアンスなどの一致条件をチェックします。
ContractManagementUtils	状況移行などの契約管理アクションを管理するユーティリティ。

インストールされているクライアントスクリプト 契約管理

クライアントスクリプトは、契約管理 とともに追加されます。

[Name (名前)]	テーブル	説明
税コストの計算 - 基本コスト	契約 [ast_contract]	[支払額] フィールドが変更されたときに、契約フォームの [税コスト] フィールドと [総コスト] フィールドを計算します。
税コストの計算 - 売上税	契約 [ast_contract]	[売上税] フィールドが変更されたときに、契約フォームの [税コスト] フィールドと [総コスト] フィールドを計算します。
税コストの計算 - 税率	契約 [ast_contract]	[税率] フィールドが変更されたときに、契約フォームの [税コスト] フィールドと [総コスト] フィールドを計算します。

自動翻訳

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

[Name (名前)]	テーブル	説明
割引が有効な割合であることを確認する	契約 [ast_contract]	[割引] フィールドに 0 より小さい値または 99 より大きい値が含まれないようにします。
コスト調整を更新する	契約 [ast_contract]	ユーザーがコスト調整の金額を設定した場合、契約フォームの [割合] フィールドを 0 に設定します。
コスト率を更新する	契約 [ast_contract]	ユーザーがコスト調整の割合を入力した場合、契約フォームの [金額] フィールドを 0 に設定します。
非課税/税率	契約 [ast_contract]	[非課税] チェック ボックスが選択されている場合、契約フォームのすべての税関連フィールドを読み取り専用に変更します。
税率/免除	契約 [ast_contract]	[売上税] チェック ボックスが選択されている場合、契約フォームのすべての税関連フィールドを書き込み可能に変更します。

インストールされているビジネスルール 契約管理

ビジネスルールが、契約管理 とともに追加されています。

[Name (名前)]	テーブル	説明
予測コストの計算 (レポート)	契約 [ast_contract]	コストや支払スケジュールが変更された場合、契約の月毎および年毎予測コストを計算します。
合計で税金を計算する	契約 [ast_contract]	契約が作成または更新されたとき、契約の [税コスト] と [総コスト] フィールドを計算します。
契約履歴	契約 [ast_contract]	契約の開始、終了、契約条件が変更されたときの履歴を保存します。
承認レコードを作成する	契約 [ast_contract]	契約を更新するために契約条件を更新し、契約承認ワークフローを開始します。
契約条件にフラグを立てる	契約条件 [clm_m2m_contract_and_terms]	レコードが契約から関連付けられると[契約条件] レコードの [使用] フラグを **[True]** に設定し、レコードが契約から分離されると **[False]** に設定します。
手動ライセンスのアクティベーション数	ソフトウェア ライセンス インスタンス [ast_license_software_instance]	ソフトウェア ライセンス インスタンスの作成または削除時に、特定のライセンスがインストールされているコンピューターの数を計算して更新します。
契約ライフ サイクルの管理	契約 [ast_contract]	このビジネスルールでは、 • 契約拡張が承認された契約の終了日を更新します。 • 契約の更新が承認され開始日が来たときに契約を更新し、開始日、終了日、基本コスト (コスト調整を適用する必要がある場合) を更新します。

自動翻訳

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

[Name (名前)]	テーブル	説明
		• 条件チェックを実行し、契約が承認されたとき、または拡張や更新が承認されたとき、または開始日や終了日が変更されたときに日付を変更する必要があるかどうかを評価します。
ニュースを停止する	サービス [cmdb_ci_service]	機能停止時にナレッジ テーブルにニュース記事を掲載します。
資産ごとの契約コストを更新する	対象資産 [clm_m2m_contract_asset]	契約に関連付けられた総コストと資産数に基づいて単価の値を更新します。
契約のライフタイム コストを更新する	契約レート カード [fm_contract_rate_card]	契約経費ラインの合計を計算して契約のライフタイム コストを計算します。
契約日変更後の更新	契約 [ast_contract]	契約の終了日が変更された場合、契約に関連付けられているすべての資産とユーザーの [追加日] フィールドと [削除日] フィールドを更新します。
レートカードの日付変更後の更新	契約レート カード [fm_contract_rate_card]	終了日が変更されると、関連契約資産とレートカードにリンクされたユーザーを更新します。
契約開始日と終了日を確認する	契約 [ast_contract]	契約開始日と終了日、契約更改開始日と終了日を検証します。
購入契約割引価格を確認する	契約 [ast_contract]	契約モデルの購買契約との契約の場合、ビジネスルールでは [割引] フィールドに 0 より小さい値または 99 より大きい値が含まれていないことを確認します。

契約更改ワークフロー

契約更改ワークフローを使用すると、有効期限が近づいている契約や期限の切れた契約を更改することができます。このワークフローにより、簡素化され管理されたプロセスを介して契約を更改できます。

元の契約を参照する契約レコードを作成、検証、承認、有効化して契約を更改します。このワークフローを使用すると、ハードウェア資産、ソフトウェアエンタイトルメント、契約条件、レートカードなどの関連エンティティを管理できます。

注:
契約更改ワークフローは、ソフトウェアライセンス、サブスクリプション契約、メンテナンス、および保証契約モデルをサポートしています。

契約を更改するには、契約更改ワークフローで次のタスクを実行します。

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

自動翻訳

1. 契約更新要求：有効期限が近づいている契約や期限の切れた契約の契約更改要求を作成します。
2. 契約の選択：親契約の複数の子契約を更改することができます。
3. ビルドの更新：契約更改情報を入力します。
4. 資産の選択：契約更新プロセスに対してハードウェア資産またはエンタープライズ資産を追加または削除し、新しい契約に引き継がれる資産を表示します。
5. ソフトウェア資産の選択：契約更新プロセスに含めるソフトウェアエンタイトルメントを追加または削除し、新しい契約に引き継がれるエンタイトルメントを表示します。
6. 契約条件：新しい契約の契約条件を更新し、新しい契約に引き継がれる契約条件を表示します。
7. レートカード：新しい契約にレートカードの詳細を追加し、契約経費を追跡します。
8. 更新の確認：契約のすべての詳細を入力した後、更新の詳細をレビューします。
9. 更新の承認：すべての契約更新要求ラインの契約更新要求を承認または却下します。
10. 更新発注書：契約の対象となる資産の発注書を受領します。

注:

- タスクをクローズした後に編集することはできません。
- 契約、契約更改要求、契約更改要求ライン、契約更改タスクの契約更改プロセスをキャンセルできます。詳細については、「契約更改プロセスのキャンセルの結果」を参照してください。

必須条件

契約更新ワークフローを使用する前に、次の前提条件を満たしている必要があります。

- ServiceNow インスタンスの ソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) プラグインをアクティブ化します。

  ハードウェアまたはエンタープライズ資産契約を管理する場合は、代わりに ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 または エンタープライズ資産管理 アプリケーションを要求してインストールします。

- *sn_contract_enable_renewal_flow* システムプロパティを有効にします。

  注:
  既に ソフトウェア資産管理、ハードウェア資産管理、またはその両方を使用している場合、このシステムプロパティは false に設定されます。新規ユーザーの場合、このシステムプロパティは true に設定されます。

ドメインセパレーション

データ分離を使用したドメインセパレーションは、次の要件を含む契約更改ワークフローでサポートされています。

- 要求は、更改プロセスを開始した契約のドメインに作成されます。
- 要求ラインは、要求ラインの契約のドメイン内にあります。
- タスクは、更新される契約のドメインに作成されます。

sn_contract_enable_renewal_flow システムプロパティもドメインセパレーションをサポートしています。

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

自動翻訳

契約更改要求を作成する

有効期限が近づいている契約や期限の切れた契約の契約更改要求を作成します。

始める前に

必要なロール：asset、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて

更新要求は、メンテナンス、保証、サブスクリプション、ソフトウェアライセンスに対してのみ作成できます。ソフトウェア資産管理 アプリケーションのみをインストールしている場合は、サブスクリプション、メンテナンス、およびソフトウェアライセンス契約を更新することができます。ハードウェア資産管理 アプリケーションのみをインストールしている場合は、メンテナンスおよび保証契約を更新できます。エンタープライズ資産管理 アプリケーションのみをインストールしている場合は、メンテナンスおよび保証契約を更新できます。

手順

1. 更改する契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: **All** (すべて) > 契約 > 契約更新.
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[概要] タブを選択します。[契約の概要] セクションで、[期限切れ間近の契約] ウィジェットを見つけます。

     または、[契約管理] ビューを開き、[すべて] や [メンテナンス] などの契約タイプのタブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[概要] タブを選択します。[契約の概要] セクションで、[期限切れ間近の契約] ウィジェットを見つけます。

     または、[契約とリースの管理] ビューを開き、[すべて] や [メンテナンス] などの契約タイプのタブを選択します。
2. 更新する契約のタイプを [メンテナンス]、 [保証]、[サブスクリプション]、[ソフトウェアライセンス]、または [サービス] のいずれかとして選択します。
3. 選択した契約の [更新] をクリックします。
4. 契約更新要求を送信します。
   - コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用している場合は、**[OK]** をクリックします。

     契約更改要求には次の情報が含まれています。
     - 自動生成された一意の番号
     - 契約更改プロセスのタスクのタイプを示すステージ
     - 更改を要求した契約への参照
     - 要求が作成された日時
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合は、[契約を更新] ダイアログボックスが表示されます。ダイアログボックスのフィールドに入力し、[レビューのため送信] をクリックします。

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

自動翻訳

[契約を更新] ダイアログボックス

フィールド	説明
承認者	契約更新要求を承認または却下するユーザー。
オプション	契約の更新期間。
更改開始日	契約の更新が始まる日付。
更改終了日	契約の更新が終了する日付。
コスト調整タイプ	契約に適用されたコスト調整のタイプ。オプションは、[固定]、[手動]、または **[CPI]** (消費者物価指数) です。
コスト調整率	契約価格の増減率。価格の減額を示すには、割合をマイナス値で入力します。 **注:** 契約更改要求では、コスト調整率またはコスト調整額のいずれかを指定できます。両方を指定することはできません。
コスト調整額	契約価格の数値的な増減。価格の減額を示すには、マイナス値で入力します。 **注:** 契約更改要求では、コスト調整率またはコスト調整額のいずれかを指定できます。両方を指定することはできません。

5. オプション: [契約更改要求ライン] タブを選択して、親契約の更改要求ライン、または親契約の下の既存の有効な子契約を表示します。
   更新される契約ごとに契約更改要求ラインが作成されます。
6. オプション: [タスクを開く] タブを選択して、すべてのオープン契約更改フロータスクと各契約更改タスクの詳細を表示します。
7. オプション: [すべてのタスク] タブを選択して、すべての契約更改フロータスクと各契約更改タスクの詳細を表示します。

タスクの結果
更改される契約のサブステートが [更新中] に設定されます。

次のタスク
親契約に子契約がない場合は、[更改作成タスク (Build renewal task)] を選択します。

親契約に子契約がある場合は、[契約の選択タスク (Contract selection task)] を選択します。

複数の子契約を更改する

契約の選択タスクを使用して、親契約の複数の子契約を更改することができます。

始める前に
必要なロール：asset、contract_manager

このタスクについて
このタスクは、更改する契約に有効な子契約があり、まだ未更新でドラフト状況でもない契約更改ワークフローでその子契約がサポートされている場合にのみ作成されます。

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

自動翻訳

手順

1. [契約] フォームで、[関連リンク] セクションの [契約更改要求] タブを選択して、契約更改要求のリストを表示します。
2. 更改要求を選択します。
3. [契約更新タスク] フォームの [更改契約] タブを選択して、選択した契約にリンクされているすべての子契約を表示します。
4. 更改する子契約を指定します。

   a. 子契約の横にあるプレビューアイコン ⓘ を選択してレコードを開きます。

   b. [更改の決定] フィールドで「はい」または「いいえ」と入力して、子契約を更改に含めるかどうかを選択します。
   各子契約の [更改の決定] フィールドに値を入力する必要があります。

5. [更新] を選択します。
   [更改契約] タブの [更改の決定] 列に決定が表示されます。
6. [タスクをクローズ] を選択します。

タスクの結果
親契約と子契約の契約更改要求ラインが [契約更改要求ライン] タブに表示されます。各契約要求ラインには独自のタスクフローがあります。

次のタスク
契約更改情報を指定する

契約更改情報を指定する

更改作成タスクを実行して、契約更改情報を入力します。

始める前に
必要なロール：asset、contract_manager

このタスクについて
各契約更改要求ラインには独自のタスクフローがあります。

手順

1. 契約更改要求ラインフォームで、更改作成タスク番号を選択します。
2. 契約更改タスクフォームで、[更新契約の詳細] タブを選択します。
3. 契約更改情報を指定します。

   タスクを閉じる前に、すべての必須フィールドに入力する必要があります。子契約を更改する場合は、親契約の開始日と終了日の範囲内で終了日と開始日を指定する必要があります。

   注:
   [契約承認者] フィールドは親契約のみで表示されます。すべての子契約に対して同一の契約承認者の値が自動的に入力されます。

4. [タスクをクローズ] を選択します。

タスクの結果
新しいドラフト契約が作成されます。

自動翻訳

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

次のタスク
契約更新のために資産を追加または削除する

契約更新のために資産を追加または削除する

契約更新プロセスに対してハードウェア資産またはエンタープライズ資産を追加または削除します。新しい契約に引き継がれたハードウェア資産またはエンタープライズ資産を表示することもできます。

始める前に
契約更新プロセスに対してハードウェア資産を追加または削除するには、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理アプリケーションを要求します。契約更新プロセスに対してエンタープライズ資産を追加または削除するには、ServiceNow Store から エンタープライズ資産管理 アプリケーションを要求します。

必要なロール：asset、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて
更新される契約のアクティブで有効な資産が新しい契約に引き継がれ、[対象資産] タブにリスト化されます。有効なハードウェア資産とエンタープライズ資産は、終了日より前に契約から削除されず、次の状況またはサブステートになっています。

- 状況
  - 在庫あり
  - 輸送中
  - メインテナンス中
  - 使用中
- サブステート
  - 利用可能
  - 予約済み
  - 転送待ち
  - なし
  - 修理待ち
  - インストール待ち

無効な資産はドラフト契約に引き継がれないため、手動で追加する必要があります。

手順

1. 資産を追加する資産選択タスクまたは契約を開きます。
   - コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約更新要求ライン] フォームで資産選択タスク番号を選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開きます。[すべての契約] タブを選択してから、資産に追加する契約を開きます。
2. [対象資産] タブを選択します。
3. コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[編集] をクリックします。
4. 契約のハードウェア資産またはエンタープライズ資産を更新します。

自動翻訳

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

5. [保存] を選択します。
6. 資産の更新コストを編集します。

   注:
   このステップは、コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用している場合のみ適用されます。

   a. 更新コストを更新する資産を選択します。
   b. [更新コスト] フィールドで、資産の更新コストを更新します。
   c. [更新] をクリックします。
7. [保存] をクリックします。
8. [契約更新要求ライン] フォームの資産選択タスクで資産を追加している場合、[タスクをクローズ] をクリックします。

タスクの結果
ドラフト契約の [財務] タブの [支払額] フィールドには、選択したハードウェア資産またはエンタープライズ資産の合計更新コストが表示されます。

次のタスク
契約更改のためにエンタイトルメントを追加または削除する

契約更改のためにエンタイトルメントを追加または削除する

ソフトウェア資産選択タスクを使用して、契約更新プロセスに含めるソフトウェアエンタイトルメントを追加または削除します。新しい契約に引き継がれたエンタイトルメントを表示することもできます。

始める前に
ソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) プラグインを有効にする必要があります。

必要なロール：sam_user、contract_manager

このタスクについて
次のライセンスタイプのエンタイトルメントは新しい契約に引き継がれます。

- 無期限およびメンテナンス
- 無期限およびソフトウェア保証
- 無期限のみ

手順
1. 契約更改要求ラインフォームで、ソフトウェア資産選択タスク番号を選択します。
2. ドラフト契約にエンタイトルメントが引き継がれていない場合は、エンタイトルメントを作成します。

   a. 契約更改タスクフォームで、[計画されたエンタイトルメント] タブの [エンタイトルメントを作成] を選択します。
   b. ソフトウェアエンタイトルメントフォームで、必須フィールドに入力します。

      詳細については、「[ソフトウェアエンタイトルメント] フィールド」を参照してください。

自動翻訳

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

c. [保存] を選択します。

このエンタイトルメントは既存の更改プロセスに関連付けられているため、更改要求を完了した後に公開できます。

エンタイトルメントが [計画されたエンタイトルメント] リストに表示されます。

3. オプション: ドラフト契約の既存のエンタイトルメントを更新します。

4. [保存] を選択します。

5. [タスクをクローズ] を選択します。

次のタスク
契約条件を更新する

契約条件を更新する

新しい契約の契約条件を更新します。新しい契約に引き継がれた契約条件も表示できます。

始める前に
必要なロール：asset、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

手順

1. 契約条件を追加するタスクまたは契約を開きます。
   - コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約更新要求ライン] フォームで契約条件タスク番号を選択します。[更新契約期間] タブを選択し、[編集] をクリックします。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューに移動して、[すべての契約] タブを選択します。契約条件を追加する Enterprise 資産契約を開き、[契約条件] タブを選択します。
2. 契約の契約条件を更新します。

3. [保存] を選択します。

4. [契約更新要求ライン] フォームの契約条件タスクで契約条件を追加している場合、[タスクをクローズ] をクリックします。

タスクの結果
契約の [契約条件] タブに複数の契約条件が表示されます。

次のタスク
新しい契約にレートカードを追加する

新しい契約にレートカードを追加する

レートカードタスクを使用して契約経費を追跡し、新しい契約にレートカードの詳細を追加することができます。

始める前に
コスト管理 [con.snc.cost_management] プラグインが有効である必要があります。

自動翻訳

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

必要なロール：asset、contract_manager

このタスクについて
レートカードの詳細は新しい契約に引き継がれません。

レートカードの詳細を契約に追加することは必須ではありません。ドラフト契約にレートカードを追加する必要がない場合は、このタスクをクローズできます。

手順

1. 契約更改要求ラインフォームで、レートカードタスク番号を選択します。
2. 契約更改タスクフォームで、[更新レートカード] タブを選択します。
3. [新規] を選択します。
4. 契約レートカードフォームで、財務の詳細を入力します。
   フィールド値の説明については、「契約レートカードフォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。
6. [タスクをクローズ] を選択します。

タスクの結果
レートカードはドラフト契約に添付されています。

次のタスク
契約更改の詳細をレビューする

契約更改の詳細をレビューする

更改確認タスクを使用して、契約の詳細をすべて入力した後、更改の詳細をレビューします。その後、その詳細を承認するか、さらにレビューするために詳細にマークを付けることができます。

始める前に
必要なロール：asset、contract_manager

このタスクについて
契約更改要求が承認対象になるためには、このタスクを完了する必要があります。

手順

1. 契約更改要求ラインフォームで、更新確認タスク番号を選択します。
2. 契約更改タスクフォームで更改の詳細を確認します。
3. オプション: [計画されたエンタイトルメント] タブにアクセスして、ドラフト契約のエンタイトルメントのリストをレビューします。
4. このタスクをクローズするかどうかを決定します。
5. [タスクをクローズ] を選択します。

タスクの結果
タスクをクローズすると、すべての契約更改タスクがクローズされるため、契約更改要求ラインの処理が完了します。契約更改要求ラインのステージが [承認待ち] に設定されます。契約更改要求のすべての契約更改要求ラインが処理されると、[契約更改要求] の下に承認タスクが作成されます。

次のタスク
契約更新要求を承認または却下する

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

自動翻訳

契約更新要求を承認または却下する

すべての契約更新要求ラインの契約更新要求を承認または却下します。

始める前に
[更新承認者] フィールドに値を含める必要があります。承認者を変更する必要がある場合は、親契約に移動して、そこで値を調整します。

必要なロール：asset_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、contract_manager (コア UI またはハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

手順

1. 契約更新の詳細を確認します。
   - コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用している場合は、[契約更新要求] フォームの [タスクを開く] タブを選択します。契約更新要求番号を選択して契約更新の詳細を表示し、[タスクをクローズ] をクリックします。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開きます。[すべての契約] タブを選択し、更新するエンタープライズ資産契約を開きます。[詳細] タブの [更新] セクションで契約更新の詳細を表示します。

   承認要求がトリガーされ、ドラフト契約のサブステートが [レビュー中] に変わります。
2. 契約および契約更新要求のリストを開きます。
   - コア UI またはハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、 **All** (すべて) > 契約 > 自分の承認.
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[自分の契約承認] タブを選択します。
3. 承認待ちの契約更新要求を選択します。
4. 契約更新要求ラインと契約更新タスクを評価します。
5. 契約更新要求を承認または却下します。
6. オプション: [承認履歴] タブに移動して、契約および子契約の承認または却下の履歴を表示します。

次のタスク
契約資産の発注書を受領する

契約資産の発注書を受領する

更新発注書タスクを使用して、契約の対象となる資産の発注書を受領します。このタスクは、少なくとも 1 つのハードウェア資産を追加した場合、エンタイトルメントを作成した場合、または [ビルド] ステータスの既存のエンタイトルメントを選択した場合に使用できます。

始める前に
ハードウェア資産またはエンタイトルメントを選択または追加していないか、調達プラグイン (com.snc.procurement) がアクティブでない場合、このタスクは作成されません。代わりに、財務経費を手動で追跡する必要があります。

必要なロール：procurement_user

自動翻訳

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

手順

1. 契約更改要求フォームで、[タスクを開く] タブを選択します。
2. 契約更改要求番号を選択します。
3. [発注書 **(PO)**] タブを選択します。
4. 契約の財務トランザクションをキャプチャする発注書番号を選択します。

   契約の対象となるすべての資産レコードについて、発注明細アイテムが作成されます。各発注書 (PO) のコストは、対象となる各資産の更改コストです。

   発注明細アイテムは、[ビルド] ステータスのエンタイトルメントに対して作成されます。[計画されたエンタイトルメント] タブで追加された各エンタイトルメントは、一意の発注明細に対応します。

5. [注文] を選択します。
6. [受領] を選択して、契約の対象となる資産の発注書を受領します。
   発注書 (PO) の受領では資産のみが更新され、エンタイトルメントは作成されません。

タスクの結果
ドラフトのエンタイトルメントが公開され、ステータスが [使用中] に設定されます。

発注書 (PO) の受け取りが [受領伝票] タブに表示されます。

発注書 (PO) と発注明細のステータスは、[受信済み] に変更されます。更新発注書タスクのステータスが自動的に [完了してクローズ] に変更されます。契約更改要求フローが完了します。

古い契約のサブステートは [更改済み] に設定されます。古い契約と更改された契約の開始日と終了日、更改日を表示する契約履歴レコードが作成されます。[関連リンク] セクションの [契約履歴] タブを選択すると、契約の履歴全体を表示できます。

発注書を受領すると、更改契約のステータスが [ドラフト] ではなくなり、契約が有効になります。更改された契約の開始日に達したものの、発注書 (PO) が受領されていない場合、契約更改要求のステータスは [ドラフト] に設定されたままになります。新しい契約が有効になると、古い契約は期限切れになり、対象資産に終了日が設定されます。

契約更改プロセスのキャンセルの結果

契約更改プロセスをキャンセルすると、契約、契約更改要求、契約更改要求ライン、契約更改タスクのステータスが変更されます。

契約キャンセルの結果

キャンセルされたアイテム	結果
契約更改要求	• 更改要求全体がキャンセルされます。 • 更改中の契約のサブステートがクリアされます。 • すべてのドラフト契約がキャンセルされます。

自動翻訳

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

契約キャンセルの結果 (続く)

キャンセルされたアイテム	結果
契約更改要求ライン	• 契約更改要求ラインがキャンセルされます。 • すべての契約更改要求ラインがキャンセルされると、契約更改要求がキャンセルされます。 • 直接の子ドラフト契約の更改がキャンセルされます。

契約更改タスク	• 契約更改タスクと契約更改要求ラインがキャンセルされます。
	  ○ 契約更改要求に契約更改要求ラインが 1 つしかない場合、契約更改要求のステージは [キャンセル済み] に変わります。
	  ○ 契約更改要求に複数の契約更改要求ラインがある場合、契約更改要求のステージは変わりません。
	• 直接の子ドラフト契約の更改がキャンセルされます。
	• ドラフト契約のステータスが [キャンセル済み] に変更されます。
	• 既にクローズされているタスクのステータスは変更されません。
	• オープンタスクのステータスが [未完了でクローズ] に変更されます。
	• レートカードは、非アクティブになるドラフト契約に添付されます。
	• 更改中の契約のステータスが元のステータスに戻り、サブステートがクリアされます。
	• 契約更改タスクに関連付けられているエンタイトルメントが削除されます。

契約	• 契約更改要求に子契約が含まれている場合、直接の子契約の更改はキャンセルされます。 • 契約更改要求ラインがキャンセルされます。 • この契約によって開始された契約更改要求がキャンセルされます。 • 契約と直接の子契約の発注書 (PO) がキャンセルされます。

契約管理 の使用

contract_manager ロールを持つユーザーは、契約管理 アプリケーションを使用して、リース、保証、メンテナンス、サービスなどのさまざまなタイプの契約を作成できます。

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

自動翻訳

次の情報を契約に追加することができます。

- 契約の対象範囲である資産
- 契約の対象範囲であるユーザー
- 契約に関連する契約条件
- 契約に関連するその他の文書

契約履歴と実行レポートを表示して、契約のさまざまな段階をドラフトから終了まで追跡します。有効な契約を調整、延長、更改します。

契約ライフサイクル

作成から終了まで、契約はどのフィールドを編集できるかを決定するライフ サイクルに従います。

契約が [ドラフト] 状況の場合、契約レコードのほとんどのフィールドを編集できます。契約が [ドラフト] 状況を通過すると、特定の日付、更改、拡張、財務フィールドが読み取り専用になります。[ステータス] フィールドと [サブステート] フィールドは読み取り専用です。

[契約コンプライアンスチェック] スケジュール済みジョブが、契約 [ast_contract] テーブルで毎晩自動的に実行されます。スケジュール済みジョブの詳細については、「条件チェック定義の使用」を参照してください。このスケジュール済みジョブでは、次のアクションが実行されます。

- 契約が承認され指定された開始日に達すると、契約状態を [有効] にします。
- 契約の更改が承認され指定された開始日に達すると、契約を更改します。
- 契約の状態が [有効] で終了日に達すると、契約の状態を [期限切れ] に変更します。

システムプロパティ *contract_compliance_check_job.enable_override* を使用すると、契約コンプライアンスチェックジョブが階層内のチェックを上書きできるようになります。デフォルトでは、このシステムプロパティは **[True]** に設定されます。親テーブルと子テーブルの同じフィールドでチェックが定義されている場合、契約コンプライアンスチェックジョブは次のことを実行します。

- 親テーブルのレコードについては、テーブルの条件チェックにより、条件で指定された値でフィールドが設定されます。
- 子テーブルのレコードの場合、子テーブルの条件チェックによって親テーブルの条件が上書きされ、それに応じて子テーブルのフィールド値が設定されます。

たとえば、契約 (親) テーブルとリース (子) テーブルの [説明] フィールドでチェックが定義されている場合、[リース] テーブルのフィールドは子テーブルの条件で指定された値に設定されます。契約コンプライアンスチェックの上書き機能を無効にするには、システムプロパティ contract_compliance_check_job.enable_override を **[False]** に設定します。

経費ラインは、有効または期限切れの契約からのみ生成されます。

契約の状況

状態	説明
ドラフト	ユーザーが契約に関する情報を追加し、承認者を指定します。
有効	契約が承認され指定された開始日に達しました。
期限切れ	契約は指定された終了日に達しました。承認待ちの更改ワークフローが有効な期限切れの契約は、サブステートが [レビュー待ち] となります。更改は承認されたが更改日にまだ達していない、更改ワークフローが有効な期限切れの契約は、サブステートが [承認された更改] と

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

契約の状況 (続く)

状態	説明
	なります。有効な更改または拡張の保留ワークフローがない有効期限切れの契約は、サブステートが空欄となります。
キャンセル	契約は中止され、有効ではなくなります。

状態に加えて契約にはサブステートが存在することもあります。

契約のサブステート

サブステート	説明
レビュー待ち	契約はレビュー準備中です。
レビュー中	承認者に契約が送信され、契約を確認しています。
承認済み	契約は承認者によって承認されました。
却下	契約は承認者によって審査されましたが承認されませんでした。
承認された更改	契約更改は承認者によって承認されました。
却下された更改	承認の更新は拒否されました。
更新中	契約更改は契約更改ワークフローを使用して処理中です。
更改済み	契約更改は契約更改ワークフローを使用して完了しました。
承認された延長	契約延長は承認者によって承認されました。
却下された延長	契約延長は承認者によって拒否されました。
なし	サブステートは指定されていません。

自動翻訳

契約

契約とは、2 者間の拘束力のある合意です。

Now Platformでは、契約には契約番号、開始日と終了日、有効なステータス、契約条件、文書、更新情報、財務条件などの詳細情報が含まれています。

契約の作業には、以下のタスクとプロセスが含まれます。

契約を作成する

さまざまな契約モデルを使用して契約を作成します。この契約は、2 者間の拘束力のある合意として機能します。

始める前に

必要なロール：

- コア UI および ハードウェア資産ワークスペース の場合：admin、contract_manager
- エンタープライズ資産ワークスペース の場合：sn_eam.enterprise_admin、sn_eam.enterprise_asset_manager
- ソフトウェア資産ワークスペース の場合：sam_admin、sam_user

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

このタスクについて
契約に、関連付けられた 1 つ以上のレートカードがある場合、契約フォームのフィールドは編集できません。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UIを使用している場合は、次の場所に移動します **All** (すべて) > 契約 をクリックし、 保険、 メンテナンス、 サービスなどの契約タイプを選択するか、[すべて] を選択します。
   - ハードウェア資産ワークスペース を使用している場合、[契約管理] ビューに移動して、[すべての契約] タブを選択します。
   - エンタープライズ資産ワークスペース を使用している場合、[契約とリース管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - ソフトウェア資産ワークスペースを使用している場合は、次に移動します: ライセンス操作 > 契約 > ソフトウェア契約 [新規] を選択します。
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   すべての契約タイプフォームにすべてのフィールドが表示されるわけではありません。

[契約] フォームまたは [新規契約を作成] フォーム

フィールド	説明
契約モデル	契約が割り当てられているモデル。 例として、[リース]、[メンテナンス]、[保証]、[サービス契約]、[ソフトウェアライセンス]、[サブスクリプション] などがあります。
ベンダー	契約を担当するベンダー。 [契約モデル] で [購入契約 **(Purchase Agreement)]** または **[NDA]** が選択されている場合、このフィールドは必須です。
契約番号	ベンダーによって契約に割り当てられた番号 (必須)。
名前	契約の名前。
親契約	新しい契約の親契約 (該当する場合)。契約ルックアップリストから親契約を選択できます。
開始日	契約が発効する日付。 [契約モデル] で [購入契約 **(Purchase Agreement)]** または **[NDA]** が選択されている場合、このフィールドは必須です。
終了日	契約が期限切れとなる日付。無期限の契約を作成するには、終了日を空欄のままにします。 [契約モデル] で [購入契約 **(Purchase Agreement)]** または **[NDA]** が選択されている場合、このフィールドは必須です。
状況	契約の現状。 ○ ドラフト ○ 有効

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 期限切れ ○ キャンセル
サブステート	契約の現在のサブステート。 ○ レビュー待ち ○ レビュー中 ○ 承認済み ○ 却下
契約アドミン	契約の管理と、ベンダーとのやり取りに関して責任を負っている人物
承認者	契約を承認または却下するユーザー。 リストはフィルタリングされ、itil ロールを持つユーザーのみが表示されます。
事業主	事業の観点から契約を管理するユーザー。
合意タイプ	ライセンスの合意タイプ： ○ エンタープライズ ○ SaaS ○ 登録 このフィールドは、[契約モデル] で [メンテナンス] および [ソフトウェアライセンス] が選択されている場合にのみ表示されます。
コミットメント	契約の開始から終了まで、この期間中にこのベンダーと過ごすことを約束した金額。 このフィールドは、[契約モデル] で [購入契約 **(Purchase Agreement)]** が選択されている場合にのみ表示されます。
割引	ベンダーが提供することに同意した割引。 このフィールドは、[契約モデル] で [購入契約 **(Purchase Agreement)]** が選択されている場合にのみ表示されます。
契約のない SLA を処理	契約上と契約外の両方のサービスレベルアグリーメント (SLA) を処理するオプション。 このフィールドは、[契約モデル] で [サービス契約] が選択されている場合にのみ表示されます。
説明	契約の詳細な説明。
財務セクション	
請求書の支払条件	契約の支払い方法を説明する条項。例として、翌月支払いや **Net 30** (請求日から 30 日以内に支払う) があります。
支払いスケジュール	支払いを行うときを定義するスケジュール。例として、毎月や毎月があります。
支払額	これまでの契約で支払われた金額

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

自動翻訳

フィールド	説明
適用可能な税	契約が非課税か消費税の対象であるかを示します。
有効税率	総コストに適用される税率 (該当する場合)。通常、課税される平均税率です。 このフィールドは、[適用可能な税 **(Applicable taxes)]** で [売上] が選択されている場合にのみ表示されます。
税コスト	税の総額。 このフィールドは、[適用可能な税 **(Applicable taxes)]** で [売上] が選択されている場合にのみ表示されます。
総額	調整適用後の契約の最終費用。契約に 1 つ以上のレートカードがある場合、このフィールドにはすべてのレートカードの合計値が表示されます。 このフィールドは、[適用可能な税 **(Applicable taxes)]** で [売上] が選択されている場合にのみ表示されます。
ベンダーアカウント	契約が関連付けられているベンダーアカウント。
発注書番号	契約に割り当てられた発注書番号。
コストセンター	資産に対して財務的に責任を負うコストセンター。
レートカードあり	契約書に関連するレートカードがあるかどうかを示すチェックボックス。
更新セクション	
自動更新	期限が切れたときに契約を更新または延長できるかどうかを示します。
オプション	契約の更新または拡張の期間。たとえば、1 年です。
更改開始日	契約の更新または拡張が発効する日付。
更改終了日	契約の更新または拡張が終了する日付。
コスト調整タイプ	契約に適用された費用調整のタイプ ○ 固定 ○ マニュアル ○ CPI (消費者物価指数)
コスト調整額	契約の価格の数値的な増減。価格の減額を示すには、マイナス値で入力します。[コスト調整] または [コスト調整率] を指定することができますが、両方を指定することはできません。

自動翻訳

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

フィールド	説明
コスト調整率	契約の価格の増減率。価格の減額を示すには、割合をマイナス値で入力します。[コスト調整] または [コスト調整率] を指定することができますが、両方を指定することはできません。
契約条件セクション	
契約条件	契約に記載されている特定の法的情報。

4. フォームを保存します。
   - コア UI を使用している場合、フォームヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。
   - ハードウェア資産ワークスペース、ソフトウェア資産ワークスペース、 または Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合は、[保存] を選択します。
5. 表示されている関連リストまたはタブへの情報の入力を続行します。

契約フォームの関連リストまたはタブ

関連リストまたはタブ	説明
対象資産	この契約の対象となるすべての資産の一覧表示。
対象ユーザー	この契約の対象となる全ユーザーの一覧表示。
契約使用者：	この契約で使用されているすべての構成アイテム (CI) の一覧表示。
契約条件	この契約のすべての契約条件の一覧表示。
経費ライン	この契約のすべての経費ラインの一覧表示。
契約履歴	この契約の開始日と終了日の変更および契約条件の変更を表示します。
承認履歴	この契約のすべての承認の一覧表示。
サービスオファリング	このベンダーのすべてのサービス提供の一覧表示。 この関連リストを表示するには、サービスポートフォリオ管理を有効にします。
契約のサービス コミットメント	このベンダーの製品に対するすべてのサービス コミットメントの一覧表示。 この関連リストを表示するには、サービスポートフォリオ管理を有効にします。

6. 次のアクションのいずれかを実行します。
   - 契約を保存して終了するには、[更新] を選択します。
   - 承認者に通知を送信するには、[レビューのため送信] を選択します。

関連情報

モデル

サービスポートフォリオ管理

サービスオファリングにコミットメントを追加する

自動翻訳

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

契約更改ワークフロー

契約

ソフトウェアメンテナンス契約の例を作成する

契約管理 アプリケーションの一般的な使用例の 1 つは、エンタープライズソフトウェアのメンテナンス支払いを追跡する契約を作成することです。この例を使用して、ソフトウェアメンテナンス契約の作成方法を知ることができます。

始める前に

必要なロール：contract_manager または admin

このタスクについて

この例の目的は、時間の経過とともに異なるライセンスの購入とは無関係に、ソフトウェアアプリケーションに支払われなければならないメンテナンスの総額を示す契約を作成することです。この例を使用するには、ソフトウェア資産管理 プラグインを有効にする必要があります。

手順

1. モデル カテゴリに名前の入力とソフトウェア ライセンスを指定したアプリケーション モデルを作成します。
2. 名前とモデル番号を入力したソフトウェア モデルを作成し、手順 1 で作成したアプリケーション モデルを選択します。
3. 手順 2 で作成したソフトウェアモデルを選択し、新規のソフトウェアエンタイトルメントを作成します。
4. 次のように移動する。 契約 > 契約 > 中.
5. [新規]をクリックし、次の情報を入力します。

オプション	説明
合意タイプ	[エンタープライズ] を選択します。
アプリケーション モデル	手順 1 で作成したアプリケーション モデルを選択します。

6. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   多数の関連リストとセクションが表示されます。
7. [資産対象] 関連リストで、[新規] クリックし、次の情報を入力します。

オプション	説明
資産	手順 3 で作成したソフトウェア ライセンスを選択します。
追加された日付	値を入力します。

8. [送信] をクリックします。
9. 次の情報をフォームに入力して完成させます。

オプション	説明
支払いスケジュール	[毎年] を選択します。

自動翻訳

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

オプション	説明
支払額	値を入力します。

10. 必要に応じて他のフィールドに入力します。
11. [更新] をクリックします。
12. レビューのため契約を送信します。

関連情報

ソフトウェア資産管理

契約に資産を追加する

ソフトウェア ライセンスを含む特定の資産と契約を関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて
資産と契約をリンクさせることで、契約が法的に何を対象としているかが明確になります。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: 契約管理 > 契約 > **All** (すべて).
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. 契約に資産を追加します。
   - コア UI を使用している場合は、次の手順を使用します。
     a. [対象資産] 関連リストで、[新規] をクリックします。
     b. [資産] フィールドで、契約の対象となる特定の資産を選択します。
     c. [追加された日付] フィールドで、資産が契約に追加された日付を選択します。

        過去、現在、未来の日付を選択できます。
     d. (オプション) [削除日] フィールドで、契約から削除された日付、または削除される予定の日付を選択します。

        [追加された日付] フィールドと [削除された日付] フィールドを指定すると、レポート作成に役立ちます。
     e. [送信] をクリックします。
   - ハードウェア資産ワークスペースまたは Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、次の手順を使用します。

自動翻訳

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

a. [対象資産] タブで、[新規] をクリックします。

b. ダイアログボックスで、契約に追加する各資産のチェックボックスをオンにします。

c. [追加] をクリックします。

契約にユーザーを追加する

契約は特定のユーザーを対象とすることができます。たとえば、契約を使用して臨時従業員のグループを雇うことができます。

始める前に

必要なロール：contract_manager または admin

手順

1. 次のように移動する。 契約管理 > 契約 > **All** (すべて).
2. 契約を選択します。
3. [対象ユーザー] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [ユーザー] フィールドで、契約の対象となる特定のユーザーを選択します。
5. [追加された日付] フィールドで、ユーザーが契約に追加された日付を選択します。
   過去、現在、未来の日付を選択できます。
6. オプション: [削除された日付] フィールドで、ユーザーが契約から削除された、または削除される予定の日付を選択します。
   [追加された日付] フィールドと [削除された日付] フィールドを指定すると、レポート作成に役立ちます。
7. [送信] をクリックします。

契約に構成アイテムを追加する

契約は構成アイテムに関連付けることができます。構成アイテムと契約をリンクさせることで、契約が法的に何を対象としているかが明確になります。

始める前に

必要なロール：admin または contract_manager

手順

1. 次のように移動する。 契約 > **All** (すべて).
2. 契約を選択します。
3. オプション: [対象となる **CI (CIs Covered)]** 関連リストで、[新規] を選択して新しい構成アイテムを作成します。
4. [対象となる **CI (CIs Covered)]** 関連リストで、[編集] をクリックします。
5. 左側の[コレクション] 構成アイテムリストで、構成アイテムの名前をダブルクリックします。
   アイテムが右側の [対象となる **CI** リスト **(CIs Covered List)]** に追加されます。
6. [保存] を選択します。

契約へのドキュメントの追加

契約はドキュメントと関連付けることができます。契約を関連ドキュメントにリンクすると、契約に関するすべての関連情報にまとめて簡単にアクセスできます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: **All** (すべて) > 契約 > 契約 > **All** (すべて).
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. 契約にドキュメントを追加します。
   - コア UI を使用している場合は、次の手順を使用します。
     a. フォームヘッダーの [添付ファイルの管理] ( ) アイコンをクリックします。
     b. [添付ファイル] ダイアログボックスで、[ファイルを選択] をクリックして、契約に追加するドキュメントを検索して選択します。
   - ハードウェア資産ワークスペースまたは Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、次の手順を使用します。
     a. 契約レコードのサイドバーにある添付ファイル ( ) アイコンをクリックします。
     b. [添付ファイル] ウィンドウで、[選択] をクリックして、契約に追加するドキュメントを検索して選択します。

契約を調整する

契約を作成した後、契約の開始日、終了日、支払い金額などを変更できます。

始める前に
必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて
契約を調整するには、[ステータス] が [アクティブ] となっている必要があります。契約の終了日が変更されると、関連するすべての資産の終了日がその新しい終了日と一致するように変更されます。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: 契約 > 契約 > **All** (すべて).
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。

自動翻訳

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

2. ステータスが [アクティブ] の契約を選択します。
3. [調整] をクリックします。
4. [契約を調整] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[契約を調整] のフィールド

フィールド	説明
契約開始日	契約が発効する日付。
契約終了日	契約が期限切れとなる日付。
契約支払額	契約に支払われた総額。契約に 1 種類以上のレート カードがある場合、この欄にはすべてのレート カード ベース コストの合計が表示されます。

5. **[Submit Adjustments]** をクリックします。

契約を更新する

契約を作成した後、または契約の有効期限が切れた後、契約を更新することができます。

始める前に

必要なロール：admin、contract_manager (コア UI またはハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて

- 契約が更新されても、新しい契約は作成されません。代わりに、同じ契約が更新情報で更新されます。
- 契約の開始日と終了日の変更は、[契約履歴] タブに取り込まれます。
- 契約情報が更新されると、契約情報と履歴は保持されます。契約の終了日が変更されると、関連する資産の終了日が一致するように変更されます。次の条件を満たす契約を更新することができます。
  - [状態] が [アクティブ] か [期限切れ]
  - [サブステート] が [なし] または [却下済み]
- システムプロパティ *sn_contract_enable_renewal_flow* が有効になっている場合、契約更新ワークフローをメンテナンスと保証の契約で使用できます。詳細については、「契約更改ワークフロー」を参照してください。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: 契約 > 契約 > **All** (すべて).
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。

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

自動翻訳

または、[契約管理] ビューの [概要] タブを選択します。[契約の概要] セクションで、期限切れが近い契約のリストを表示している [満了間近の契約] ウィジェットを見つけます。

- Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。

  または、[契約とリースの管理] ビューの [概要] タブを選択します。[契約の概要] セクションで、期限切れが近い契約のリストを表示している [満了間近の契約] ウィジェットを見つけます。

2. 状態が [アクティブ] または [期限超過] の契約を選択します。
3. [更新] をクリックします。
4. [契約をレビュー (Review the Contract)] フォーム (コア UI) またはダイアログボックス (ハードウェア資産ワークスペースおよび Enterprise 資産ワークスペース) で、フィールドに入力します。

[契約をレビュー **(Review the Contract)]** のフィールド

フィールド	説明
承認者	契約を承認または却下するユーザー。
オプション	更新のための期間 (年)。
更改開始日	更新された契約が発効する日付。
更改終了日	更新された契約が期限切れとなる日付。
コスト調整タイプ	更新された契約に適用されるコスト調整のタイプ：[なし]、[固定]、[手動]、または **[CPI]**。
コスト調整率	更新された契約の価格の増減率。価格の減額を示すには、割合をマイナス値で入力します。[コスト調整額] または [コスト調整率] を指定できますが、両方を同時に指定することはできません。
コスト調整額	更新された契約における価格の数値的な増減。価格の減額を示すには、マイナス値で入力します。[コスト調整額] または [コスト調整率] を指定できますが、両方を同時に指定することはできません。

5. 次のいずれかの手順を実行します。
   - 入力したすべてのデータを保存してサブステートを [レビュー中] に変更するには、[レビューのため送信] をクリックします。契約は特定の承認者に送信されます。
   - 入力したすべてのデータを保存してサブステートを [レビュー待ち] に変更するには、[保存] をクリックします。[更新] ボタンを押すと、更新された契約を後でレビューするために送信することができます。
6. 必要に応じて[契約] フォームの情報を変更します。
7. [更新] をクリックします。

自動翻訳

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

次のタスク
[保存] オプションを選択した場合、承認のために更新された契約を送信する準備が整ったら、必ず [更新] をクリックしてください。

契約をキャンセルする

[状態] が [アクティブ] のときに契約を取り消すことができます。

始める前に
必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて
契約がキャンセルされると、以下のプロセスが発生します。

- 契約の [状態] が [キャンセル] に変わります。
- 条件チェッカーが非アクティブに変更されます。
- [更新] と [延長] ボタンが非アクティブになります。
- 契約レートカードが非アクティブになります。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: 契約 > 契約 > **All** (すべて).
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. [契約をキャンセル] をクリックします。
4. 契約のキャンセルを確定するには、[はい] をクリックします。

通知を受け取る契約アドミニストレーターのアサインを確認する

契約の有効期限について契約アドミニストレーターにリマインダーを送信するイベントが自動的に毎晩実行されるので、契約の更新または再交渉を行うことができます。適切な契約アドミニストレーターが契約に割り当てられていることを確認できます。

始める前に
必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて
contract.expiration イベントが 契約 [ast.contract] テーブルで毎晩実行されると、契約アドミニストレーターとして指定された人にメールメッセージが送信されます。このメールは、次の時刻に送信されます。

- 契約の有効期限の 90 日前
- 契約の有効期限の 60 日前
- 契約の有効期限の 30 日前
- 契約の有効期限当日

自動翻訳

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

アドミンロールを持つユーザーは、契約通知を処理する contract.expiration 条件チェックを編集できます。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: 契約 > 契約 > **All** (すべて).
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. [契約アドミン] フィールドに正しい名前が含まれていることを確認します。
   単名を指定することができます。

関連情報

条件チェック定義

メール通知/SMS 通知

承認のために契約を送信する

[ドラフト] ステータスにある契約を、承認のため送信することができます。

始める前に

必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: 契約 > 契約 > **All** (すべて).
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. ステータスが [ドラフト] の契約とサブステートが [レビュー待ち] の契約を選択します。
3. 契約の [承認者] を選択します。
4. [レビューのため送信] をクリックします。
   選択した承認者に電子メール メッセージが送信され、契約の [サブステート] が [レビュー中] に変更されます。

契約を承認または却下する

契約責任者の場合は、契約を承認または却下できます。

始める前に

必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

自動翻訳

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

手順

1. 契約および契約更新要求のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: **All** (すべて) > 契約 > 自分の承認.
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[自分の承認] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[自分の契約承認] タブを選択します。
2. [要求済み] ステータスの契約を選択します。
3. 契約を承認または却下します。
   - 契約を承認します。
     - コア UI で契約を承認するには、[承認] をクリックします。契約の [サブステート] が [承認済み] に変更されます。
     - ハードウェア資産ワークスペースまたは Enterprise 資産ワークスペースで契約を承認するには、[ステータス] フィールドを [承認済み] に設定します。
   - 契約を却下します。
     - コア UI で契約を却下するには、[却下] をクリックして、[コメント] フィールドに却下の理由を入力します。契約の [サブステート] が [却下] に変更されます。
     - ハードウェア資産ワークスペースまたは Enterprise 資産ワークスペースで契約を却下するには、[ステータス] フィールドを [却下済み] に設定します。
4. [更新] (コア UI) または [保存] (ハードウェア資産ワークスペースおよび Enterprise 資産ワークスペース) をクリックします。
   - [ステータス] が [ドラフト] に設定されており、[開始日] が将来の日付に設定されている契約は、開始日に達するまで [ドラフト] のステータスのままとなります。契約の [サブステート] が [承認済み] の場合、システムにより [状態] が [アクティブ] に変更され、[サブステート] の値が削除されます。
   - [状態] が [ドラフト] となっており [開始日] が過去の日付に設定されている契約が承認されると、契約の [状態] が自動的に [アクティブ] に変更され [サブステート] が空欄になります。

契約の承認履歴を表示する

契約フォームの [承認履歴] 関連リストから、契約の承認履歴を表示させることができます。

始める前に

必要なロール：workflow_admin、admin、または sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて

レビューのために契約が承認者に送信された後には、承認者の名前を変更できません。承認者が契約を却下した場合、承認のために再度送信される前に、同一の承認者または別の承認者を指定することができます。契約がレビューおよび承認されると、承認履歴レコードが契約フォームの [承認履歴] 関連リストに自動的にリスト化されます。

自動翻訳

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

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: 契約 > 契約 > **All** (すべて).
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. [承認履歴] タブを選択します。
4. 承認の詳細を表示するには、レコードをクリックします。

契約条件

契約に契約条件を追加して、契約に関連するすべての文書を 1 箇所に保管することができます。

契約条件は、検索してレポートで使用することができます。1 件の契約に複数の契約条件レコードが追加されている場合は、レコードが特定の順序で表示されるようにレコードの順序を設定します。契約条件が承認のために送信された後、契約条件フィールドは読み取り専用になります。

contract_manager ロールを持つユーザーは、契約履歴を読んで契約条件を追加できます。

契約に契約条件を追加する手順は 3 つあります。

契約条件レコードを作成する

契約に追加する契約条件レコードを作成することができます。

始める前に
必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

手順

1. 契約の契約条件のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: **All** (すべて) > 契約 > 契約 > 契約条件.
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[契約条件] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[契約条件] タブを選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. [契約条件] フォーム (コア UI) または [新規契約条件を作成 (Create New Terms and Conditions)] フォーム (ハードウェア資産ワークスペースおよび Enterprise 資産ワークスペース) で、フィールドに入力します。

[契約条件] フォームまたは [新規契約条件を作成] フォーム

フィールド	説明
番号	契約条件に使用される一意の ID。このフィールドは、自動的に生成されます。
名前	契約条件の名前。

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

自動翻訳

フィールド	説明
契約	契約にリンクします。
使用済み	契約に契約条件が関連付けられているかどうかを示すチェックボックス。
説明	契約条件の詳細。

4. [送信] (コア UI) または [保存] (ハードウェア資産ワークスペースおよび Enterprise 資産ワークスペース) をクリックします。

契約に条件を追加する

契約条件レコードを作成した後、[レビュー待ち]、[却下]、[却下された更新]、または [却下された延長] サブステートにある契約にレコードを追加します。

始める前に

必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて

契約条件は、作成時にのみ契約に追加できます。契約が承認された後は、契約条件を変更できません。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: 契約 > 契約 > **All** (すべて).
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. 契約に契約条件を追加します。
   - コア UI を使用している場合は、次の手順を使用します。
     a. [契約条件] 関連リストで、[新規行を挿入] をダブルクリックします。
     b. 参照ルックアップアイコンをクリックし、リストから契約条件レコードを選択します。
     c. (オプション) [順序] に番号を入力して、契約条件のドキュメントに表示するレコードの順序を指定します。

     > **注:**
     > 1 つの契約の重複する契約条件レコードを入力してレコードを保存しようとすると、エラーメッセージが表示され、新しい重複レコードは追加されません。

   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、次の手順を使用します。
     a. [契約条件] タブで、[追加] をクリックします。
     b. プロンプトが表示されたら、必要な情報を入力します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、次の手順を使用します。

自動翻訳

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

a. [契約条件] タブで、[追加] をクリックします。

b. ダイアログボックスで、追加する各契約条件のチェックボックスを選択します。

c. [追加] をクリックします。

契約内で契約条件を作成する

1 件以上の契約条件レコードを契約に追加した後で、契約の中で契約条件のドキュメントを作成することができます。

始める前に
必要なロール：admin、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて
条件レコードは、[順番] フィールドで指定された順序で追加されます。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
- コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: 契約管理 > 契約 > **All** (すべて).
- ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
- Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。

2. 契約を選択します。

3. 1 つ以上の契約条件レコードが [契約条件] タブに追加されていることを確認します。

4. [契約条件] タブで、契約の契約条件を作成します。
- コア UI を使用している場合は、[契約条件の作成] 関連リンクをクリックします。
- ハードウェア資産ワークスペースまたは Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約条件の作成] をクリックします。

[契約条件] リストのすべてのレコードが、契約の [契約条件] に追加されます。

5. [更新] をクリックします。

契約レート カードを作成する

レート カードを作成して契約経費を追跡することができます。レート カードを使用すると、費用を記録して割り当てるのに便利です。

始める前に
レートカードを使用するには、コスト管理プラグインをアクティブ化する必要があります。
必要なロール：financial_mgmt_user、asset、または contract_manager

このタスクについて
契約レート カードは契約の詳細な価格情報を提供し、自動的に経費ラインを生成することができます。同じ契約に複数のレート カードが存在することもあります。

次のようなケースを考えてみましょう。ある組織がデータ センター内の技術業務を監督するサードパーティの会社と契約しているとします。ニューヨークのデータセンターで特定のサーバーモデルを使用する場合の契約コストは、マドリードのデータセンターで同じサーバーモデルを使用する場合と異なります。これらの費用を個別に詳述する 2 種類のレート カードがあります。

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

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 契約管理 > 契約 > **All** (すべて).
2. 契約を選択します。
3. [契約レート カード] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 契約レートカードフォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「契約レートカードフォーム」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

関連情報

経費の割り当て

経費でビジネスサービスを使用する

契約レートカードフォーム

契約レートカードフォームを使用すると、契約の詳細な価格情報を提供することで、自動的に経費の経費ラインを生成することができます。同じ契約に複数のレート カードが存在することもあります。

フィールド	説明
番号	契約レートカードの番号。
契約	内部契約番号。
サマリータイプ	契約レートカードタイプ。レート カードを分類するとレポート作成に便利です。ビジネスを成長、 ビジネスを運営、 ビジネスを変革から選択できます。
名前	契約レートカードのわかりやすい名前。
有効	レートカードが使用可能かどうかを示すオプション。
簡単な説明	契約レートカードの簡単な説明。
開始日	契約レートカードが有効になる日付。指定された日付以降に発生した費用について経費ラインが作成されます。財務計算を有効にするため契約の開始日以前の日付にすることはできません。
終了日	契約レートカードが無効になる日付。財務計算を有効にするため契約の終了日以降の日付を設定することはできません。値が入力されておらず、契約に終了日がある場合、日付は自動的に契約の終了日に設定されます。終了日以降に発生した費用の経費ラインは作成されません。
間隔	レート カードの請求期間の間隔。たとえば、[毎月]、 **[4** 半期]、[毎年] があります。
コストセンター	レートカードに対して財務的に責任を負うコストセンター。
前回処理	レート カードが請求された直近の日付。

自動翻訳

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

フィールド	説明
次のプロセス	次にレート カードを請求する日。
説明	レート カードの詳細情報。
売上税	合計費用に売上税を適用するかどうかを示すオプション。
税率	総コストに適用される実効税率。税率は通常、課税される平均税率です。
コストを配賦	[ベースコスト] フィールドに表示された金額を配賦して経費ラインを作成する方法。
値	[コストを配賦] フィールドで [値ごとにコストを割り当ておよび配賦] が選択されている場合に使用する値のタイプ。
ベースコスト	支払われなければならない課税前の金額。
税コスト	税の総額。
総コスト	税金などの調整を適用した後のレートカードの最終費用。

自動翻訳

経費ラインを作成する

通常、経費ラインは資産またはユーザーに基づいて自動的に生成されますが、必要に応じて手動で新規の経費ラインを登録することができます。

始める前に

必要なロール：asset、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: 契約管理 > 契約 > **All** (すべて).
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. [経費ライン] 関連リスト (コア UI) またはタブ (ハードウェア資産ワークスペースおよび Enterprise 資産ワークスペース) で、[新規] をクリックします。
4. フォームに入力します。

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

経費ラインの表

フィールド	説明
番号	経費ラインを識別する一意の番号。
日付	経費ラインが作成された日付。
レートカード	経費ラインが関連付けられているレートカードの識別番号。
レートタイプ	経費ラインの生成時に考慮されるレートタイプ。このフィールドは読み取り専用です。
ソース ID	経費ラインに関連付けられているアイテムの識別番号。このフィールドが入力されると、対応する情報がこのフォームの [ソース] フィールドに自動的に追加されます。
総計	[ソース **ID**] フィールドで指定されたアイテムの金額。貸方を指定する場合は負の値を入力します。
処理日	経費ラインが処理される日付。
継承	経費ラインが別の経費ラインにあるかどうかを示すチェックボックス。
状態	経費ラインの現在の状態 ([保留中] または [処理済み])。
サマリータイプ	経費ラインのカテゴリ：ビジネスを成長、ビジネスを運営、またはビジネスを変革。経費ラインの分類はレポート作成の際に役立つ可能性があります。
簡単な説明	経費ラインの簡単な説明。
資産	経費ラインに関連付けられている資産の識別番号 (存在する場合)。
固定資産	この経費ラインに資産が含まれている固定資産。固定資産は、1 つ以上の個別の資産 (ハードウェア資産やソフトウェア資産など) を保持するコンテナーです。名前付きの [資産] が固定資産に含まれている場合、このフィールドには適切な固定資産が自動的に入力されます。
契約	[資産] に関連付けられている契約の識別番号 (契約番号ではない)。
ユーザー	[資産] に関連付けられているユーザーの名前 (存在する場合)。
構成アイテム	経費ラインに関連付けられている構成アイテムの名前 (存在する場合)。
タスク	経費ラインに関連付けられているタスクの識別番号 (存在する場合)。
コスト	[ソース **ID**] で識別されたアイテムを財務的に担当するコストセンター。

自動翻訳

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

フィールド	説明
センター	

5. [送信] (コア UI) または [保存] (ハードウェア資産ワークスペースおよび Enterprise 資産ワークスペース) をクリックします。

資産またはユーザーに基づいた経費ラインを生成する

経費ラインは、特定の時点での経費の金額と、経費が発生または生じた記録です。契約に割り当てられた資産またはユーザーに基づいて、経費ラインを生成することができます。

始める前に
必要なロール：financial_mgmt_user、asset、または contract_manager

このタスクについて
経費ラインを生成するには、手順が 3 つあります。

手順

契約にユーザーまたは資産を追加する

契約にユーザーまたは資産を追加して、経費ラインを生成することができます。

始める前に
必要なロール：asset、financial_mgmt_user (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: 契約管理 > 契約 > **All** (すべて).
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. 契約に資産またはユーザーを追加します。
   - コア UI を使用している場合は、次の手順を使用します。
     a. [対象資産] または [対象ユーザー] 関連リストで、[新規] をクリックします。
     b. [資産] または [ユーザー] を指定します。
     c. [追加された日付] を指定します。
     d. [送信] をクリックします。
     e. (オプション) 前の手順を繰り返して、資産またはユーザーをさらに契約に追加します。
   - ハードウェア資産ワークスペースまたは Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、次の手順を使用します。

自動翻訳

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

> **注:**
> Enterprise 資産ワークスペースの契約にユーザーを追加することはできません。

a. [対象資産] タブまたは [対象ユーザー] タブで、[新規] をクリックします。
b. ダイアログボックスで、契約に追加する各資産またはユーザーのチェックボックスを選択します。
c. [追加] をクリックします。

レート カードを作成し、ユーザーまたは資産を割り当てます

レート カードを作成する際にユーザーまたは資産を割り当てることができます。契約に割り当てられているユーザーまたは資産のみ割り当てることができます。

始める前に

必要なロール：financial_mgmt_user、asset、または contract_manager

手順

1. 次のように移動する。 契約管理 > 契約 > **All** (すべて).
2. 割り当てられたユーザーまたは資産の契約を選択します。
3. [契約レート カード] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [開始日] を指定します。
   財務計算を有効にするため契約の開始日以前の日付にすることはできません。
5. ヘッダー バーを右クリックし、[保存] を選択します。
6. [資産対象] または [レートカードユーザー] 関連リストで、[新規] をクリックします。
7. 契約に割り当てられている[資産] または [ユーザー] を選択します。
   親契約に関連付けられている資産とユーザーのみが一覧表示されます。
8. [追加された日付] を指定します。
9. [送信] をクリックします。

レート カードの費用生成を設定する

レート カードに資産またはユーザーを追加した後には、契約の [財務] セクションにある[コストを配賦] フィールドを使用して、レート カード費用を生成することができます。

始める前に

必要なロール：financial_mgmt_user、asset、または contract_manager

手順

1. 次のように移動する。 契約 > 契約 > **All** (すべて).
2. 費用を生成する契約を選択します。
3. [契約レートカード] 関連リストで、レートカードを選択します。
4. [コストを配賦] で、次のいずれかのオプションを選択して [ベースコスト] に一覧表示されている金額を配賦します。

オプション	説明
経費ラインを資産全体に均等に分割	[資産ごとにコストを割り当ておよび配賦] を選択します。

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

自動翻訳

オプション	説明
	たとえば、ベースコスト 100 USD と資産 2 つで、50 USD の経費ラインが 2 件作成されます。
資産価値に基づいて資産間の経費ラインを分割	[値ごとにコストを割り当ておよび配賦] を選択します。 [値] フィールドに [コスト] と [残余コスト] オプションが表示されます。コストは資産レコードの [コスト] または [残余コスト] フィールドより導出されます。レート カードに複数の資産がある場合、コストまたは残存コストは資産の価値に基づいて分配されます。 たとえば、ベースコストが 100.00 USDで 70 USD の資産 1 つ、30 USD の資産 1 つで [コスト] オプションを選択すると、1 件が 70 USD、もう 1 件が 30 USD の経費ラインが 2 件作成されます。
経費ラインをユーザー間で均等に分割	[ユーザーごとにコストを割り当ておよび配賦] を選択します。 たとえば、ベースコストが 100 USD で契約上にユーザーが 2 人いると、50 USD の経費ラインが 2 件作成されます。
個々の資産の代わりに契約にコストを割り当てる	[契約にコストを割り当て] を選択します。

5. [更新] をクリックします。
   レートカードの [開始日] と [終了日] の間に発生した費用は、スケジュール済みジョブによって自動的に生成されます。スケジュール済みジョブである *Process FM Costs* は、契約 [ast_contract] テーブルで 1 日 1 回実行されます。経費ラインは、[有効] または [期限切れ] 状態の契約からのみ生成されます。期限切れの契約で経費ラインを生成し、前回の経費を追跡することができます。

関連情報

契約ライフサイクル

契約の経費ラインを表示する

[経費ライン] 関連リストまたはタブを使用して、特定の契約に記録されたすべての経費を表示および監査します。

始める前に

必要なロール：asset、financial_mgmt_user (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

自動翻訳

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

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: 契約 > 契約 > **All** (すべて).
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. [経費ライン] 関連リスト (コア UI) またはタブ (ハードウェア資産ワークスペースおよび Enterprise 資産ワークスペース) を選択します。
4. 表示する経費ラインを選択します。
   経費ライン、契約の総コスト、契約の現在価値などの情報が一覧表示されます。

契約を監視する

契約履歴を表示して契約レポートを作成することにより、契約を監視できます。

始める前に
必要なロール：asset、contract_manager (コア UI およびハードウェア資産ワークスペースのみ)、sn_eam.enterprise_admin (Enterprise 資産ワークスペースのみ)、または sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise 資産ワークスペースのみ)

このタスクについて
契約開始日、終了日、契約条件のいずれかに変更があった場合、契約のコピーが自動的に保存され、契約履歴に格納されます。これは契約の変更を追跡して監査証跡を保持するのに便利です。[契約履歴] 関連リストまたはタブを、作成や更新用の列を含めて構成すると、契約の編集者が簡単に分かるようになります。

手順

1. 展開で使用される契約のリストを開きます。
   - コア UI を使用している場合は、次の場所に移動します: 契約 > 契約 > **All** (すべて).
   - ハードウェア資産ワークスペースを使用している場合、[契約管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
   - Enterprise 資産ワークスペースを使用している場合、[契約とリースの管理] ビューを開いて、[すべての契約] タブを選択します。
2. 契約を選択します。
3. [契約履歴] 関連リスト (コア UI) またはタブ ([ハードウェア資産ワークスペース] および [Enterprise 資産ワークスペース]) を表示し、次のいずれかのアクションを実行します。
   - 契約に以前のバージョンが存在する場合、[契約開始] 列の日付をクリックしてバージョンを表示します。
   - 契約に以前のバージョンが存在しない場合は、契約の[開始日] または [終了日] を変更します。ヘッダー バーを右クリックし、[保存] を選択します。[契約履歴] 関連リストで、[契約開始] 列の日付をクリックして以前のバージョンを表示します。

契約レポートを実行する

契約の追跡と管理に役立つさまざまなレポートが用意されています。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：contract_manager または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > レポート > 表示/実行.
2. 実行する次のいずれかのレポートを選択します。

契約レポート

レポート	説明
ユニット当たりのコスト別アクティブな契約	ユニット当たりの平均コスト別のアクティブな全契約を、昇順でグループ化。
ライフタイム コスト別アクティブな契約	ライフタイム コスト別のアクティブな全契約に関連するレート カードを含んで、昇順でグループ化。総コストは、契約の開始時からレポート実行日までの間で起算されます。
月額コスト別アクティブな契約	1 か月当たりのコスト別のアクティブな全契約を、昇順でグループ化。
ベンダー別アクティブな契約	ベンダー別のアクティブな全契約のアルファベット順。
年間コスト別アクティブな契約	年間コスト別のアクティブな契約を、昇順にグループ化。
状態別全契約	[ドラフト]、[アクティブ]、[期限切れ] など、契約を状態別にグループ化 (棒グラフで表示)。
タイプ別全契約	アクティブな全契約をタイプ別にグループ化 (円グラフで表示)。
資産契約リスト	契約番号別の資産のアクティブな全契約。
タイプ別契約支出	リース、メンテナンス、保証などタイプ別の契約経費の合計 (棒グラフで表示)。
ベンダー別契約支出	特定のベンダーに関連する全契約の総コスト (棒グラフ形式)。
契約パイプライン レポート	状態が [ドラフト]、 [アクティブ]、[期限切れ] のいずれか、またサブステートが [レビュー待ち] または [レビュー中] の全契約 (棒グラフで表示)。
期限切れが間近の契約	今後 90 日以内に期限切れになるすべての契約。

条件チェック定義

条件チェック定義を使用すると、レコードのフィールド値を変更する時期を示す論理条件を定義できます。

で *`Contract Compliance Checks`* と呼ばれるスケジュール済みジョブ システムスケジューラ > スケジュール済みジョブは、条件チェッカーを実行して、これらの条件チェック定義を毎日評価します。このジョブを実行すると、条件チェック定義を実行する ConditionChecks スクリプトインクルードがトリガーされます。この条件チェッカーを使用して、開始日と終了日を確認し、契約の有効期限を設定します。

自動翻訳

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

たとえば、契約の開始日を 3 月 1 日とします。条件チェッカーが 3 月 1 日に実行されると、契約の [サブステート] が [承認済み] となっているか検証され、[開始日] フィールドに基づいて契約の [ステータス] が [アクティブ] に設定されます。

日次条件チェッカーは、契約の [終了日] に基づいてアクティブな契約に適切な有効期限のレベルを設定します。有効期限のレベルは [契約] リストで確認できます。有効期限のレベルを知ることで、契約アドミニストレーターは期限が切れる前に契約を更新または延長することができます。

条件チェックを定義する

条件チェックを定義して、*Contract Compliance Checks* スケジュール済みジョブが夜間に実行されるごとに契約にある値を変更します。

始める前に
必要なロール：contract_manager または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 契約 > アドミニストレーション > 条件チェック定義.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに入力します。

条件チェック定義フィールド

フィールド	説明
テーブル	この条件が適用されるテーブル。契約チェック定義の場合、契約 **[ast.contract]** を選択します。
カテゴリ	条件チェックのカテゴリ。[契約] または [なし] を選択します。カテゴリは情報とレポートを整理するために使用されます。
条件フィールド	更新されるフィールド。通常、[有効期限レベル] か [状態]。
イベント名	この条件のフィールドの値が変更されたときに発生するイベントの名前。<table_name>.<condition_field> を使用して名前を作成します。 例：contract.validation
順番	条件が評価される順番。

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   [条件] 関連リストが表示されます。
5. [条件] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームに入力します。

条件フィールド

フィールド	説明
名前	期限切れ条件が満たされている場合、フィールドに設定される値。
条件チェック	関連する条件チェック。

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

自動翻訳

フィールド	説明
テーブル	条件チェックに関連付けられたテーブル。
イベント名	この条件が発動するイベントの名前。
期限切れ条件	この値 ([名前]) に設定されている[条件チェック] フィールドが True となる必要のある条件。 必要とされる数の条件を追加します。
適合状態	システムフィールド。使用しません。
順番	条件が評価される順番。[有効期限切れ条件] が True となる最初の一致条件が使用され、他の条件はチェックされません。

7. [送信] をクリックします。
   条件チェック フォームが開き、関連リストに新しい条件が一覧表示されます。
8. オプション: 上記の手順に従って、必要に応じて条件を追加します。

ドメインセパレーションと 契約管理

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

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

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

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

調達

調達マネージャーは、ServiceNow® 調達 アプリケーションを使用して発注書 (PO) を作成し、サービスカタログ要求を履行するためのアイテムを取得することができます。

調達 では、次の機能を実行できます。

- サービスカタログ要求の追跡
- 発注書 (PO) の作成
- 転送注文の登録、管理
- 資産の受領

調達のロール

調達アプリケーションは次のロールを使用します。

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

自動翻訳

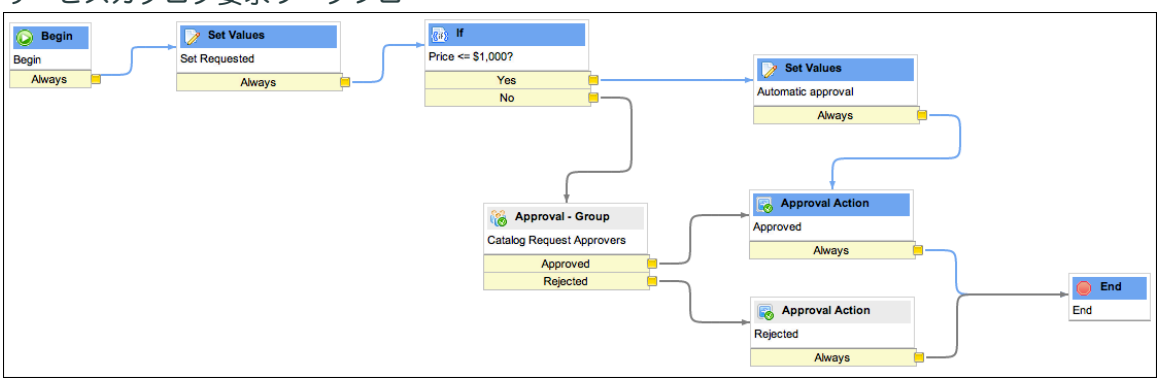
ロール	ロールを含む	説明
procurement_admin	procurement_user	要求なしで発注書を作成できます。要求と要求されたアイテムを閲覧できます。転送注文を閲覧できます。要求のアイテムを調達する際に、発注書や転送注文を作成することができます。ベンダー カタログを閲覧できます。 調達の概要モジュールでゲージを更新、追加、削除、再配置することができます。
procurement_user	financial_mgmt_user、model_manager	要求なしで発注書 (PO)を作成できます。要求と要求されたアイテムを閲覧できます。転送注文を閲覧できます。要求のアイテムを調達する際に、発注書や転送注文を作成することができます。ベンダー カタログを閲覧できます。Procurement の概要モジュールでゲージを表示、更新できます。

Procurement のワークフロー

調達では次のワークフローが使用されます。

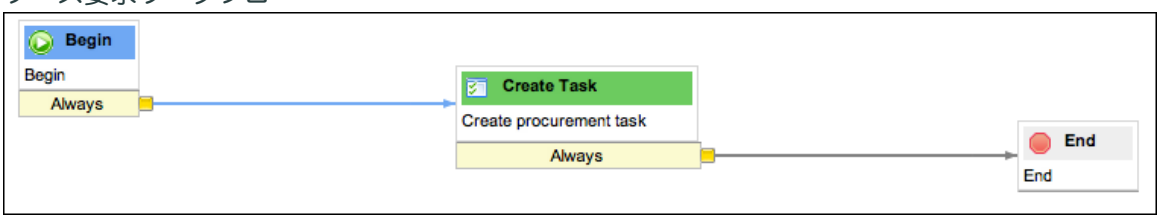
- サービスカタログ要求ワークフローでは、サービスカタログから注文されたアイテムが 1,000 ドルを超えると、承認が必要となります。

サービスカタログ要求ワークフロー



- ソース要求ワークフローでは、調達マネージャーが転送注文や発注書を作成してアイテムを調達できるように、カタログタスクが作成されます。

ソース要求ワークフロー



自動翻訳

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

これらのワークフローはベース システムで提供されています。グラフィカルなワークフローエディターでこれらのワークフローを編集したり、組織の調達ニーズに合わせてワークフローを作成することができます。

関連情報

ワークフロー

調達概要モジュールを使用する

調達概要ホームページのゲージを使用すると、要求、発注書 (PO)、および調達プロセスのその他の重要な側面の追跡、管理に役立ちます。

始める前に

必要なロール：調達_admin または 調達_user

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > 概要.
2. 詳細情報を取得するには、ゲージ内の要素をクリックします。

Example

たとえば、要求番号をクリックすると、要求レコードが表示されます。

調達 をアクティブ化する

コアの調達機能となる 調達 プラグインをアクティブ化できます。

始める前に

必要なロール：procurement_admin、procurement_user

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用して調達プラグイン (com.snc.procurement) を検索します。

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

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

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

調達でインストールされるコンポーネント

調達にはいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされています。

デモ データは調達で利用可能です。デモ データには、サンプル要求、発注書、発注明細、受領伝票があります。

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

自動翻訳

調達でインストールされるビジネスルール

調達プラグインは、次のビジネスルールを追加します。

ビジネスルール	テーブル	説明
残り数量を調整する	発注明細 [proc_po_item]	注文額から受領した金額を差し引くことによって、発注明細で受注したアイテムの残量を計算します。
調達要求ができる	要求 [sc_request]	要求が調達されるかどうかを確認します。
Procurement 注文を取り消す	要求 [sc_request]	要求の状態が [キャンセルしてクローズ] に変更された場合、未受信の発注書 (PO) と要求アイテムが含まれている未出荷の転送注文ラインを取り消します。
要求アイテムが調達済みになっているか確認する	要求アイテム [sc_req_item]	要求されたすべてのアイテムが調達済みになっている場合、親要求の [調達済み] フィールドを **[True]** に設定します。
要求が調達可能か確認する	要求アイテム [Sc_req_item]	要求アイテムに関連付けられた要求が調達できるかどうかを確認します (転送注文またはベンダーへの発注書を作成して取得します)。
資産を作成する	受領明細 [proc_rec_slip_item]	発注明細が利用可能な場合、明細の資産を受領したときに受領明細の資産を作成します。
ロールアップ状況とアセットの削除の処理	発注明細 [proc_po_item]	発注明細がキャンセルまたは受領された場合、それらを管理します。発注明細が取り消されると、このビジネスルールは事前に作成された資産を削除します。 このビジネスルールは、同じ発注書を共有する他の発注明細のステータスも確認し、必要に応じて発注書 (PO) のステータスを更新します。たとえば、最後の発注明細が受領されると、発注書 (PO) のステータスが [受領済み] に変更されます。
既存の転送注文 - 調達に TOL をリダイレクトする	転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	転送注文が [ドラフト] ステージにあり、[配送元ストックルーム] と [配送先ストックルーム] が転送注文ラインと同じ値である場合、既存の転送注文に転送注文 ラインを添付します。
送料の変更	発注書 [proc_po]	出荷レートが変更された場合、発注書 (PO) の総コストを再計算します。
状態の変更	転送注文 ライン [alm_transfer_order_line]	関連する転送注文 ラインのステータスが [受領済み] に変更された場合、要求アイテムも [受領済み] としてマークします。
状態の変更	発注明細 [proc_po_item]	発注明細が注文された時間を設定し、発注明細が受領された時間に元の要求アイテムを更新します。
発注書 (PO) の状態の変更	発注書	関連する発注書 (PO) のステータスが変更されたときに、発注明細のステータスを変更します。

自動翻訳

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

ビジネスルール	テーブル	説明
	[proc_po]	
総コスト	発注明細 [proc_po_item]	個々のアイテムのコストと注文数量に基づいて総注文コストを計算します。発注明細を受領した際、このビジネスルールには次の手順も実行します。 • 別の値を入力しない限り、[表示価格] フィールドに [コスト] の値を入力します。 • [合計表示価格] と [注文数量] の値を掛けて、[合計表示価格] フィールドの値を計算します。
発注書 (PO) の納品予定日の更新	発注明細 [proc_po_item]	発注書 (PO) の [納品予定日] を最新の発注明細の [納品予定日] に設定します。
発注書 (PO) の納品予定日の更新	発注書 [proc_po]	次の条件のうち少なくとも 1 つが当てはまる場合、関連する発注明細の [納品予定日] を発注書 (PO) の [納品予定日] に設定します。 • 発注明細に納品予定日がない。 • 発注明細の納品予定日は発注書 (PO) の納品予定日より遅い。 • 発注明細の納品予定日は発注書 (PO) の前納入日付と同日。
注文日の更新	発注書 [proc_po]	[注文日] フィールドを、発注書 (PO) のステータスが [注文済み] に設定されている日時に設定します。
発注書 (PO) の更新	発注明細 [proc_po_item]	発注明細のコストが変更された場合、発注書を更新します。
発注明細の更新	受領明細 [proc_rec_slip_item]	受領明細を受け取った際、関連する発注明細の[受領済み数量] フィールドを更新します。
要求アイテム CI の更新	ハードウェア [alm_hardware]	調達プロセス中に作成された関連するハードウェア CI に、カタログ タスクと要求アイテムの [構成アイテム] フィールドを設定します。

関連情報

ビジネスルール

調達でインストールされるクライアントスクリプト

調達プラグインは、次のクライアントスクリプトを追加します。

自動翻訳

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

クライアントスクリプト	テーブル	説明
要求が空欄でない場合は要求アイテムを隠す	カタログ タスク [sc_task]	タスクが要求アイテムに関連付けられており、要求には直接関連付けられていない場合、タスクの要求アイテムと要求アイテムの要求元の値を表示します。それ以外の場合、タスクが要求に関連付けられていたらクライアントスクリプトは要求と要求元の値を表示します。
発注明細の必須	受領明細 [proc_rec_slip_item]	関連する受領伝票に一覧表示された発注書 (PO) がある場合、受領伝票フォームの [発注明細] フィールドを必須に変更します。

関連情報

クライアントスクリプト

調達でインストールされるスクリプトインクルード

調達プラグインは、次のスクリプトインクルードを追加します。

スクリプトインクルード	説明
ProcurementUtils	Procurement のユーティリティを提供します。

調達でインストールされるテーブル

調達プラグインは、次のテーブルを追加します。

テーブル	説明
発注書 [proc_po]	注文アイテム、注文アイテムのコスト、ベンダーに注文したアイテムを必要とするユーザーに関する情報を保存します。 **注:** asset、procurement_user、inventory_admin、contract_manager ロールは、レポートにのみアクセスできます。contract_manager および Inventory_admin ロールの場合、ハードウェア資産管理プロフェッショナル (com.sn_hamp) プラグインをアクティブ化する必要があります。
発注明細 [proc_po_item]	発注書で注文されたアイテムや数量に関する情報を保存します。 **注:** asset、procurement_user、inventory_admin、contract_manager ロールは、レポートにのみアクセスできます。contract_manager および Inventory_admin ロールの場合、ハードウェア資産管理プロフェッショナル (com.sn_hamp) プラグインをアクティブ化する必要があります。
受領伝票 [proc_rec_slip]	発注書で注文されたアイテムの受領情報を保存します。複数の受領明細を参照できます。

自動翻訳

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

テーブル	説明
受領明細 [proc_rec_slip_item]	発注されたアイテム、発注された数量、発注者など、特定の発注明細で発注されたアイテムに関する受領情報を保存します。

調達でインストールされるユーザーロール

調達プラグインは、次のユーザーロールを追加します。

ロール	ロールを含む	説明
procurement_admin	procurement_user	要求なしで発注書を作成できます。要求と要求されたアイテムを閲覧できます。転送注文を閲覧できます。要求のアイテムを調達する際に、発注書や転送注文を作成することができます。ベンダー カタログを閲覧できます。 調達の概要モジュールでゲージを更新、追加、削除、再配置することができます。
procurement_user	financial_mgmt_user、model_manager	要求なしで発注書 (PO)を作成できます。要求と要求されたアイテムを閲覧できます。転送注文を閲覧できます。要求のアイテムを調達する際に、発注書や転送注文を作成することができます。ベンダー カタログを閲覧できます。Procurement の概要モジュールでゲージを表示、更新できます。

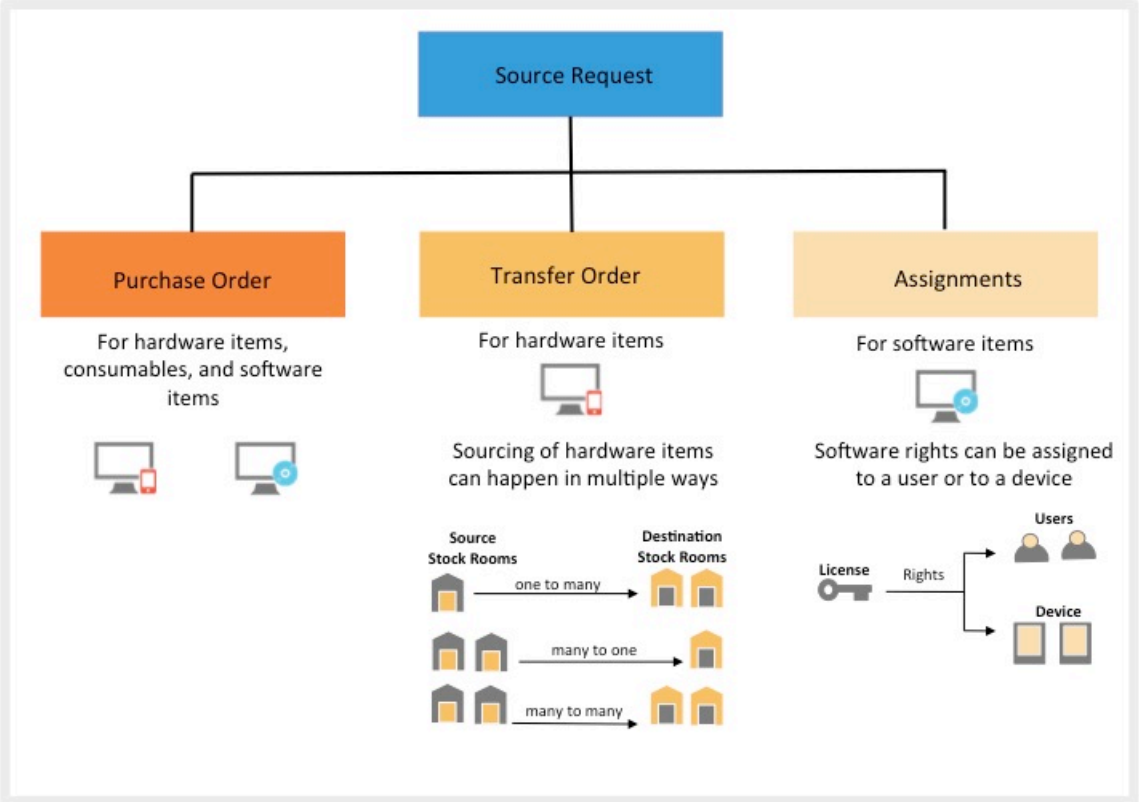
サービスカタログ要求でのアイテムの調達

サービスカタログ要求には、調達する必要のある複数のアイテムが含まれていることがあります。

自動翻訳

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

要求アイテムを調達する方法



注:
割り当てられたモデルを持つアイテムのみ調達可能です。バンドルを調達することはできません。

ローカルストックルームからの要求アイテムの調達

要求者のローカルストックルームで利用可能な資産を使用して、サービスカタログ要求を履行できます。在庫にある資産が予約され、要求を調達して履行するための履行タスクが作成されます。

その他のストックルームからの要求アイテムの調達

要求されたアイテムの在庫がない場合は、発注書を作成して、他のソースストックルームからローカルストックルームにアイテムを配送できます。1 つの発注書で複数のアイテムを要求できます。

発注書を作成した後には、要求アイテムを受け取る前または後に、ハードウェア資産を作成して要求者用に予約することができます。ソフトウェアライセンスを受け取る前に、ソフトウェアライセンスを作成したり、要求者にアサインしたりすることはできません。

要求されたハードウェアアイテムの調達

要求されたハードウェアアイテムを調達するには、転送注文を作成します。ソースストックルームから複数の宛先ストックルームにハードウェア資産を転送できます。

ソースのストックルームに十分なアイテムの在庫がない場合は、ハードウェアアイテムを宛先ストックルームに転送できるように、転送注文で複数のソースストックルームを指定できます。

重要:
フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションがServiceNowインスタンスでも有効化されている場合、このアプリケーションのワークフローが転送注文を処理します。詳細については、「Move an asset through the transfer process」を参照してください。

自動翻訳

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

要求されたソフトウェアライセンスの調達

要求されたソフトウェアライセンスを調達するには、ソフトウェアライセンスの権限をユーザーまたはデバイスにアサインして、ソフトウェアの使用を許可する必要があります。

関連情報

- 転送注文の管理
- サービスカタログからの要求を追跡する
- モデル
- バンドルされたモデル

要求から発注書を作成する

要求から直接発注書を作成することができます。これにより、調達マネージャーはアイテムを入手してサービスカタログからの要求を満たすことができます。1 件の要求から複数の発注書を作成することができます。

始める前に

必要なロール：調達_admin または 調達_user

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > **Requests** (要求) > **Requests** (要求).
2. 承認済みであるものの、まだ調達されていない要求の [番号] を選択します。
   [要求ステータス] と [調達済み] 列を調べます。
3. [カタログタスク] 関連リストで、調達要求アイテム番号を選択します。
4. [ソース要求] を選択します。
   [ソース要求] 画面に、要求されたすべてのアイテムのリストが表示されます。
5. [要求アイテム] セクションで、[購入] を選択します。
6. [ベンダー] リストで、要求されたアイテムの配送元ベンダーを選択します。
7. [在庫切れ]フィールドが「**false**」に設定されていることを確認します。
   ベンダーに在庫がない場合、フィールドの値は「**true**」になります。
8. [数量] フィールドで、注文する数量を指定します。
9. [宛先ストックルーム] リストで、要求された 1 点以上のアイテムが配送される宛先を選択します。
10. オプション: **[PO** を統合] チェック ボックスを選択し、一覧表示されたアイテムを既存の発注書 (PO) と結合します。

    (Optional) [発注書 (PO) の統合] にチェックを入れると、同じ要求で同じベンダーから調達されるすべてのアイテムが同じ発注書 (PO) に掲載されます。ベンダーを選択すると、システムによって自動的に、同じ要求に対して作成された発注書 (PO) が検索され、同じベンダーが選択され、[要求済み] 状態となります。一致するアイテムが見つかると、すべてのアイテムが同じ発注書 (PO) に掲載され、一緒に注文することができます。システムで一致が見つからない場合は、新規の発注書 (PO) が作成されます。

    たとえば、Apple からスマートフォンを 25 台購入しようとしていて、Apple 向けの未処理の発注書 (PO) がすでに存在している場合、25 台のスマートフォンは未処理の発注書 (PO) に追加されます。選択したベンダー向けの未処理の発注書 (PO) がない場合、新規の発注書 (PO) が作成さ

自動翻訳

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

れます。同じベンダーに注文したアイテムはグループ化されます。発注書では、異なるアイテムはそれぞれ別の行に表示されます。

11. [送信] を選択します。

タスクの結果

- 発注書を作成します。
- 要求では、[調達済み] チェックボックスがオンになっています。

要求から転送注文を作成する

ストックルームからハードウェア アイテムと消耗品を調達する要求から、直接転送注文を作成することができます。

始める前に

必要なロール：調達_admin または 調達_user

重要:
フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションがServiceNowインスタンスでも有効化されている場合、このアプリケーションのワークフローが転送注文を処理します。詳細については、「Move an asset through the transfer process」を参照してください。

手順

1. 調達要求を表示します。
2. 承認済みであるものの、まだ調達されていない要求を選択します。
   [要求ステータス] と [調達済み] 列を確認します。
3. [カタログタスク] 関連リストで、調達タスクを選択します。
4. [ソース要求] を選択します。
   [ソース要求] ページまたは [調達] ページに、要求されたすべてのアイテムのリストが表示されます。
5. 転送注文を作成します。
6. オプション: ハードウェア資産ワークスペースの [調達] ページで、[流通チャネル経由のソース] チェックボックスをオンにして、宛先の倉庫をサポートするインバウンド流通チャネルから資産を調達します。

   注:
   [転送注文] の流通チャネル経由での調達を可能にする [流通チャネル経由のソース] チェックボックスは、ハードウェア資産ワークスペースにのみ表示されます。このチェックボックスをオンまたはオフにする設定は保存され、[調達] ページを再度開いたときに表示されます。

   要求者の場所をサービスの場所として複数の倉庫に関連付けることで、場所の範囲をさらに確保できます。また、これらの倉庫を複数のインバウンド倉庫または流通チャネルに関連付けて、倉庫間での資産の転送を最適化することもできます。流通チャネルを使用すると、倉庫に指定したランクに基づいて、調達に適した倉庫から資産を調達できます。

   詳細については、「Associate a stockroom with service locations」と「Link stockrooms into a distribution channel」を参照してください。
7. [ソース倉庫] リストで、ハードウェアアイテムの調達元にする倉庫を選択します。

自動翻訳

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

注:
ハードウェア資産ワークスペースの [ソース倉庫] リストには、次の条件で要求者の場所をサポートする倉庫のインバウンド流通チャネルのみが表示されます。

a. [流通チャネル経由のソース] オプションを選択した場合。

b. 要求者の場所をサポートする倉庫にインバウンド流通チャネルが追加された場合。

8. [転送数量] フィールドで、転送する数量を指定します。
[在庫あり] 列には、選択した調達倉庫で使用可能な総在庫が表示されます。
9. [宛先倉庫] リストで、要求されたアイテムが配送される宛先を選択します。

注:
ハードウェア資産ワークスペースの [宛先倉庫] リストには、次の条件で要求者の場所をサポートする倉庫のみが表示されます。

a. [流通チャネル経由のソース] オプションを選択した場合。

b. 要求者の場所が 1 つ以上の倉庫のサービス場所として追加された場合。

10. [送信] を選択します。
調達倉庫の場所から宛先倉庫の場所にアイテムを移動させる転送注文が作成されます。要求を表示すると、[調達済み] チェックボックスがオンになっています。

関連情報

転送注文の管理

ローカルストックルームからのソース要求

要求の調達時に、ローカルストックルームを可視化します。

始める前に

要求者のローカルストックルームから資産を使用して要求を調達できます。ローカルストックルームで在庫が利用可能な場合、資産は予約され、要求を調達するためのフルフィルメントタスクに従います。要求者の場所がサービス場所の一部として別のストックルームでサポートされている場合、このストックルームから資産を調達することもできます。ローカルストックルームに在庫がない場合は、他のストックルームから資産を転送するか、発注書を作成できます。

ワークフロースタジオ アプリケーションは、ローカルストックルームから資産を使用して要求を調達するプロセスを実行する [資産ローカル在庫] サブフローを作成するために使用されます。このサブフローがさまざまなステージを進むにつれ、資産の詳細が自動的に更新されます。[資産ローカル在庫] サブフローを開いて、サブフローのステージステータスを表示できます。

注:
意思決定テーブルを使用して、[資産ローカル在庫] サブフローをカスタマイズします。詳細については、「ハードウェア資産管理フローのカスタマイズ」を参照してください。

必要なロール：

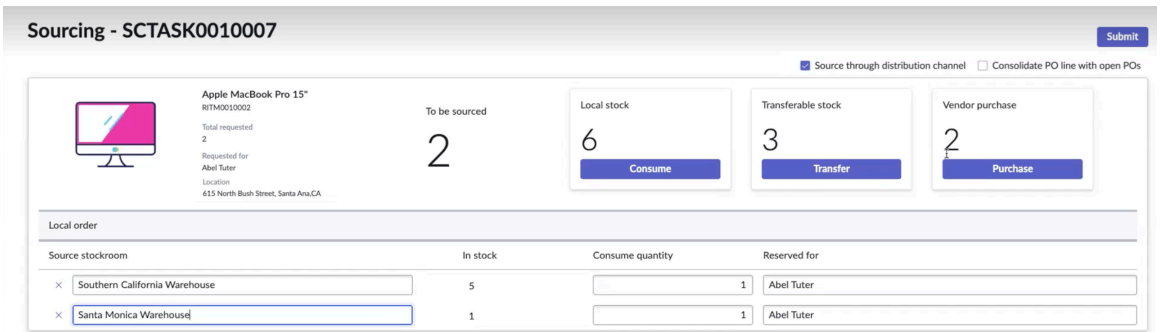
- procurement_user または procurement_admin
- Inventory_user または Inventory_admin

自動翻訳

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

手順

1. procurement_user または procurement_admin ロールの認証情報でログインします。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** をクリックし、[ハードウェア] を選択します。
3. 調達するハードウェアアイテムを選択し、[今すぐ注文] を選択します。
   要求が送信され、[注文ステータス] フォームレイアウトが表示されます。
4. 要求番号を選択します。
5. [要求] フォームレイアウトで、[カタログタスク] 関連リストを選択して、要求の調達タスクを表示します。
6. 調達タスクを選択し、[ソース要求] を選択します。



[調達] フォームには、次のハードウェア調達要求の詳細が表示されます。

- 要求合計：要求されたハードウェアの数量
- 要求元：ハードウェアが要求されたユーザーの名前
- 場所：ハードウェアを展開する場所

7. [消費] を選択して、ローカルストックルームと、自分の場所を担当するストックルームから利用可能な在庫を調達します。
   ローカルストックルームと自分の場所を担当するストックルームに在庫がない場合、[転送] または [購買] を選択して、転送注文または発注書 (PO) によって要求を調達します。転送注文を作成し、ローカルストックルームをストックルームのリストに含めて、そのリストから選択するには、アドミニストレーターが glide.asset.procurement.sourcing.local_stock_transfer プロパティをオンにする必要があります。
8. [ソース倉庫] を選択し、資産を調達するストックルームを選択します。
   場所がサービスの場所としてストックルームに関連付けられている場合は、ローカルストックルームとともにこのストックルームから調達できます。サービスロケーション機能により、単一のストックルームで複数のロケーションをサポートし、ローカルの在庫を効率的に消費できます。サービスロケーションの詳細については、「Associate a stockroom with service locations」を参照してください。

   ソースストックルームで資産集荷タスクが有効になっている場合、このタスクはハードウェア資産のリフレッシュ要求フローとハードウェア資産要求フローに追加されます。
9. [消費量] フィールドで、選択したストックルームから消費する資産の数量を指定します。
10. [予約目的] を選択して、要求を調達するユーザーを指定します。
11. 複数のストックルームから調達するには、手順 7 ～ 9 を繰り返します。
12. [送信] を選択します。

自動翻訳

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

資産消費タスクが作成されます。ストックルームから資産が選択され、[予約目的] リストで選択したユーザー用に予約されます。選択した資産のステータスが [在庫あり] に、サブステートが [予約済み] になります。

13. Inventory_admin または Inventory_user のロールの認証情報を使用してログインします。
14. [要求されたアイテム] 関連リストで要求アイテムを表示します。
15. [資産タスク] 関連リストを選択し、タスクを選択し、資産を選択して調達タスクにアサインします。
    資産消費タスクフォームのレイアウトが [資産タスク] モジュールに表示されます。調達する資産のタイプ (ハードウェアまたは消耗品) によっては、フォームレイアウトのフィールドが異なる場合があります。[資産タスク] モジュールには、すべての資産タスクレコードがリストされます。
16. 必要な変更を行い、完了したらタスクをクローズします。
    - ハードウェア資産の場合：資産は調達タスクに自動的にアサインされますが、[資産] リストを選択して資産を変更することができます。完了したら、[タスクをクローズ] を選択します。
    - 消耗資産の場合：資産の代わりに資産のモデルがフォームレイアウトに表示されます。[タスクをクローズ] または [消費してクローズ] を選択します。[消費してクローズ] を選択すると、予約された資産が自動的に取得され、ユーザーにアサインされます。[タスクをクローズ] を選択した場合は、[消耗品] フォームレイアウトに移動して、ユーザーに資産を手動でアサインする必要があります。

要求から割り当てを追加する

ソフトウェア ライセンスから権限を調達するための要求から、直接割り当てを追加することができます。

始める前に

必要なロール：調達_admin または 調達_user

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > **Requests** (要求) > **Requests** (要求).
2. 承認済みであるものの、まだ調達されていない要求を選択します。
   [要求ステータス] と [調達済み] 列を確認します。
3. [カタログタスク] 関連リストで、番号を選択します。
4. [ソース要求] を選択します。
5. 要求されたソフトウェアアイテムセクションで [割り当てを追加] を選択します。
6. [ライセンス名] リストで、ソフトウェアの権限の調達元にする必要のあるライセンスを選択します。
   [利用可能な権限] 列には、選択したライセンスで利用可能なすべての権限が表示されます。
7. [権利] フィールドで、割り当てる権限を指定します。
8. [タイプ]リストから、ユーザーまたはデバイスに権限を割り当てるかどうかを選択します。
9. [アサイン済み/割り当て済み] リストで、要求されたアイテムを割り当てるユーザーまたはデバイスを選択します。
10. [送信] を選択します。
    [ライセンス名] の場所から [アサイン済み/割り当て済み] のユーザーまたはデバイスに権限をアサインするための割り当てが作成されます。要求を表示すると、[調達済み] チェックボックスがオンになっています。
11. コンピューターを実行して、コンプライアンスに準拠していることを確認します。
    ソフトウェア資産管理 がアクティブな場合は、ソフトウェアカウンターを実行するように求められます。

自動翻訳

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

12. **[OK]** を選択します。
    監査の場合、要求フォームの [割り当て済みライセンス] 関連リストにこの要求の一部として行われたすべての割り当ての詳細が表示されます。

調達での資産の注文管理

発注書 (PO) の正確な情報は、請求書の追跡、受領、ServiceNowプラットフォームでのレポートにとって重要なものです。

調達アプリケーションを使用すると、適切な調達ロールを持つユーザーは資産の発注書情報の管理を行えます。また、サービスカタログ要求へ直接アクセスできます。発注書 (PO) や転送注文を要求から直接作成することができます。

調達アプリケーションを使用する前に、カタログ タスクのアサイン先グループを登録してください。アサイン先グループとは、場所別にフィルタリングされた一連のユーザーで、カタログ タスクを実行できるユーザーです。

関連情報

転送注文の管理

グループの作成

サービスカタログからの要求を追跡する

調達アプリケーションでは、サービスカタログから注文された要求を追跡できます。

始める前に
必要なロール：調達_admin または 調達_user

このタスクについて
ユーザーがサービスカタログから注文すると、要求レコードが作成されて注文を追跡します。各注文アイテムは、要求レコードに一覧表示される要求アイテムとなります。たとえば、ラップトップ 1 台、モニター 2 台、キーボード 1 台という 1 件の要求で、次のレコードが作成されます。

要求 REQ0000001：4 アイテム

- 要求アイテム RITM0000001：ラップトップ 1
- 要求アイテム RITM0000002：モニター 2
- 要求アイテム RITM0000003：キーボード 1

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > **Requests** (要求) > **Requests** (要求).
2. 要求の [番号] をクリックします。
   [要求アイテム] 関連リストに注文アイテムが表示されます。要求アイテムを表示したり、他の関連リストの関連する発注書 **(PO)**、転送注文、割り当てを表示することができます。要求アイテムごとにカタログタスクが自動的に生成され、購入すべきかストックルームから転送すべきかなど、アイテムの調達を識別します。

サービスカタログからの要求をキャンセルする

たとえばアイテムが不要になったり要求が承認されなかったりするなど、サービスカタログからの要求を取り消すことができます。

始める前に
必要なロール：catalog_admin、procurement_admin、または procurement_user

自動翻訳

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

このタスクについて
サービスカタログ要求がキャンセルされると、次の処理が自動的に行われます。

- まだ受領されていない関連した発注書 (PO) がキャンセルされます。
- すべての調達タスクがキャンセルされます。
- 転送注文に関連するすべての転送注文ラインがサービスカタログ要求にも関連付けられ、転送注文ラインがすべて取り消された場合、関連する転送注文はキャンセルになります。転送注文にサービスカタログ要求と関連のない転送注文ラインが含まれていて、それらのラインが取り消されていない場合、転送注文はキャンセルとなりません。

[輸送中] または [配送済み] ステージにある関連する転送注文 ラインはキャンセルできません。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > **Requests** (要求) > **Requests** (要求).
2. 要求の [番号] をクリックします。
3. [要求をキャンセル] をクリックします。

カタログ タスクの表示と編集

カタログ タスクは、アイテムの調達と要求の実行に使用されます。要求からカタログ タスクを表示、編集できます。

始める前に
必要なロール：調達_admin または 調達_user

このタスクについて
要求に承認が必要な場合は、要求が承認されるとカタログ タスクが自動的に作成されます。要求に承認が必要ない場合は、要求が作成されたときにカタログ タスクが自動的に作成されます。

注:
要求に要求アイテムが 1 点含まれており、そのアイテムにモデルが指定されていない場合、カタログ タスクは自動的に作成されません。要求に複数の要求アイテムがあり、そのうちのいくつかのアイテムだけにモデルが指定されている場合、カタログ タスクは自動的に作成されますが、モデルが指定されている要求アイテムに対してのみ作成されます。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > **Requests** (要求) > タスク.
2. カタログ タスクを開きます。
3. 必要に応じてフィールドを編集します。

カタログ タスクフィールド

フィールド	説明
番号	カタログ タスクを識別する固有の番号。
要求	カタログ タスクが関連付けられている要求の番号。このフィールドの情報は、要求フォームの [番号] フィールドから導出されています。
要求アイテム	カタログ タスクが関連付けられている要求アイテムの番号。このフィールドの情報は、要求アイテム フォームの [番号] フィールドから導出されています。
要求元	関連アイテムを要求した人物の名前。このフィールドの情報は、[要求] または [要求アイテム] フィールドから導出されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
期日	カタログ タスクを完了させる必要のある日付。
構成アイテム	要求アイテムに関連付けられた構成アイテム。
承認	カタログ タスクの承認のステータス：[未要求]、[要求済み]、[承認済み]、[却下]
状態	カタログ タスクの現在の状態：[保留中]、[オープン]、[対応中]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[スキップしてクローズ]
アサイン先グループ	カタログ タスクを完了するために個人が選択されるグループ。
担当者	アサイン先グループから選択したカタログ タスクを完了するために割り当てられた個人。
作業メモリスト	カタログ タスクの作業メモが更新されたときに電子メール通知を受け取るユーザーのリスト。
簡単な説明	カタログ タスクの簡単な説明。
説明	カタログ タスクの詳細な説明。
作業メモ	カタログ タスクの解決方法に関する情報。
追加コメント	カタログ タスクに関する有用な情報。これは顧客に見えるフィールドです。

4. [更新] をクリックします。

関連情報

モデル

発注書を作成する

発注書を作成することができます。発注書 (PO) は、単体のベンダーから注文する資産を指定します。

始める前に
必要なロール：調達_admin または 調達_user

このタスクについて
たとえば、組織はラップトップ 20 台またはサーバー 10 台を購入する発注書を作成することができます。発注書 (PO) の情報は、注文された資産の物理的、財務的な追跡を可能にします。

資産がすでに組織によって所有されている場合は、転送注文を使用することもできます。転送注文は、資産を購入する代わりに、あるストックルームから別のストックルームに資産を内部転送するために使用されるものです。たとえば、ニューヨークの会社のストックルームにボストンで必要としているラップトップが 5 台あるとします。ニューヨークのストックルームからボストンのストックルームにラップトップを移動する転送注文を作成します。

発注書を作成すると、[受領伝票] 関連リストが発注書フォームに表示されます。受領伝票は、アイテムを受領したときに手動か自動で作成されます。[受領伝票] 関連リストには、発注書 (PO) に関連のあるすべての受領伝票が表示されます。受領伝票が発注書 (PO) に追加されると、発注書レコードのすべてのフィールドが読み取り専用になります。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > 順序 > 発注書 **(PO)**.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに入力します。

発注書フィールド

フィールド	説明
番号	発注書を識別する一意の番号。
期限	購買発に記載の総コストを支払わなければならない期限。
ベンダー	発注書 (PO) が発行されるサプライヤー。
配送先	発注書 (PO) のアイテムが配送されるストックルーム。 **注:** このフィールドは必須ですが、Coupa でソフトウェアの要求を作成するときには影響しません。
発注書日付	発注書 (PO) が作成された日付。
ステータス	発注書 (PO) のステータス：[キャンセル済み]、[注文済み]、[受領済み]、[要求済み]、[一時停止]。
アサイン先	発注書 (PO) が割り当てられているユーザー。
請求先	発注書 (PO) の総コストの支払いを担当する場所。
簡単な説明	発注書 (PO) の簡単な説明。
「全般」セクション	
出荷	発注書 (PO) のアイテムを出荷するときに使用される出荷方法。
期間	発注書支払い条件：、[請求日から **30** 日以内]、[請求日から **90** 日以内]
配送料	[出荷] フィールドで指定された配送方法に対して支払われなければならない金額。
総コスト	発注書 (PO) のすべてのアイテムコストと配送料の合計。
説明	発注書 (PO) の内容の完全な説明。
詳細セクション	
初期要求	発注書 (PO) に記載のアイテムを必要とする要求のレコード番号。

自動翻訳

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

フィールド	説明
要求元	発注書 (PO) に記載のアイテムを要求するユーザー。 **注:** 発注書でアイテムを要求するユーザーのメール ID またはメールアドレスは、Coupa と ServiceNow 調達 アプリケーションの両方で同じである必要があります。
要求済み	[要求元] フィールドのユーザーが発注書 (PO) に記載のアイテムを要求した日付。
注文済み	発注書フォームの [注文] ボタンがクリックされた日時。
配送予定	発注書 (PO) に関連付けられたアイテムが、[配送先] フィールドで指定されたストックルームに到着する予定の日付。このフィールドは、発注書 (PO) の [ステータス] が [受領済み] または [キャンセル済み] の場合は編集できません。(このフィールドの詳細については、「Purchase order expected delivery date」を参照してください)。
受領済み	発注書 (PO) のステータスが [受領済み] に変更された日時。
契約	発注書 (PO) に記載のアイテムが注文されるベンダーとの契約のレコード番号。
部門	発注書 (PO) の支払いを担当する部門。
予算番号	発注書 (PO) に関連付けられた予算番号。
ベンダーアカウント	発注書 (PO) に関連付けられているベンダーアカウント。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
発注アイテムを追加して、このベンダーから発注するものを指定します。

関連情報
転送注文の管理

発注明細を作成する
新規の発注書を保存したら、発注明細レコードを作成して注文する個別のアイテムを特定します。

始める前に
必要なロール：調達_admin または 調達_user

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > 順序 > 発注書 **(PO)**.
2. 発注書を開きます。
3. [発注明細] 関連リストで、[新規] をクリックします。

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

自動翻訳

4. フォームに入力します。

発注明細フィールド

フィールド	説明
番号	発注明細を識別する一意の番号。
ベンダー	この製品が注文されるサプライヤー。
製品モデル	発注明細のモデル。
製品カタログ	製品モデルが割り当てられている製品カタログ カテゴリ。例：ハードウェア、ソフトウェア、消耗品
品番	製品モデルに割り当てられた識別番号。
評価指標グループ	それぞれのメトリクスグループには、ソフトウェア公開者に固有の一連のライセンスメトリクスがあります。 **注:** [製品モデル] フィールドでソフトウェアモデルのみを選択すると、このフィールドがフォームに表示されます。
ライセンスメトリクス	調整の実行時にソフトウェアライセンスのカウントに使用される、ライセンスグループのライセンスメトリクス。ライセンスメトリクスのオプションは、[評価指標グループ] フィールドに基づいて変更されます。 **注:** ◦ [製品モデル] フィールドでソフトウェアモデルのみを選択すると、このフィールドがフォームに表示されます。 ◦ Coupa で利用できないライセンスメトリクスを選択した場合、ライセンスメトリクス値はデフォルトで「**each**」に設定されます。
要求アイテム	発注明細に関連付けられた要求アイテムレコードの識別番号。
注文済み	この発注明細が注文された日時。
配送予定	発注明細が [配送先] フィールドで指定されたストックルームに到着する予定の日付。このフィールドには、発注書レコードの [配送予定] フィールドの値が自動的に入力されます。発注明細のステータスが [要求済み] である場合は、このフィールドを編集できます。 このフィールドの詳細については、発注書 (PO) の配送予定日を参照してください。
受領済み	発注明細のステータスが [受領済み] に変更された日時。
発注書	この発注明細に関連付けられた発注書レコード番号。
ライセンスパックごとの権利	Microsoft コアライセンスまたは Microsoft コアライセンスと CAL ライセンス用に購入した各パックに関連付けられた権利
パックの数	Microsoft コアライセンスまたは Microsoft コアライセンスと CAL ライセンス用のパックの数

自動翻訳

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

フィールド	説明
(Number of packs)	
ステータス	発注明細の現在のステータス：[キャンセル済み]、[注文済み]、[保留中の配送]、[受領済み]、[要求済み]。
注文数量	注文された製品モデルの数。
受領数量	出荷され受領された製品モデルの数。ベンダーが複数の荷物を配送している場合もあります。 受領数量が注文数量より多いことも少ないこともあります。たとえば、ラップトップを 5 台注文していたかもしれませんが、ベンダーは 6 台出荷して来ました。
残り数量	注文数量通りにするために未だ受領する必要がある製品モデルの数。
表示価格	アイテムの小売価格。割引は含まれません。システムによって発注書 (PO) がサービスカタログの注文プロセスから作成された場合、発注明細には関連するベンダーカタログアイテムの表示価格が導出されます。ベンダーカタログアイテムに表示価格がなく、価格が入力されていない場合、このフィールドには自動的に [コスト] フィールドの値が入力されます。
コスト	割引を含む単一の製品モデルのコスト。システムによって発注書 (PO) がサービスカタログの注文プロセスから作成された場合、発注明細には関連するベンダーカタログアイテムのベンダー価格のコストが導出されます。
総コスト	[数量] で指定された値を乗じた、単一の製品モデルのコスト。
カタログ以外の要求	このチェックボックスを選択して、組織の製品カタログにまだ存在しないアイテムの要求を作成します。 **注:** ◦ 調達統合プロファイルを公開していない場合、このフィールドはフォームに表示されません。詳細については、「外部調達アプリケーションとの統合」を参照してください。 ◦ [製品モデル] フィールドでソフトウェアモデルのみを選択すると、このチェックボックスがフォームに表示されます。 ◦ [製品カタログ] フィールドでアイテムを選択すると、このチェックボックスは自動的にオフになります。 ◦ [製品カタログ] フィールドでアイテムを選択していない場合、このチェックボックスは自動的にオンになり、カタログ以外の要求を送信することを示します。
在庫オーダー	読み込み専用で、関連する要求が一括在庫オーダーワークフローを使用している場合に選択されます。 **注:** ハードウェア資産管理 アプリケーションを ServiceNow Store からインストールする時に、すべての発注明細に表示されます。
簡単な説明	発注明細を説明する短い説明。

自動翻訳

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

5. [送信] をクリックします。
   発注書 (PO) が再び表示され、アイテムが一覧表示されます。発注書 (PO) と明細は、[要求済み] ステータスになります。
6. オプション: 必要に応じてこのベンダーの発注明細を追加します。
7. ベンダーへの注文を開始して注文するものが準備ができたら、[注文] をクリックします。
   発注書 (PO) と発注明細のステータスは、[注文済み] に変更されます。

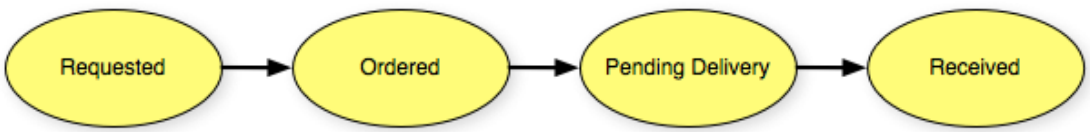
関連情報

ベンダーカタログアイテム

発注書ステータス

発注書 (PO) は特定のライフサイクルに従っています。発注書レコードの [ステータス] フィールドは、常に読み取り専用です。

発注書ステータス



ステータスのライフ サイクル

ステータス	説明
要求済み	発注書を作成すると、ステータスは [要求済み] になります。
注文済み	発注明細を追加して [注文] をクリックすると、ステータスが [注文済み] に変わります。
保留中の配送	発注明細として資産を受領する前に作成すると、発注書 (PO) と発注明細のステータスが [保留中の配送] に変更されます。
受領済み	注文済みの資産が指定したストックルームに配送されて [受領] をクリックすると、発注書 (PO) と発注明細のステータスが [受領済み] に変更されます。
キャンセル	発注書 (PO) のステータスが [要求済み]、[注文済み]、[保留中の配送] であれば、発注書を取り消すことができます。詳細については、「発注書 (PO) のキャンセル」を参照してください。

発注書 (PO) の配送予定日

発注書レコードと発注明細レコードには、どちらにも配送予定の日付フィールドが含まれています。

[配送予定] フィールドはどちらのレコードででも編集できます。片方のレコードのフィールドを編集すると、もう片方のレコードのフィールドも変更されます。

- 発注書 (PO) に配送予定日を追加し、発注明細の配送予定日フィールドが空欄の場合、発注書 (PO) に掲載の日付が発注明細に自動追加されます。
- 発注明細に配送予定日を追加し、発注書 (PO) の配送予定日フィールドが空欄の場合、発注明細に掲載の日付が発注書 (PO) に自動追加されます。

自動翻訳

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

- 発注書 (PO) と発注明細の配送予定日が同じで、発注書 (PO) に掲載の日付を変更すると、発注明細の日付も自動変更されます。
- 発注明細の日付を発注書で指定した日付より後の日付に変更すると、発注書 (PO) の日付が新しい日付に変更されます。発注明細の配送予定日は、関連する発注書 (PO) の配送予定日よりも後にすることはできません。
- 発注明細の日付を発注書で指定された日付より前の日付に変更すると、発注書 (PO) の日付は変わりません。

発注書 **(PO)** のキャンセル

発注書 (PO) のステータスが [要求済み]、[注文済み]、[保留中の配送] のいずれかであれば、取り消すことができます。

始める前に
必要なロール：調達_admin または 調達_user

このタスクについて
発注明細は、発注書からキャンセルすることもできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > 順序 > 発注書 **(PO)**.
2. キャンセルするには、発注書を開きます。
3. [キャンセル] をクリックします。
   まだ受領されていない関連した発注書 (PO) がすべてキャンセルされます。発注書 (PO) に対して作成された資産はすべて削除されます。

発注明細のキャンセル

発注明細のステータスが [要求済み]、[注文済み]、[保留中の配送] のいずれかであれば、取り消すことができます。

始める前に
必要なロール：調達_admin または 調達_user

このタスクについて
発注明細をキャンセルする際は、次の点にご注意ください。

- 発注明細をキャンセルする際、他のすべての明細も同様にキャンセルすると、発注書 (PO) がキャンセルとなります。
- 発注明細のキャンセル後、関連する発注書 (PO) がキャンセルされていないか未受領の場合は再注文することができます。
- 資産が作成された発注明細がキャンセルされると、資産はシステムから削除され発注書から削除されます。
- 同じ発注明細を再注文する場合、そのラインのステータスが [保留中の配送] であれば、資産が再度作成されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > 順序 > 発注書 **(PO)**.
2. 発注書を開きます。
3. [発注明細] 関連リストで、キャンセルするアイテムを選択します。
4. [キャンセル] をクリックします。

自動翻訳

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

発注書 (PO) の再注文

キャンセルされた発注書 (PO) は、再注文することができます。

始める前に
必要なロール：調達_admin または 調達_user

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > 順序 > 発注書 **(PO)**.
2. ステータスが [キャンセル済み] の発注書を開きます。
3. [注文] をクリックします。
   発注書 (PO) と関連するすべての発注明細に対して、ステータスが [発注済] に変更されます。

発注明細の再注文

キャンセルされた発注明細は、再注文することができます。

始める前に
必要なロール：調達_admin または 調達_user

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > 順序 > 発注書 **(PO)**.
2. 発注書を開きます。
3. [発注明細] 関連リストで、ステータスが [キャンセル済み] のアイテムを選択します。
4. [注文] をクリックします。
   発注明細の [ステータス] フィールドが、関連する発注書 (PO) の [ステータス] フィールドに基づいて変更されます。たとえば、発注書 (PO) のステータスが [保留中の配送] の場合、発注明細のステータスは [保留中の配送] に変更され、発注明細の資産が自動的に作成されます。

要求者のために資産を作成して予約する

配送前に資産を作成することにより、プロセスの早い段階で資産タグとシリアル番号を使用して資産レコードを作成し、要求したユーザーのために資産を予約することができます。受領者は資産が事前に作成されるため、受領する資産のみを選択することができます。

始める前に
必要なロール：調達_admin または 調達_user

このタスクについて
一部の要求は、要求されたアイテムが調達される前に承認されている必要があります。ベース システムでは、1,000 USD を超える要求には承認が必要となります。1,000 USD 以上の承認のしきい値や、その他のワークフローの属性を変更するには、サービスカタログ要求ワークフローを編集します。

資産の状態が [在庫あり] の場合、[予約目的] フィールドは、資産が受領されストックルームに配置されているとして維持されます。資産の状態が [使用中] に変更されると、[予約目的] フィールドには [担当者] というラベルが再度付けられます。[予約目的] フィールドに名前がある場合、フィールドのラベルが再度付けられるとその名前が保持されます。資産ロールを持つユーザーは、[担当者] フィールドで名前を変更することができます。IT 技術者がラップトップを 10 台注文し、個々のユーザーに割り当てる必要がある場合などに、名前を変更すると便利です。

自動翻訳

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

注:
資産が配送前に作成されていない場合、発注書 (PO) が受領されるとその資産が明細から自動的に作成されます。また、資産の詳細を入力して発注書 (PO) が受領されたときに受け取ることもできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > **Requests** (要求) > タスク.
2. [状態] が [オープン] のタスクを開き、[ソース要求アイテム] の [簡単な説明] を開きます。
3. [ソース要求] をクリックします。
   - 要求がすでに満たされている場合、または要求のアイテムが調達可能でない場合、[ソース要求] ボタンは表示されません。
   - 要求されたアイテムに割り当てられたモデルがない場合、アイテムは [要求を調達] ダイアログボックスに表示されません。
   - 発注書 (PO) の残り数量が **0** のアイテムは、 ダイアログボックスに表示されません。
4. [宛先ストックルーム] を選択します。
5. 一覧表示された 1 点以上のアイテムに対し、**[PO** の作成] オプションを選択します。
6. 発注書 (PO) が必要な各アイテムに対し、ベンダーを選択します。
7. **[OK]** をクリックします。
8. 次のように移動する。 調達 > 順序 > 発注書 **(PO)**.
9. 作成した発注書を開きます。
   複数のアイテムの発注書を作成した場合、複数の発注書 (PO) が作成されている可能性があります。
10. [注文] を選択します。
    アイテムが注文された後で、発注書 (PO) に他の発注明細を追加することはできません。
    すべての発注明細のステータスが [注文済み] に変更されます。
11. すべての発注明細に対してハードウェア資産を自動的に作成するには、[配送前にハードウェア資産を作成する] 関連リンクをクリックします。
    ハードウェア資産は [資産] 関連リストに表示されます。リスト内の資産をクリックして資産レコードを表示します。消耗品を除き、[予約目的] フィールドには元の要求を実行したユーザーの名前が含まれています。

    個別の発注明細に対して資産を作成することもできます。発注書で、[発注明細] 関連リストに移動し、特定の発注明細番号をクリックします。その後 [配送前にハードウェア資産を作成する] 関連リンクをクリックします。発注明細に含まれるハードウェア資産のみが作成されます。

関連情報

資産状況とサブステートを設定する

モデル

資産の受領

資産は、ストックルームに配送された段階で受領でき、システムに追加されます。

適切な調達ロールを持つユーザーが資産を受領することができます。1 件の発注書 (PO) に複数の発注品目が含まれている場合、それらの品目を別々の時間に受領することができます。これは、アイテムが別々の出荷でストックルームに到着する場合に便利です。すべての発注明細を受領するまで、発注書 (PO) のステータスは [受領済み] に変更されません。

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

自動翻訳

到着時に資産を受領する代わりに、到着前に資産を作成して、要求者用に予約することができます。

資産を受領する

資産が受領されて倉庫に配送されると、その資産はシステムに追加されます。

始める前に
必要なロール：調達_admin または 調達_user

このタスクについて
資産の受領時：

- ハードウェア資産をあらかじめ作成していない場合は、資産の詳細を入力してユーザー用に予約できます。
- 受領数量が注文数量よりも多い場合もありますが、そのような注文でも受領できます。
- 異なる複数の受領倉庫を指定して複数のアイテムを注文した場合、アイテムを同時に受領できます。

手順

1. 発注書 (PO) を表示します。
2. ステータスが [注文済み] または [配送保留中] の発注書を選択します。
3. [受領] を選択します。
   [発注書 (PO) の受領] 画面に、注文した製品のリストが表示されます。
4. 受領した品目の [受領済み] チェックボックスを選択します。
5. ソフトウェア資産を受領するには：
   a. アイテムが発注書で指定した場所とは異なる倉庫に到着した場合、[受領倉庫] を編集します。
   b. 配送されたアイテムの数が注文数量と一致しない場合、[受領数量] を編集します。
   c. アイテムの注文時から倉庫への配送時までの間に価格に変更があった場合、[単価] を編集します。
      数値を入力します。数値には小数点以下を含めることができます。
   d. [資産タグを取得します] を選択して、資産の詳細を入力します。
      受領した権限よりも多くの資産の詳細を入力することはできません。
   e. [資産タグを取得します] ダイアログボックスで、[新しい行を挿入します] を選択します。
   f. 資産タグ、シリアル番号、権限、ライセンスキーを入力します。
6. ハードウェア資産と消耗品を受領するには：
   a. アイテムが発注書で指定した場所とは異なる倉庫に到着した場合、[受領倉庫] を編集します。

      注:
      資産バンドルを受領すると、ステータスが [バンドル] の資産バンドルが作成されます。資産バンドルの下に個々の資産を追加する必要があります。

   b. 配送されたアイテムの数が注文数量と一致しない場合、[受領数量] を編集します。

自動翻訳

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

c. [予約] トグルボタンを選択して、アイテムを予約します。
予約したアイテムが受領されると、対応する資産レコードの[状態] フィールドと [サブステート] フィールドがそれぞれ [在庫あり] と [予約済み] に自動的に設定されます。アイテムに対して [予約] ボタンが選択されていない場合、対応する資産レコードの [状態] フィールドと [サブステート] フィールドはそれぞれ [在庫あり] と [利用可能] に設定されます。

> **注:**
> 消耗品は予約できません。

d. [予約目的] リストから、資産の予約を希望するユーザーを選択します。

発注明細フォームの [要求元] フィールドに名前が指定されている場合、その名前は自動的に追加されますが、変更可能です。

[資産タグを取得します] ダイアログボックスで、複数のユーザーを追加できます。

e. [資産タグを取得します] を選択して、資産の詳細を入力します。

受領数量以上の資産の詳細は入力できません。ユーザーの資産を予約することもできます。

> **注:**
> 事前に資産を作成している場合は、受領する資産を選択する必要があります。

f. [資産タグを取得します] ダイアログボックスで、[新しい行を挿入します] を選択します。

g. 資産タグとシリアル番号を入力します。
エンタープライズ資産管理 または OT 資産管理 アプリケーションをアクティブ化した場合は、[**MAC** アドレス] フィールドも表示されます。

h. [予約目的] リストから、アイテムを注文したユーザーを選択します。
[発注品目] フォームの [要求元] フィールドに名前が指定されている場合、その名前は自動的に追加されますが、変更可能です。

i. アイテムの注文時から倉庫への配送時までの間に価格に変更があった場合、[単価] を編集します。
数値を入力します。数値には小数点以下を含めることができます。

7. [送信] を選択します。
受領した資産の詳細を示す確認メッセージが表示されます。

8. [OK] を選択します。

受領伝票は自動的に作成され、[受領伝票] 関連リストに表示されます。発注書 (PO) に掲載のアイテムを異なる時間に受領した場合、発注書 (PO) のアイテムを受領するたびに新しい受領伝票が作成されます。たとえば、ラップトップが 30 台注文され、配送が 3 回に分かれて到着した場合、3 件の受領伝票が作成されます。

ハードウェアアイテムごとに異なる資産が作成されます。ソフトウェア資産の場合は、権限を分割しないとライセンスごとに 1 つの資産が作成されます。消耗品の場合は、資産がすでに存在する場合は更新され、そうでない場合は新規の資産が作成されます。

自動翻訳

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

受領伝票を作成する

受領伝票は、資産を受領する過程で自動的に作成されます。手動で受領伝票を作成することもできます。

始める前に
必要なロール：調達_admin または 調達_user

このタスクについて
発注書 (PO) に対して受領伝票が作成されると、発注書レコードのすべてのフィールドが読み取り専用に変更されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > 受領 > 受領伝票.
2. [**New**] をクリックします。

   [番号] は自動的に割り当てられます。現在の日付と時刻が[受領済み] フィールドに自動的に追加されます。

3. [発注書] を選択します。
   選択ウィンドウには、[注文済み]、[保留中の配送]、[要求済み] のステータスを持つ発注書 (PO) のみが一覧表示されます。[ベンダー] 列には、発注書 (PO) に指定されているベンダーが表示されます。[配送先] 列には、発注書で指定された目的の宛先ストックルームが表示されます。
4. [受領ストックルーム] を選択します。
5. [送信] をクリックします。

次のタスク
受領伝票に受領伝票ラインを追加して、受領した発注書 (PO) のアイテムを特定します。

受領伝票ラインを作成する

資産がストックルームに到着して受領すると、受領伝票が発注書 (PO) に作成されます。受領伝票ラインを作成して、受領した特定の資産や数量を識別します。

始める前に
必要なロール：調達_admin または 調達_user

このタスクについて
資産がすでに存在する場合、受領伝票ラインを保存すると資産レコードが更新されます。資産がまだ存在しない場合は、新規のハードウェア資産レコードまたは新規のソフトウェア資産レコードが作成されます。[モデル カテゴリ] と [構成アイテム] フィールドには、要求、発注書、受領伝票のいずれかの情報に基づいて、新規の資産レコードが自動的に入力されます。[資産管理番号] と [シリアル番号] の情報が存在する場合は、上書きされません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > 受領 > 受領伝票 をクリックし、受領伝票を開きます。
2. [受領伝票ライン] 関連リストで、[新規] を選択します。
   次のフィールドは自動的に入力されます。

   - [番号] が割り当てられます。
   - [受領済み] では、現在の日付と時刻が追加されます。
   - [受領者] には、現在ログインしているユーザーが追加されます。

自動翻訳

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

3. [発注明細] で、参照ルックアップアイコンを選択してから、発注明細を選択します。
   親受領伝票に関連付けられた発注書 (PO) がある場合、[発注明細] フィールドは必須となります。
   親受領伝票にリンクされた同じ発注書 (PO) に関連付けられている発注明細のみ選択可能です。
4. [数量] に、受領したアイテムの数を入力します。
   たとえば、アイテムを 5 点注文したが、2 つだけ受領した、などです。
5. オプション: 必要に応じて [受領者]、[要求元]、[単価] の各フィールドを編集します。
6. [送信] を選択します。

タスクの結果

受領伝票レコードの [受領倉庫] フィールドは読み取り専用になります。

消耗資産

消耗資産とは、数量で購入して配布するものです。消耗品モデル カテゴリに割り当てられ、資産レコードで利用可能な数量と総コストを追跡されます。消耗資産が受領されると、既存の消耗品レコードに結合されます (利用可能な場合)。

レコードに結合するため、消耗品を有効な転送注文に登録することはできず、また、資産レコードの [モデル]、 [事業所]、 [モデル カテゴリ]、 [ストックルーム]、 [ステータス]、[サブステータス] の各フィールドが一致している必要があります。

消耗品が既存の消耗品レコードに結合される場合、受領した追加の消耗品のコストはレコード内の既存の消耗品のコストに加算されます。たとえば、コンピューターキーボードが 50 台到着し、同じモデルのキーボードが既に 20 台受領ストックルームにある場合、2 件のレコードが結合され、ストックルームにある 70 台のキーボードと合計コストが表示されます。

受領ストックルームに一致する消耗品レコードが存在しない場合、レコードが作成されます。消耗品の受領後、数量は更新されますが、個々の消耗品は調達アプリケーション内で追跡されなくなり、受領伝票ラインには表示されません。

注:
発注書 (PO) の関連リストには、消耗資産の詳細は表示されません。つまり、発注書を通じて消耗品を追跡することはできません。

消耗資産の作成の詳細については、「 消耗資産を作成する」を参照してください。

外部調達アプリケーションとの統合

外部調達アプリケーションを ソフトウェア資産管理 と統合してエンドツーエンドの調達プロセスを管理し、外部調達アプリケーションでソフトウェア要求を直接作成します。ソフトウェア資産管理はこれらの要求を追跡し、これらの要求を外部調達アプリケーションで受信した後にエンタイトルメントまたはエンタイトルメントインポートエラーを自動的に生成します。

ソフトウェア資産管理 と外部調達アプリケーションとの統合によって、次のことができるようになります。

- エンタイトルの作成までの購入要求全体をエンドツーエンドで可視化します。
- ソフトウェア要求の作成からエンタイトルメントの作成までのプロセス全体を自動化します。
- エンタイトルメント作成のエラーを削減します。

自動翻訳

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

事前準備

- ソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) をインストールします。詳細については、「Request Software Asset Management」を参照してください。

  注:
  ソフトウェア資産管理プロ は、資産管理 - 調達 統合アプリケーションをインストールするために必須ではありませんが、機能全体を利用するために必要です。

- 調達 プラグイン (com.snc.procurement) をアクティブ化します。詳細については、「調達 をアクティブ化する」を参照してください。
- ServiceNow Store から 資産管理 - 調達 統合 (app-itam-procurement-integration) ストアアプリケーションをインストールします。詳細については、「資産管理 - 調達 統合のインストール」を参照してください。

資産管理 - 調達 統合のインストール

ServiceNow Store から 資産管理 - 調達 統合アプリケーション (app-itam-procurement-integration) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store にリスト化されている資産管理 - 調達統合 アプリケーションを確認してください。

必要なロール：Now Support

資産管理 - 調達 統合の資格が付与されたら、Now Support に連絡してこのアプリケーションをインストールできます。

このタスクについて

スケジュール済みジョブとテーブルは、 資産管理 - 調達 統合とともにインストールされます。

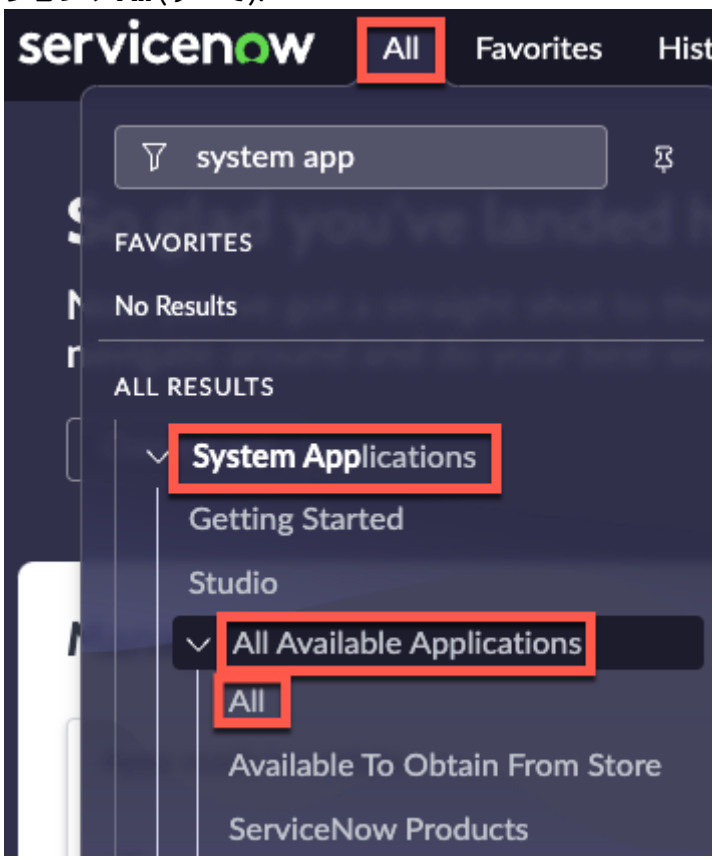
詳細については、「資産管理 - 調達 統合とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、資産管理 - 調達 統合アプリケーション (app-itam-procurement-integration) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

資産管理 - 調達 統合とともにインストールされるコンポーネント

資産管理 - 調達 統合アプリケーションがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

自動翻訳

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

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
ITAM - 同期 <procurement_integration_profile_name> 発注書 (PO)	作成済みの要求のステータスを毎日フェッチします。 このスケジュール済みジョブは、統合プロファイルを公開すると自動的に作成されます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
調達統合プロファイル [itam_procurement_integration_profile]	ServiceNow の 調達 アプリケーションに接続されているサードパーティ調達統合の詳細が含まれます。
調達統合ジョブ [itam_procurement_integration_job]	調達統合プロファイルとそれに関連するスケジュール済みジョブのマッピング情報が含まれます。
統合スケジュール済みジョブの結果 [itam_procurement_integration_job_log]	スケジュール済みジョブ実行の失敗の詳細が含まれます。

ドメインセパレーションおよび 資産管理 - 調達 統合

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

サポートレベル：拡張

- ベーシックレベルと標準レベルを含みます。
- データドリブンプロセスにより、サービスプロバイダーの顧客は定義されたユースケースに基づくビジネスロジックを変更できます。これらの構成は UI ベースでフェイルセーフであるため、1 人の顧客による構成が別の顧客に影響を与えることはありません。
- インスタンスのテナントは、それ自体、最小実行可能製品 (MVP) ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。アプリケーションの通常の関数では、このロジックとパラメーターが想定されます。

サンプルユースケース：共有環境のテナント顧客は、影響度、緊急性、または優先度のマトリクスに変更を加えて、ドメイン内で優先順位を設定できる必要があります。

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

資産管理 - 調達統合の概要

ドメインセパレーションは、資産管理 - 調達 統合アプリケーションのすべての側面に存在します。

自動翻訳

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

資産管理 - 調達 統合でのドメインセパレーションの仕組み

- 各ドメインに複数の調達統合プロファイルを作成できます。親ドメインを含む各ドメインには、公開されたアクティブなプロファイルが 1 つだけ必要です。
- 発注書 (PO) の場合、外部の購入アプリケーションで要求を作成するには、公開された調達統合プロファイルが発注書 (PO) のドメインに存在している必要があります。
- 作成したすべての発注書 (PO)、発注明細、受領伝票、受領伝票ライン、エンタイトルメント、エンタイトルメントインポートエラー、および経費ラインレコードには、発注書 (PO) のそれぞれのドメインがスタンプされます。

調達統合ジョブ [itam_procurement_integration_job] テーブルはドメインセパレーションされていません。

ただし、各調達統合ジョブは調達統合プロファイルに関連付けられています。ジョブの実行では、外部購入アプリケーションからの更新が、対応する調達統合プロファイルでスタンプされた発注書 (PO) にのみ同期されます。

ドメインセパレーションテーブル

- 調達統合プロファイル [itam_procurement_integration_profile]
- 調達統合ジョブログ [itam_procurement_integration_job_log]

必須のプラグイン

- ドメインセパレーション拡張 (com.glide.domain.msp_extensions.installer)
- SAMP (com.sn_samp_master)
- 調達 (com.snc.procurement)

サポートされているその他のプラグイン

サービスカタログ – ドメインセパレーション (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation)

Coupa との統合

Coupa を ソフトウェア資産管理 と統合すると、Coupa でソフトウェア要求を直接作成するのに役立ちます。ソフトウェア資産管理 はこれらの要求を追跡し、Coupa でこれらの要求を受け取った後にエンタイトルメントまたはエンタイトルメントインポートエラーを自動的に生成します。

注:
この統合では、Coupa で作成された要求は ソフトウェア資産管理 にプルされません。

事前準備

- ServiceNow Store から 資産管理 - 調達 統合 (app-itam-procurement-integration) ストアアプリケーションをインストールします。詳細については、「資産管理 - 調達 統合のインストール」を参照してください。
- ソフトウェア資産管理プロ をインストールします。詳細については、「Request Software Asset Management」を参照してください。

  注:
  ソフトウェア資産管理プロ は 資産管理 - 調達 統合 (app-itam-procurement-integration) ストアアプリケーションのインストールは必須ではありませんが、機能全体を利用するには必要です。

自動翻訳

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

- Coupa スポークをアクティブ化します。詳細については、「Coupa Spoke」を参照してください。
- 調達プラグイン (com.snc.procurement) をアクティブ化します。詳細については、「調達 をアクティブ化する」を参照してください。

参照データの同期

ServiceNow ServiceNow と Coupa の両方に、独自のテーブルセットと参照データタイプがあります。統合をスムーズかつ正常に行うには、 参照するデータを同期する必要があります。詳細については、「参照データの同期」を参照してください。

> ⚠ 警告:
> データを同期しないと、Coupaで要求事項を作成しているときにいくつかの問題が発生する可能性があります。

Coupa 統合プロファイルの作成

Coupa 統合プロファイルを作成して、このプロファイルによって作成された調達スケジュール済みジョブ、エンタイトルメント、およびエンタイトルメントインポートのエラーに関するステータスを確認します。

始める前に

必要なロール：sam_admin

Coupa を使用して OAuth 2.0 接続を作成し、クライアント ID とクライアントシークレットを取得します。詳細については、「OAuth 2.0 Getting Started with Coupa API (OAuth 2.0 Coupa API の概要)」を参照してください。後で使用するためにクライアント ID とクライアントシークレットを安全な場所に保存します。

Coupa を使用して OAuth 2.0 接続を作成するときに、次のスコープを設定する必要があります。

- core.approval.configuration.read
- core.approval.read
- core.approval.write
- core.catalog.read
- core.common.read
- core.contract.read
- core.contract.write
- core.inventory.adjustment.read
- core.inventory.adjustment.write
- core.inventory.asn.read
- core.inventory.common.write
- core.inventory.consumption.read
- core.inventory.consumption.write
- core.inventory.receiving.read
- core.inventory.receiving.write
- core.inventory.return_to_supplier.read
- core.inventory.transfer.read

自動翻訳

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

- core.inventory.transfer.write
- core.invoice.delete
- core.invoice.read
- core.invoice.write
- core.item.read
- core.item.write
- core.legal_entity.read
- core.purchase_order.read
- core.purchase_order.write
- core.requisition.read
- core.requisition.write
- core.sourcing.pending_supplier.read
- core.sourcing.pending_supplier.write
- core.sourcing.read
- core.sourcing.response.award.write
- core.sourcing.response.read
- core.sourcing.response.write
- core.sourcing.write
- core.supplier.read
- core.supplier.write
- core.user.read
- core.user.write

注:
これらのスコープがクライアント ID およびクライアントシークレットに関連付けられていない場合、OAuth トークンフローは ServiceNowで失敗します。

手順

1. 次のように移動する。 ソフトウェア資産ワークスペース > ライセンス操作 > 購入 > 調達統合.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

新しい調達統合プロファイルを作成

フィールド	説明
表示名	調達統合プロファイルの名前。例：Coupa integration。
接続と資格情報	Coupa の接続および資格情報エイリアス。このフィールドは、自動的に **sn_coupa_spoke.Coupa_OAuth** に入力されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
プロファイルタイプ	統合プロファイルのタイプ。 **[Coupa** 統合] を選択します。
ステータス	統合プロファイルのステータス。 ○ 統合プロファイルを公開していない場合、このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。 ○ 統合プロファイルを公開している場合、このフィールドは自動的に [公開済み] に設定されます。
アクティブ	このフィールドは、統合プロファイルが公開されている場合にのみ表示され、「true」に設定されます。 このフィールドを「false」に設定すると、この統合プロファイルに関連付けられた要求は作成および追跡されません。

4. **[Save** (保存)] を選択します。
5. [接続と資格情報] フィールドの横にある ⓘ [プレビュー] アイコンを選択します。
   [接続および資格情報エイリアス] フォームにリダイレクトされます。
6. [関連リンク] セクションで [新しい接続と資格情報の作成] を選択して、接続資格情報を作成します。
7. ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

接続と資格情報を作成

フィールド	説明
名前 (接続)	接続を一意に識別する名前。たとえば、Coupa OAuth connnection とします。
接続 URL	Coupa に接続するための URL。https://<coupa-instance-url> の形式を使用します。 ○ 顧客のインスタンスの場合は、https://{organization_name}.coupahost.com の形式を使用します。 ○ パートナーおよびデモインスタンスの場合は、https://{organization_name}.coupacloud.com の形式を使用します。
名前 (認証情報)	認証情報を一意に識別する名前。たとえば、Coupa OAuth credential とします。
トークン URL	OAuth トークンの生成に使用される URL。https://<coupa-instance-url>/oauth2/token の形式を使用します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
OAuth クライアント ID	Coupa で生成された識別子 (クライアント ID)。
OAuth クライアントシークレット	Coupa で生成されたシークレット (クライアントシークレット)。

8. **[OAuth** トークンを作成して取得] を選択します。
   ServiceNow インスタンスは Coupa の OAuth を作成し、自動的に [統合プロファイル] フォームに戻ります。
9. オプション: この統合プロファイルの接続と資格情報を一意に識別できる子エイリアスを作成します。
   作成する最初の Coupa 統合プロファイルでは、Coupa にデフォルト (親) 接続および資格情報エイリアスを使用します。作成する追加の Coupa 統合プロファイルごとに、各統合プロファイル間の接続と資格情報を区別するのに役立つ一意の子エイリアスが必要です。

   a. [接続および資格情報エイリアス] フォームで、**Child Aliases > Parentalias=***** の下にあるリンクを選択して、子エイリアスを追加します。

   b. **[New** (新規)] を選択します。

   c. [名前] フィールドに子エイリアスの名前を入力します。

   d. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

   e. フォームを再ロードした後に、[新しい接続および資格情報の作成] 関連リンクを選択します。

   f. ステップ 7 と 8 を繰り返します。

   g. [統合プロファイル] フォームの [接続および資格情報] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックして、作成した子エイリアスを見つけて選択します。
   子エイリアスを選択すると、エイリアスが統合プロファイルに関連付けられます。ServiceNow インスタンスはこのエイリアスを使用して、この統合プロファイルの接続と資格情報を識別します。

10. **[Publish** (公開)] を選択します。

タスクの結果

統合プロファイルを公開すると、スケジュール済みジョブ *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* が毎日実行され、作成済みの要求のステータスをフェッチします。

> **注:**
> 要求を作成していない場合、スケジュール済みジョブは実行されません。

この情報を表示するには、[調達統合ジョブ] タブをクリックします。

次のタスク

[統合スケジュール済みジョブの結果] タブを選択して、スケジュール済みジョブ*`ITAM - Sync Coupa purchase orders`*が正常に実行されたかどうかを確認します。ジョブが失敗した場合は、次のステップに従ってエラーのリストを表示できます。

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

1. [調達統合プロファイル] フォームで、[調達統合ジョブログ] 関連リストを選択します。
2. 表示されたステータスが [失敗] と表示されているジョブログレコードを開きます。
3. 関連リスト [資産のジョブ履歴の詳細] を選択して、ジョブの失敗の理由を確認します。

ソフトウェアを購入するには、ServiceNow 調達 アプリケーションを使用して Coupa でソフトウェア要求を直接作成します。

Coupa 統合プロファイルを削除する場合は、「外部調達アプリケーション統合プロファイルの削除」を参照してください。

調達 アプリケーションによる **Coupa** での要求作成

ソフトウェアを購入するには、ServiceNow 調達 アプリケーションを使用して Coupa でソフトウェア要求を直接作成します。

始める前に

ServiceNow 調達 アプリケーションを使用して Coupa で要求を作成するには、次のタスクを実行する必要があります。

- Coupa 統合プロファイルを作成して公開します。詳細については、「Coupa 統合プロファイルを作成する」を参照してください。
- 作成する発注書 (PO) に少なくとも 1 つの発注明細があり、すべての発注明細がソフトウェア製品用であることを確認します。
- ServiceNow 調達 と Coupa の両方のアプリケーションで参照データタイプを同期します。詳細については、「参照データの同期」を参照してください。

これらの条件がすべて満たされている場合は、Coupaで要求を作成できます。

条件が満たされていない場合、Coupa で要求は作成されず、調達 アプリケーションで従来の調達フローが続行されます。

必要なロール：sam_admin および procurement_integrator

> **注:**
> Procurement_integrator ロールが sam_admin ロールに追加されます。Procurement_integrator ロールを使用すると、SAM アドミニストレーターは接続とエイリアスを表示できます。

このタスクについて

次の方法を使用して Coupa で要求を作成できます。

- ユーザーが サービスカタログ を介してソフトウェアを要求したとき。詳細については、「サービスポータルからカタログアイテムを要求する」を参照してください。
- procurement_user または sam_admin が 調達 アプリケーションで直接発注書を作成する場合。発注書 (PO) の詳細については、「発注書を作成する」を参照してください。
- sam_user が [修復オプション] フォームから直接発注書を作成する場合。詳細については、「View software model results」を参照してください。

要求には次のタイプがあります。

- カタログ要求：外部の購入アプリケーションに既に存在するアイテムに対して作成された要求。
- カタログ要求以外：組織の製品カタログにまだ存在しないアイテムに対して作成された要求。

発注書 (PO) の作成の詳細については、「発注書を作成する」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 調達 > 順序 > 発注書 **(PO)**.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

発注書フィールド

フィールド	説明
番号	発注書を識別する一意の番号。
期限	購買発に記載の総コストを支払わなければならない期限。
ベンダー	発注書 (PO) が発行されるサプライヤー。
配送先	発注書 (PO) のアイテムが配送されるストックルーム。 **注:** このフィールドは必須ですが、Coupa でソフトウェアの要求を作成するときには影響しません。
発注書日付	発注書 (PO) が作成された日付。
ステータス	発注書 (PO) のステータス：[キャンセル済み]、[注文済み]、[受領済み]、[要求済み]、[一時停止]。
アサイン先	発注書 (PO) が割り当てられているユーザー。
請求先	発注書 (PO) の総コストの支払いを担当する場所。
簡単な説明	発注書 (PO) の簡単な説明。
「全般」セクション	
出荷	発注書 (PO) のアイテムを出荷するときに使用される出荷方法。
期間	発注書支払い条件：、[請求日から **30** 日以内]、[請求日から **90** 日以内]
配送料	[出荷] フィールドで指定された配送方法に対して支払われなければならない金額。
総コスト	発注書 (PO) のすべてのアイテムコストと配送料の合計。
説明	発注書 (PO) の内容の完全な説明。
詳細セクション	
初期要求	発注書 (PO) に記載のアイテムを必要とする要求のレコード番号。

自動翻訳

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

フィールド	説明
要求元	発注書 (PO) に記載のアイテムを要求するユーザー。 **注:** 発注書でアイテムを要求するユーザーのメール ID またはメールアドレスは、Coupa と ServiceNow 調達 アプリケーションの両方で同じである必要があります。
要求済み	[要求元] フィールドのユーザーが発注書 (PO) に記載のアイテムを要求した日付。
注文済み	発注書フォームの [注文] ボタンがクリックされた日時。
配送予定	発注書 (PO) に関連付けられたアイテムが、[配送先] フィールドで指定されたストックルームに到着する予定の日付。このフィールドは、発注書 (PO) の [ステータス] が [受領済み] または [キャンセル済み] の場合は編集できません。(このフィールドの詳細については、「Purchase order expected delivery date」を参照してください)。
受領済み	発注書 (PO) のステータスが [受領済み] に変更された日時。
契約	発注書 (PO) に記載のアイテムが注文されるベンダーとの契約のレコード番号。
部門	発注書 (PO) の支払いを担当する部門。
予算番号	発注書 (PO) に関連付けられた予算番号。
ベンダーアカウント	発注書 (PO) に関連付けられているベンダーアカウント。

4. フォームを右クリックし、[保存] を選択します。
   発注品目を追加して、このベンダーから発注するものを指定します。発注品目の作成の詳細については、「発注明細を作成する」を参照してください。Coupa に一意の ID を持つ要求明細行が作成されます。
5. 少なくとも 1 つの発注明細を追加したら、[注文] を選択します。
   要求 ID が発注書 (PO) に表示され、対応する要求明細行 ID が発注明細に表示されます。

   注:
   しばらく待ってから、発注書フォームをリロードして、生成された ID またはエラーを表示します。

タスクの結果
Coupa で発注書 (PO) のステータスが [受領済み] になると、次のアクティビティが発生します。

- 資産と受領伝票が作成され、[発注書] フォームで発注書番号を確認できます。
- 資産管理 - 調達 統合アプリケーションは、エンタイトルメントを自動的に生成します。
- 資産を受領すると、スケジュール済みジョブ *ITAM - Sync Coupa purchase orders* が ServiceNow 調達 アプリケーションで受領伝票と受領伝票ラインを作成します。このジョブは、[メーカー品番]、[ステータス]、[受領数量] などの Coupa フィールドもプルします。受領トランザクションを介して Coupa から返された値は、作成されたエンタイトルメントに入力するために

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

自動翻訳

使用されます。ただし、これらの値が受領伝票から利用できない場合、資産管理 - 調達 統合アプリケーションは、調達 アプリケーションの発注書 (PO) に入力された値を使用します。

- 発注書 (PO) に不一致が存在する場合、資産管理 - 調達 統合によりエンタイトルメントインポートエラーが作成されます。エラーを表示するには、[発注書]、[発注品目]、および [受領伝票ライン] の下にある [エンタイトルメントインポートエラー] タブを選択します。

参照データの同期

Coupa と ソフトウェア資産管理 を正常に統合するには、ServiceNow 調達 アプリケーションと Coupa の両方で次の参照データタイプを同期する必要があります。

要求事項または発注書フォーム

Coupa 要求事項フィールド	ServiceNow 調達 発注書フィールド	説明
要求者	要求者	[要求者] レコードに関連付けられているメールアドレスは、Coupa 内の対応する参照レコードを検索するために使用されます。

要求明細行フィールドまたは発注明細フィールド

Coupa 要求明細行フィールド	ServiceNow 調達 発注明細フィールド	説明
サプライヤー	ベンダー	このソフトウェア製品が注文されるサプライヤーまたはベンダー。
単価	コスト	割引を含む単一の製品モデルのコストまたは価格。
通貨	コスト	[通貨] は Coupa の参照フィールドです。統合が正常に実行されるように、Coupa と ServiceNow の通貨コードが一致していることを確認します。
アイテム	カタログアイテム	Coupa アイテムと ServiceNow 調達 カタログアイテムは、同じ表示名を共有する必要があります。 **注:** このフィールドは、カタログ要求にのみ使用されます。
説明	製品モデル	発注明細のモデル。 **注:** このフィールドは、非カタログ要求にのみ使用されます。

自動翻訳

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

外部調達アプリケーション統合プロファイルの削除

ソフトウェア資産管理 を介してソフトウェア要求を作成するための外部調達アプリケーションの使用を停止する場合は、統合プロファイルを削除できます。

sam_admin は、統合プロファイルレコードで [削除] を選択して統合プロファイルを削除できます。

直接統合プロファイルを削除すると、プロファイルに関連付けられているすべてのスケジュール済みジョブとジョブ結果が削除されます。統合プロファイル参照は、ServiceNow の発注書レコードからも削除されます。

統合プロファイルを削除すると、ソフトウェア資産管理 は進行中の要求を考慮しません。統合プロファイルを削除する前に、進行中のすべての要求が完了していることを確認します。

ドメインセパレーションと 調達

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

サポートレベル：標準*

サポートレベルは標準ですが、いくつかの例外または特別な条件があります。

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

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

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

調達におけるドメインセパレーションの仕組み

ドメインを識別する発注書 (PO) や PO 明細を作成または編集するには、顧客が適切なドメインで作業している必要があります。構成を調整するときは、作業を行っているドメインにいる必要があります。ドメインピッカーを使用して、作業を行う正しいドメインを選択します。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

製品カタログ

製品カタログは、個々のモデルに関する一連の情報です。モデルとは、特定のバージョンまたはさまざまな構成の資産のことです。資産アドミニストレーターは、製品カタログをモデル情報の中心リポジトリとして使用します。

詳細でよく管理された製品カタログは、サービスカタログ、資産、調達、要求、契約、ベンダー情報と連携が取れます。

自動翻訳

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

製品カタログに公開されたモデルは、自動的にService Catalog に公開されます。サービスカタログには、商品 (モデル) やサービスに関する情報が含まれています。モデルが複数のベンダーから入手可能な場合、モデルは複数回一覧に表示されます。モデルは資産管理アプリケーションに含まれています。

製品カタログを扱うときは、次の点にご注意ください。

- 製品カタログアイテムは、複数のベンダーカタログアイテムまたは単一のモデルにリンクすることができます。
- 1 つのモデルには製品カタログアイテムは 1 点しかありません。
- ベンダーカタログアイテムには、単一の商品カタログアイテムしかありません。

関連情報

資産と構成アイテムの管理

製品カタログでインストールされるコンポーネント

次のコンポーネントは、製品カタログプラグインでインストールされます。

デモ データは製品カタログで入手できます。デモデータでは、さまざまなモデル、モデルカテゴリ、製品カタログアイテム、ベンダーカタログアイテム、ベンダーが提供されています。

製品カタログでインストールされるテーブル

製品カタログプラグインは次のテーブルを追加します。

テーブル	説明
ハードウェア カタログ [pc_hardware_cat_item]	製品モデル [cmdb_model] ベース テーブルから公開されたすべてのハードウェア カタログ アイテムを格納します。製品カタログ アイテム [pc_product_cat_item] テーブルを拡張します。
製品カタログアイテム [pc_product_cat_item]	製品カタログのすべての情報を格納します。このテーブルは、カタログアイテム [sc_cat_item] テーブルを拡張しています。
ソフトウェア カタログ [pc_software_cat_item]	製品カタログl [cmdb_model] ベース テーブルから公開されたすべてのソフトウェア カタログ アイテムを格納します。製品カタログ アイテム [pc_product_cat_item] テーブルを拡張します。
ベンダーカタログアイテム [pc_vendor_cat_item]	すべてのベンダーカタログアイテム情報を格納します。

製品カタログでインストールされるロール

製品カタログプラグインは、次のロールを追加します。

ロール	説明	含まれるロール
model_manager	CMDB モデルを作成できます。	なし

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

ロール	説明	含まれるロール
category_manager	モデルアドミニストレーターが行うことがすべて実行でき、またモデル カテゴリを管理できます。	model_manager

製品カタログでインストールされるスクリプトインクルード

製品カタログプラグインは、次のスクリプトインクルードを追加します。

テーブル	説明
ProductCatalogUtils	ベンダー カタログ アイテムとモデルから派生した製品カタログ アイテムを作成、管理するためのユーティリティ。

製品カタログでインストールされるクライアントスクリプト

製品カタログプラグインは、次のクライアントスクリプトを追加します。

クライアントスクリプト	テーブル	スクリプトのコンテンツ
モデル フィールドを設定する	[pc_vendor_cat_item]	ベンダーカタログアイテムが製品カタログに追加されたとき、説明と価格が存在しない場合はそれらを追加します。

関連情報

クライアントスクリプト

製品カタログでインストールされるビジネスルール

製品カタログプラグインは、次のビジネスルールを追加します。

ビジネスルール	テーブル	説明
モデルをクリアーする	[pc_product_cat_item]	リンクが製品カタログから削除されたときにモデルのリンクをクリアーします。
子製品カタログエントリーを作成する	ハードウェア モデル [cmdb_hardware_product_model]	バンドルされたモデルが作成されたときに、バンドルされたモデルの全アイテムの製品カタログのエントリーを作成します。
製品カタログアイテムを同期する	[pc_vendor_cat_item]	フィールドが更新されたときに、製品カタログ内の相対するフィールドを更新します。
製品カタログアイテムを同期する	[cmdb_model]	フィールドが更新されたときに、製品カタログ内の相対するフィールドを更新します。

関連情報

ビジネスルール

自動翻訳

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

モデル

モデルとは、特定のバージョンまたはさまざまな構成の資産のことです。モデルは、製品カタログ、資産管理、調達などのさまざまなServiceNowプラットフォーム資産アプリケーションを通じて資産の管理や追跡をするために使用されます。

モデル定義は、ベンダー提供の基準 (たとえば、Apple MacBook Pro などのメーカー名や Graphic Designer Workstation などのカスマイズした抽象概念) に基づいています。すべてのモデル情報は、製品カタログアプリケーションにあります。

製品モデルは、1 種類以上のモデル カテゴリに分類できます。たとえば、ラップトップはコンピューターとサーバーとすることができます。モデル定義は、モデルが資産、構成アイテム、またはその両方を作成するかどうかを特定します。ハードウェアモデルレコードでは、互換性のあるハードウェアモデルを追加できます。

特記がない限り、製品モデルを使用するには model_manager ロールが必要となります。このロールは、sam、category_manager、asset などの他のロールに含まれています。

モデルの作成

モデルの作成場所 製品カタログ > 製品モデル > すべてのモデル 移動します

モデルのタイプに関係なく、すべてのモデルに表示されるフィールドのリストのモデル フォーム フィールドを参照してください。

関連情報

- 資産管理
- 調達

モデル フォーム フィールド

モデルフォームには、すべてのタイプのモデルに適用されるフィールドがあります。

フィールド	説明
表示名	モデルの名前。*glide.cmdb_model.display_name.shorten* と呼ばれるシステム プロパティにより、ソフトウェア モデル表示名の生成方法が制御されます。
メーカー	モデルをビルドした会社。
名前	フィールド エージェントのノート パソコンなど、モデルマネージャーによって指定されたモデルのメーカー割り当て名または抽象的な名前。
エディション	**Professional** などのソフトウェア モデルのエディション。
簡単な説明	モデルの簡単な説明。
モデルカテゴリ	モデルが割り当てられるカテゴリ。このフィールドは Glide リストであり、レポートの作成には使用できません。

自動翻訳

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

フィールド	説明
資産追跡戦略	モデルを追跡するプロセス。次のいずれか 1 つを選択します。 • カテゴリに残す：モデルには透明性があり、カテゴリは資産クラスを定義します。 • 消耗資産の作成：モデルは、カテゴリが資産クラスとして定義する内容に関わらず資産クラスを消耗品とします。 • 資産を作成しない：モデルは、カテゴリが資産クラスとして定義する内容に関わらず資産のインスタンス化をブロックします。
取得方法	モデルを購入する方法。選択肢として [両方]、[購入]、[リース] があります。
コスト	モデルの単一のコスト。
減価償却	モデルの減価償却スキーム。
処分価額	耐用年数の終了時に資産が売却時に実現する推定額。この値は資産のコスト以下でなければなりません。
モデル番号	メーカーがアイテムに割り当てる特定のモデル番号。システムプロパティ *glide.cmdb.makeandmodel.use_model_number_lookup* を true に設定すると、MakeAndModelJS スクリプトを使用してハードウェアモデルのモデル番号をルックアップできます。
バーコード	モデルに割り当てられたバーコード番号。バーコードはメーカーによって割り当てられます。
所有者	モデルの責任者。
ステータス	モデルのステータス。選択肢として [本番稼働中]、[廃止済み]、 [販売済み] があります。
支出タイプ	支出の種類。次のいずれか 1 つを選択します。 • 投資：資本的支出とは、一度の支出でその価値を何年にも渡って実感するものです。たとえばコピー機が該当します。 • 経費：運用経費は継続的な支出です。たとえばコピー機のトナーが該当します。
認定	モデルの使用が承認されているかどうかを判断するオプション。
コメント	モデルに関する有用な情報。
資産	このモデルから作成された資産。この作成には、資産と構成アイテムを自由に組み合わせることができます。たとえば、単一のハードウェア モデルでは、資産はあるけど構成アイテムはなし、構成アイテムはあるけど資産はなし、両方あり、とすることができます。
構成アイテム ID	このモデルから作成された構成アイテム。資産と構成アイテムを自由に組み合わせることができます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
製品カタログ	製品カタログやサービスカタログに表示されるモデルに関する情報。この情報は、モデルが製品カタログに公開されている場合にのみ表示されます。

ハードウェアモデルを作成する

ハードウェア モデルを使用して、サーバーやラックなどの装置資産を追跡します。新規のハードウェア モデルを作成することができます。

始める前に
必要なロール：model_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > ハードウェアモデル.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに入力します。
   一般的なフィールドの説明については、モデル フォーム フィールドを参照してください。表示されるハードウェア モデルのフィールドは、フォームの情報セクションにあります。

   ハードウェア モデルのモデルフォーム フィールド

フィールド	説明
高さ (U)	ハードウェア アイテムの合計高さ (インチ)。
フロー レート (cfm)	ハードウェア モデルのフロー レート (立法フィート/分)。
音響出力 (ベル)	ノイズ測定 (ベル：1 ベル = 10 デシベル)。

4. [更新] をクリックします。

ハードウェア モデルに互換性のあるモデルを追加する

ハードウェアモデルレコードでは、互換性のあるハードウェアモデルを追加することができます。これにより、連携して動作するハードウェア資産を追跡する優れた方法が得られます。

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
注:
バンドルされたモデルに含まれるハードウェア モデルは、互換機能として追加することはできません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > ハードウェアモデル.
2. ハードウェア モデルの[名前] をクリックします。
3. [互換製品を追加 **]** をクリックします。
4. 互換性のあるモデルを選択します。
5. [送信] をクリックします。
   選択されたモデルは[互換性] 関連リストに一覧表示されます。

自動翻訳

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

関連情報

モデル

バンドルされたモデル

ハードウェア モデルに代替モデルを追加する

ハードウェアモデルレコードでは、代替品を追加して、別のハードウェアモデルの代わりに使用できるハードウェアモデルを追跡できます。

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
たとえば、19 インチ モニターは 17 インチ モニターの代替品として有効です。代替品には指向性があるため、この場合、17 インチ モニターは 19 インチ モニターに代わるものではないことにご注意ください。有効な代替モデルに関する情報は、転送注文の作成時にモデルを選択する際に役立ちます。

代替モデルを選択する場合は、次の条件にご注意ください。

- 代替モデルは、作業管理転送注文で使用することができます。代替モデルは、調達部品の調達には使用されません。
- バンドルされたモデルに含まれるハードウェア モデルは、代替品として追加することはできません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > ハードウェアモデル.
2. ハードウェア モデルの[名前] をクリックします。
3. [代替製品を追加] をクリックします。
4. 左の [コレクション] リストで、ハードウェア モデルをダブルクリックします。
   ハードウェア モデルが右側の [リスト] に追加されます。
5. [保存] をクリックします。
   このモデルは、[代替] 関連リストに一覧表示されます。

関連情報

モデル

バンドルされたモデル

転送注文の管理

調達

消耗品モデルを作成する

消耗品は、個別にではなくグループとして追跡されるアイテムです。消耗品の例として、コンピューター キーボードが挙げられます。

始める前に
必要なロール：model_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > 消耗品モデル.
2. [**New**] をクリックします。

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

自動翻訳

3. フォームに入力します。
   一般的なフィールドの説明については、モデル フォーム フィールドを参照してください。消耗品モデルに特定のフィールドはありません。
   作成して新しいモデルに割り当てる消耗資産は、モデル レコードの[消耗品] 関連リストに表示されます。
4. [送信] をクリックします。

バンドルされたモデル

バンドルされたモデルは、個々のモデルで構成される単一のモデルです。たとえば、ラップトップ、プリンター、キーボード、マウスを 1 つのバンドルモデルとして組み合わせることができます。バンドルされたモデルの資産 1 つを個人に割り当てると、その人物はバンドル内のすべてのコンポーネントを受け取ります。

バンドルされたモデルは、アセットバンドルの一部となる資産の種類を定義するテンプレートです。アセットバンドルとバンドルされたモデル間の整合性を維持するには、[製品モデル] フォームレイアウトの [バンドル資産] チェックボックスをオンにします。チェックボックスをオンにすると、バンドルされたモデルのステータスがデフォルトで [ビルド] になります。ステータスが [ビルド] の場合は、バンドルされたモデルに変更を加えることができます。ステータスを [本番稼働中] に変更すると、バンドルされたモデルは変更できなくなります。バンドルされたモデルは読み取り専用になり、このバンドルされたモデルからアセットバンドルを作成できます。バンドルされたモデルに関連付けられたアセットバンドルがない場合にのみ、バンドルされたモデルのステータスを [ビルド] に戻すことができます。

注:
[バンドル資産] チェックボックス機能は、ハードウェア資産管理 でライセンス可能なアプリケーションでのみ使用できます。ハードウェア資産管理は ServiceNow ストアで入手できます。アセットバンドル機能の詳細については、「アセットバンドル」を参照してください。

バンドルされたモデルには、抽象または具象があります。

抽象

1 つのモデルを複数のバンドルで使用できるようにします。同梱品はコンテナーとして作成されます。バンドル内の資産 1 つがメイン コンポーネントとして指定されます。モデルカテゴリは、どの資産をバンドルに含めることができるかを定義します。モデルカテゴリでは、バンドルの主要コンポーネントになるものを定義することもできます。

メイン コンポーネントを追加すると、バンドル コンポーネントの追跡が簡単になります。たとえば、コンピューターをメインコンポーネントとして追加し、マウスとキーボードを他のコンポーネントとして追加する同梱品を作成します。バンドルがユーザーに割り当てられると、コンピューターの資産レコードには、そのユーザーに割り当てられたコンピューター、マウス、キーボードがすべて表示されます。抽象バンドルは具象バンドルより頻繁に使用されます。

具象

メイン コンポーネントが資産である固定バンドルです。メイン コンポーネントと他のコンポーネントを指定して、正確なバンドルを作成します。具象バンドルは、モデルとの多対多関係を考慮していません。

バンドルされたモデルを作成して使用する場合は、以下のヒントを念頭に置いてください。

- バンドルはバンドル内にネスト化することができます。
- 任意のタイプのモデルをバンドルで使用できます。
- 親リンクの定義されると、割り当てに関連したフィールドと子資産の状態が読み取り専用となります。これらは、親の割り当てフィールドと状態フィールドに基づいて作成されます。

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

自動翻訳

- 親バンドルに変更を加えると、バンドル内の子が影響を受けます。たとえば、バンドルを個人に割り当てる場合、すべての子資産レコードには、割り当てられた人物と同じ個人が表示されます。
- バンドルを事前に割り当てることはできません。
- バンドル内では、消耗品が消費され、資産はメインコンポーネントと同じステータスに設定されます。
- 個々のコンポーネントではなく、バンドルのみが転送注文の一部となることができます。
- モデル カテゴリを通じてバンドルに含めることができるものを制御します。たとえば、モデル カテゴリの サーバーは、バンドルに含まれているサーバーを決して許可しないように設定できます。
- ソフトウェアのコレクションを作成するには、バンドルされたモデルの代わりにスイートを作成する必要があります。
- ソフトウェアライセンスをバンドルのメインコンポーネントにすることはできません。

抽象モデルを作成するには、モデルカテゴリを [バンドル] に設定し、コンポーネントを追加します。具象モデルを作成するには、 製品カタログ > 製品モデル > バンドルされたモデル モジュールを作成し、コンポーネントを追加します。

関連情報

割当済み資産を作成する

消耗資産を消費する

モデルカテゴリ

モデル コンポーネントをバンドルに追加する

ほかの資産を含むようにバンドルをアップグレードする場合など、必要に応じてモデルにモデル コンポーネントを追加します。

始める前に
必要なロール：model_manager と asset

手順

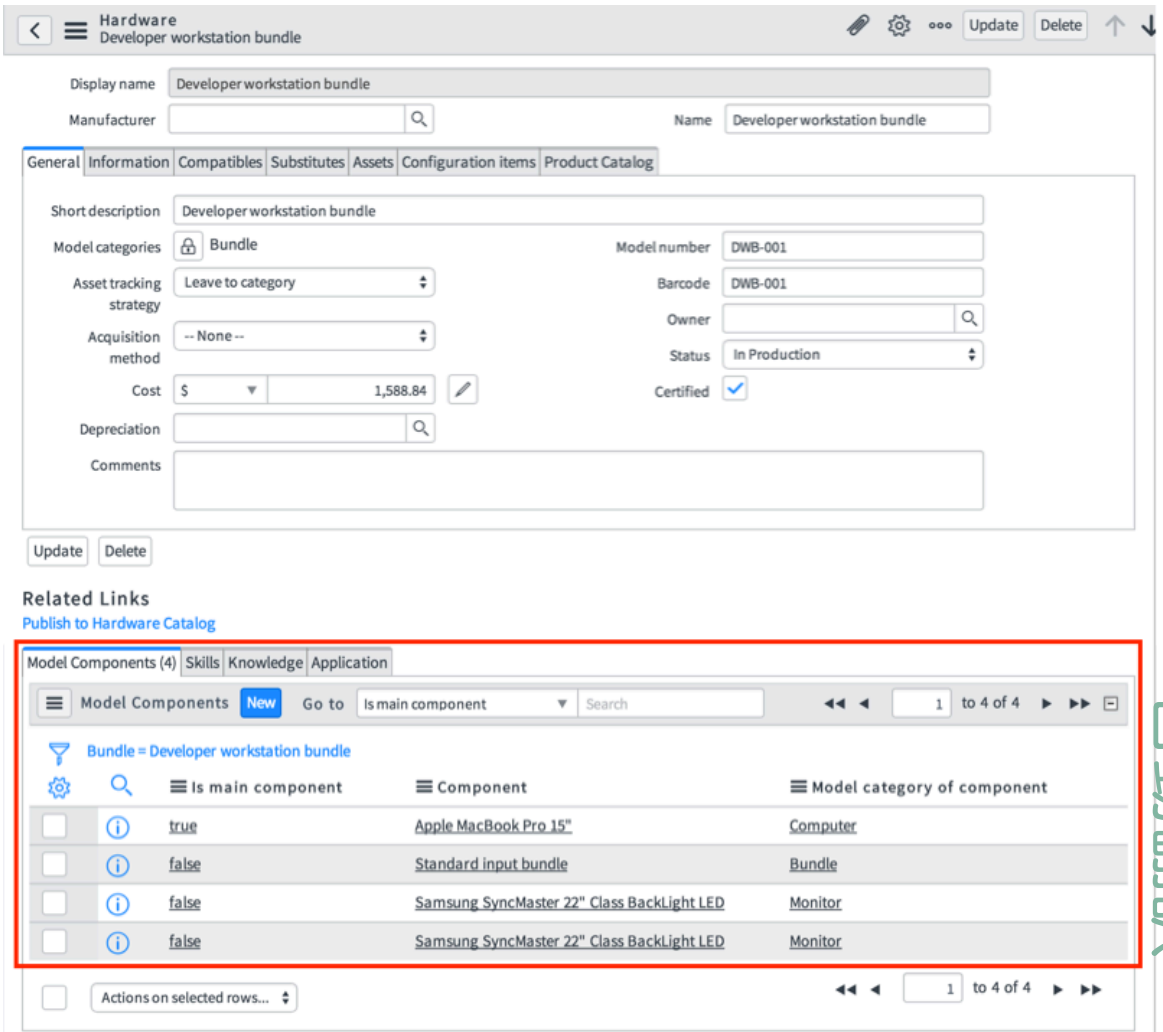
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > バンドルされたモデル.
2. バンドルレコードを開きます。
3. [モデル コンポーネント] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [コンピューター] など、コンポーネントの [モデル カテゴリ] を選択します。
5. 「Apple **Computer MacBook Pro** 17」など、[コンポーネント] を選択します。
6. 他のコンポーネントを付属させるコンポーネントとする場合は、[メイン コンポーネントである] チェック ボックスを選択します。
7. [送信] をクリックします。
8. 手順 3 ～ 7 を繰り返してバンドルにコンポーネントを追加します。

自動翻訳

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

バンドルされたモデルに追加するコンポーネントは、[モデル コンポーネント] 関連リストに表示されます。

バンドルされたモデル コンポーネント



関連情報

モデル

バンドルからモデル コンポーネントを削除する

たとえば、別のコンポーネントと置き換える場合など、バンドルされたモデルからコンポーネントを削除します。

始める前に

必要なロール：model_manager

このタスクについて

コンポーネント履歴は保持されません。バンドルされたモデルからコンポーネントを削除すると、そのコンポーネントがバンドルに含まれていたことを示すレコードは保存されません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > バンドルされたモデル.
2. バンドルレコードを開きます。
3. [モデル コンポーネント] 関連リストで、削除するコンポーネントを選択します。

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

4. リストの下にある [アクション] の選択リストで、[削除] を選択します。
5. **[OK]** をクリックします。

バンドルされたモデルを製品カタログに公開

バンドルされたモデルを製品カタログに公開して、バンドルされたモデルをサービスカタログで利用可能にすることができます。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または catalog_manager

このタスクについて
バンドルされたモデルは、次の条件でのみ公開できます。

- モデルは cmdb_model テーブルに作成する必要があります。
- モデルに既存のカタログアイテムを含めることはできません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > バンドルされたモデル.
2. 製品モデルを開きます。
3. [関連リンク] で、[製品カタログに公開] を選択します。
4. [カテゴリ] を選択します。
5. **[OK]** を選択します。

ソフトウェアモデル

ソフトウェア モデルは資産管理プロセスの一環として作成されます。製品カタログからソフトウェアの製品モデルを作成できますが、ソフトウェア モデルのすべての面を管理することはできません。

ソフトウェア モデルはソフトウェア カウンターで使用されます。ソフトウェアモデルの作成の詳細については、「ソフトウェアモデルの作成」を参照してください。

アプリケーション モデルの作成

スクラム開発プロセス内で管理や追跡ができるアプリケーション モデルを作成できます。

始める前に
必要なロール：model_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > アプリケーションモデル.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに入力します。
   一般的なフィールドの説明については、モデル フォーム フィールドを参照してください。アプリケーション モデルに特定のフィールドはありません。
4. [送信] をクリックします。

関連情報

Agile Development

自動翻訳

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

作業指示モデル

作業管理が有効になると、ServiceNowプラットフォームは作業指示モデルと作業タスクモデルモジュールを製品カタログに追加します。

wm_admin ロールを持つユーザーは、新しいモデルレコードを定義できます。テンプレートを使用して、共通プロシージャの作業指示を作成できます。

VMware サポートおよび **Amazon EC2** 用に作成されたモデル

VMware または Amazon EC2 の オーケストレーションを有効にすると、モデルが自動的に作成されます。

次のモデルが作成されます。

- VMware の vmware インスタンス
- Amazon の ec2 インスタンス

仮想マシンが終了すると、資産の状態が [廃止] に変更されます。

モデルにスキルを加える

どのモデルにもスキルを関連付けることができます。スキルとモデルの関連付けを作成すると、作業管理使用中に特定のモデルのスキルに基づいてエージェントにタスクを割り当てる必要がある場合に、便利になります。

始める前に
必要なロール：skill_admin または model_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > すべてのモデル.
2. 製品モデルを開きます。
3. [スキル] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [コレクション] リストからアイテムを [スキルリスト] に追加します。
5. [保存] をクリックします。

モデルをハードウェア カタログまたはソフトウェア カタログに公開する

ハードウェアカタログまたはソフトウェアカタログにモデルを公開して、モデルをサービスカタログで利用可能にすることができます。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > すべてのモデル.
2. 製品モデルを開きます。
   モデルからカタログアイテムを公開すると、プロパティ *glide.model.catalog_item_currency* がカタログアイテムの通貨を決定します。このプロパティはデフォルトで false に設定され、値はユーザーセッション通貨に設定されます。このプロパティを true に設定すると、値はモデル通貨に設定されます。
3. [関連リンク] で、[ハードウェア カタログに公開] または [ソフトウェア カタログに公開] をクリックします。

自動翻訳

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

4. [カテゴリ] を選択します。
5. **[OK]** をクリックします。

モデルを削除する

モデルが不要になった場合は、そのモデルを使用する資産や構成アイテムがない限り削除できます。

始める前に
必要なロール：model_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > すべてのモデル.
2. 製品モデルの横にあるチェック ボックスを選択します。
3. リストの下にある [アクション] 選択リストで、[削除] を選択します。
4. **[OK]** をクリックします。

ベンダーカタログアイテム

ベンダー カタログは、さまざまなベンダーから入手可能な商品の一覧です。

正確で完全なベンダー カタログを使用すると、可能な限り最善の価格で在庫を保管しやすくなります。

複数のベンダーカタログアイテムを製品カタログアイテムの 1 点にリンクすることができます。これにより、個別のベンダーが持つ該当アイテムに関する情報を追跡できます。

たとえば、製品カタログアイテムが iPhone 5 として、Apple と Amazon の個別のベンダーカタログアイテムを作成できます。商品を調達する際に、最も良い価格のベンダーを選択できるようになります。ベンダーカタログアイテムを操作するには、model_manager ロールが必要です。

情報を同期する

特定の情報は、モデル、製品カタログアイテム、ベンダーカタログアイテム間で同期することができます。

モデル、製品カタログアイテム、ベンダーカタログアイテムを操作する場合は、次の点にご注意ください。

- ベンダーカタログアイテムが公開されてるがリンクされていない場合にのみ、モデルレコードの変更によってベンダーカタログアイテムが自動的に更新されます。
- モデルがベンダーカタログアイテムにリンクされている場合、モデルの変更によってベンダーカタログアイテムは更新されません。
- ベンダー カタログ アイテムやモデルをハードウェア カタログまたはソフトウェア カタログに公開した後、一部のフィールドはベンダー カタログ アイテムや製品カタログ アイテム レコードで読み取り専用になります。情報はモデル レコードでのみ更新できます。

同期フィールドのリスト：

- 説明
- 簡単な説明
- 名前
- 製品 ID
- 価格

自動翻訳

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

- ベンダー
- 仕様
- 特徴
- モデル
- UPC
- モデル番号
- コスト
- メーカー

ベンダーカタログアイテムを作成する

ベンダーカタログアイテムを作成して、製品モデルをベンダーと関連付けます。

始める前に

必要なロール：model_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > カタログ定義 > ベンダーアイテム.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに入力します。

ベンダーカタログアイテムフィールド

フィールド	説明
名前	アイテムの名前は、[製品モデル]、[ベンダー]、[製品**ID**] フィールドの情報から作成されます。
ベンダー	アイテムを提供するサプライヤー。
製品モデル	アイテムの特定のバージョンまたは構成。
在庫切れ	アイテムが注文不可かどうかを示すオプション。このフィールドは、要求アイテムを調達する場合に重要となります。アイテムが注文可能な場合は、このチェック ボックスをクリアーします。
製品ID	組織が割り当てたアイテムの識別番号。
表示価格	ベンダー割引を除いたアイテムの小売価格。
ベンダー価格	アイテムがベンダー カタログで販売されている価格。ベンダーが割引を提供する場合、ベンダー価格は割引価格を反映します。
ランク	「価値あるパートナー」や「戦術的サプライヤー」など、このベンダーの製品やサービスの総合的なランキングを表示します。ランクはこのベンダーの業績に関する組織の意見を表します。ベンダーの製品を促進するか中止するかを決定するのに使用できます。vendor_manager ロールを持つユーザーは、このフィールドを編集できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
簡単な説明	アイテムの簡単な説明。
「全般」セクション	
製品カタログアイテム	アイテムが製品カタログに追加されている場合の製品カタログアイテムの名前。ベンダーカタログアイテムをハードウェアカタログにリンクする場合は、このフィールドを空欄にします。
UPC	販売するアイテムを一意に識別して追跡するために使用されるバーコード番号。
アクティブ	チェック ボックスを選択すると、ベンダーカタログアイテムが一覧表示されます。ベンダーカタログアイテムを非表示にするには、このチェックボックスをクリアーします。
説明	アイテムの詳細な説明。
「情報」セクション	
仕様	アイテムのサイズ、重量、バージョン、速度などのファクト。
特徴	アイテムの識別可能な特性または特徴。

4. [送信] をクリックします。

ハードウェア カタログへのアイテムのリンク

ベンダーカタログアイテムを作成したら、アイテムをハードウェアカタログにリンクして表示します。

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
ベンダーカタログアイテムフォームの [ハードウェアカタログアイテムへのリンク] 関連リンクを表示するには、ハードウェアモデルまたは消耗品モデルを [製品モデル] フィールドに追加し、[製品カタログアイテム] フィールドを空欄にします。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > カタログ定義 > ベンダーアイテム.
2. ベンダーカタログアイテムを開きます。
3. [関連リンク] で、[ハードウェアカタログアイテムへのリンク] をクリックします。
4. [カタログアイテム] を選択します。
5. **[OK]** をクリックします。
   ページが選択されたハードウェアカタログアイテムに更新されます。ベンダーカタログアイテムが [ベンダーカタログアイテム] 関連リストに一覧表示されます。

ソフトウェア カタログへのアイテムのリンク

ベンダーカタログアイテムを作成したら、アイテムをソフトウェアカタログにリンクして表示します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
ベンダーカタログアイテムフォームの [ソフトウェアカタログアイテムへのリンク] 関連リンクを表示するには、ソフトウェアモデルまたは消耗品モデルを [製品モデル] フィールドに追加し、[製品カタログアイテム] フィールドを空欄にします。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > カタログ定義 > ベンダーアイテム.
2. ベンダーカタログアイテムを開きます。
3. [関連リンク] で、[ソフトウェアカタログアイテムへのリンク] をクリックします。
4. [カタログアイテム] を選択します。
5. **[OK]** をクリックします。
   ページが選択されたソフトウェアカタログアイテムに更新されます。ベンダーカタログアイテムが [ベンダーカタログアイテム] 関連リストに一覧表示されます。

ハードウェアカタログにアイテムを公開する

ベンダーカタログにハードウェアアイテムを作成したら、ハードウェアカタログに公開して表示します。ハードウェアカタログは、サービスカタログ内のセクションです。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

このタスクについて
ベンダーカタログアイテムフォームの [ハードウェアカタログに公開] 関連リンクを表示するには、ハードウェアモデルまたは消耗品モデルを [製品モデル] フィールドに追加し、[製品カタログアイテム] フィールドを空欄にします。

ベンダーカタログアイテムをハードウェアカタログに公開した後は、[ハードウェアカタログに公開] 関連リンクが利用できなくなります。ベンダーカタログアイテムレコードに加えられた変更は、ハードウェアカタログ内の情報と同期されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > カタログ定義 > ベンダーアイテム.
2. ベンダーカタログアイテムを開きます。
3. [関連リンク] で、[ハードウェア カタログに公開] をクリックします。
4. [カテゴリ] を選択します。
5. **[OK]** を選択します。
   公開済みアイテムがハードウェアカタログフォームの [ベンダーカタログアイテム] 関連リストに表示されます。

ソフトウェアカタログにアイテムを公開する

ベンダーカタログのソフトウェアアイテムを作成したら、ソフトウェアカタログに公開して表示します。ソフトウェアカタログは、サービスカタログ内のセクションです。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

自動翻訳

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

このタスクについて
ベンダーカタログアイテムフォームの [ソフトウェアカタログに公開] 関連リンクを表示するには、ソフトウェアモデルまたは消耗品モデルを [製品モデル] フィールドに追加し、[製品カタログアイテム] フィールドを空欄にします。

ベンダーカタログアイテムをソフトウェアカタログに公開した後は、[ソフトウェアカタログに公開] 関連リンクが利用できなくなります。ベンダーカタログアイテムレコードに加えられた変更は、ソフトウェアカタログ内の情報と同期されます。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > カタログ定義 > ベンダーアイテム.
2. ベンダーカタログアイテムを開きます。
3. [関連リンク] で、[ソフトウェアカタログに公開] を選択します。
4. [カテゴリ] を選択します。
5. **[OK]** を選択します。
   公開済みアイテムがソフトウェアカタログフォームの [ベンダーカタログアイテム] 関連リストに表示されます。

ベンダーリストを見る

製品カタログからベンダーのリストを表示できます。

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
このリストには、[ベンダー] オプションがレコードで選択されているすべての会社が含まれます。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > カタログ定義 > ベンダー.
2. 詳細については、任意のベンダーの[名前] をクリックします。

製品カタログアイテム

製品カタログアイテムは、サービスカタログで追跡、提供できるハードウェアとソフトウェアです。

製品カタログは、利用可能なモデルのリストを含むService Catalog の拡張版です。catalog_admin ロールを持つユーザーは、製品カタログアイテムを作成、アクティブ化、非アクティブ化できます。

製品カタログアイテムの作成

製品カタログとサービスカタログに含めるハードウェアやソフトウェアの製品カタログアイテムを作成します。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

このタスクについて
アイテムが製品カタログやサービスカタログに表示される前に、アイテムを個別にアクティブ化にする必要があります。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > カタログ定義 > ハードウェアとソフトウェア.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームに入力します。
一覧表示されているフィールドの一部は、製品カタログアイテムを保存するまで表示されません。

製品カタログアイテム フィールド

フィールド	説明
名前	製品カタログに表示するアイテムの名前。
カタログ	このアイテムが掲載されているカタログ。
ベンダー	アイテムを供給するベンダー。アイテムが複数のベンダーから購入されている場合は、ベンダー カタログを使用してこのフィールドを空欄にします。
ランク	選択したベンダーの製品やサービスの総合的な順位。このフィールドは、CI クラスが [ハードウェアカタログ] または [ソフトウェアカタログ] のときに、製品カタログアイテムレコードに表示されます。
モデル	アイテムの特定のバージョンまたは構成。
製品 ID	組織が割り当てたアイテムの識別番号。
価格	アイテムが製品カタログで販売されている価格。数値を入力し、適切な通貨を選択します。
繰り返し発生料金	アイテムに繰り返し発生する価格。たとえば、携帯電話の契約に 500.00 USD かかり、月額 30 USD が繰り返し発生します。
繰り返し発生料金の頻度	支払が繰り返し発生する間隔。
表示価格	アイテムの小売価格。このフィールドは、[クラス] が [ハードウェアカタログ] または [ソフトウェアカタログ] の場合のみ表示されます。
コスト	アイテムがベンダーから購入された価格。組織がベンダーから割引を受けた場合、コストは [表示価格] より低くなる可能性があります。このフィールドは、CI クラスが [ハードウェアカタログ] または [ソフトウェアカタログ] の場合のみ、製品カタログアイテムレコードに表示されます。
買い物かごの価格を省略	選択すると、アイテムがサービスカタログに表示されたときに価格が非表示になります。チェック ボックスをクリアーすると、サービスカタログに価格が表示されます。このフィールドは、CI クラスがハードウェアカタログの場合にのみ製品カタログアイテムレコードに表示されます。
Workflow	このアイテムに関連付けられたワークフロー。 [ワークフローを表示]を選択すると、ワークフローに関連付けられたアクティビティ、条件、およびステージを表示できます。
実行計画	このアイテムに関連付けられた実行計画。
簡単な説明	アイテムの簡単な説明。
オーダー済みアイ	アイテムの詳細情報を含むリンクのリスト。複数のアイテムにわたってリンクを再利用することができます。

自動翻訳

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

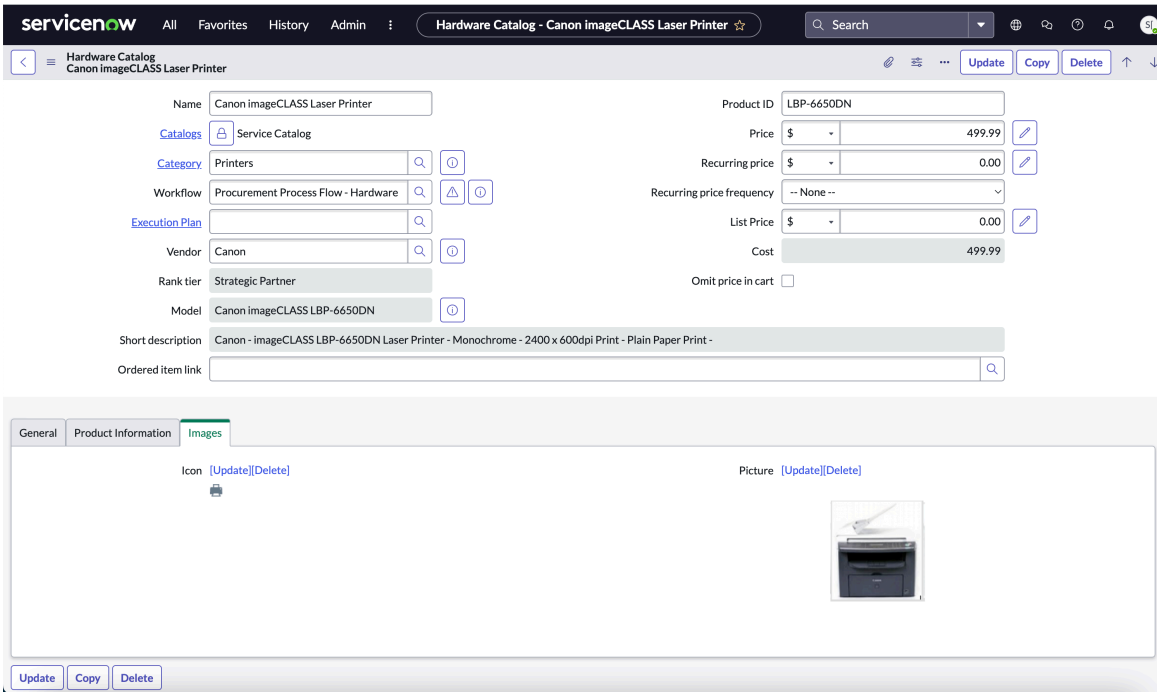
フィールド	説明
テムのリンク	
クラス	このアイテムが属するカタログアイテムのクラス。[ハードウェアカタログ] または [ソフトウェアカタログ] を選択します。このフィールドはデフォルトで表示されます。ハードウェアカタログアイテムまたはソフトウェアカタログアイテムとしてレコードを保存すると、フォームはそれぞれハードウェアカタログまたはソフトウェアカタログに変更されます。
「全般」セクション	
カテゴリ	アイテムが属するアイテムの名前付きグループ。
配送時間	商品の配送に要する時間 (製品カタログから注文された時点から開始)。
UPC	アイテムの識別と追跡に使用されるバーコード番号。
説明	アイテムの詳細な説明。説明が製品カタログリストに表示されます。
製品情報セクション	
コスト	アイテムがベンダーから購入された価格。このフィールドは、[クラス] が [ソフトウェアカタログ] の場合にのみ表示されます。
仕様	アイテムのサイズ、重量、バージョン、速度などのファクト。
特徴	アイテムの識別可能な特性または特徴。
画像セクション	
アイコン	アイテムがサービスカタログに表示される際に名前の横に表示される小さな画像。サポートされているファイル形式は、jpg、png、bmp、gif、jpeg です。
画像	アイテムを示すイメージ。サポートされているファイル形式は、jpg、png、bmp、gif、jpegです。
関連リスト	
含む	このアイテムとともに提供されるその他のカタログアイテム。この関連リストは情報提供のみを目的としています。
変数	このアイテムに関連付けられたサービスカタログ変数。サービスカタログ変数は、サービスカタログから製品を注文する際に顧客が選択する情報を取得、移します。
ベンダーカタログアイテム	このアイテムに関連付けられたベンダーカタログアイテム。ベンダーカタログアイテムを使用すると、各ベンダーの識別によるアイテムに関する情報を追跡できます。

Example
ハードウェアカタログアイテムは、アイテムのアイコンと画像とともに記録されます。

自動翻訳

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

ハードウェアカタログアイテム



4. オプション: サービスカタログに表示されているアイテムをプレビューするには、[お試し] を選択します。
5. [送信] または [更新] を選択します。

関連情報

ベンダーカタログアイテムを作成する

実行計画の作成

サービスカタログ変数

製品カタログアイテムのアクティブ化

製品カタログアイテムをアクティブ化して、製品カタログやサービスカタログで使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：catalog_admin または admin

このタスクについて

リスト ビューまたはレコードのいずれかからアイテムをアクティブ化することができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > カタログ定義 > ハードウェア **&** ソフトウェアアイテム.
2. 次のいずれかの操作を実行します。

自動翻訳

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

オプション	説明
リストビューから 1 点または複数のアイテムを有効にする	レコードリストの 1 点または複数のアイテムの横にあるチェックボックスを選択し、リストの下にある [アクティブ化] を選択します。
レコードからアクティブ化する	[関連リンク] で、 [アクティブ化] を選択します。

製品カタログアイテムの非アクティブ化

製品カタログアイテムを非アクティブ化して、製品カタログやサービスカタログから削除します。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

このタスクについて
リストビューまたはレコードのいずれかから項目を非アクティブ化することができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > カタログ定義 > ハードウェア **&** ソフトウェアアイテム.
2. 次のいずれかの手順を実行します。

オプション	説明
リストビューから非アクティブ化する	レコードリストの 1 点または複数のアイテムの横にあるチェックボックスを選択し、リストの下にある[アクティブ化] をクリックします。
レコードから非アクティブ化する	[関連リンク] で、[非アクティブ化] を選択します。

自動翻訳

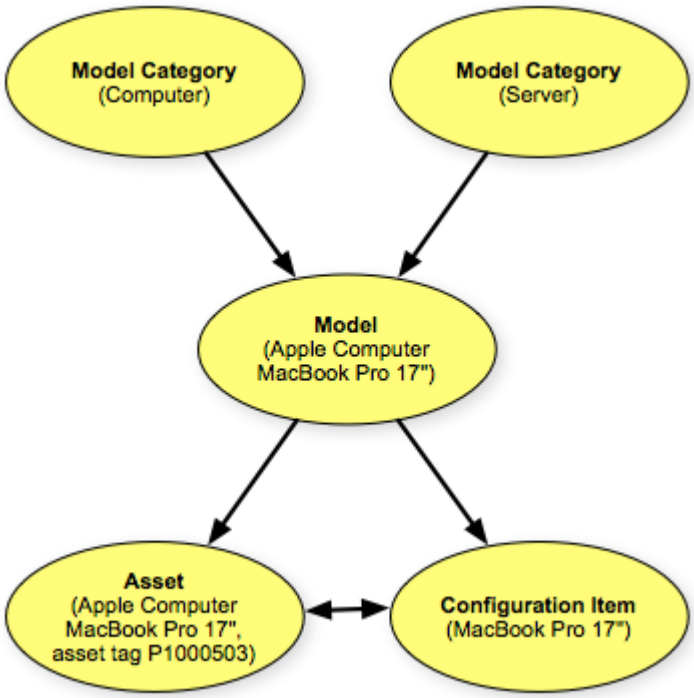
モデルカテゴリ

モデル カテゴリは、CI クラスを資産クラスに関連付けます。モデル カテゴリは製品カタログアプリケーションの一部です。

モデル カテゴリの構成は、ServiceNow プラットフォームが CI から資産を作成するかどうかを決定し、そうであれば資産のどのクラスを作成するかを決定します。ベース システムの資産クラスは、ハードウェア、ソフトウェア ライセンス、消耗品です。モデル カテゴリを多くのモデルに、モデルを多くのモデル カテゴリに関連付けることができます。たとえば、コンピューターの特定のモデルはコンピューターとサーバーとすることができます。

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

モデル図



サービスとして提供されるアイテム、または顧客に販売されるアイテムは、インストールベースアイテム (IBI) として追跡されます。[モデルカテゴリ] テーブルは、資産クラス、CI クラス、およびインストールベースアイテム (IBI) クラスを関連付けます。

注:
[インストールベースアイテムクラス] フィールドは、カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base] プラグインがインストールされている場合にのみ、[モデルカテゴリ] フォームで使用できます。現在、ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理コアアプリケーションがインストールされている場合は、医療デバイスのインストールベースアイテム [sn_hcls_medical_device_install_base_item] のみがサポートされます。詳細については、「Medical device install base item table」を参照してください。IBI クラスが作成されると、資産が存在する場合は資産に関連付けられ、それ以外の場合は資産が作成されます。

[資産クラス] と [IBI クラス] のフィールドは、次のように同期されます。

1. IBI クラスが更新されると、[アカウント]、[コンシューマー]、[場所]、および [インストール日] フィールドの変更が、資産クラスの対応するフィールドと同期されます。
2. 資産クラスが更新されると、[場所] および [インストール日] フィールドの変更が、IBI クラスの対応するフィールドと同期されます。

関連情報

CMDB 分類とクラスの依存関係

資産クラスを作成する

モデル カテゴリを表示する

デフォルトのモデル カテゴリは製品カタログに含まれています。デフォルトのカテゴリと作成されたカテゴリの一覧を表示できます。

始める前に
必要なロール：model_manager

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > モデルカテゴリ.
2. モデル カテゴリーを開いて、詳細を表示します。

モデル カテゴリを作成する

インスタンスのカスタム モデル カテゴリを追加できます。

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
モデル カテゴリを作成するときは、次の点にご注意ください。

- ベース システムは、CMDB 内の各 CI クラスのモデル カテゴリを提供します。`cmdb_ci` クラスを作成するとき、使用するモデル テーブルのモデル カテゴリ テーブルに対応する行を作成します。
- 既存のモデル カテゴリで [資産クラス] を選択すると、モデル カテゴリに関連付けられたすべての構成アイテムの資産が自動的に作成されます (設定されている場合)。資産が自動的に作成されない場合は、資産を手動で作成することができます。モデル カテゴリに対して資産クラスが選択された後、資産クラスは変更できません。
- [事前割り当てを許可]、[バンドルで許可]、[メインとして許可] オプションは、モデルカテゴリに資産クラスが指定されている場合にのみ使用できます。
- 資産クラスに [消耗品] または [ソフトウェアライセンス] を選択すると、[バンドルで許可] オプションは使用できますが、[事前割り当てを許可] や [メインとして許可] は使用できません。
- 資産追跡を必要とするモデル カテゴリから CI を作成すると、モデル カテゴリで指定された資産クラスの資産レコードが自動的に作成されます。次に、その資産レコードを CI にリンクします。モデルが指定されている場合、CI のモデル カテゴリは、CI クラスと、モデルによってサポートされるカテゴリのリストの組み合わせによって決定されます。資産追跡はモデル レコードで指定されます。
- CI 追跡を必要とするモデル カテゴリから資産を作成すると、カテゴリによって指定されたクラスの CIレコードが自動的に作成され、資産にリンクされます。
- [モデルカテゴリ] リスト (製品カタログ > 製品モデル > モデルカテゴリ) には、すべての CI クラスと、資産サイドで生成される資産クラスが表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 製品カタログ > 製品モデル > モデルカテゴリ [新規] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

モデルカテゴリ フィールド

フィールド	説明
名前	このカテゴリのわかりやすい名前。
CI クラス	CIクラスが必要な場合は、モデル カテゴリの作成時に指定する必要があります。後で CI クラスをモデルカテゴリに追加することはできません。
資産クラス	デフォルトオプションと作成した新規の資産クラス。資産クラスを設定すると、選択したモデル カテゴリに応じて資産の作成が発動されます。資産クラスを後でモデルカテゴリに追加することはできますが、追加後に変更することはできません。消耗品またはソフトウェアライセンスが CI を作成しないため、[消耗品] または [ソフトウェアライセンス] を

自動翻訳

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

フィールド	説明
	選択すると、**[CI** クラス] フィールドが読み取り専用になります。CI クラスを指定してから [消耗品] または [ソフトウェアライセンス] を選択すると、**[CI** クラス] フィールドは自動的に [なし] に変更されます。 ○ 資産：個別に追跡できるアイテム。 ○ 消耗品：キーボードなど個別に追跡されない資産。 ○ ハードウェア：ラップトップやサーバーなどのコンピューター機器の物理的な部品。 ○ ソフトウェアライセンス：許可されたインストール数や配賦条件など、ソフトウェアの使用を定義する法的申告。
インストールベースアイテムクラス	資産をインストールベースアイテムとして追跡するクラス。 **注:** このフィールドは、カスタマーサービスインストールベース管理 [com.snc.install_base] プラグインがインストールされている場合にのみ利用できます。また現在のところ、ヘルスケアとライフサイエンスサービス管理 Core アプリケーションがインストールされている場合は、医療デバイスのインストールベースアイテム [sn_hcls_medical_device_install_base_item] のみを使用できます。
製品モデルクラス	モデルが保存されるクラステーブル。デフォルト値は次のとおりです。 ○ アプリケーション ○ 消耗品 ○ 契約 ○ 設備 ○ ハードウェア ○ サービス ○ ソフトウェア 値を選択すると、モデルカテゴリで作成されたモデルのテーブルコンテンツ、フォームビュー、および全体的な機能が影響を受けます。
製品インスタンスである	モデルカテゴリが、資産、CI、および IBI クラスの論理グループである製品インスタンスに関連付けられているかどうかを識別します。 **注:** このチェックボックスは読み取り専用で、医療デバイスのモデルカテゴリでのみサポートされています。このオプションを選択すると、製品インスタンス識別子 (PID)、資産、CI、および IBI クラスの一意の識別子が、そのモデルカテゴリの資産を作成するたびに生成されます。ただし、既存の資産の場合、PID は、[シリアル番号]、[モデルコンポーネント ID]、[親] などの資産フィールドのいずれかが更新されたときにのみ生成されます。
事前割り当てを許可	このカテゴリーのアイテムを割り当て資産として追加、追跡します。
バンドル	このカテゴリのアイテムをバンドルで使用します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
で許可	
メインとして許可	このカテゴリのアイテムをバンドルのメインコンポーネントとして使用します。
CI 検証を強制	CI が手動で追加されたときやディスカバリーで検出されたとき、特定のモデル カテゴリで資産を自動的に作成しないようにします。このオプションを使用すると、新しい CI を資産として追加する前にアドミニストレーターが新しい CI をレビューおよび検証できます。

3. [送信] を選択します。

関連情報

検出

資産を手動で作成する

Now Platformは特定の条件下で自動的に資産を作成することはありません。必要に応じて手動で資産を作成することができます。

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
資産が自動的に作成されない条件は、次の通りです。

- 強制 CI 検証：[モデルカテゴリ] フォームの **[CI** 検証を強制] チェック ボックスを選択すると、CI の作成時または検出時に自動的に資産が作成されません。**[CI** 検証を強制] が有効な場合、新規作成された CI は資産の自動作成を発動しません。代わりに、これらの新規作成された CI の [検証を要求] フィールドが自動的に True に設定され、CI の次の UI アクションが表示されます。
  - *`Create Asset`*：資産を作成し、*`Requires verification`* を false に設定します。
  - *`Merge CI`*：CI の重複を結合する。このアクションは、CI の資産が別の過程で作成され、関連する CI が作成された場合に便利です。すると手動またはディスカバリーソースを介して 2 番目の CI が作成されても、重複した CI が正しく統合されませんでした。
- 構成エラー：まれに、資産を自動的に作成できないことがあります。モデルとモデルカテゴリを間違った順序で CI に割り当てると、このエラーが発生する可能性があります。

手動で資産を作成するには、次の手順に従います。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > モデルカテゴリ.
2. CI クラスが割り当てられていないモデルカテゴリを開きます。
3. [資産を作成] をクリックします。
   このアクションは、このモデルカテゴリで検証のために保留されたすべての CI から資産を作成します。このオプションは、admin ロールを持つユーザーのみ使用できます。

自動翻訳

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

モデル カテゴリを編集する

すべてのデフォルトのモデル カテゴリは、契約モデル カテゴリを除いて編集できます。作成したカスタム モデル カテゴリは、いつでも編集できます。

始める前に
必要なロール：model_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > モデルカテゴリ.
2. モデルカテゴリレコードを開きます。
3. 必要に応じてフィールドを編集します。

   注:
   CI クラスが必要な場合は、モデルカテゴリの作成時に指定する必要があります。後で CI クラスをモデルカテゴリに追加することはできません。

4. [更新] をクリックします。

モデル カテゴリを削除する

モデル カテゴリが不要になった場合は削除することができます。

始める前に
必要なロール：model_manager

このタスクについて
どのモデルにも参照されていないモデル カテゴリのみ削除できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 製品カタログ > 製品モデル > モデルカテゴリ.
2. モデル カテゴリの [名前] の横にあるチェック ボックスを選択します。
3. リストの下の [選択した行のアクション] メニューから、[削除] をクリックします。
4. [削除] をクリックします。

ドメインセパレーションと製品カタログ

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

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれています。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

自動翻訳

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

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

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

製品カタログにおけるドメインセパレーションの仕組み

ドメインオーナーの従業員とテナントは、作業が正しいドメインで実行されている場合、同じプロセスを使用できます。構成を調整するときは、作業を行っているドメインにいる必要があります。ドメインピッカーを使用して、作業を行う正しいドメインを選択します。

関連情報

- サービスプロバイダーのドメインセパレーション

Benchmarks

ServiceNow® ベンチマーク アプリケーションを使用すると、重要業績評価指標 (KPI) や傾向、ピアの業界平均と業界上位実績者に対する相対比較インサイトを即座に可視化できます。組織のパフォーマンスを広く認められている業界標準と対比したり、パフォーマンスをグローバルベンチマークと並べて表示して比較したり、パフォーマンス改善のために推奨内容を実装したりできます。

このビデオでは、ベンチマーク の概要を説明します。 Benchmarks の概要

探索	設定	管理
• ベンチマークの概要 • Benchmarks KPI • ドメインセパレーションと ベンチマーク	• Benchmarks のアクティブ化 • ベンチマーク KPI を有効にする	• ベンチマークKPIをリンクまたはカスタマイズする • ベンチマーク KPI データのドリルダウン (使用廃止)

使用	トラブルシューティングとヘルプ
• 廃止されたベンチマークダッシュボード • ベンチマーク KPI データの表示 (使用廃止) • ベンチマーク KPI パフォーマンスのトレンドと推奨事項 (使用廃止) • ITSM ダッシュボード	• Benchmarks のトラブルシューティング • Benchmarks フォーラムで質問や回答をする • Known Error Portal で既知のエラー記事を検索 • 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ベンチマークの概要

ServiceNowベンチマークアプリケーションは、インスタンス上の日次データを安全に収集し、そのデータを毎月のグローバル ベンチマーク レポートに集約します。

このビデオでは、ベンチマーク を使い始めるための概要を説明します。

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

自動翻訳

ベンチマーク入門

パフォーマンスアナリティクス は顧客インスタンスの日次データを収集します。前月のデータは、翌月の初めにスケジュール済みジョブからアップロードされます。エラーがあれば、何度か再試行を行います。

データがアップロードされた月にデータが集計され、毎月の結果 (インスタンス結果、グローバル結果、ランキング) が月中旬に顧客インスタンスへダウンロードされます。KPI パフォーマンスを向上させるために実装できる推奨事項の候補を月ごとに提供します。グローバル データが利用可能になると、メール通知を送信します。

ServiceNow では、2850 人を超える顧客が ベンチマーク プログラムにオプトインしています。以下を除くすべてのServiceNowの顧客は、次の場合を除いて、ServiceNow本番インスタンスからオプト インすることによりベンチマークプログラムに参加できます：

- Express の顧客
- 連邦政府の顧客
- オンプレミスのインスタンスを持つ顧客

注:
ベンチマークプログラムに参加するには、本番インスタンスが必要です。

管理サービスプロバイダ (MSP) と MSP 管理のインスタンスがサポートされ、グローバル MSP アグリゲートスコアデータに排他的にアクセスします。すべてのインスタンスは、ベンチマーク ダッシュボードでの比較のためにダウンロードできる次のベンチマークをサポートしています。

- すべての顧客に適用されるグローバル
- 業界カテゴリ
- アクティブなユーザー数に基づくユーザーサイズ
- 業界カテゴリの会社、および自社と類似する規模の会社
- 地理的な地域

注:

- これらのベンチマークは、MSP データを使用して計算されません。
- 上記のベンチマークに加えて、これらの各カテゴリの上位実績者も表示されます。

月内に KPI の設定を変更する場合、毎月の値にその変更が反映されるようにするには、1 ～ 2 か月のデータ収集が必要です。

注:
ベンチマーク スケジューラー (bm.scheduler) ユーザーがベンチマークと共に追加されます。ベンチマークデータ収集に必要です。

主な機能

- ITSM、ITOM、Security Operations など、他の ServiceNow アプリケーションから利用可能な KPI。詳細については、「ベンチマーク KPI」を参照してください。
- KPI の定義をカスタマイズに合わせて変更可能
- サービスポータル内のベンチマークダッシュボード (モバイルデバイス対応)
- KPI レポートをダウンロード可能
- 次のパラメーターに基づいてデータのフィルタリングが可能。

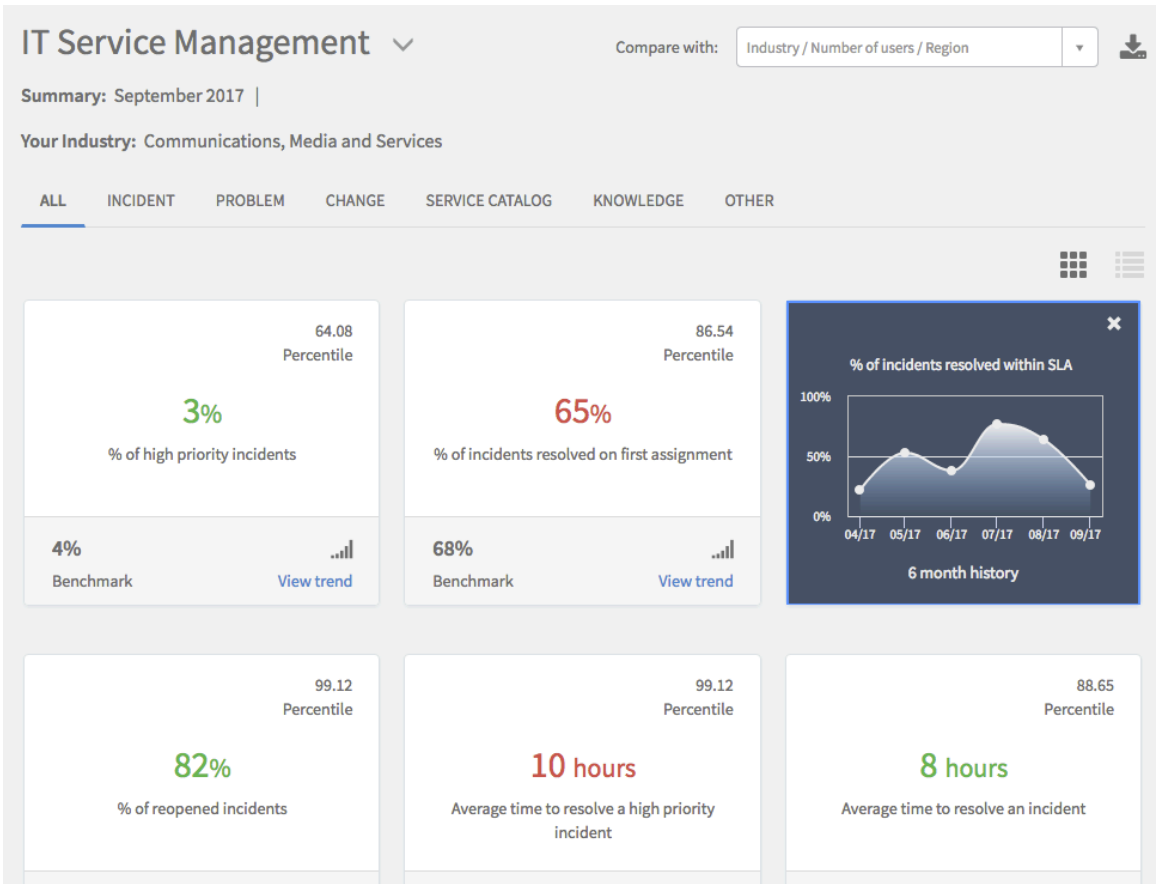
自動翻訳

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

- 業界別、ユーザー数別、地理的地域別
- 自社と業界カテゴリが同じ会社、および類似する規模の会社

- 新しい集計月データが利用可能になるとメールで通知
- 参加しているピアグループ内での順位を示すパーセンタイルランク
- 推奨事項の候補には、KPI パフォーマンスの向上に役立つガイド付きセットアップがあります。
- 製品カテゴリー ベースのロールを作成しデータ アクセスを制限
- パフォーマンスアナリティクスとの統合により、日次データ収集と KPI データのドリル ダウンを実施

Benchmarks ダッシュボード



メリット

メリット	説明
グローバルな匿名性	組織内の閲覧者は組織のベンチマークにアクセスできますが、グローバルベンチマークは匿名であり、会社の情報を含みません。
業界比較	ベンチマーク ダッシュボードの [比較対象] ドロップダウンを使用すると、ベンチマーク結果を業界、ServiceNow ユーザーサイズ、または地域別にフィルタリングして、結果を組織に関連性の高いものにすることができます。

自動翻訳

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

メリット (続く)

メリット	説明
	• 会社のアカウントレコード内に記載の標準業界コードに基づいて業界を決定します。 • ユーザー数は会社内のServiceNowアクティブ ユーザーの数によって決まります。そのため、ServiceNowを実装している同等規模の会社と自分の会社を比較して洞察を得ることができます。 • 会社テーブルの [地域] フィールドに基づいて地域を決定します。 フィルターカテゴリの参加者が 20 人未満の場合、相対するデータは [その他] カテゴリに表示されます。
傾向	公開された全 KPI の結果と過去 6 か月間の履歴が閲覧可能です。 このトレンドデータを基に、一定期間におけるサービスデリバリーの進捗状況を測定およびレポートし、順調に行っている点、改善が必要な点を判断することができます。
推奨事項	データを分析し、KPI パフォーマンスの向上を目的に推奨事項の候補を提供します。 推奨事項はすべて動的で、前月のデータに基づいて毎月更新されます。
レポート	ベンチマーク レポートは毎月更新され、 PDF 形式でダウンロードできます。新しいデータが利用可能になると、顧客にメール通知を送信します。

メール通知

ベンチマーク 管理者 (sn_bm_client.benchmark_admin) および Benchmarks データビューア (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) のロールを持つユーザーは、月次のスコア、履歴データの再計算、新しい KPI の提供状況に関するメール通知を自動的に受け取ります。メール受信者リストを変更するには、システム管理者 (admin) のロールが必須です。

- 毎月のグローバル データが利用可能になると、通知情報を含むメールが送信されます。毎月の結果 (インスタンス結果とグローバル結果) は、月中旬に顧客インスタンスにダウンロードされます。
  - 件名：新しい月次 Benchmarks レポートが利用可能になりました
  - 本文： ServiceNow Benchmarks が<month>のデータで更新されました。ベンチマーク ダッシュボード <Benchmarks Dashboard Portal link> から更新されたベンチマークを確認できます。
- 過去 6 か月間の履歴データが再計算されると、通知情報を含むメールが送信されます。

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

- 件名：グローバル Benchmarks スコアの履歴が更新されました
- 本文：過去 6 か月間のグローバル Benchmarks スコアが、向上されたデータ品質を含めて再計算されました。Benchmarks ダッシュボード <Benchmark Dashboard Portal link> から更新された Benchmarks を確認できます。

- KPI のバージョンが (修正などとともに) アップデートされると、通知情報を含むメールが送信されます。

  - 件名： Benchmarks の KPI バージョンを 1 件以上変更しました
  - 本文：最新の Benchmarks スコアには、改善されたデータ品質を含む以下の KPI の新バージョンが含まれています。

    <KPI 名>。

    Benchmarks ダッシュボード <Benchmark Dashboard Portal link> から更新された Benchmarks を確認できます。

ベンチマーク 通知メールには、 システムの設定 > 通知 設定できます

Benchmarks のデータ転送

Benchmarks のスコアデータは、毎月 3 日に自動で ServiceNow にアップロードされます。グローバルスコアは、毎月 11 日に自動でインスタンスにダウンロードされます。

これらの日以降にスコアを (オンデマンドで) 手動でアップロードまたはダウンロードするには、 システム定義 > スケジュール済みジョブ ナビゲーションアイテム。

- ベンチマークスコアをアップロードする (月の最初の日に自動的に実行されます)
- ベンチマークスコアをダウンロードする (月の9日に自動的に実行されます)

これらのオンデマンドのスケジュール済みジョブは、何らかの理由でスコアの自動アップロード/ダウンロード プロセスに障害が発生した場合や、指定日以降にアップロード/ダウンロードしたい場合に便利です。スケジュール済みジョブを実行して、6 か月分の履歴データを生成することもできます。

ベンチマーク KPI カテゴリ

ベンチマーク は、ITSM、ITOM、Security Operations、対話型インターフェース、サクセスダッシュボード、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) などの他の ServiceNow アプリケーションの KPI をサポートしています。詳細については、「ベンチマーク KPI」を参照してください。

注:
ベンチマークでメトリクスを追跡するために KPI がオプトインされていない限り、カテゴリはベンチマークダッシュボードに表示されません。

Benchmarks ロール

ベンチマークにはこれらのロールが導入されています。

オプトイン、Benchmarks の設定、KPI ダッシュボードの読み取り、KPI カードの読み取り、推奨事項とその実装など、ServiceNow の Benchmarks 機能の概要です。

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

自動翻訳

ロール

ロール	できること	継承されるロール
sn_bm_client.benchmark_admin	• インスタンスからベンチマークを設定 • ベンチマークプログラムのオプト インまたはオプト アウト • インジケーターのアクティブ化、無効化、変更 (アプリケーション固有のロールを必要としない KPI のパフォーマンスアナリティクスインジケーター ソース、スクリプト、条件の変更を含む) • 新しい月次アグリゲートデータが利用可能になるとメール通知を受信 • ベンチマークビューアのすべての機能とベンチマークの推奨ロール	
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• での全ベンチマーク レポートの表示 サービスポータル • 傾向分析のためのデータ表示方法とデータのドリル ダウンの表示 (PA スコアカードではない) • 視覚化したデータのダウンロード • 業界カテゴリやサイズ比較の表示 • 新しい月次アグリゲートデータが利用可能になるとメール通知を受信	
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	ベンチマーク KPI 推奨事項の候補の表示	sn_process_optimization_viewer

Benchmarks のアクティブ化

ベンチマーク のデータ収集に参加するには、ベンチマーク にオプトインする必要があります。ただし、いつでもオプト アウトできます。

始める前に
ベンチマーク 比較データをクリーンに保つために、本番インスタンスからのみ ベンチマーク にオプトインすることができます。

必要なロール：sn_bm_client.benchmark_admin

自動翻訳

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

このタスクについて

注:
それぞれの ベンチマーク KPI にアクセスするには、サクセスダッシュボードおよび戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) アプリケーションをインストールする必要があります。これらの KPI の詳細については、「ベンチマーク KPI」を参照してください。

手動で ベンチマーク にオプトインしたら、ベンチマーク KPI を有効にして設定します。ベンチマーク ダッシュボードから、ベンチマーク KPI データ、パフォーマンス傾向、インジケータースコアカードを表示できます。

注:
ベンチマーク ダッシュボードを表示するには、サービスポータル をインストールする必要があります。

オプトインすると、6 か月間のグローバルデータが利用可能になります。利用可能であればインスタンスに相対するデータも含まれます。

注:
インスタンスの過去データは、以前のリリースからアップグレードした Benchmarks ユーザーに対してのみ利用可能になります。

手順

1. ガイド付きセットアップを使用するか、アプリケーションナビゲーターを使用してナビゲートして、ベンチマーク にオプトインします。
2. [オプト イン契約] をクリックし、内容を読みます。
3. 合意内容を読み終えたら、[完了] をクリックします。
4. [はい、オプトイン契約を読んだうえで同意します] のチェックボックスをオンにして、[オプトイン] をクリックします。
   オプトイン確認画面が表示されます。

次のタスク
KPI を有効にして設定する。

ITSM サクセスダッシュボードアドミンコンソールの概要

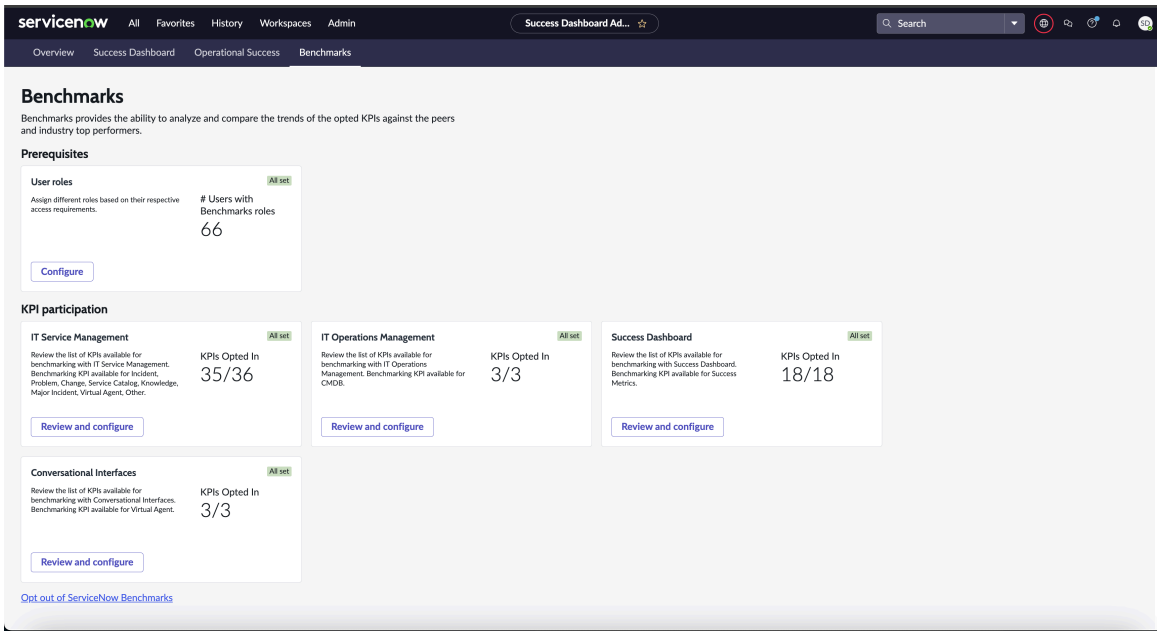
新しい ITSM サクセスダッシュボードアドミンコンソールを使用して、ベンチマークアプリケーションにアクセスできます。

アドミンコンソールには、選択した KPI のパフォーマンスを最適化するために役立つベンチマークに必要な更新またはプラグインが表示されます。また、組織の要件に従ってベンチマークを構成し、KPI と傾向をカスタマイズするために役立ちます。アドミンコンソールの詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードアドミンコンソール」を参照してください。

- ユーザーロール：特定のアクセス要件に基づいてさまざまなロールをアサインできます。
- KPI を加える (KPI participation)：ITSM、ITOM、およびサクセスダッシュボードカテゴリに対してオプトインされた KPI を確認および構成できます。
- オプトアウト：いつでも ベンチマーク をオプトアウトできます。オプトアウトすると、会社の使用状況データがベンチマークデータセットに含まれなくなり、アグリゲートメトリクスは表示されなくなります。

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

自動翻訳



https://player.vimeo.com/video/1013200251?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Benchmarks のオプトアウト

いつでもベンチマークのオプト アウトができます。オプト アウトすると、会社の使用データがベンチマークデータ セットに含まれなくなり、メトリクスのアグリゲートも表示されなくなります。

始める前に
必要なロール：sn_bm_client.benchmark_admin

このタスクについて
ベンチマーク フォーラムからオプトアウトすると、組織のベンチマーク情報にアクセスできなくなります。使用データも今後のベンチマークデータ セットから削除されます。ただし、いつでもベンチマークプログラムに再度参加することができます。

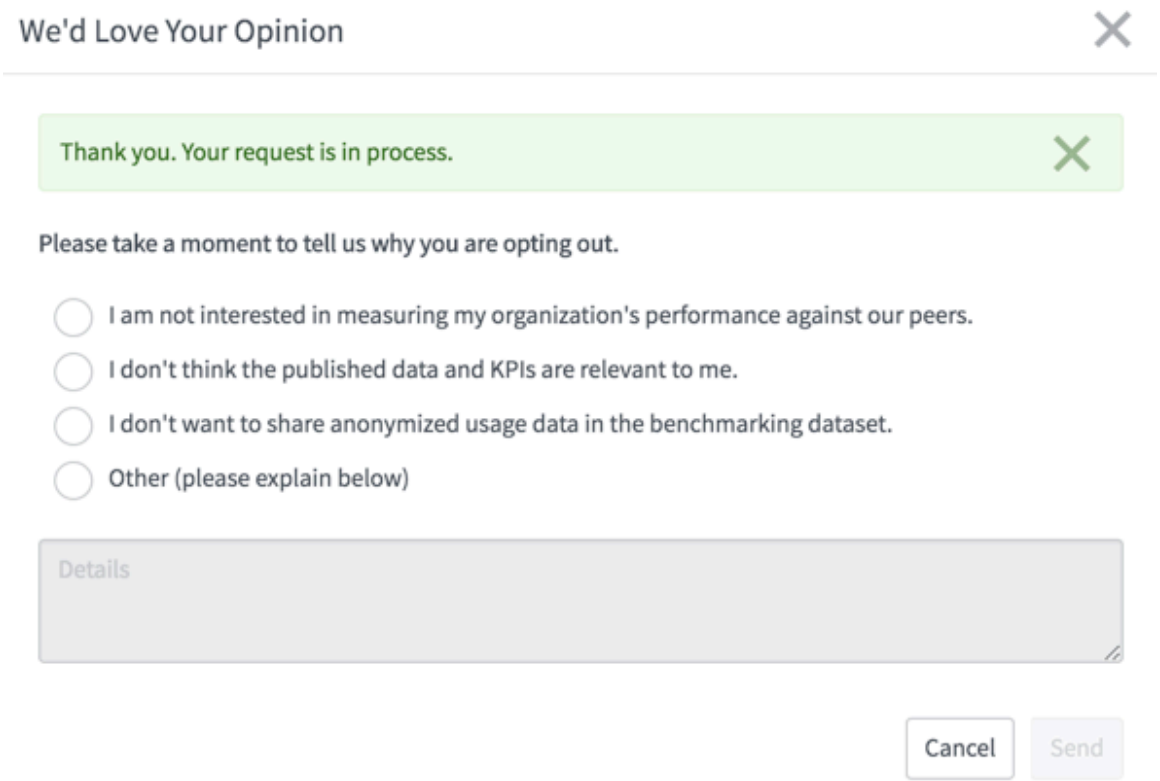
> **注:**
> 要求の処理には最長 2 か月の更新サイクルを要することがあります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンチマーク > セットアップ.
2. **[ServiceNow Benchmarks** からオプト アウト] をクリックします。
3. [オプト アウト] をクリックします。
4. オプション: フィードバックを送信するには、関連情報を入力して [送信] をクリックします。
   それ以外の場合は、[キャンセル] をクリックしてアンケートをスキップします。

自動翻訳

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



オプトアウトの確認が表示されます。いつでもオプト インし直すことができます。

Benchmarks KPI

Benchmarks KPI を有効または無効にし、KPI 条件をカスタマイズできます。パフォーマンスアナリティクス との統合により、KPI データの日次データ収集とドリルダウン機能が提供されます。

ベンチマーク は ITSM、ITOM、仮想エージェント、Security Operations の KPI、サクセスダッシュボード、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) を提供します。

注:
Benchmarks をアップグレードしても、KPI のステータスまたは構成は以前のリリースから変更されません。新しい KPI はデフォルトで有効になっています。

ベンチマーク では、グローバルおよび業界のベンチマークを計算するために、オプトインしている顧客から匿名で集計された利用状況データを使用します。ベンチマーク アプリケーションの KPI は、月次集計に基づいた 1 か月間のインシデントの合計数など、使用回数データのみを収集するパフォーマンスアナリティクスインジケーターです。データ収集中、ベンチマーク アプリケーションでは、インシデントの説明や、要求、変更、またはアプリケーションに関する情報など、その他の詳細は考慮されません。

業界カテゴリ、ユーザーサイズ、および 3 つの地域別に集計された各コホートバケットの参加顧客数は、月次のベンチマーク値の計算と、完全な匿名性の維持に十分な人数です。さらにデータの匿名性を確保するために、Benchmarks ユーザーインターフェイスでは、使用できるフィルターは一度に 1 つのみです。

自動翻訳

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

ITSM KPI

インシデント

KPI	説明
注: 一部の環境では、解決済みのインシデントに関する KPI には、解決済みのインシデント データを取得するためにさらに構成が必要な場合があります。	
高優先度の解決済みインシデントの割合	[月内に解決された優先度 1 (P1) および優先度 2 (P2) のインシデントの数] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数] インシデントの数は [インシデント] テーブルから生成されます。 注: P1 と P2 インシデントの定義は、参加者ごとに異なる可能性があります。各自の P1 と P2 インシデントは、他のユーザーのインシデントと同様である場合もそうでない場合もあります。比較のため、このレポートで提供されるメトリクスはすべての参加者の平均を表しています。
最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合	[月内に最初のアサインにより解決されたインシデントの数] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数] 最初のアサインとは、インシデントの [再アサイン回数] フィールドが 0 になっている場合を意味します。
SLA 内で解決されたインシデントの割合	[月内に解決された SLA を満たしたインシデントの数] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数] SLA を満たしたインシデントは、月内に解決されたインシデントの task_sla テーブルから計算されます。
再オープンされたインシデントの割合	[月内に再オープンされた解決されたインシデントの数] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数] 再オープンは、インシデントの [再オープン数] フィールドが 0 より大きい場合に起こります。
高優先度のインシデントの解決に要する平均時間	[月内に解決されたすべての高優先度インシデントの期間の合計] / [同じ月に解決された高優先度インシデントの合計数]

自動翻訳

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

インシデント (続く)

KPI	説明
	• 期間は作成から解決までの時間の長さです。 • 高優先度のインシデントには、優先度 1 (P1) と優先度 2 (P2) が含まれます。
インシデントの解決に要する平均時間	[月内に解決されたすべてのインシデントの期間の合計] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数] 期間は作成から解決までの時間の長さです。
ユーザーごとに作成されるインシデントの数	月内に作成されたユーザーごとのインシデントの数 グローバル値は、ユーザーごとのすべての参加顧客の平均値です。

問題

KPI	説明
高優先度の問題の割合	[月内にクローズした高優先度の問題の数] / [同じ月にクローズした問題の合計数] 高優先度の問題には、優先度 1 (P1) と優先度 2 (P2) が含まれます。
問題別の解決されたインシデントの割合	[問題に関連付けられている、月内に解決されたインシデントの数] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数]
問題のクローズに要する平均時間	[月内にクローズしたすべての問題の期間の合計] / [同じ月にクローズした問題の合計数] • 期間は、作成からクローズまでの時間の長さです。 • 問題には、優先度 1 (P1) から優先度 5 (P5) までが含まれます。

変更

KPI	説明
緊急変更の割合	[月内にクローズした緊急変更の数] / [同じ月にクローズしたすべての変更の総数]

自動翻訳

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

変更 (続く)

KPI	説明
	すべての変更には、標準、通常、緊急が含まれます。
失敗した変更の割合	[月内に失敗した変更の数] / [同じ月にクローズしたすべての変更の総数]
変更のクローズに要する平均時間	[月内にクローズしたすべての変更の期間の合計] / [同じ月にクローズしたすべての変更の合計数] • 期間は、作成からクローズまでの時間の長さです。 • すべての変更には、標準、通常、緊急が含まれます。

サービスカタログ

KPI	説明
SLA 違反をしているクローズした要求の割合	[月内の SLA 違反をしているクローズした要求の数] / [同じ月にクローズした要求の合計数] SLA 違反は、月内にクローズした要求の task_sla テーブルから計算されます。
要求の履行に要する平均時間	[月内に履行されたサービスカタログ要求の期間の合計] / [同じ月に履行されたサービスカタログ要求の合計数] • 期間は、作成からクローズまでの時間の長さです。 • 履行された サービスカタログの要求数は、1 か月以内にクローズした sc_req_item テーブル内のレコード数のカウントです。
ユーザーごとに作成された要求の数	月内に作成されたユーザーごとの要求の数です。

ナレッジ

KPI	説明
KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合	[月内に解決された KB 記事付きインシデントの数] / [同月内の解決済みインシデントの総数]

自動翻訳

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

ナレッジ (続く)

KPI	説明
ユーザーあたりのナレッジ記事の閲覧数	月内のユーザーあたりのナレッジ記事の閲覧数です。 • [ナレッジベースビュー **(Knowledge base views)]** は、kb_use テーブルから生成されます。 • グローバル値は、ユーザーごとのすべての参加顧客の平均値です。

ITSM 仮想エージェント

KPI	説明
コール転送の割合	[仮想エージェントを使用して作成されたインシデントと要求の数] / [作成されたインシデントと要求の合計数] 仮想エージェントを使用してインシデントまたは要求が送信された回数の割合。これは、仮想エージェント トピックで追加された転送 パターンによって決定されます。
自動解決されたインシデントの割合	[仮想エージェントによって自動解決されたインシデントの数] / [解決されたインシデントの合計数] インシデントが自動ワークフローを使用して、または 問題の自動解決 によって自動的に解決された回数の割合。

その他

KPI	説明
平均顧客満足度	[月内に行われたすべてのサーベイ インスタンスの標準的評価指標値の合計] / [同月内に行われたサーベイインスタンスの総数] • テーブル：asmt_metric_results • サーベイ：顧客満足度サーベイ • 評価指標値はカテゴリの重要性により標準化されます。

自動翻訳

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

その他 (続く)

KPI	説明
	注: この KPI は、ベース システムの顧客満足度サーベイを使用します。 別のサーベイを使用してユーザーからのフィードバックを収集する場合は、KPI 定義をカスタマイズできます。
履行者あたりの要求の数	[月内のアクティブな要求者 (非 ITIL) ユーザーの数] / [同月内のアクティブな ITIL ユーザーの総数]

ITOM KPI

CMDB

KPI	説明
重複する CI の割合	月内の重複 CI の平均割合。 重複 CI は、cmdb_health_scorecard テーブルを使用して計算されます。 注: 重複 CI の定義は、参加者ごとに異なる可能性があります。各自の重複 CI の定義は、他のユーザーの定義と似ている場合もそうでない場合もあります。比較のため、このレポートで提供されるメトリクスはすべての参加者の平均を表しています。
非準拠 CI の割合	月内の非準拠 CI の平均割合。 非準拠 CI は、cmdb_health_scorecard テーブルを使用して計算されます。 注: CI コンプライアンス監査の定義は、参加者ごとに異なる可能性があります。各自の CI コンプライアンス監査の定義は、他のユーザーの定義と似ている場合もそうでない場合もあります。比較のため、このレポートで提供されるメトリクスはすべての参加者の平均を表しています。
古い CI の割合	月内の古い CI の平均割合。 古い CI は、cmdb_health_scorecard テーブルを使用して計算されます。

自動翻訳

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

CMDB (続く)

KPI	説明
	注: 古い CI の定義は、参加者ごとに異なる可能性があります。各自の古い CI の定義は、他のユーザーの定義と似ている場合もそうでない場合もあります。比較のため、このレポートで提供されるメトリクスはすべての参加者の平均を表しています。

対話型インターフェース の **KPI**

仮想エージェント

KPI	説明
仮想エージェントを使用しているユーザーの割合	[仮想エージェントを使用しているユーザーの合計数] / [アクティブなユーザーの合計数] 仮想エージェントを使用して日常のタスクや要求を処理している一意のユーザーの割合。
ライブエージェントに引き継がれた会話の割合	[ライブエージェントにアサインされた会話の数] / [会話の合計数] 日常のタスクと要求を処理するためにリダイレクトされた仮想エージェントの会話の割合。
仮想エージェント CSAT スコア	実施されたサーベイの日次平均スコアを使用して、仮想エージェント会話のユーザーインタラクションの品質を分析します。

Security Operations KPIs

セキュリティインシデントレスポンス

KPI	説明
重大で高優先度のセキュリティ インシデントの割合	[月内に作成された重大で高優先度のセキュリティインシデントの数] / [同月内に作成されたすべてのセキュリティインシデントの総数]

脆弱性対応

KPI	説明
重大な脆弱性の平均経過時間	[重大な脆弱性一致アイテムの合計経過時間] / [重大な脆弱性一致アイテムの数]

自動翻訳

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

脆弱性対応 (続く)

KPI	説明
脆弱性の平均経過時間	[脆弱性一致アイテムの合計経過時間] / [脆弱性一致アイテムの数]
資産あたりの平均脆弱性	[アクティブな脆弱性一致アイテムの合計]/[スキャンされた構成アイテムの合計数]
VI 平均修正時間 (MTTR)	[クローズされた脆弱性一致アイテムの期間の合計]/[30 日間移動平均として表示されるクローズされた脆弱性一致アイテムの合計数]
修復効率の割合	[1 か月間にクローズされた脆弱性一致アイテムの数]/[同じ月に新規または再オープンされた脆弱性一致アイテムの数]

サクセスダッシュボードの **KPI**

KPI	計算式	説明
自己解決率	[自己解決 (VA、KB、QnA、プロアクティブエンゲージメント) + 自動解決] / [合計チケット解決数 + 自己解決 (VA、KB、QnA、プロアクティブエンゲージメント) + パスワードリセットアプリを使用したセルフサービス] * 100	自己解決率は、ユーザーがエージェントの介入なしに解決を達成した日次平均回数に基づいて計算されます。次のアイテムの番号が含まれています。 • 仮想エージェントを使用した自己解決 • ナレッジ記事を使用した自己解決 • QnA を使用した自己解決 • PE を使用した自己解決 • 自動解決たとえば、仮想エージェントを使用して自動解決されたインシデントが考えられます。
コール転送の割合	[カタログチケット送信 + VA チケット送信 + 自己解決 (VA、KB、QnA、プロアクティブエンゲージメント) + パスワードリセットアプリを使用したセルフサービス] / [送信済みチケットの合計数 + 自己解決 (VA、KB、QnA、プロアクティブエンゲージメント) + パスワードリセットアプリを使用したセルフサービス] * 100	コール転送は、要求者が階層 1 エージェントの介入なしに次のアクションを実行した回数に基づいて計算されます。 • サービスカタログを使用したチケット送信 • 仮想エージェントを使用したチケット送信

自動翻訳

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

KPI	計算式	説明
		• 仮想エージェントを使用した自己解決 • ナレッジ記事を使用した自己解決
構造化チケットの割合	[完了した構造化チケット] / [合計チケット解決数] * 100	完了し、構造化されたチケットのカウント率。たとえば、要求されたアイテムの履行や給与のあいまいさが解決された人事ケースなどです。
平均 CSAT (顧客満足度サーベイ) スコア	[ITSM 顧客満足度スコア] + [仮想エージェント顧客満足度スコア]	問題が解決された後に実施されたサーベイに基づく顧客満足度スコアの平均。 **注:** ITSM 顧客満足度スコアと VA 顧客満足度スコアはどちらも 10 を基準として正規化されます。
MTTR – 平均復旧時間	[解決までの時間] / [解決された問題] / 24	平均解決時間 (MTTR) はチケットの作成からクローズまでの時間の日次平均から計算されます。カードにはレポート範囲の平均 MTTR が表示されます。
SLA 違反の割合 (%)	[SLA 違反を含む解決済み問題] / [解決された問題] * 100	サービスレベルアグリーメント (SLA) の違反率は、SLA の違反後にクローズされた問題の日次平均件数から算出されます。
最初のアサイン解決	[再アサインなしで解決されたチケット] / [解決された問題] * 100	エージェントへの再アサイン不要で解決されたチケット
% 自動解決	([[自動解決]]/[[自己解決 - 割合 (分母)]])*100	自動ワークフローの使用、問題の自動解決、パスワードリセット Web/Windows アプリケーションのいずれかによって正常に完了およびクローズされたチケットの合計数。
% KB：自己解決 (カウント)	([[KB - 自己解決 (カウント)]]/[[自己解決 - 割合 (分母)]])*100	ナレッジ記事の読み取りによって正常に完了およびクローズされたチケットの合計数。これは、ユーザーがナレッジ記事を読み、24 時間以内にチケットを作成しなかった場合に判定されます。
% VA：自己解決 (カウント)	([[VA - 自己解決 (カウント)]]/[[自己解決 - 割合 (分母)]])*100	問題を解決した自動会話の合計数。これは、仮想エージェントトピックに組み込まれた転送ノードによって決定されます。

自動翻訳

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

KPI	計算式	説明
自己解決時の % コール転送 (カウント)	([[自己解決時のコール転送 (カウント)]]/[[コール転送 - 割合 (分母)]])*100	仮想エージェントおよびナレッジベース記事を使用して解決され、コール転送になった問題または要求の合計数。
% VA チケット送信 (カウント)	([[VA チケット送信 (カウント)]]/[[コール転送 - 割合 (分母)]])*100	仮想エージェントを使用して送信されたチケットの合計回数。これは、仮想エージェントトピックに組み込まれた転送ノードによって決定されます。
% カタログチケット送信 (カウント)	([[カタログチケット送信 (カウント)]]/[[コール転送 - 割合 (分母)]])*100	サービスポータルまたは Now Mobile でのサービスカタログを使用して送信されたチケット (ケース、インシデント、要求アイテムなど) の合計数。
生産性向上タイミング:ユーザーごとの検索の生産性	[[検索の生産性 (カウント)]] / [[アクティブユーザーの平均数]]	NLU、LLM、ナレッジ記事、ウォークアップエクスペリエンスなどの ServiceNow 機能が、エージェントまたは要求者の生産性向上に役立ったインスタンス。
生産性向上タイミング:ユーザーごとのルーティングの生産性	[[ルーティングの生産性 (カウント)]] / [[アクティブユーザーの平均数]]	NLU、LLM、ナレッジ記事、ウォークアップエクスペリエンスなどの ServiceNow 機能が、エージェントまたは要求者の生産性向上に役立ったインスタンス。
生産性向上タイミング:ユーザーごとの履行の生産性	[[履行の生産性 (カウント)]] / [[アクティブユーザーの平均数]]	NLU、LLM、ナレッジ記事、ウォークアップエクスペリエンスなどの ServiceNow 機能が、エージェントまたは要求者の生産性向上に役立ったインスタンス。
生産性向上タイミング:ナレッジ記事生成の生産性	[[ナレッジ記事生成の生産性]] / [[アクティブユーザーの平均数]]	NLU、LLM、ナレッジ記事、ウォークアップエクスペリエンスなどの ServiceNow 機能が、エージェントまたは要求者の生産性向上に役立ったインスタンス。

サクセスダッシュボードの KPI 定義と計算式の詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードインジケーター の KPI 定義と計算式」を参照してください。

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) の KPI

ベンチマーク は 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) KPI をサポートしています。詳細については、「SPM ベンチマーキング KPI」を参照してください。

ベンチマーク KPI を有効にする

KPI をデータ レポートで使用できるようにします。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：
sn_bm_client.benchmark_admin ロールは KPI を有効にできます。

アドミニストレーターは KPI カテゴリにロールを割り当てることができます。

このタスクについて
KPI はカテゴリ内でグループ化されます (たとえば、ITSM、ITOM、Security Operations)。特定のカテゴリにロールを割り当てることで、相対する KPI データが許可されたグループに限定されるようにすることができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンチマーク > アドミニストレーション > セットアップ.
2. KPI を有効または無効にするには、KPI スライダーをクリックします。
3. KPI に関する詳細を表示するには、KPI をクリックします。
   追加情報には、データが収集される説明、数式、条件、表が含まれます。
4. [保存] をクリックします。
   KPI ステータスの変更を正確に反映させるためには、1 ～ 2 か月のデータを集計してください。

   注:
   状況によっては、解決済みインシデント データを取得するために、そのインシデント KPI で追加の構成が必要な場合があります。

5. オプション: ベンチマーク データへのアクセスを特定のカテゴリに限定するには、KPI カテゴリにロールを割り当てます。

   a. 次のように移動する。 ベンチマーク > アドミニストレーション > **Category** (カテゴリ) KPI カテゴリを選択します。

   b. ロールを追加するには、[役割の表示] をクリックします。

      注:
      ロールをカテゴリに割り当てるには、admin ロールが必要です。

解決済みインシデント **Benchmarks KPI** の設定

解決済みインシデント データを含む KPI のソースは、インシデント [inscident] テーブルの **resolved_at** フィールドです。一部の環境では存在しない場合があります。その場合は、これらの KPI を使用するには追加の構成が必要です。

始める前に

注:
お使いの環境でこれまでに解決済みインシデントを追跡したことがない場合は、インシデント解決フィールド (com.snc.incident_resolution_fields) プラグインをインストールします。これで **resolved_at** フィールドがインシデントテーブルに自動追加されます。それ以上の手順は必要ありません。

必要なロール：sn_bm_client.benchmark_admin

このタスクについて
解決済みインシデントを追跡するためにカスタム (ユーザー作成) フィールドを使用していることが理由となり、解決済みインシデントの KPI ベンチマーク データ収集ジョブ ログにエラーが発生している場合、これらの ベンチマーク KPI を使用してデータを正常に取得するには、次の手順が必要となります。

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

自動翻訳

- 高優先度の解決済みインシデントの割合
- 最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合
- SLA 内で解決されたインシデントの割合
- 再オープンされたインシデントの割合
- 高優先度のインシデントの解決に要する平均時間
- インシデントの解決に要する平均時間
- ユーザーごとに作成されるインシデントの数

解決済みインシデントの ベンチマーク KPI のカスタムフィールド (デフォルトの **resolved_at** フィールドの代替) を使用するように KPI 条件とスクリプトを構成します。

手順

1. Benchmark.Incidents.Resolved インジケーターソース の条件をカスタムフィールドで設定します。
   a. 次のように移動する。 パフォーマンスアナリティクス > ソース > インジケーターソース.
   b. **Benchmark.Incidents.Resolved** インジケーター ソースを選択し、編集モードにします。
   c. セクションで、リストからカスタムフィールドを選択します (カスタムフィールドの名前には通常 `u_` が付きます)。
   d. [更新] をクリックします。
2. カスタム フィールド名を使用して Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours スクリプトを構成します。
   a. 次のように移動する。 パフォーマンスアナリティクス > **Automation** (自動化) > スクリプト.
   b. **Benchmark.Incidents.ResolveTime.Hours** を選択し、編集モードにします。
   c. スクリプト内の `resolved_at` フィールドの名前をカスタムフィールドの名前に置き換えます (カスタムフィールドの名前には通常 `u_` が付きます)。
   d. [更新] をクリックします。
3. Benchmarks データ収集ジョブログでエラーが発生しなくなったことを確認します。

ベンチマーク**KPI**をリンクまたはカスタマイズする

組織のニーズをさらに満たせるように KPI 条件をカスタマイズできます。

始める前に

ベンチマークadmin ロールはアプリケーション固有のロールを提供しません。したがって、ベンチマーク admin は ベンチマーク アプリケーションを通じて KPI にアクセスできますが、KPI 条件の変更には KPI アプリケーション固有のロールが必要です。

たとえば、ベンチマーク admin は、ナレッジベース KPI (ナレッジユーズ [kb_use] テーブル)、SLA KPI (タスク SLA [task_sla] テーブル)、ITOM KPI (CMDB ヘルススコアカード [cmdb_health_scorecard] テーブル)、または Security Operations KPI (脆弱なアイテム [sn_vul_vulnerable_item] テーブル、または セキュリティインシデント [sn_si_incident] テーブル) など、これらのテーブル (knowledge_admin、sla_admin、asset、sn_si.special_access のロール) への特定のアクセス権が付与されていないと、 ベンチマーク 内で条件を編集することができません。

必要なロール：sn_bm_client.benchmark_admin

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

このタスクについて
KPI 条件のカスタマイズは、会社が関心を持つデータをより正確に表すための基準を調整するのに便利です。

たとえば、実装において優先度 1 のインシデントが使用されていない場合は、優先度の高い KPI の基準を 1 から 0 に変更することができます。これにより組織に対して正確なデータが返されます。

注:
KPI 条件の変更を正確に反映させるには、1 ～ 2 か月のアグリゲートデータが必要です。たとえば、当月に行われた変更には、データの組み合わせが含まれます：

- 前回の条件のデータ (条件が変更された日まで)
- 変更日からの新しい条件のデータ

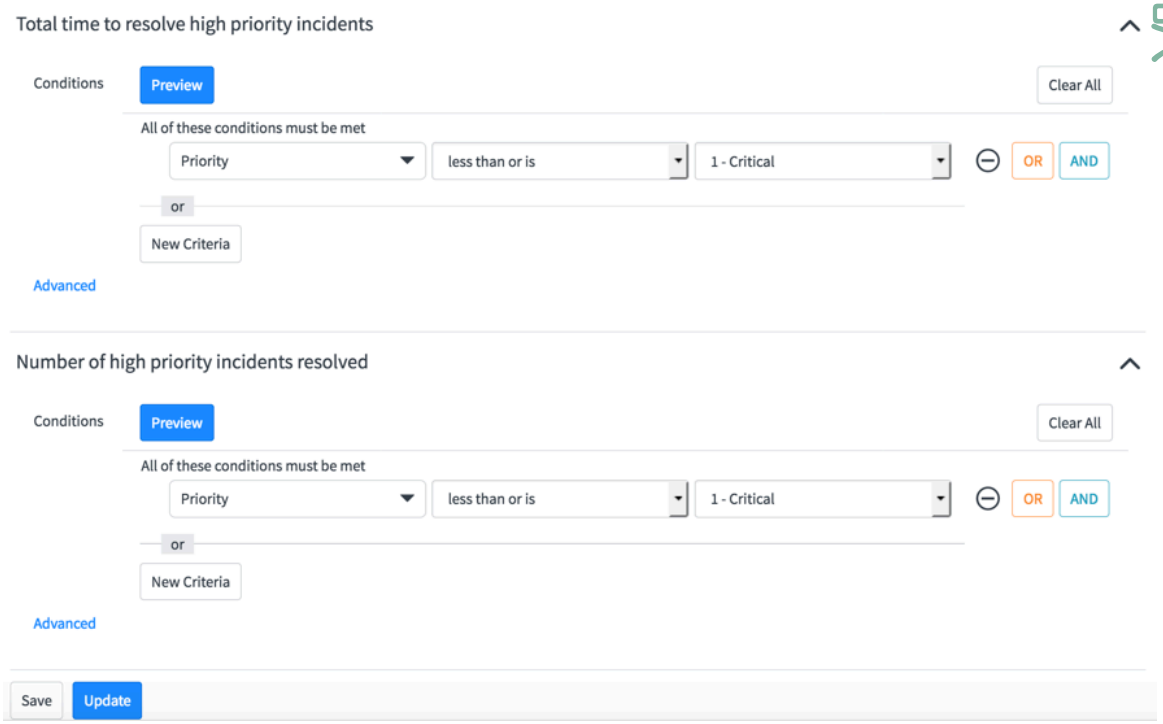
さらに分析するには、相対する Benchmarks インジケーターにパフォーマンスアナリティクスインジケーターをリンクして、KPI データをドリルダウンする際に、個々のスコアに加えてブレークダウンを確認することができます。

たとえば、ベンチマーク：最初の割り当てで解決されたインシデントの数に最初のアサイン先グループによる解決済みのインシデントの数をリンクして優先順位、割り当てグループ、カテゴリ別のカスタムフィールド 値を表示します。

注:
デフォルトで個々のスコアが表示されますが、リンクを使用してブレークダウンを表示するには、パフォーマンスアナリティクス が必要です。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンチマーク > セットアップ をクリックし、KPI をクリックして KPI 条件にアクセスします。



2. 必要に応じて条件を変更します。

自動翻訳

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

3. リンクする パフォーマンスアナリティクス 指標を Benchmarks 指標にリンクするには、「自動指標をベンチマークにリンクする」手順に従います。

Benchmarks KPI リンクに対するパフォーマンスアナリティクス **KPI**

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス **KPI**
アクティブなユーザーの数	--	ベンチマーク：アクティブなユーザーの数
変更のクローズに要する合計時間	--	ベンチマーク：変更のクローズに要する合計時間
失敗した変更の割合	[月内に失敗した変更の数] / [同月内にクローズしたすべての変更の総数]	ベンチマーク：失敗した変更の割合
失敗した変更の数	--	ベンチマーク：失敗した変更の数
クローズ済みの変更の数	--	ベンチマーク：クローズされた変更の数
緊急変更の割合	[月内にクローズした緊急変更の数] / [同月内にクローズしたすべての変更の総数]	ベンチマーク：緊急変更の割合
クローズ済みの緊急変更の数	--	ベンチマーク：クローズされた緊急変更の数
変更のクローズに要する平均時間	[ベンチマーク：変更のクローズに要する合計時間] [[ベンチマーク：クローズされた変更の数]]	ベンチマーク：変更のクローズに要する平均時間
古い CI の割合	月次平均。	ベンチマーク：未更新 CI の割合
重複する CI の割合	月次平均。	ベンチマーク：重複 CI の割合
非準拠 CI の割合	月次平均。	ベンチマーク：非準拠 CI の割合
高優先度のインシデントの解決に要する平均時間	[[ベンチマーク：高優先度のインシデントの解決に要する合計時間]]/ [[ベンチマーク：高優先度の解決済みインシデントの数]]	ベンチマーク：高優先度のインシデントの解決に要する平均時間
SLA 内で解決されたインシデントの割合	([[ベンチマーク：SLA を満たした解決済みインシデントの	ベンチマーク：SLA の期限内に解決されたインシデントの割合

自動翻訳

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
	数]] - [[ベンチマーク：SLA に違反した解決済みインシデントの数]]) / [[ベンチマーク：SLA を満たした解決済みインシデントの数]] * 100	
問題別の解決されたインシデントの合計数	--	ベンチマーク：問題別の解決されたインシデントの合計数
再オープンされたクローズ済みインシデントの数	--	ベンチマーク：再オープンされたクローズ済みインシデントの数
高優先度のインシデントの数	--	ベンチマーク：高優先度の解決済みインシデントの数
インシデントの解決に要する平均時間	[[ベンチマーク：インシデントの解決に要する合計時間]] / [[ベンチマーク：解決されたインシデントの数]]	ベンチマーク：インシデントの解決に要する平均時間
SLA を満たした解決済みインシデントの数	--	ベンチマーク：SLA を満たした解決済みインシデントの数
ユーザーごとに作成されるインシデントの数	[[ベンチマーク：作成されたインシデントの数 / 月別合計]] / [[ベンチマーク：アクティブなユーザーの数 / 月別平均]]	ベンチマーク：ユーザーごとの作成されたインシデントの数
高優先度のインシデントの解決に要する合計時間	--	ベンチマーク：高優先度のインシデントの解決に要する合計時間
高優先度のインシデントの割合	[[ベンチマーク：高優先度の解決済みインシデントの数]] / [[ベンチマーク：解決されたインシデントの数]] * 100	ベンチマーク：高優先度のインシデントの割合
作成されたインシデントの数	--	ベンチマーク：作成されたインシデントの数
添付された KB 記事を使用して解決されたインシデントの数	--	ベンチマーク：添付された KB 記事を使用して解決されたインシデントの数
違反した SLA のある解決済みインシデントの数	--	ベンチマーク：SLA に違反した解決済みインシデントの数
合計インシデント数	--	ベンチマーク：解決されたインシデントの数

自動翻訳

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
最初のアサイン先により解決されたインシデントの数	--	ベンチマーク：最初のアサイン先により解決されたインシデントの数
最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合	[[ベンチマーク：インシデントの解決に要する合計時間]] / [[ベンチマーク：解決されたインシデントの数]]	ベンチマーク：最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合
インシデントを解決するための合計時間	--	ベンチマーク：インシデントの解決に要する合計時間
再オープンされたインシデントの割合	[[ベンチマーク：再オープンされたクローズ済みインシデントの数]] / [[ベンチマーク：クローズされたインシデントの数]] * 100	ベンチマーク：再オープンされたインシデントの割合
クローズされたインシデントの数	--	ベンチマーク：クローズされたインシデントの数
ナレッジ記事の閲覧回数	--	ベンチマーク：ナレッジ記事ビューの数
ユーザーごとのナレッジベースビューの数	[[ベンチマーク：ナレッジ記事ビューの数 / 月別合計]] / [[ベンチマーク：アクティブなユーザーの数 / 月別平均]]	ベンチマーク：ユーザーごとのナレッジベースビューの数
KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合	[[ベンチマーク：添付された KB 記事を使用して解決されたインシデントの数]] / [[ベンチマーク：解決されたインシデントの数]] * 100	ベンチマーク：KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合
サーベイインスタンスの数	--	ベンチマーク：サーベイインスタンスの数
アクティブな ITIL ユーザーの数	--	ベンチマーク：アクティブな ITIL ユーザーの数
正規化された顧客満足度	--	ベンチマーク：正規化された顧客満足度
平均顧客満足度	[[ベンチマーク：正規化された顧客満足度]] / [[ベンチマーク：サーベイインスタンスの数]]	ベンチマーク：平均顧客満足度

自動翻訳

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
履行者あたりの要求者の数	([[ベンチマーク：アクティブなユーザーの数]] - [[ベンチマーク：アクティブな ITIL ユーザーの数]]) / [[ベンチマーク：アクティブな ITIL ユーザーの数]]	ベンチマーク：履行者当たりの要求者の数
高優先度の問題の割合	[[ベンチマーク：クローズされた高優先度の問題の数]] [[ベンチマーク：クローズされた問題の数]] * 100	ベンチマーク：高優先度の問題の割合
問題のクローズに要する合計時間	--	ベンチマーク：問題のクローズに要する合計時間
問題別の解決されたインシデントの割合	[[ベンチマーク：問題別の解決されたインシデントの合計数]] / [[ベンチマーク：解決されたインシデントの数]] * 100	ベンチマーク：問題別の解決されたインシデントの割合
クローズ済みの高優先度の問題の数	--	ベンチマーク：クローズされた高優先度の問題の数
クローズした問題の数	--	ベンチマーク：クローズされた問題の数
問題のクローズに要する平均時間	[[ベンチマーク：問題のクローズに要する合計時間]] / [[ベンチマーク：クローズされた問題の数]]	ベンチマーク：問題のクローズに要する平均時間
重大で高優先度のセキュリティインシデントの割合	([[ベンチマーク：重大で高優先度のセキュリティインシデントの数]] / [[ベンチマーク：セキュリティインシデントの数]]) * 100	ベンチマーク：重大で高優先度のセキュリティインシデントの割合
重大で高優先度のセキュリティインシデントの数	--	ベンチマーク：重大で高優先度のセキュリティインシデントの数
セキュリティインシデントの数	--	ベンチマーク：セキュリティインシデントの数
作成された要求の数	--	ベンチマーク：作成された要求の数

自動翻訳

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
クローズ済みの要求の数	--	ベンチマーク：クローズされた要求の数
要求の履行に要する平均時間	[[ベンチマーク：要求の実行に要する合計時間]] / [[ベンチマーク：クローズされた要求の数]]	ベンチマーク：要求の実行に要する平均時間
SLA を満たしたクローズされた要求の数	--	ベンチマーク：SLA を満たしたクローズされた要求の数
ユーザーごとに作成された要求の数	[[ベンチマーク：作成された要求の数 / 月別合計]] / [[ベンチマーク：アクティブなユーザーの数 / 月別平均]]	ベンチマーク：ユーザーごとの作成された要求の数
違反 SLA のあるクローズ済み要求の数	--	ベンチマーク：SLA 違反をしているクローズした要求の数
要求の履行に要する合計時間	--	ベンチマーク：要求の実行に要する合計時間
SLA 違反をしているクローズした要求の割合	[[ベンチマーク：SLA 違反をしているクローズした要求の数]] / [[ベンチマーク：SLA を満たしたクローズされた要求の数]] * 100	ベンチマーク：SLA 違反をしているクローズした要求の割合 (%)
重大な脆弱性一致アイテムの数	--	ベンチマーク：重大な脆弱性一致アイテムの数
脆弱性一致アイテムの数	--	ベンチマーク：脆弱性一致アイテムの数
脆弱性の平均経過時間	[[ベンチマーク：脆弱性一致アイテムの合計経過時間]] / [[ベンチマーク：脆弱性一致アイテムの数]]	ベンチマーク：脆弱性一致アイテムの平均経過時間
重大な脆弱性の平均経過時間	[[ベンチマーク：重大な脆弱性一致アイテムの合計経過時間]] / [[ベンチマーク：重大な脆弱性一致アイテムの数]]	ベンチマーク：重大な脆弱性一致アイテムの平均経過時間
重大な脆弱性一致アイテムの合計経過時間	--	ベンチマーク：重大な脆弱性一致アイテムの合計経過時間

自動翻訳

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
脆弱性一致アイテムの合計経過時間	--	ベンチマーク：脆弱性一致アイテムの合計経過時間

Benchmarks VA KPI リンクに対するパフォーマンスアナリティクス **KPI**

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI	説明
コール転送 (VA によるトリアージ済みおよび作成済み)	--	ベンチマーク：コール転送 (VA によるトリアージ済みおよび作成済み)	仮想エージェントを使用して作成され、*ITSM VA-Triage and Created* 転送パターンを使用して追跡されたインシデント。
コール転送 (VA カタログアナリティクス)	--	ベンチマーク：VA によるコール転送 (カタログアナリティクス)	仮想エージェントが送信のためにカタログを参照するたびに仮想エージェントを使用して作成され、追跡された要求。
コール転送の割合	([[ベンチマーク：コール転送 (VA によるトリアージ済みおよび作成済み)]] + [[ベンチマーク：VA によるコール転送 (カタログアナリティクス)]]) / ([[ベンチマーク：作成された要求の数]] + [[ベンチマーク：作成されたインシデントの数]]) * 100	ベンチマーク：VA 転送割合	仮想エージェントによってインシデントが自動的に解決されたか、要求が完了した回数。
IAR (インターセプトおよび解決済み)	--	ベンチマーク：VA IAR (インターセプトおよび解決済み)	*ITSM VA-Intercept & Resolved* 転送パターンを使用して解決されたインシデント。
VA による自己解決	--	ベンチマーク：VA による自己解決	ユーザーがインシデントの自己解決できたか、*ITSM VA-Self Resolving* 転送パターンを使用して要求を完了することができた回数の総数。
解決されたインシデントの数	--	ベンチマーク：解決されたインシデントの数	解決されたインシデントの総数。
VA を使用して自動解決されたインシデントの割合	([[ベンチマーク：VA IAR (インターセプトおよび解決済み)]] + [[ベンチマーク：VA	ベンチマーク ： VA を使用して自動解決さ	仮想エージェントを使用して自動解決されたインシデントの割合。

自動翻訳

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI	説明
	による自己解決]]) / ([[ベンチマーク：解決済みのインシデントの数]] + [[ベンチマーク：VA による自己解決]]) * 100	れたインシデントの割合。	
VA の月次ユーザー数	--	ベンチマーク：VA の月次ユーザー数	仮想エージェントを使用している月次ユーザーの数。
仮想エージェントを使用しているユーザーの割合	[[ベンチマーク：VA の月次ユーザーの数]] / [[ベンチマーク：アクティブなユーザーの数]] * 100	ベンチマーク：仮想エージェントを使用しているユーザーの割合	エンゲージメントチャネルとして仮想エージェントを使用している組織内のユーザーの割合。
エージェントに引き継がれた VA 会話の数	--	ベンチマーク：エージェントに引き継がれた VA 会話の数	仮想エージェントによって解決されず、ライブエージェントに引き継ぐ必要があった会話。
VA の合計会話数	--	ベンチマーク：VA の合計会話数	仮想エージェントで発生したすべての会話。
ライブエージェントに引き継がれた VA 会話の割合	[[ベンチマーク：エージェントに引き継がれた VA 会話の数]] / [[ベンチマーク：VA 内の合計会話数]] * 100	ベンチマーク：ライブエージェントに引き継がれた VA 会話の割合	会話がエージェントに引き継がれた回数の割合。
VA の正規化された満足度スコア	--	ベンチマーク：VA の正規化された満足度スコア	仮想エージェント会話に対して実施されたすべてのサーベイの全体的な合計正規化スコア。
VA サーベイインスタンス	--	ベンチマーク：VA サーベイインスタンス	満足度スコアを評価するためにエージェントが回答したサーベイの合計数。
仮想エージェントの CSAT スコア	[[ベンチマーク：VA の正規化された満足度スコア]]/[[ベンチマーク：VA サーベイインスタンス]]	ベンチマーク：VA CSAT スコア	平均仮想エージェント顧客満足度スコア。

価値管理分析に ベンチマーク データを使用

ServiceNow ベンチマーク アプリケーションを使用する場合は、履歴 ベンチマーク データを手動で収集して、前年比の増加のメリットを分析します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：sn_bm_client.benchmark_admin、pa_data_collector、または admin

このタスクについて
前年比のパフォーマンスを分析する場合は、少なくとも 24 か月分の ベンチマーク データを収集する必要があります。**sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** システムプロパティを使用して、過去の Benchmarks データを収集する現在の月からの月数を設定します。

手順

1. ベンチマーク 履歴データ収集を設定します。
   a. 次のように移動する。 パフォーマンスアナリティクス > データ収集 > ジョブ.
   b. [*Benchmarks Historical Data Collection*] ジョブを選択します。
   c. [開始日 (相対)] フィールドに、データを収集する期間を入力します。
   d. [開始日指定 (相対)] フィールドで、データを収集する期間の長さを選択します。
      推奨間隔は 24 か月です。
   e. [実行] をクリックします。
      データコレクションジョブのスケジュール作成方法の詳細については、「データ収集ジョブの作成またはスケジュール」を参照してください。
2. 収集されたデータを一元化された ベンチマーク インスタンスにアップロードします。
   a. *Benchmarks Historical Data Collection* ジョブで、[ジョブ履歴] 関連リストに移動します。
   b. 履歴データコレクションジョブのステータスが [収集済み] になっていることを確認します。
      このステータスは、ジョブのすべてのデータが正常に実行されたこと、および設定された期間にすべてのデータが収集されたことを示します。
   c. 次のように移動する。 システム定義 > スケジュール済みジョブ.
   d. [*Copy historical scores from PA to Benchmarks table*] を選択します。
   e. [今すぐ実行する] をクリックします。

      データは価値管理分析のために自動的に送信されます。アカウント担当者に連絡して本レポートを受け取り、組織の価値管理にどのようなメリットがあるかをご検討ください。

廃止されたベンチマークダッシュボード

ベンチマークダッシュボードには、KPI データ、パフォーマンストレンド、インジケータースコアカードが表示されます。

ベンチマーク KPI ダッシュボードビューにはすべての KPI が表示され、サービスポータルからアクセスできます。

搭載機能：

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

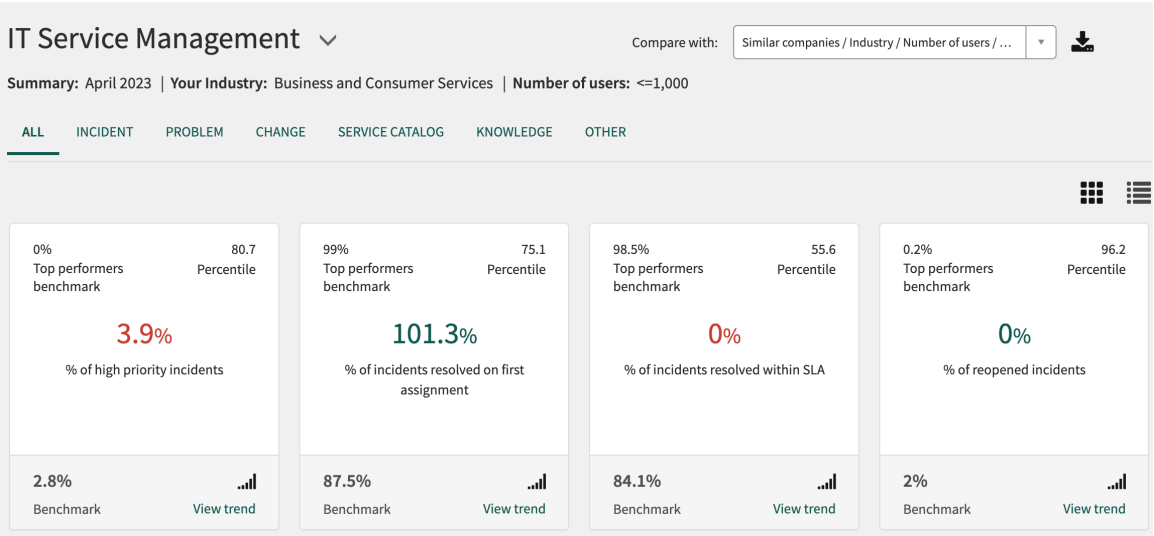
自動翻訳

- リストまたはカード ビューで KPI を表示
- PDF 形式での KPI リストとすべてのチャートのレポート
- 業界、ユーザー数、MSP、地域別にデータをフィルタリング (KPI ビューとトレンドビューの切り替え時にフィルターは保持されます)

  注:
  グローバル MSP アグリゲートスコアデータを表示できるのは、管理されたサービスプロバイダー (MSP) のみです。

- 色分けされた KPI データ (グリーンは各自のインスタンスの好ましい比較結果を、レッドはグローバル データの好ましい比較結果を示します)
- 前月までのインスタンスの月次変化率の計算
- 過去 6 か月間の KPI データ履歴を表示できます。
- 時間の値を時間数または日数で表示する機能 (*sn_bm_client.dashboard_display_unit* システム プロパティを使用)。

注:
ベンチマーク ダッシュボードを表示するには、サービスポータル をインストールする必要があります。



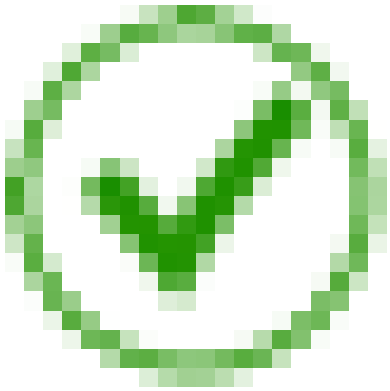
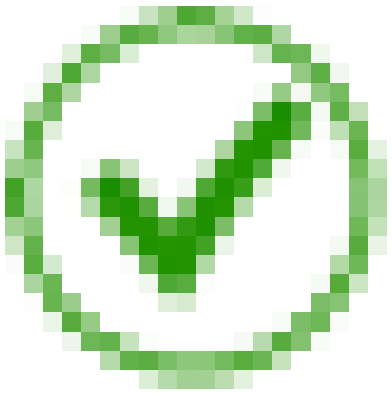
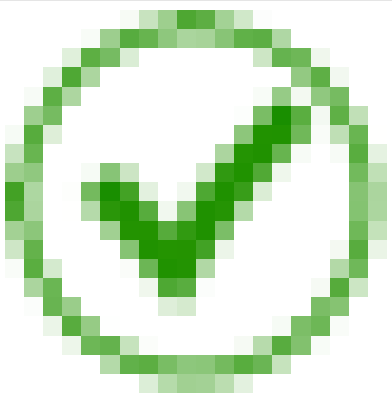
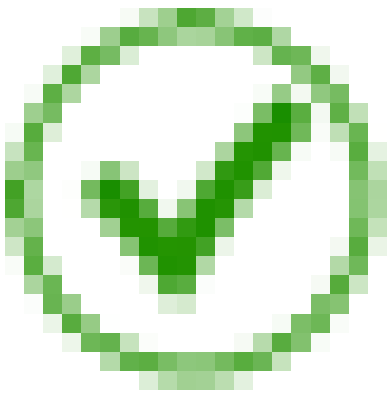
パーセンタイル ランク

参加しているピアグループ内での KPI の会社の正確な順位は、パーセンタイルランクで示されます。KPI のパーセンタイル ランクが 90 % ということは、 KPI を表すインスタンスが参加しているそのグループのインスタンスの 90 % を超えていることを示します。

注:
高いパーセンタイル ランクは、必ずしも望ましい結果を示すとは限りません。

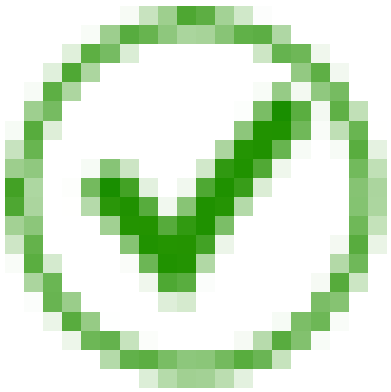
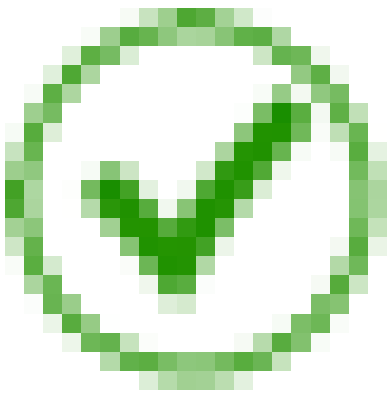
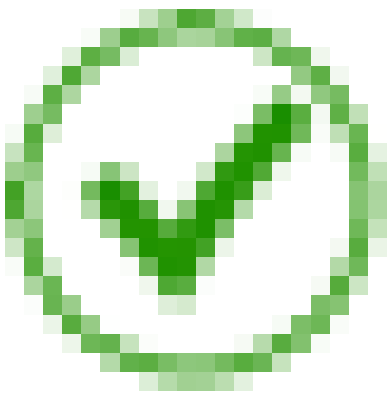
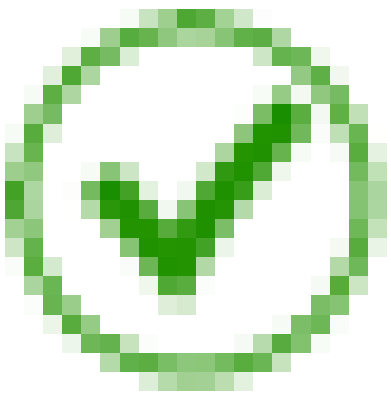
特定の KPI については、ランクが高い方が優先されます (KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合) が、それ以外の場合 (緊急の変更の割合) はそうではありません。パーセンタイル ランクの意味は、分析対象の KPI の方向性に基づいて解釈する必要があります。

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
インシデント		
高優先度の解決済みインシデントの割合		
最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合		
SLA 内で解決されたインシデントの割合		
再オープンされたインシデントの割合		

自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
高優先度のインシデントの解決に要する平均時間		
インシデントの解決に要する平均時間		
ユーザーごとに作成されるインシデントの数		
問題		
高優先度の問題の割合		

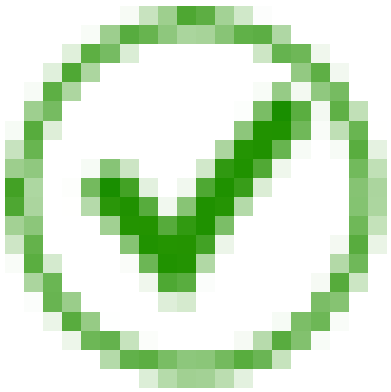
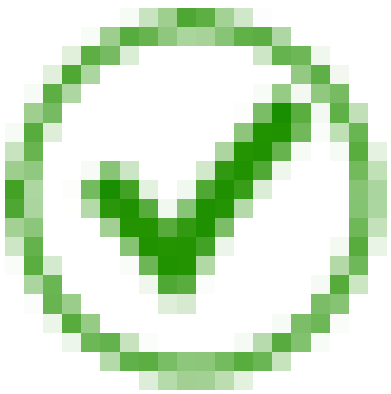
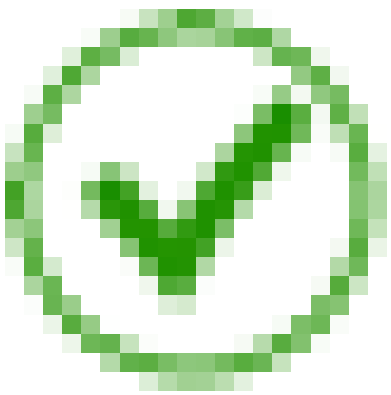
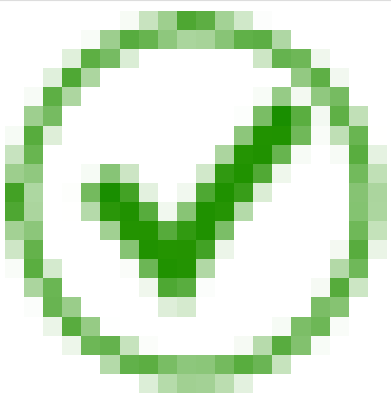
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
問題別の解決されたインシデントの割合	✗	✓
問題のクローズに要する平均時間	✓	✗
変更		
緊急変更の割合	✓	✗
失敗した変更の割合	✓	✗

自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
変更のクローズに要する平均時間		
サービスカタログ		
SLA 違反でクローズした要求の割合		
要求の履行に要する平均時間		
ユーザーごとに作成された要求の数		
ナレッジ		

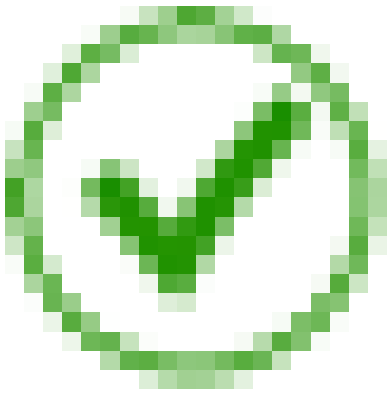
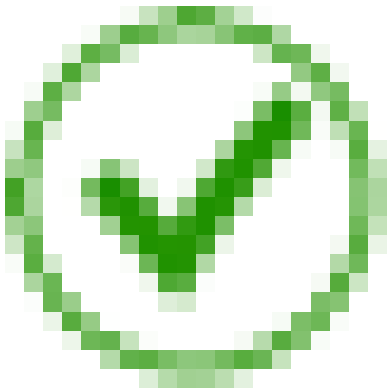
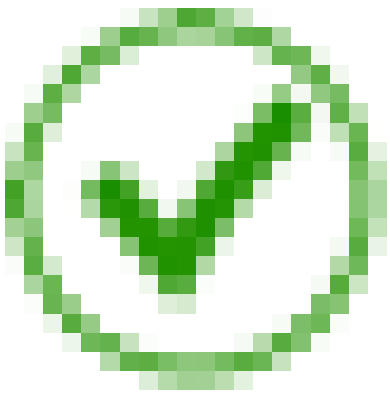
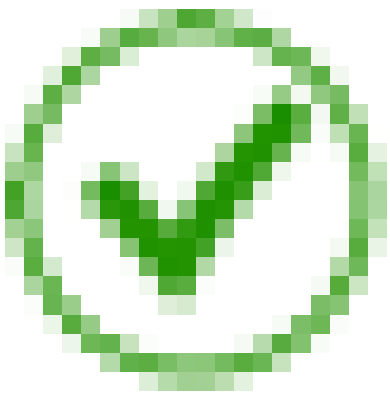
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合	⊗	✓
ユーザーごとのナレッジ記事ビューの数	⊗	✓
ITSM 仮想エージェント		
コール転送の割合	⊗	✓
自動解決されたインシデントの割合	⊗	✓
その他		

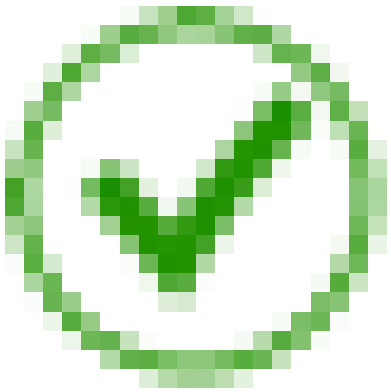
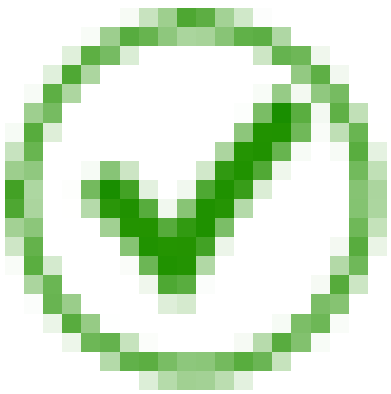
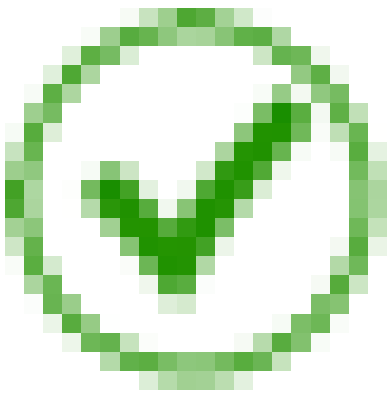
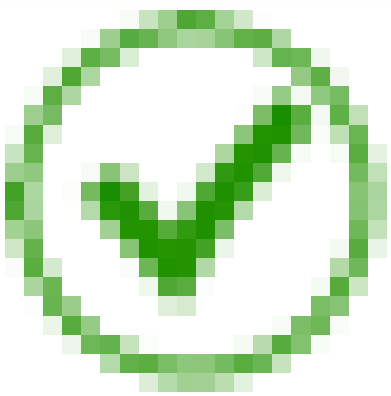
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
平均顧客満足度		
履行者あたりの要求者の数		
CMDB		
重複する CI の割合		
非準拠 CI の割合		

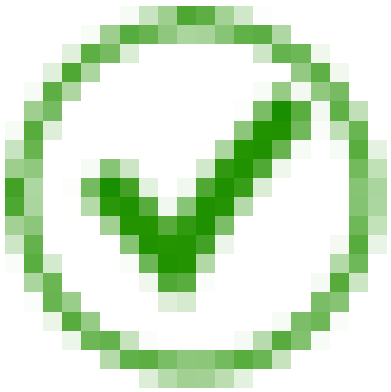
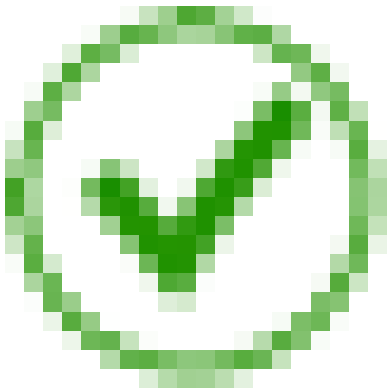
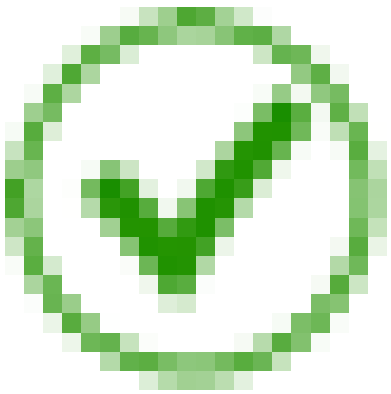
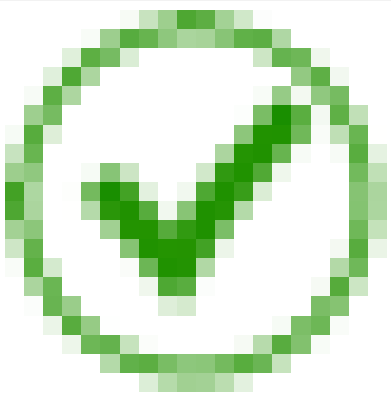
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
古い CI の割合		⊗
セキュリティインシデントレスポンス		
重大で高優先度のセキュリティインシデントの割合		⊗
脆弱性対応		
重大な脆弱性の平均経過時間		⊗
脆弱性の平均経過時間		⊗

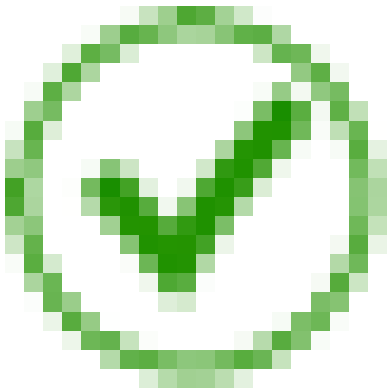
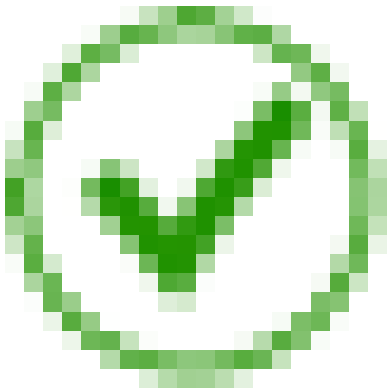
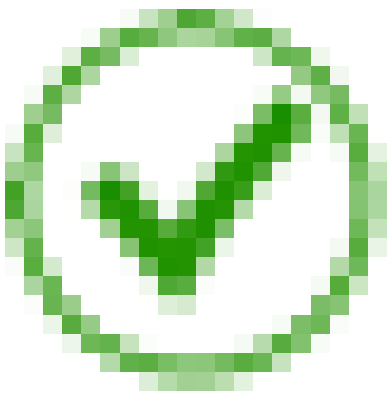
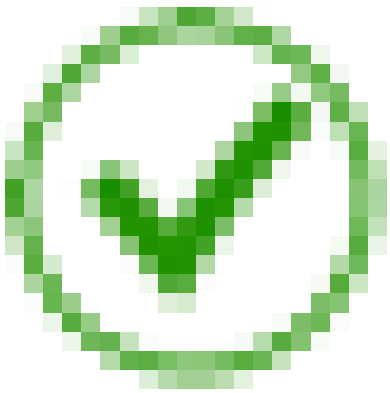
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
仮想エージェント		
仮想エージェントを使用しているユーザーの割合		
ライブエージェントに引き継がれた会話の割合		
仮想エージェントの CSAT スコア		
サクセスダッシュボード		
自己解決率		

自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
コール転送率		
構造化チケットの割合		
顧客満足度サーベイスコア		
MTTR - 平均解決時間		

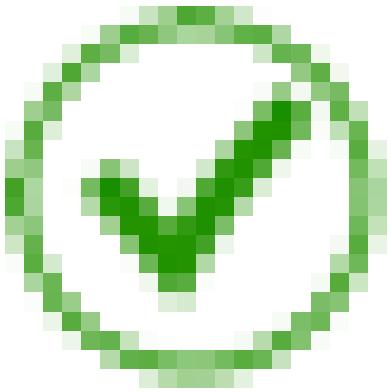
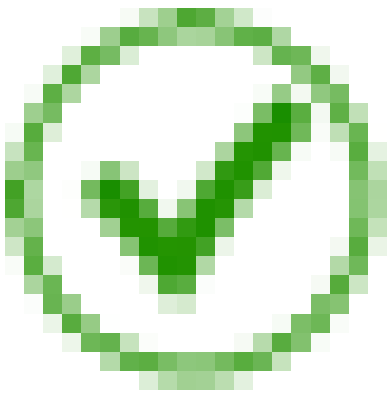
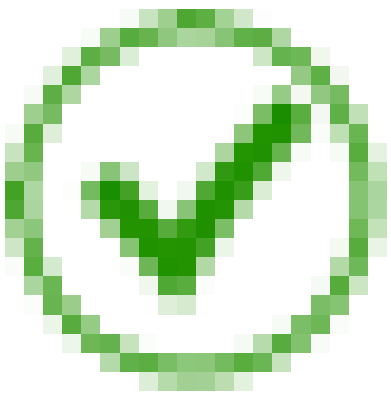
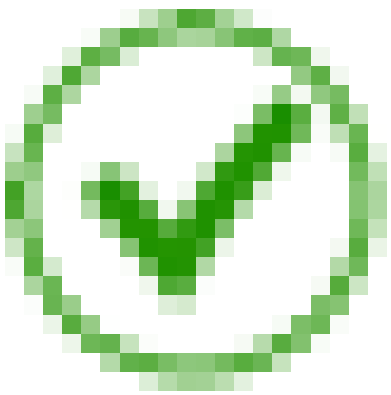
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
SLA 違反の割合 (%)	✗	✓
最初のアサインでの解決	✓	✗
自動解決率 (%)	✓	✗
KB - 自己解決率 (カウント)	✓	✗

自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
VA - 自己解決率 (カウント)		
自己解決時のコール転送率 (カウント)		
VA チケット送信率 (カウント)		
カタログチケット送信率 (カウント)		

自動翻訳

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

上位実績者

顧客のベンチマークスコアを比較して、コホートの上位 10 パーセンタイルに照らして自分のパフォーマンスを分析できます。

ITSM ダッシュボード

ITSM ダッシュボードは、ITSM ユーザーが進行中の ITSM 運用をモニタリングする中心的な場所です。これらのダッシュボードには、ビジネス プロセスとプラクティスを改善するのに役立つデータの可視化が含まれます。

のダッシュボードへのアクセス セルフサービス > ダッシュボード. 詳細情報を表示するには、レポートグラフィックの上にカーソルを置きます。

注:
レガシー：パフォーマンスアナリティクス ITSM ダッシュボード。 The ITSM プラットフォームアナリティクスソリューション は、これらのダッシュボードを表示するために必要です。パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ITSM ダッシュボード (com.snc.pa.itsm_dashboards) プラグインを有効にする必要があります。

詳細については、次を参照してください。 プラットフォームアナリティクスソリューション .

ダッシュボード	説明	ロール
IT マネージャー	概要レポートと IT サービス分析レポート	• インシデント マネージャー • SLA マネージャー • pa_admin
IT エージェント	エージェント作業、エージェント グループ作業レポート、優先付けされた作業負荷	• itil • itil_admin • pa_admin
IT 担当役員	カスタマーサービス、パフォーマンス、リスクマップのレポート	• itil • itil_admin • pa_admin

ベンチマーク KPI データの表示 (使用廃止)

ベンチマーク KPI データは サービスポータルで見ることができます。データには、会社のインスタンスの値とグローバル データの値が含まれます。

始める前に

必要なロール：sn_bm_client.benchmark_data_viewer

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンチマーク > ダッシュボード.
2. [KPI リスト] からいずれかの **KPI** カテゴリを選択します。

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

自動翻訳

3. KPI の対応するグループを表示するには、タブをクリックします。

   注:
   データが不完全または間違っていると思われる場合は、で KPI 定義と条件を調べることができます パフォーマンスアナリティクス > ソース > インジケーターソース.

4. 結果をフィルタリングするには、[比較対象：] リストで業界、ユーザー数、地域のいずれかを選択します。
   フィルターを選択すると、データは自動的に更新されます。

   注:
   フィルター カテゴリの参加者が 20 人未満の場合、相対するデータは [その他] カテゴリに表示されます。

5. 表示を選択するには、リスト アイコンまたはカード ビューアイコンをクリックします。
   カードビューでは、KPI をクリックすると 6 か月間の KPI パフォーマンストレンドチャートが表示されます。

6. レポートを PDF ファイルにダウンロードするには、矢印アイコン ( ) をクリックします。

次のタスク
ベンチマーク KPI パフォーマンスのトレンドと推奨事項 (使用廃止)を表示するには KPI をクリックします。

ベンチマーク **KPI** パフォーマンスのトレンドと推奨事項 (使用廃止)

ベンチマーク KPI パフォーマンスのチャートトレンドビューでは、KPI パフォーマンスとグローバルデータの比較と、KPI のパフォーマンス向上のために実装すべき推奨事項が表示されています。

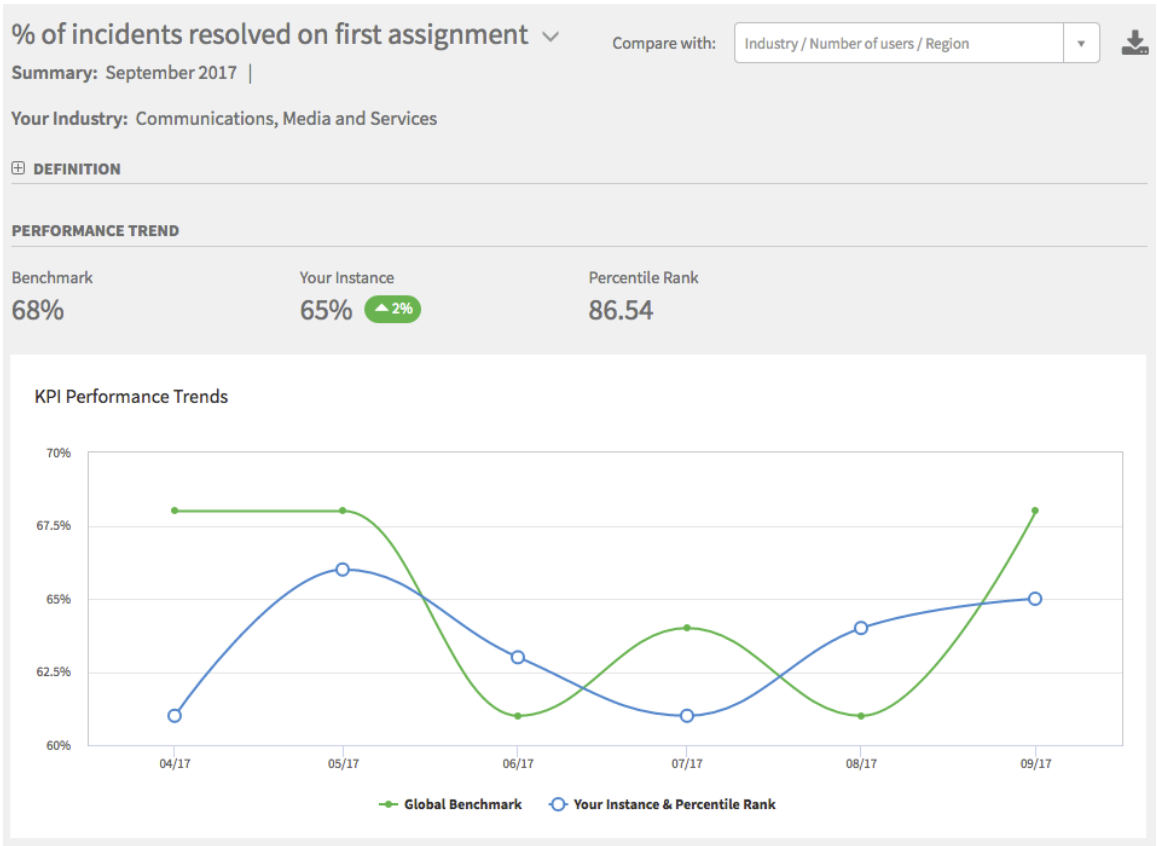
KPI パフォーマンスの傾向チャートのセクションは、Benchmarks ビューア ロール (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) を持つユーザーのみに表示されます。

自動翻訳

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

KPI パフォーマンスのトレンドチャート

グローバルデータに対してマッピングされた 6 か月間の月次データ



各自の 6 か月間の月次データがグローバルデータに対してマッピングされ、参加しているピアグループ内での位置を示すパーセンタイルランクが表示されます。

パフォーマンスのトレンドチャートビューの機能は次の通りです。

- KPI リストを使用した同一カテゴリの KPI の切り替え
- グラフにカーソルを合わせることで特定月のインスタンスとグローバル データを表示
- インスタンス内のデータ ポイントのパフォーマンスアナリティクススコアカードにアクセス
- KPI チャート レポートのダウンロード
- 業界の種類、ユーザー数、または地域別にデータをフィルタリング

推奨事項

推奨事項セクションは、Benchmarks 推奨ロール (sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer) を持つユーザーのみに表示されます。

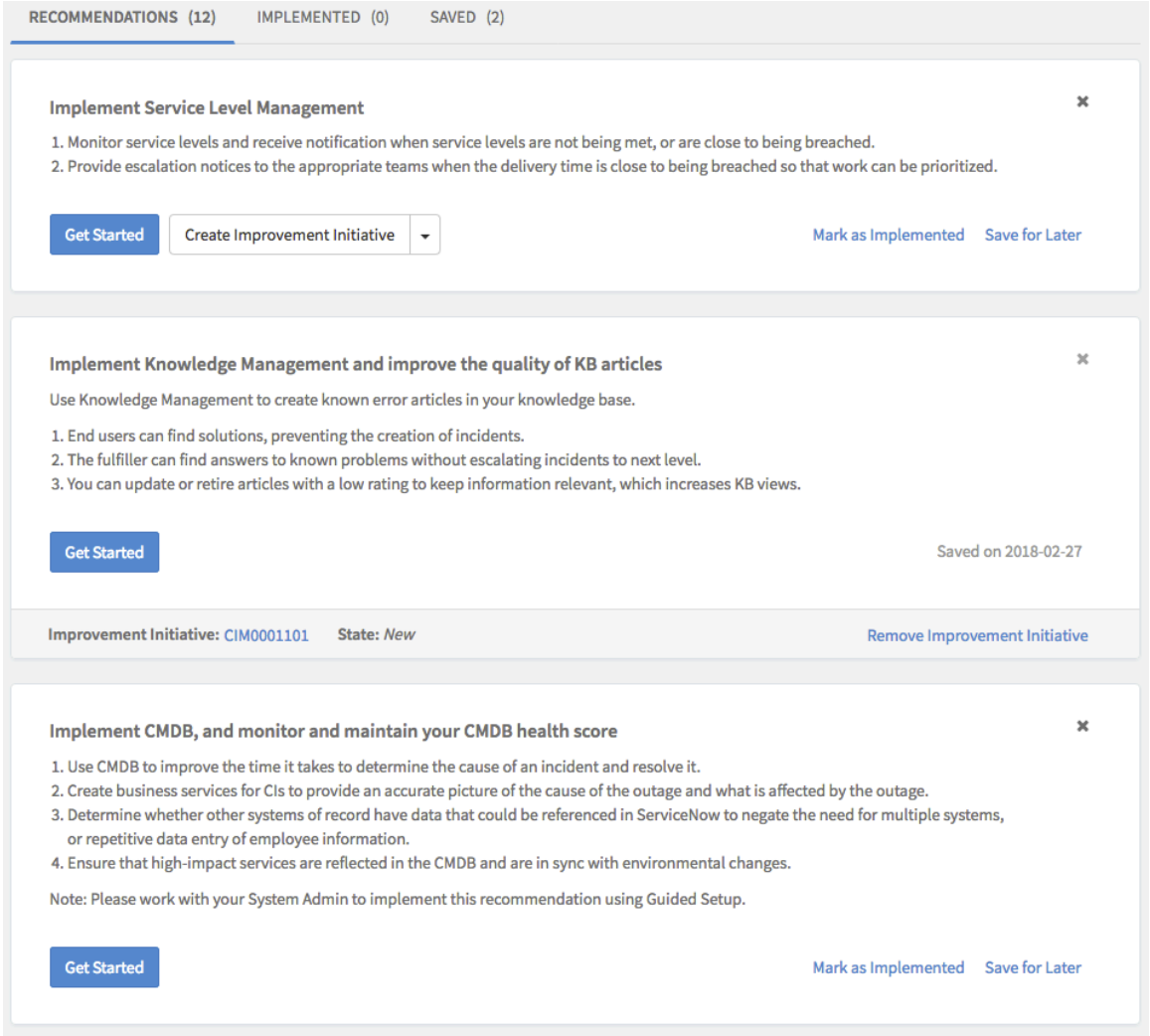
パフォーマンスのトレンドビューには、KPI のパフォーマンスを向上させるための推奨事項の候補が用意されています。推奨事項はすべて動的で、前月から分析されたデータに基づいて毎月更新されます。推奨事項の候補はランク順に掲載されます。

注:
ガイド付きセットアップを使用する KPI 推奨には、システムアドミンのアクセス許可が必要な場合があります。これらの推奨事項を実装するには、システムアドミニストレーターと共同で作業してください。

自動翻訳

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

フィルタリングされて [実装済み] または [保存済み] タブに入れられた推奨事項



アクションは推奨事項の候補ごとに利用できます。アクションに基づいて、推奨事項は適切なグループ タブ ([実装済み] または [保存済み]) にフィルタリングされます。推奨事項を閉じると、推奨事項の候補がリストから削除されます。

- [開始]ガイド付きセットアップ：使用可能な場合はガイドセットアップを実行し、そうでない場合は改善に関する情報を含むドキュメントを開きます。
- [実装済みとしてマーク]：推奨候補を [実装済み] タブに移動します。CIM 改善イニシアティブが推奨事項の候補に関連付けられている場合、このアクションは使用できなくなります。
- [後で使用するために保存]：推奨候補を [保存済み] タブに移動して後で実装します。
- [改善イニシアチブ] セクション：
  - [改善イニシアチブを作成]：KPI を向上させるフェーズとタスクを含む CIM 改善イニシアチブを作成します。CIM 改善イニシアティブが作成されると、推奨事項の候補が タブに移動します。

    自動的に入力された [CIM] フィールド：
    - 簡単な説明：推奨事項の候補名。
    - 説明：推奨事項の候補のコンテンツとアクションの URL。
  - [改善イニシアチブを選択]：既存の CIM 改善イニシアチブを関連付けます。推奨事項の候補の状態は、関連する CIM 改善イニシアティブの状態に設定されます。

自動翻訳

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

> **注:**
> CIM 改善イニシアティブが推奨事項の候補から作成された場合にのみ、推奨事項の候補コンテンツから CIM の [簡単な説明]と [説明] フィールドが自動的に取り込まれます。後で関連付けられた場合は対象外です。

- [改善イニシアチブ] 関連リンク：関連する CIM 改善イニシアチブへのリンクです。関連リンクをクリックすると、継続的改善管理内の CIM 改善イニシアティブが表示されます。
- [改善イニシアチブを削除]：関連する CIM 改善イニシアチブを推奨事項リストの項目から削除します。

  CIM 改善イニシアティブが終了すると、推奨事項の候補が タブに移動します。CIM 改善イニシアティブがキャンセルされた場合、推奨事項の候補は タブに残ります。関連する CIM 改善イニシアティブはいつでも削除でき、別の候補を選択することができます。

推奨事項の候補のタブ：

推奨事項

月次データの分析に基づいてすべての推奨事項の候補をリストアップします。このリストは毎月更新されます。

実装済み

実装したすべての推奨事項の候補をリストアップします。前月に実装した推奨事項の候補には、変更の影響の大きさを判断するためにトレンドチャートの追跡情報も含まれています。実装ポイントにカーソルを合わせると、実装済みの推奨事項が表示されます。

> **注:**
> 当月に実装した推奨事項の候補の追跡データポイントは翌月までチャート上に表示されません。

保存済み

後で実装するために保存されたすべての推奨事項の候補をリストアップします。

ベンチマーク **KPI** データのドリルダウン (使用廃止)

ベンチマーク KPI データをドリルダウンして、パフォーマンスアナリティクスの詳細分析を行えます。

始める前に

> **注:**
> ベンチマーク値をドリル ダウンする際、パフォーマンスアナリティクススコアカードを表示するには ベンチマークビューアに pa_viewer ロールが必要です。

必要なロール：pa_viewer ロールを持つ sn_bm_client.benchmark_admin または sn_bm_client.benchmark_data_viewer

このタスクについて

KPI パフォーマンスのトレンドグラフのベンチマーク値をドリルダウンして、その値を構成する個々のデータを表示できます。たとえば、チャートの赤 (低パフォーマンス) の値として表示されるデータをドリル ダウンして調べることができます。

> **注:**
> KPI パフォーマンスのトレンドチャートから KPI データ内でのみドリルダウンできます。パフォーマンスアナリティクスを使用して生成されたスコアのみドリル ダウンできます。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンチマーク > ダッシュボード.
2. KPI の定義とパフォーマンスのトレンドを表示するには、KPI をクリックします。
3. パフォーマンスアナリティクススコアカードをさらにドリルダウンするには、パフォーマンスのトレンドチャートのベンチマークデータ値をクリックします。

> **注:**
> [チャート]、[スコア]、[コメント]、[詳細情報] に関する詳細分析については「パフォーマンスアナリティクス」を参照してください。

新しいベンチマークダッシュボード

ベンチマークダッシュボードには、KPI データ、パフォーマンス傾向、インジケータースコアカードが表示されます。

ベンチマーク KPI ダッシュボードビューにはすべての KPI が表示され、サービスポータルからアクセスできます。

ダッシュボードの機能には次のものが含まれます。

- KPI は、リストまたはカードビューで表示されます。
- KPI リストのダウンロード可能なレポートが PDF 形式で提供されます。
- データは、業種、ユーザー数、管理サービスプロバイダ (MSP)、地域別にフィルタリングされます (KPI ビューと傾向ビューの切り替え時にフィルターは保持されます)。

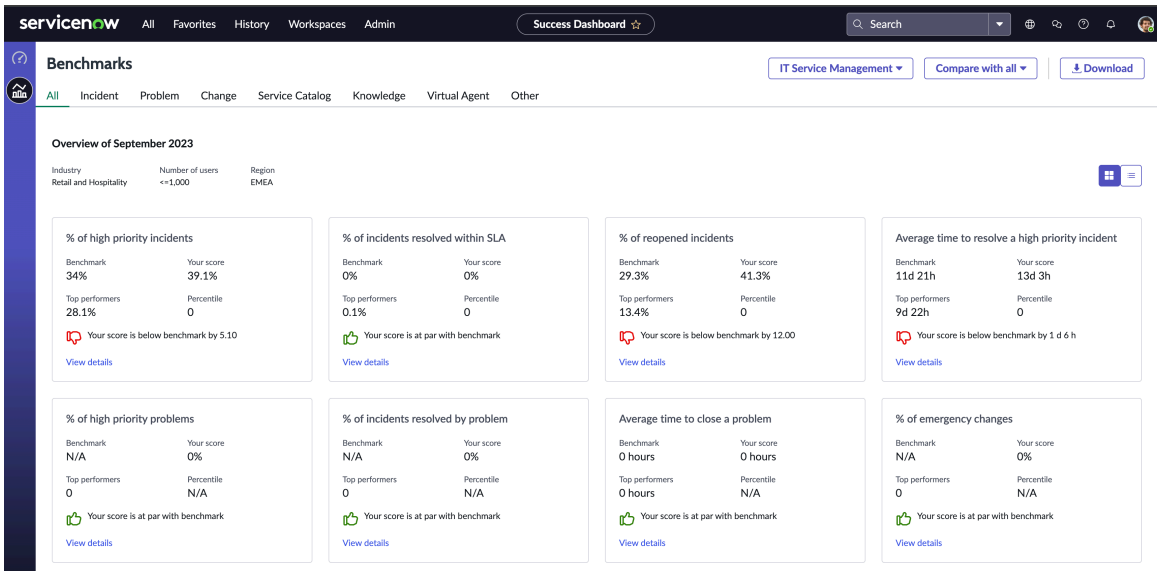
  > **注:**
  > グローバル MSP アグリゲートスコアデータを表示できるのは、MSP のみです。

- グローバルデータに対するパフォーマンスは、良い (サムズアップ) または悪い (サムズダウン) で表示されます。
- サブスクリプションに応じて、6 か月から 2 年間の履歴 KPI データを表示できます。
- `sn_bm_client.dashboard_display_unit` システムプロパティを使用して、時間の値を時間数または日数で表示できます。

> **注:**
> 新しいベンチマークダッシュボードは、ServiceNow ストアから入手できます。

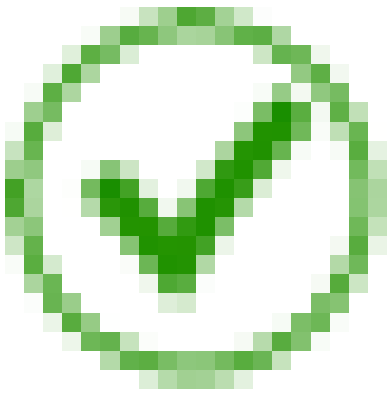
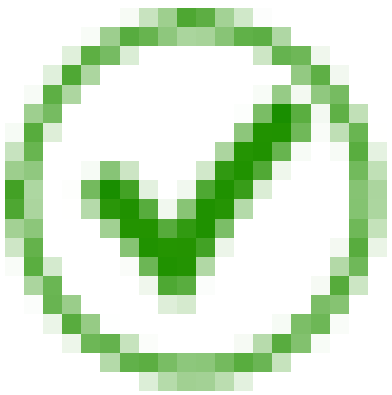
自動翻訳

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



パーセンタイル ランク

参加しているピアグループ内での KPI の会社の正確な順位は、パーセンタイルランクで示されます。KPI のパーセンタイル ランクが 90 % ということは、 KPI を表すインスタンスが参加しているそのグループのインスタンスの 90 % を超えていることを示します。

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
インシデント		
高優先度の解決済みインシデントの割合		
最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合		

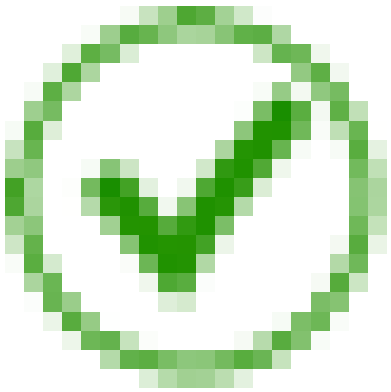
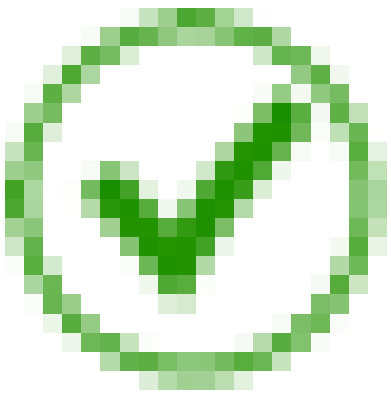
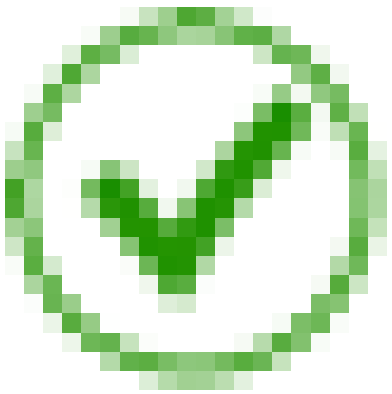
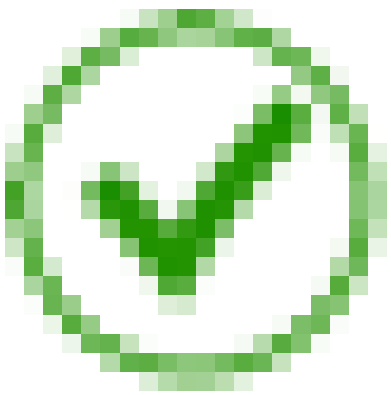
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
SLA 内で解決されたインシデントの割合	✗	✓
再オープンされたインシデントの割合	✓	✗
高優先度のインシデントの解決に要する平均時間	✓	✗
インシデントの解決に要する平均時間	✓	✗

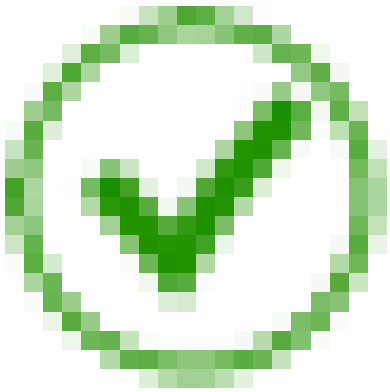
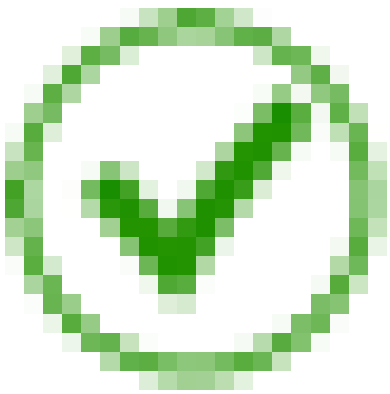
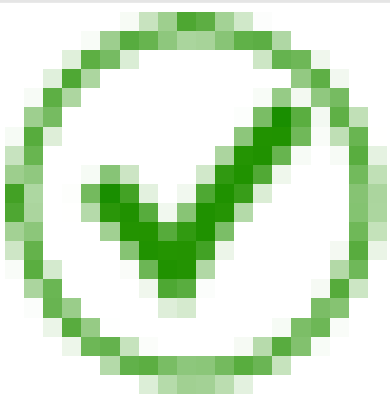
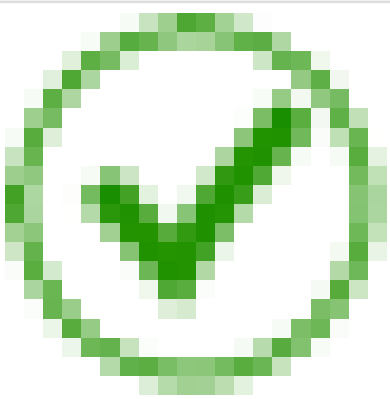
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
ユーザーごとに作成されるインシデントの数		
問題		
高優先度の問題の割合		
問題別の解決されたインシデントの割合		
問題のクローズに要する平均時間		
変更		

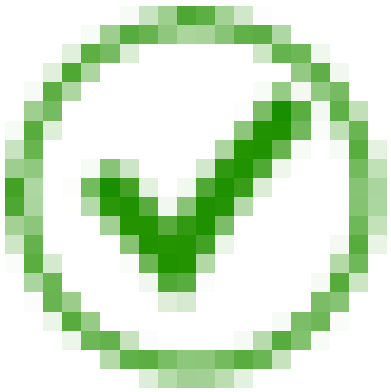
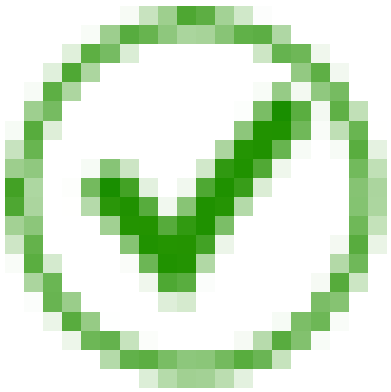
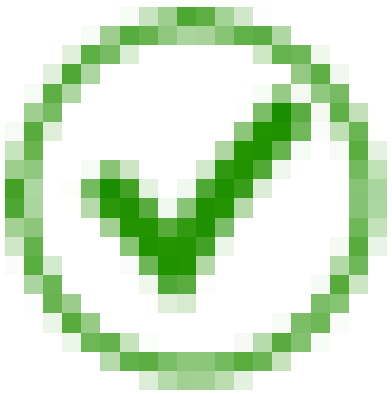
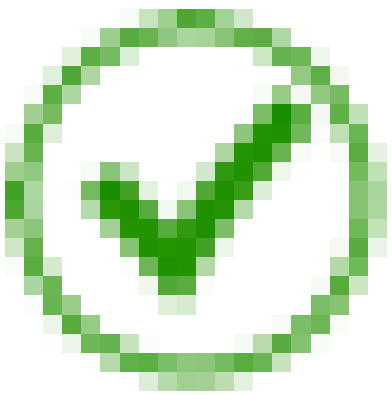
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
緊急変更の割合		⊗
失敗した変更の割合		⊗
変更のクローズに要する平均時間		⊗
サービスカタログ		
SLA 違反でクローズした要求の割合		⊗

自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
要求の履行に要する平均時間		
ユーザーごとに作成された要求の数		
ナレッジ		
KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合		
ユーザーごとのナレッジ記事ビューの数		
ITSM 仮想エージェント		

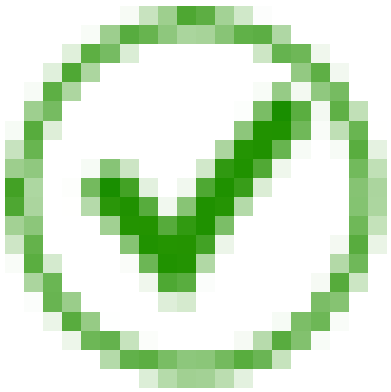
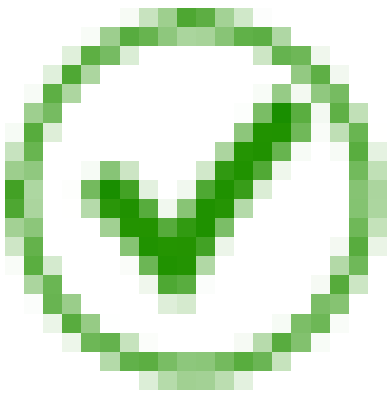
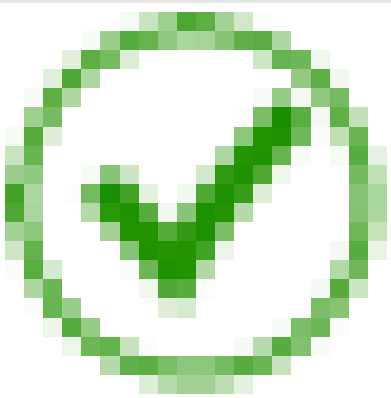
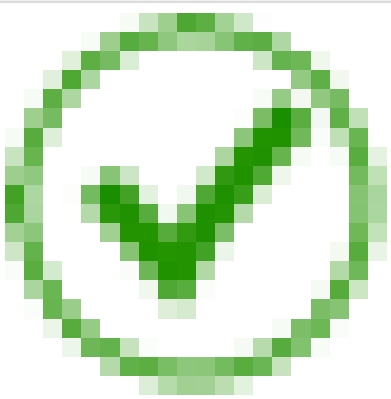
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
コール転送の割合	✗	✓
自動解決されたインシデントの割合	✗	✓
その他		
平均顧客満足度	✗	✓
履行者あたりの要求者の数	✗	✓
CMDB		

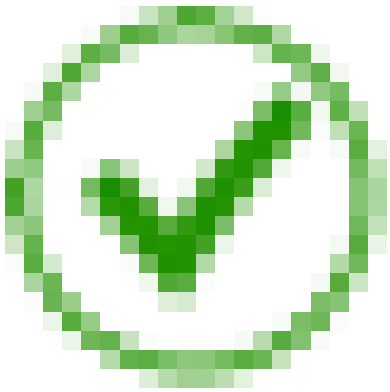
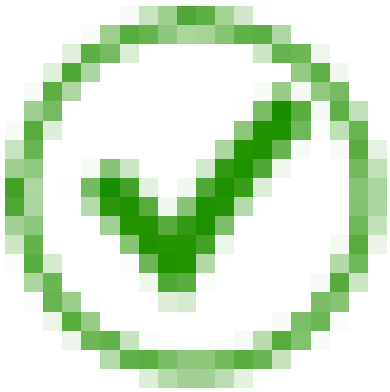
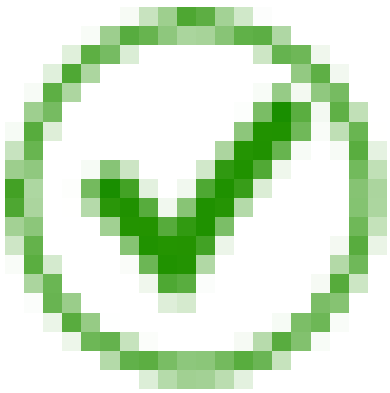
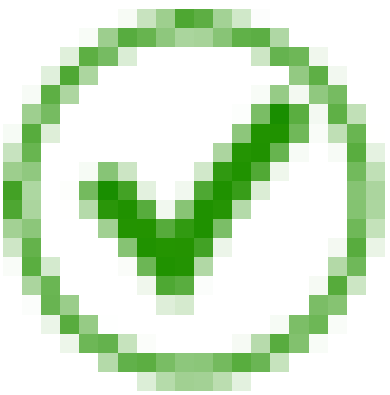
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
重複する CI の割合		
非準拠 CI の割合		
古い CI の割合		
セキュリティインシデントレスポンス		
重大で高優先度のセキュリティインシデントの割合		
脆弱性対応		

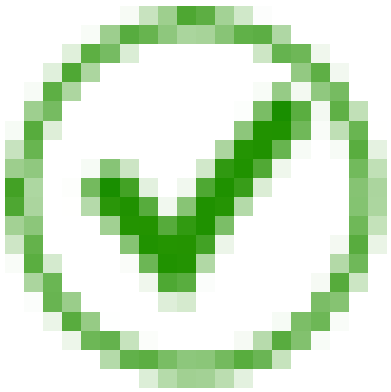
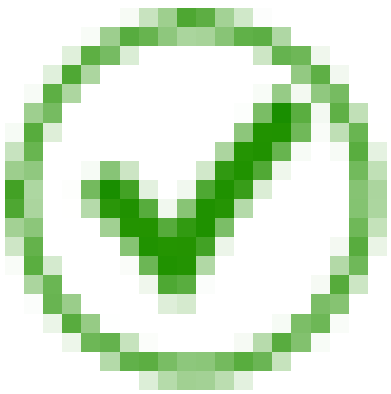
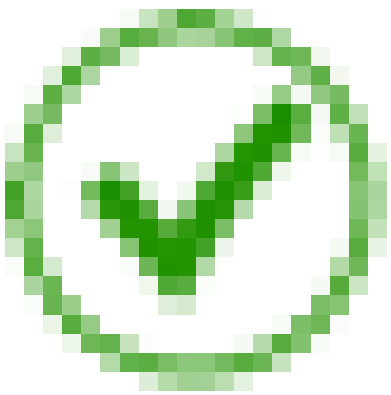
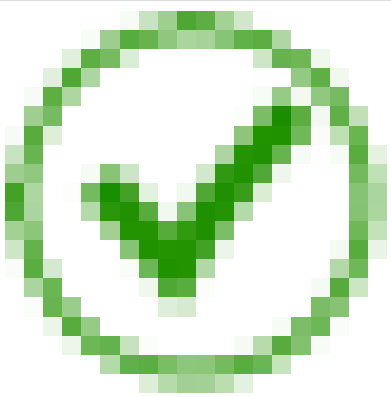
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
重大な脆弱性の平均経過時間		
脆弱性の平均経過時間		
仮想エージェント		
仮想エージェントを使用しているユーザーの割合		
ライブエージェントに引き継がれた会話の割合		

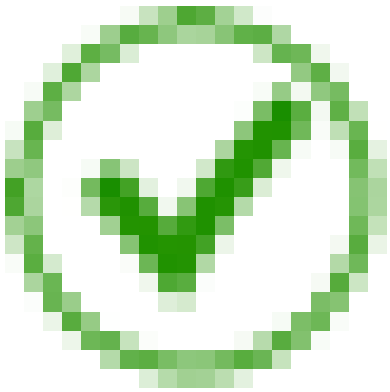
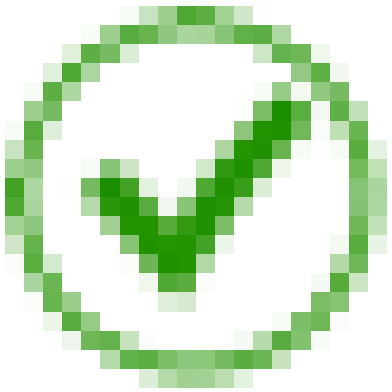
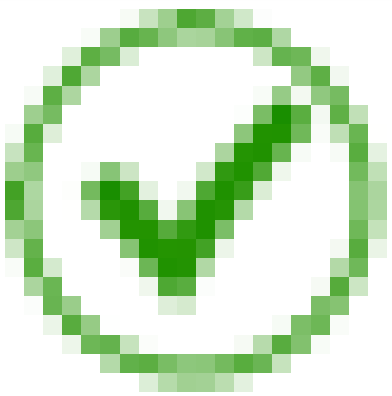
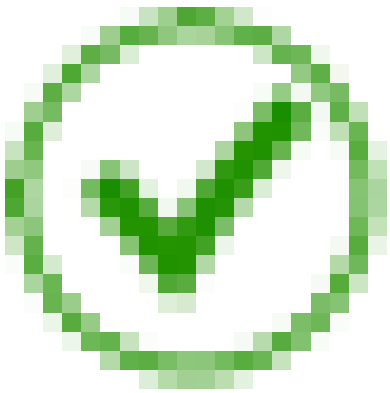
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
仮想エージェントの CSAT スコア		
サクセスダッシュボード		
自己解決率		
コール転送率		
構造化チケットの割合		

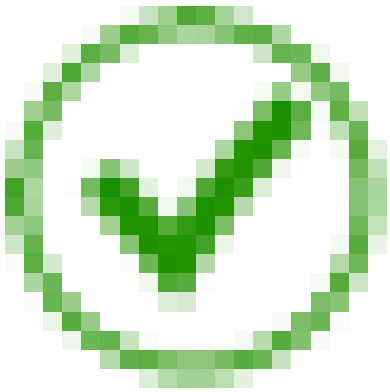
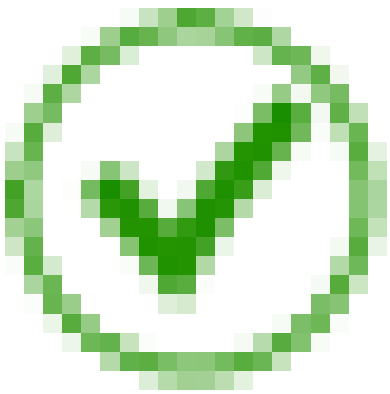
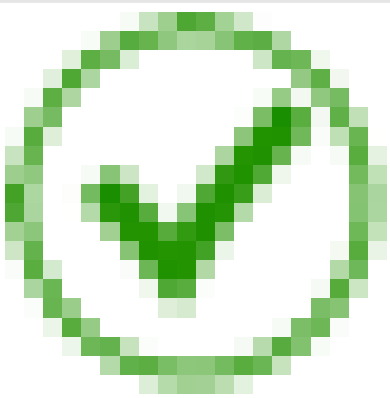
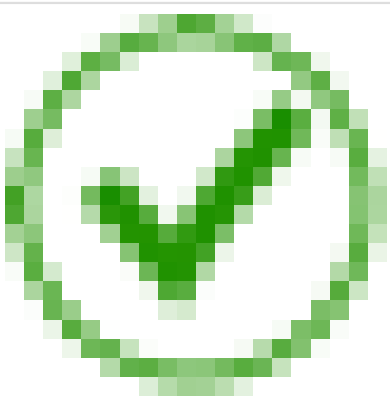
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
顧客満足度サーベイスコア		
MTTR - 平均解決時間		
SLA 違反の割合 (%)		
最初のアサインでの解決		

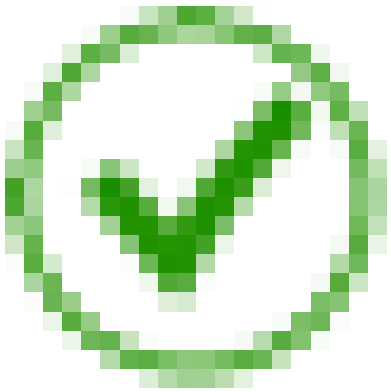
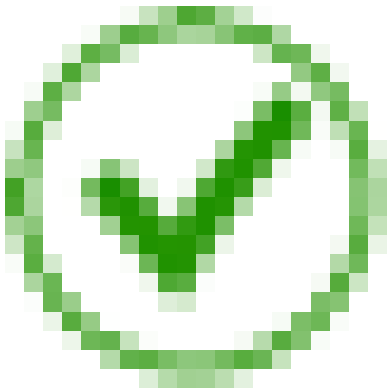
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
自動解決率 (%)		⊗
KB - 自己解決率 (カウント)		⊗
VA - 自己解決率 (カウント)		⊗
自己解決時のコール転送率 (カウント)		⊗

自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
VA チケット送信率 (カウント)		
カタログチケット送信率 (カウント)		

自動翻訳

ベンチマーク **KPI** データの表示

ベンチマーク KPI データは、Next Experience UI に組み込まれたベンチマークダッシュボードに表示されます。データには、会社のインスタンスの値とグローバル データの値が含まれます。

始める前に

必要なロール：sn_bm_client.benchmark_data_viewer

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンチマーク > ダッシュボード.
2. [KPI リスト] からいずれかの **KPI** カテゴリを選択します。
3. KPI の対応するグループを表示するには、タブをクリックします。

   注:
   データが不完全または間違っていると思われる場合は、で KPI 定義と条件を調べることができます パフォーマンスアナリティクス > ソース > インジケーターソース.

4. 結果をフィルタリングするには、[比較対象：] リストで業界、ユーザー数、地域のいずれかを選択します。
   フィルターを選択すると、データは自動的に更新されます。

   注:
   フィルター カテゴリの参加者が 20 人未満の場合、相対するデータは [その他] カテゴリに表示されます。

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

5. 表示を選択するには、リスト アイコンまたはカード ビューアイコンをクリックします。
   カードビューでは、KPI をクリックすると 6 か月間の KPI パフォーマンストレンドチャートが表示されます。
6. レポートを PDF ファイルにダウンロードするには、[ダウンロード] ボタンをクリックします。

次のタスク
ベンチマーク KPI パフォーマンスの傾向 を表示するには KPI をクリックします。

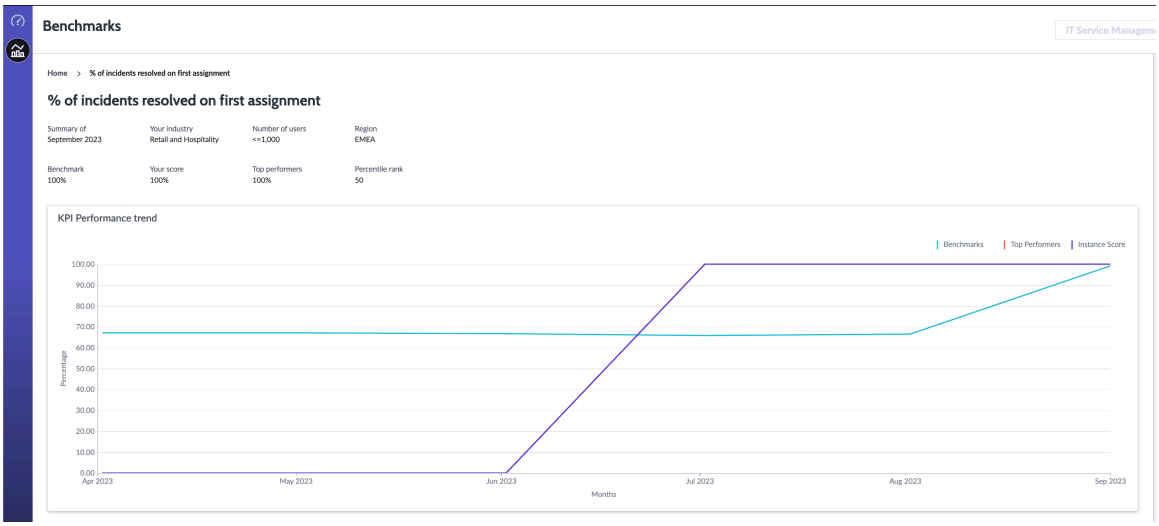
ベンチマーク **KPI** パフォーマンスの傾向

ベンチマーク KPI パフォーマンスチャートの傾向ビューには、KPI パフォーマンスとグローバルデータの比較が表示され、コンテキストサイドパネルに KPI の詳細が表示されます。

KPI パフォーマンスの傾向チャートのセクションは、ベンチマークビューアロール (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) を持つユーザーのみに表示されます。

KPI パフォーマンスのトレンドチャート

グローバルデータに対してマッピングされた **6** か月間の月次データ



各自の 6 か月間の月次データがグローバルデータに対してマッピングされ、参加しているピアグループ内での位置を示すパーセンタイルランクが表示されます。

パフォーマンスのトレンドチャートビューの機能は次の通りです。

- グラフにカーソルを合わせることで特定月のインスタンスとグローバルデータを表示
- インスタンス内のデータポイントのパフォーマンスアナリティクススコアカードにアクセス
- 業界の種類、ユーザー数、または地域別にデータをフィルタリング

Benchmarks のトラブルシューティング

トラブルシューティングのアクションは、ベンチマークの設定や実行時の一般的な問題解決に役立ちます。

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

自動翻訳

データ エラーのシナリオ

シナリオ	理由	アクション
オプト インしたのですがダッシュボードにデータがありません。	6 か月間の REST API のダウンロード、または接続の不具合。	sysevent テーブル内の sn_bm_client.download.scores.6months イベントが処理されていることを確認してください。
ダッシュボードに前月のインスタンス データが表示されません。	PA データ収集またはスコアカード API の不具合。	インジケーター ソースの状態、インジケーターのスクリプト フィールド、インジケーターの追加条件が正しいか確認してください。
ダッシュボードに前月のグローバル データがありません。	REST API のダウンロード、または接続の不具合。	sysevent テーブル内の sn_bm_client.download.scores イベントが処理されていることを確認してください。
オプト インのプロセスに失敗します。	認証に失敗、またはインスタンスの種類がサポート非対応。	カスタマーサービス & サポート チームにお問い合わせください。
ベンチマークダッシュボードの KPI データが間違っている、またはデータがありません。	KPI 条件の構成。	で KPI 定義と条件を確認する パフォーマンスアナリティクス > ソース > インジケーターソース.
パーセンタイル ランクのリスト ビューにデータがありません。	属していない業界を閲覧している場合は、パーセンタイル ランクに「N/A (該当なし)」と表示されます。	ご自身のスコアが含まれている業界を表示してください。

自動翻訳

ドメインセパレーションと ベンチマーク

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

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

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

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

[qa: BEGIN review]

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

ベンチマーク

ServiceNow® ベンチマーク アプリケーションを使用すると、重要業績評価指標 (KPI) や傾向、ピアの業界平均と業界上位実績者に対する相対比較インサイトを即座に可視化できます。組織のパフォーマンスを広く認められている業界標準と対比したり、パフォーマンスをグローバルベンチマークと並べて表示して比較したり、パフォーマンス改善のために推奨内容を実装したりできます。

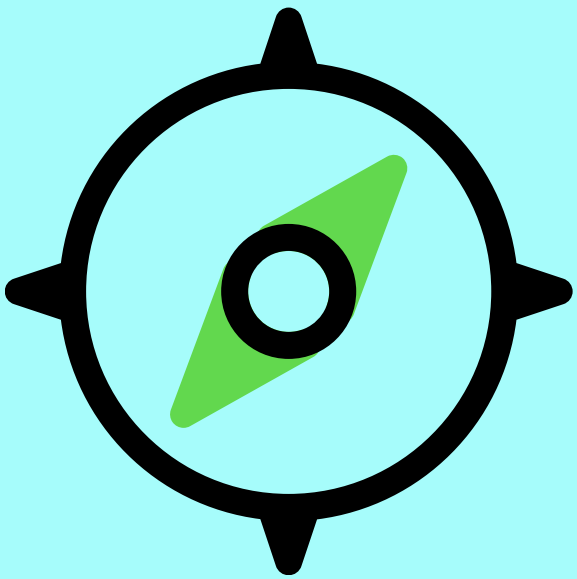
ベンチマークの概要

このビデオでは、ベンチマーク の概要を説明します。 Benchmarks の概要

開始するには

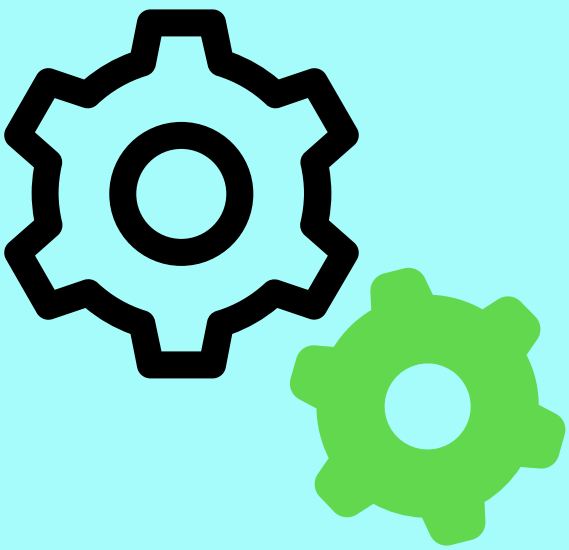
ServiceNowベンチマークアプリケーションは、インスタンス上の日次データを安全に収集し、そのデータを毎月のグローバル ベンチマーク レポートに集約します。

探索



ベンチマークの機能と利点について説明します。

構成



ベンチマーク KPI を構成およびカスタマイズします。

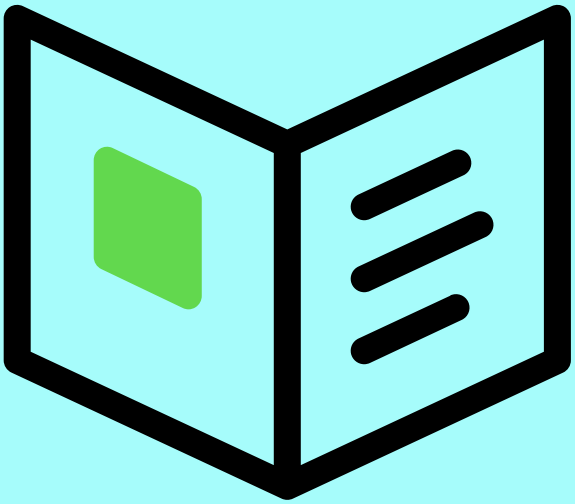
自動翻訳

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

う

ベンチマークデータの分析
方法について説明します。

Reference (参照)



使 .

ベンチマークコンポーネントの詳細 (KPI、
ロール、傾向など) にアクセスします。

トラブルシューティングとサポート

連絡先 カスタマーサービス & サポート.

[End]
[qa: BEGIN review]

ベンチマーク の詳細

ITSM 向けベンチマークを使用すると、同業他社の業界平均や業界のトップパフォーマーに対する比較インサイトを得ることができます。ベンチマークを使用すると、重要業績評価指標 (KPI) や傾向を即座に可視化できます。

ServiceNow ベンチマークアプリケーションは、インスタンス上の日次データを安全に収集し、そのデータを毎月のグローバルベンチマークレポートに集約します。

パフォーマンスアナリティクス は顧客インスタンスの日次データを収集します。前月のデータは、翌月の初めにスケジュール済みジョブからアップロードされます。エラーがあれば、何度か再試行を行います。

このビデオでは、ベンチマーク を使い始めるための概要を説明します。

Benchmarks 入門

データがアップロードされた月にデータが集計され、毎月の結果 (インスタンス結果、グローバル結果、ランキング) が月中旬に顧客インスタンスへダウンロードされます。KPI パフォーマンスを向上させるために実装できる推奨事項の候補を月ごとに提供します。グローバル データが利用可能になると、メール通知を送信します。

自動翻訳

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

ServiceNow では、2850 人を超える顧客が ベンチマーク プログラムにオプトインしています。以下を除くすべてのServiceNowの顧客は、次の場合を除いて、ServiceNow本番インスタンスからオプト インすることによりベンチマークプログラムに参加できます：

- Express の顧客
- 連邦政府の顧客
- オンプレミスのインスタンスを持つ顧客

注:
ベンチマークプログラムに参加するには、本番インスタンスが必要です。

管理サービスプロバイダ (MSP) と MSP 管理のインスタンスがサポートされ、グローバル MSP アグリゲートスコアデータに排他的にアクセスします。すべてのインスタンスは、ベンチマーク ダッシュボードでの比較のためにダウンロードできる次のベンチマークをサポートしています。

- すべての顧客に適用されるグローバル
- 業界カテゴリ
- アクティブなユーザー数に基づくユーザーサイズ
- 業界カテゴリの会社、および自社と類似する規模の会社
- 地理的な地域

注:

- これらのベンチマークは、MSP データを使用して計算されません。
- 上記のベンチマークに加えて、これらの各カテゴリの上位実績者も表示されます。
- 月内に KPI の設定を変更する場合、毎月の値にその変更が反映されるようにするには、1 ～ 2 か月のデータ収集が必要です。
- ベンチマーク スケジューラー (bm.scheduler) ユーザーがベンチマークと共に追加されます。ベンチマークデータ収集に必要です。

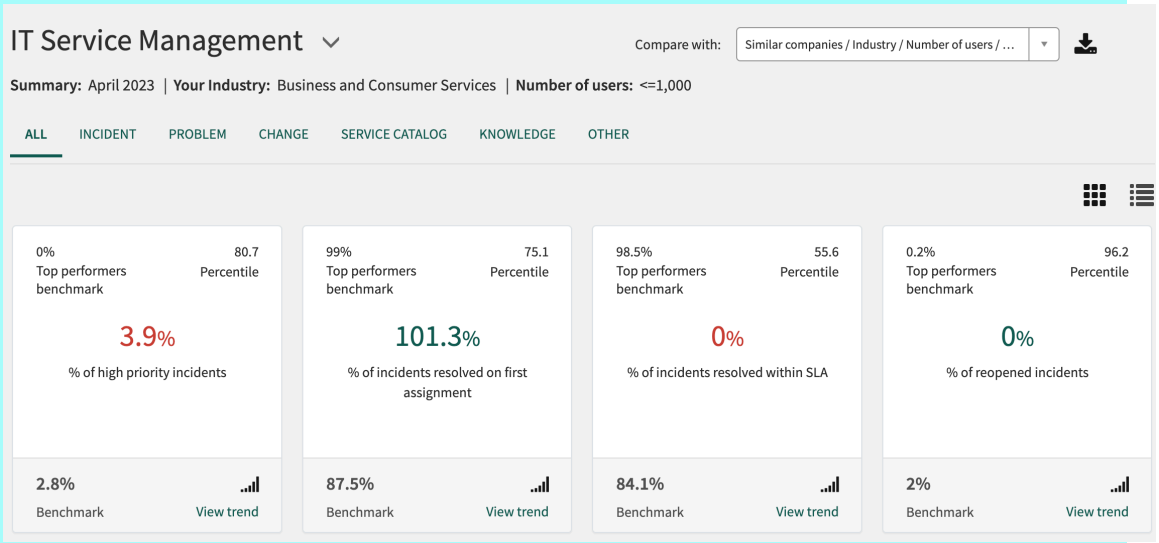
主な機能

- ITSM、ITOM、Security Operations など、他の ServiceNow アプリケーションから利用可能な KPI。詳細については、「ベンチマーク KPI」を参照してください。
- KPI の定義をカスタマイズに合わせて変更可能
- サービスポータル内のベンチマークダッシュボード (モバイルデバイス対応)
- KPI レポートをダウンロード可能
- 次のパラメーターに基づいてデータのフィルタリングが可能。
  - 業界別、ユーザー数別、地理的地域別
  - 自社と業界カテゴリが同じ会社、および類似する規模の会社
- 新しい集計月データが利用可能になるとメールで通知
- 参加しているピアグループ内での順位を示すパーセンタイルランク
- 推奨事項の候補には、KPI パフォーマンスの向上に役立つガイド付きセットアップがあります。
- 製品カテゴリー ベースのロールを作成しデータ アクセスを制限
- パフォーマンスアナリティクスとの統合により、日次データ収集と KPI データのドリル ダウンを実施

自動翻訳

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

Benchmarks ダッシュボード



ベンチマーク のメリット

メリット

メリット	説明
グローバルな匿名性	組織内の閲覧者は組織のベンチマークにアクセスできますが、グローバルベンチマークは匿名であり、会社の情報を含みません。
業界比較	ベンチマーク ダッシュボードの [比較対象] ドロップダウンを使用すると、ベンチマーク結果を業界、ServiceNow ユーザーサイズ、または地域別にフィルタリングして、結果を組織に関連性の高いものにすることができます。 • 会社のアカウントレコード内に記載の標準業界コードに基づいて業界を決定します。 • ユーザー数は会社内のServiceNowアクティブ ユーザーの数によって決まります。そのため、ServiceNowを実装している同等規模の会社と自分の会社を比較して洞察を得ることができます。 • 会社テーブルの [地域] フィールドに基づいて地域を決定します。 フィルターカテゴリの参加者が 20 人未満の場合、相対するデータは [その他] カテゴリに表示されます。
傾向	公開された全 KPI の結果と過去 6 か月間の履歴が閲覧可能です。 このトレンドデータを基に、一定期間におけるサービスデリバリーの進捗状況を測定およびレポートし、順調に行っている点、改善が必要な点を判断することができます。
推奨事項	データを分析し、KPI パフォーマンスの向上を目的に推奨事項の候補を提供します。

自動翻訳

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

メリット (続く)

メリット	説明
	推奨事項はすべて動的で、前月のデータに基づいて毎月更新されます。
レポート	ベンチマーク レポートは毎月更新され、 PDF 形式でダウンロードできます。新しいデータが利用可能になると、顧客にメール通知を送信します。

[End]
[qa: BEGIN review]

ベンチマークロール

ベンチマークの admin ロールと viewer ロールは、ベンチマークと一緒に導入されます。

オプトイン、Benchmarks の設定、KPI ダッシュボードの読み取り、KPI カードの読み取り、推奨事項とその実装など、ServiceNow の Benchmarks 機能の概要です。

ロール

ロール	できること	継承されるロール
sn_bm_client.benchmark_admin	• インスタンスからベンチマークを設定 • ベンチマークプログラムのオプト インまたはオプト アウト • インジケーターのアクティブ化、無効化、変更 (アプリケーション固有のロールを必要としない KPI のパフォーマンスアナリティクスインジケーター ソース、スクリプト、条件の変更を含む) • 新しい月次アグリゲートデータが利用可能になるとメール通知を受信 • ベンチマークビューアのすべての機能とベンチマークの推奨ロール	
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• での全ベンチマーク レポートの表示 サービスポータル • 傾向分析のためのデータ表示方法とデータのドリル ダウンの表示 (PA スコアカードではない)	

自動翻訳

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

ロール (続く)

ロール	できること	継承されるロール
	• 視覚化したデータのダウンロード • 業界カテゴリやサイズ比較の表示 • 新しい月次アグリゲートデータが利用可能になるとメール通知を受信	
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	ベンチマーク KPI 推奨事項の候補の表示	sn_process_optimization_viewer

[End]

[qa: BEGIN review]

ベンチマークの構成

ITSM 向けベンチマークを有効にし、ベンチマーク KPI と傾向を追跡する設定を構成します。

ベンチマーク のデータ収集に参加するには、ベンチマーク にオプトインする必要があります。ただし、いつでもオプト アウトできます。

[End]
[qa: BEGIN review]

ベンチマークの有効化

ベンチマークを有効にするには、ベンチマークのデータ収集にオプトインする必要があります。ベンチマークを使用すると、組織のパフォーマンスを、認定されている業界標準のパフォーマンスと比較できます。

始める前に
ベンチマーク 比較データをクリーンに保つために、本番インスタンスからのみ ベンチマーク にオプトインすることができます。

必要なロール：sn_bm_client.benchmark_admin

このタスクについて

注:
それぞれの ベンチマーク KPI にアクセスするには、サクセスダッシュボードおよび戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) アプリケーションをインストールする必要があります。これらの KPI の詳細については、「ベンチマーク KPI」を参照してください。

手動で ベンチマーク にオプトインしたら、ベンチマーク KPI を有効にして設定します。ベンチマーク ダッシュボードから、ベンチマーク KPI データ、パフォーマンス傾向、インジケータースコアカードを表示できます。

注:
ベンチマーク ダッシュボードを表示するには、サービスポータル をインストールする必要があります。

オプトインすると、6 か月間のグローバルデータが利用可能になります。利用可能であればインスタンスに相対するデータも含まれます。

自動翻訳

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

注:
インスタンスの過去データは、以前のリリースからアップグレードした Benchmarks ユーザーに対してのみ利用可能になります。

手順

1. ガイド付きセットアップを使用するか、アプリケーションナビゲーターを使用してナビゲートして、ベンチマーク にオプトインします。
2. [オプト イン契約] をクリックし、内容を読みます。
3. 合意内容を読み終えたら、[完了] をクリックします。
4. [はい、オプトイン契約を読んだうえで同意します] のチェックボックスをオンにして、[オプトイン] をクリックします。
   オプトイン確認画面が表示されます。

次のタスク
KPI を有効にして設定する。

[End]

[qa: BEGIN review]

ベンチマーク **KPI** を有効にする

KPI をデータ レポートで使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：
sn_bm_client.benchmark_admin ロールは KPI を有効にできます。

アドミニストレーターは KPI カテゴリにロールを割り当てることができます。

このタスクについて
KPI はカテゴリ内でグループ化されます (たとえば、ITSM、ITOM、Security Operations)。特定のカテゴリにロールを割り当てることで、相対する KPI データが許可されたグループに限定されるようにすることができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンチマーク > アドミニストレーション > セットアップ.
2. KPI を有効または無効にするには、KPI スライダーをクリックします。
3. KPI に関する詳細を表示するには、KPI をクリックします。
   追加情報には、データが収集される説明、数式、条件、表が含まれます。
4. [保存] をクリックします。
   KPI ステータスの変更を正確に反映させるためには、1 ～ 2 か月のデータを集計してください。

   注:
   状況によっては、解決済みインシデント データを取得するために、そのインシデント KPI で追加の構成が必要な場合があります。

5. オプション: ベンチマーク データへのアクセスを特定のカテゴリに限定するには、KPI カテゴリにロールを割り当てます。

自動翻訳

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

a. 次のように移動する。 ベンチマーク > アドミニストレーション > **Category** (カテゴリ) KPI カテゴリを選択します。

b. ロールを追加するには、[役割の表示] をクリックします。

> **注:**
> ロールをカテゴリに割り当てるには、admin ロールが必要です。

[End]

[qa: BEGIN review]

解決済みインシデント **Benchmarks KPI** の設定

解決済みインシデント データを含む KPI のソースは、インシデント [inscident] テーブルの **resolved_at** フィールドです。一部の環境では存在しない場合があります。その場合は、これらの KPI を使用するには追加の構成が必要です。

始める前に

> **注:**
> お使いの環境でこれまでに解決済みインシデントを追跡したことがない場合は、インシデント解決フィールド (com.snc.incident_resolution_fields) プラグインをインストールします。これで **resolved_at** フィールドがインシデントテーブルに自動追加されます。それ以上の手順は必要ありません。

必要なロール：sn_bm_client.benchmark_admin

このタスクについて

解決済みインシデントを追跡するためにカスタム (ユーザー作成) フィールドを使用していることが理由となり、解決済みインシデントの KPI ベンチマーク データ収集ジョブ ログにエラーが発生している場合、これらの ベンチマーク KPI を使用してデータを正常に取得するには、次の手順が必要となります。

- 高優先度の解決済みインシデントの割合
- 最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合
- SLA 内で解決されたインシデントの割合
- 再オープンされたインシデントの割合
- 高優先度のインシデントの解決に要する平均時間
- インシデントの解決に要する平均時間
- ユーザーごとに作成されるインシデントの数

解決済みインシデントの ベンチマーク KPI のカスタムフィールド (デフォルトの **resolved_at** フィールドの代替) を使用するように KPI 条件とスクリプトを構成します。

手順

1. Benchmark.Incidents.Resolved インジケーターソース の条件をカスタムフィールドで設定します。
   a. 次のように移動する。 パフォーマンスアナリティクス > ソース > インジケーターソース.
   b. Benchmark.Incidents.Resolved インジケーター ソースを選択し、編集モードにします。

自動翻訳

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

c. セクションで、リストからカスタムフィールドを選択します (カスタムフィールドの名前には通常 `u_` が付きます)。

d. [更新] をクリックします。

2. カスタム フィールド名を使用して Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours スクリプトを構成します。

a. 次のように移動する。 パフォーマンスアナリティクス > **Automation** (自動化) > スクリプト.

b. **Benchmark.Incidents.ResolveTime.Hours** を選択し、編集モードにします。

c. スクリプト内の `resolved_at` フィールドの名前をカスタムフィールドの名前に置き換えます (カスタムフィールドの名前には通常 `u_` が付きます)。

d. [更新] をクリックします。

3. Benchmarks データ収集ジョブログでエラーが発生しなくなったことを確認します。

[End]

[qa: BEGIN review]

ベンチマークの使用

ServiceNow ベンチマークアプリケーションを使用して履歴データを収集し、前年比の増加のメリットを分析します。ベンチマーク KPI データを表示し、ドリルダウンしてパフォーマンスアナリティクスを分析します。

[End]
[qa: BEGIN review]

価値管理分析に ベンチマーク データを使用

ServiceNow ベンチマーク アプリケーションを使用する場合は、履歴 ベンチマーク データを手動で収集して、前年比の増加のメリットを分析します。

始める前に
必要なロール：sn_bm_client.benchmark_admin、pa_data_collector、または admin

このタスクについて
前年比のパフォーマンスを分析する場合は、少なくとも 24 か月分の ベンチマーク データを収集する必要があります。**sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** システムプロパティを使用して、過去の Benchmarks データを収集する現在の月からの月数を設定します。

手順

1. ベンチマーク 履歴データ収集を設定します。

a. 次のように移動する。 パフォーマンスアナリティクス > データ収集 > ジョブ.

b. [*Benchmarks Historical Data Collection*] ジョブを選択します。

c. [開始日 (相対)] フィールドに、データを収集する期間を入力します。

d. [開始日指定 (相対)] フィールドで、データを収集する期間の長さを選択します。
推奨間隔は 24 か月です。

自動翻訳

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

e. [実行] をクリックします。
データコレクションジョブのスケジュール作成方法の詳細については、「データ収集ジョブの作成またはスケジュール」を参照してください。

2. 収集されたデータを一元化された ベンチマーク インスタンスにアップロードします。

a. *Benchmarks Historical Data Collection* ジョブで、[ジョブ履歴] 関連リストに移動します。

b. 履歴データコレクションジョブのステータスが [収集済み] になっていることを確認します。
このステータスは、ジョブのすべてのデータが正常に実行されたこと、および設定された期間にすべてのデータが収集されたことを示します。

c. 次のように移動する。 システム定義 > スケジュール済みジョブ.

d. [*Copy historical scores from PA to Benchmarks table*] を選択します。

e. [今すぐ実行する] をクリックします。

データは価値管理分析のために自動的に送信されます。アカウント担当者に連絡して本レポートを受け取り、組織の価値管理にどのようなメリットがあるかをご検討ください。

[End]

[qa: BEGIN review]

新しいベンチマークダッシュボード

ベンチマークダッシュボードには、KPI データ、パフォーマンス傾向、インジケータースコアカードが表示されます。

すべての ベンチマーク KPI を表示する KPI ダッシュボードビューが サービスポータル でローンチされました。

ダッシュボードの機能には次のものが含まれます。

- KPI は、リストまたはカードビューで表示されます。
- KPI リストのダウンロード可能なレポートが PDF 形式で提供されます。
- データは、業種、ユーザー数、管理サービスプロバイダ (MSP)、地域別にフィルタリングされます (KPI ビューと傾向ビューの切り替え時にフィルターは保持されます)。

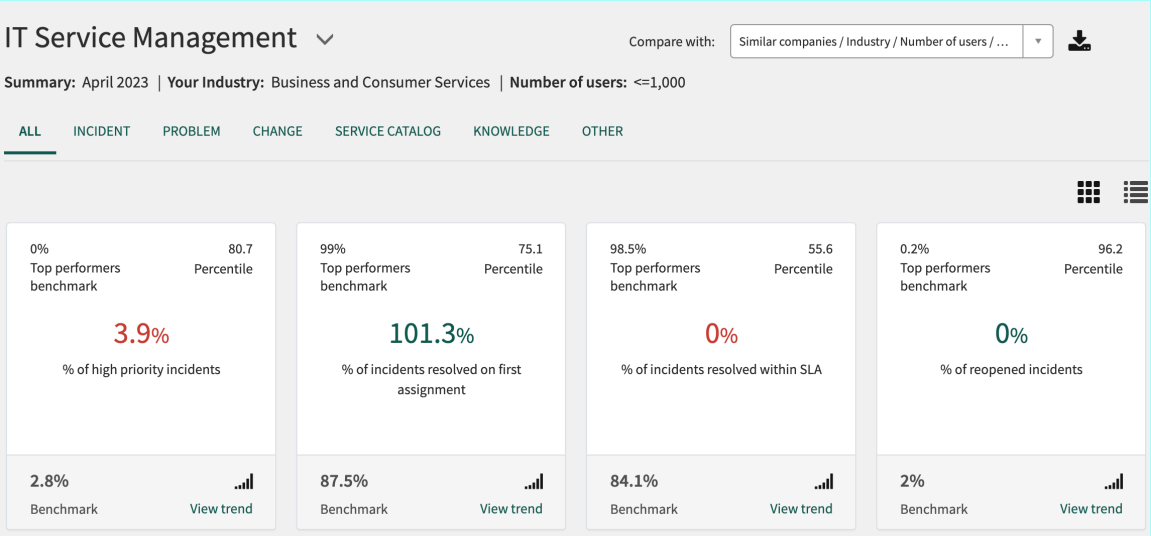
> **注:**
> グローバル MSP アグリゲートスコアデータを表示できるのは、MSP のみです。

- グローバルデータに対するパフォーマンスは、良い (サムズアップ) または悪い (サムズダウン) で表示されます。
- 過去 6 か月間の履歴 KPI データを表示できます。
- *sn_bm_client.dashboard_display_unit* システムプロパティを使用して、時間の値を時間数または日数で表示できます。

> **注:**
> 新しいベンチマークダッシュボードは、ServiceNow ストアから入手できます。

自動翻訳

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



パーセンタイル ランク

参加しているピアグループ内での KPI の会社の正確な順位は、パーセンタイルランクで示されます。KPI のパーセンタイル ランクが 90 % ということは、 KPI を表すインスタンスが参加しているそのグループのインスタンスの 90 % を超えていることを示します。

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
インシデント		
高優先度の解決済みインシデントの割合	✓	✗
最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合	✗	✓

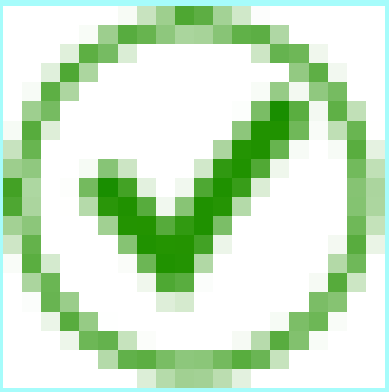
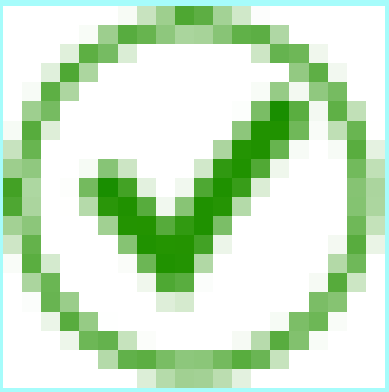
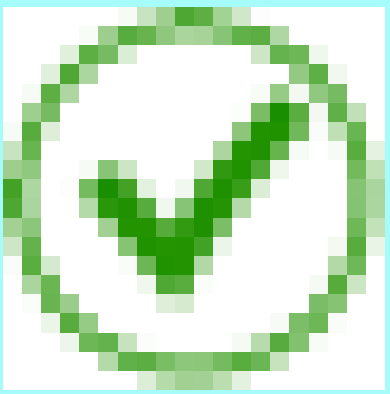
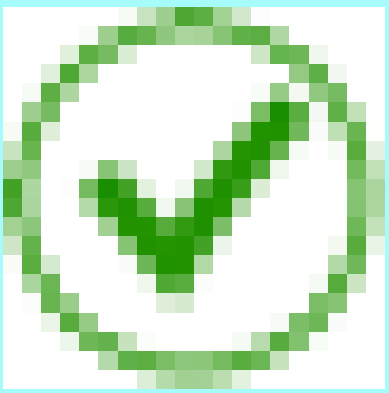
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
SLA 内で解決されたインシデントの割合	✗	✓
再オープンされたインシデントの割合	✓	✗
高優先度のインシデントの解決に要する平均時間	✓	✗
インシデントの解決に要する平均時間	✓	✗

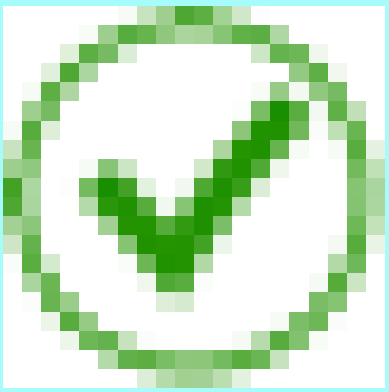
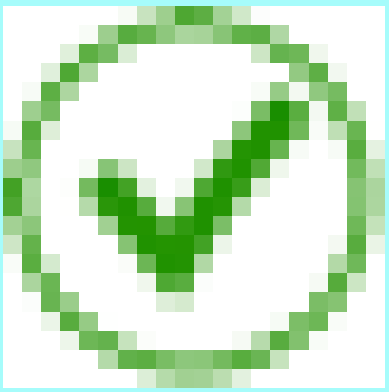
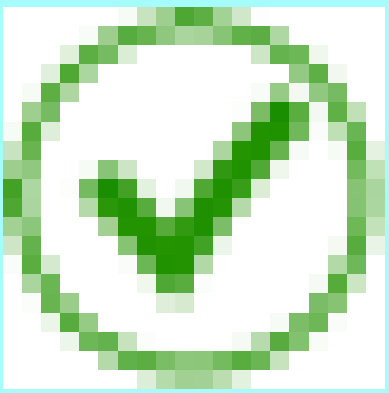
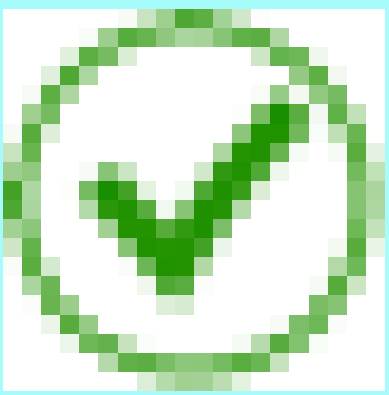
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標) 最小化	最大化
ユーザーごとに作成されるインシデントの数		✗
問題		
高優先度の問題の割合		✗
問題別の解決されたインシデントの割合	✗	
問題のクローズに要する平均時間		✗
変更		

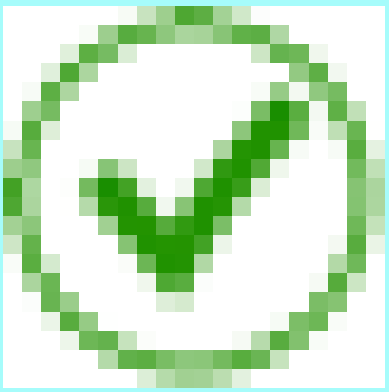
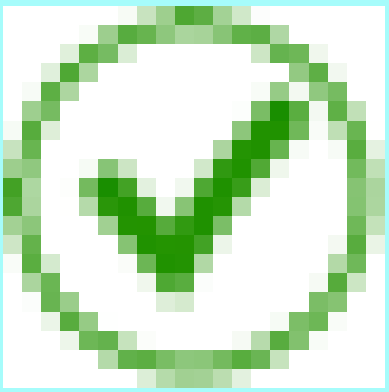
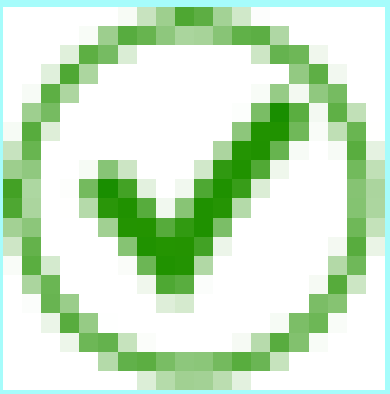
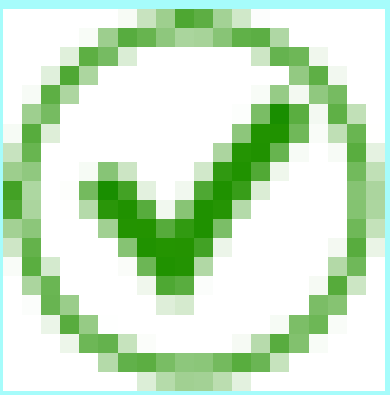
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
緊急変更の割合		⊗
失敗した変更の割合		⊗
変更のクローズに要する平均時間		⊗
サービスカタログ		
SLA 違反でクローズした要求の割合		⊗

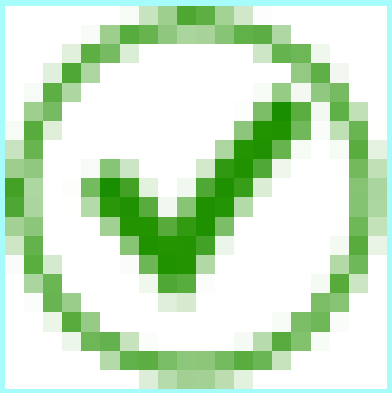
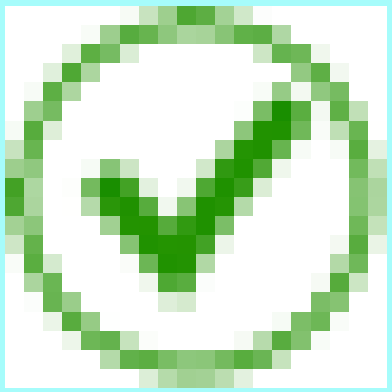
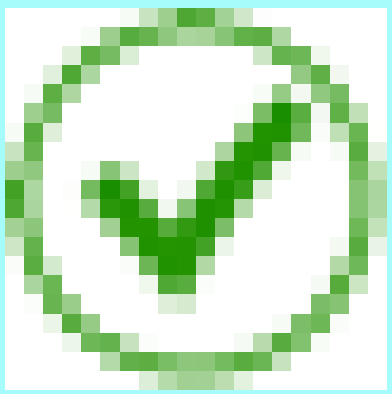
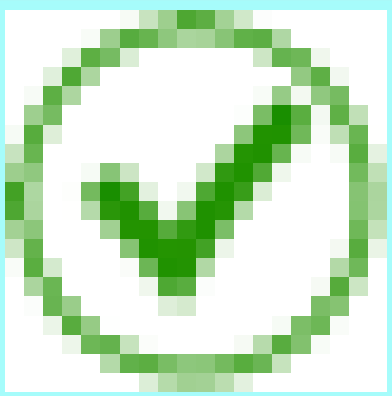
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
要求の履行に要する平均時間		
ユーザーごとに作成された要求の数		
ナレッジ		
KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合		
ユーザーごとのナレッジ記事ビューの数		
ITSM 仮想エージェント		

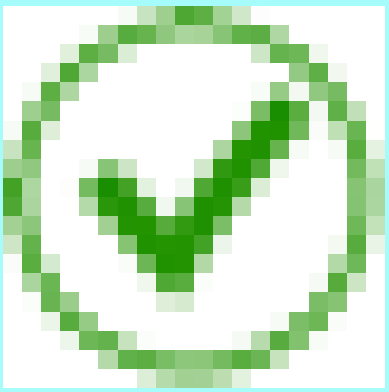
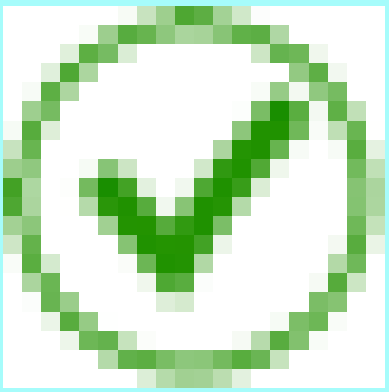
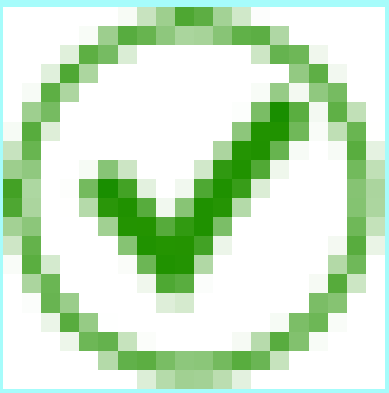
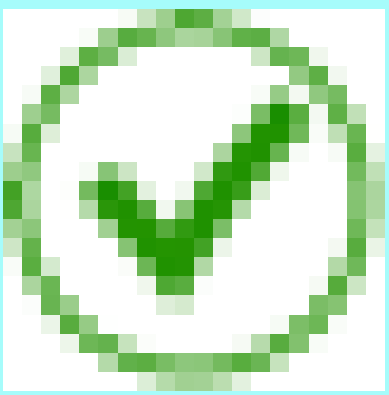
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
コール転送の割合		
自動解決されたインシデントの割合		
その他		
平均顧客満足度		
履行者あたりの要求者の数		
CMDB		

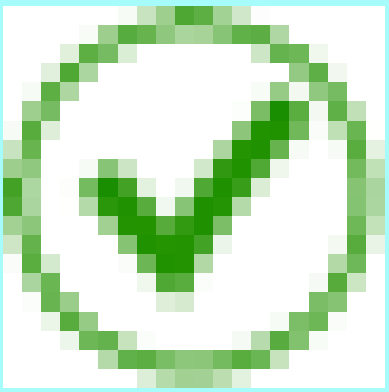
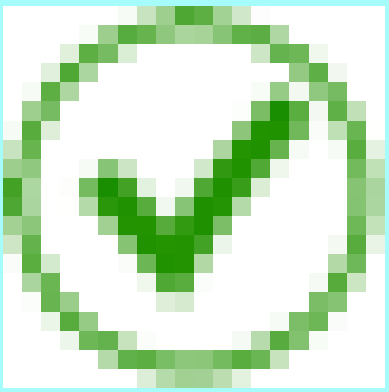
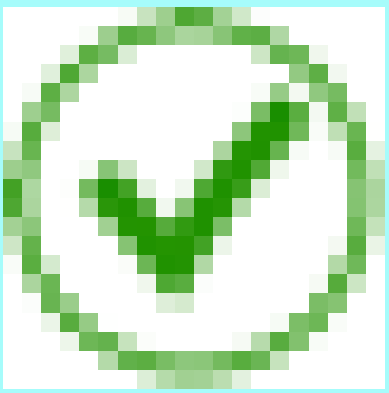
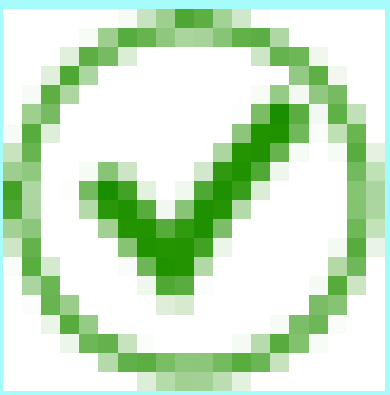
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
重複する CI の割合		⊗
非準拠 CI の割合		⊗
古い CI の割合		⊗
セキュリティインシデントレスポンス		
重大で高優先度のセキュリティインシデントの割合		⊗
脆弱性対応		

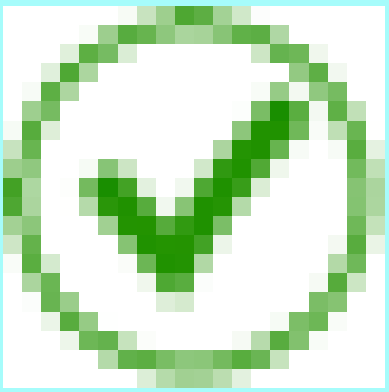
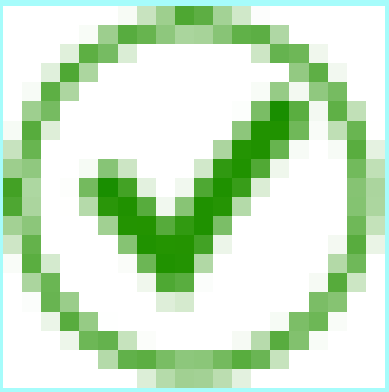
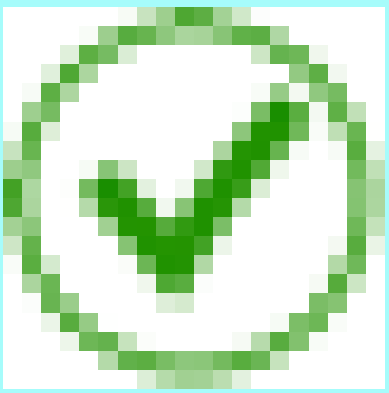
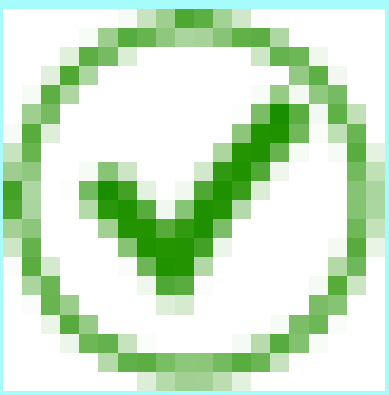
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
重大な脆弱性の平均経過時間		✗
脆弱性の平均経過時間		✗
仮想エージェント		
仮想エージェントを使用しているユーザーの割合		✗
ライブエージェントに引き継がれた会話の割合	✗	

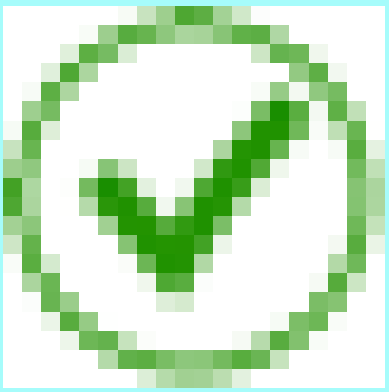
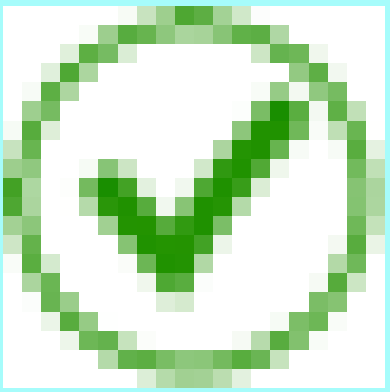
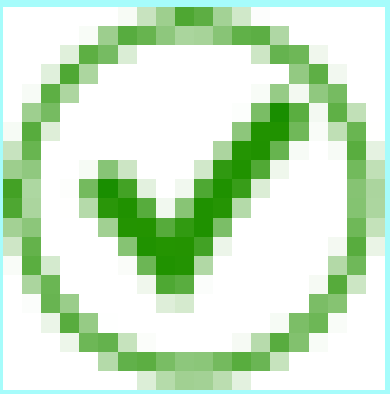
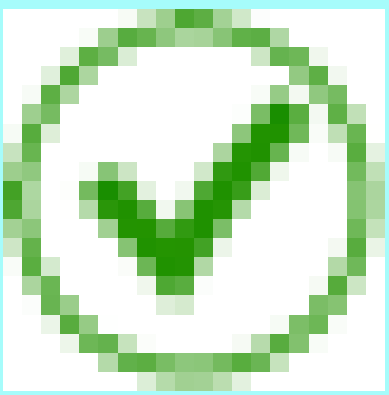
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
仮想エージェントの CSAT スコア		
サクセスダッシュボード		
自己解決率		
コール転送率		
構造化チケットの割合		

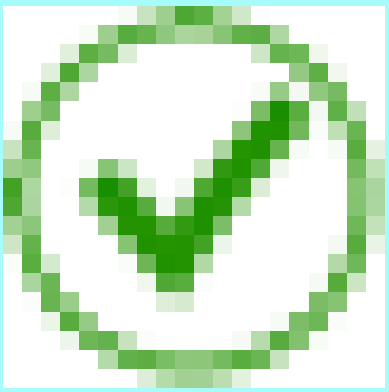
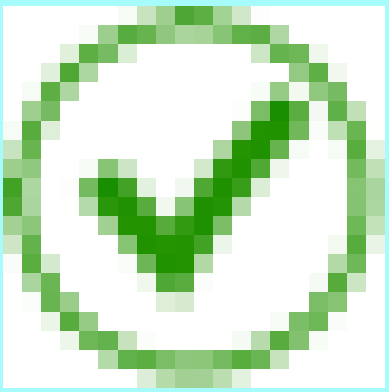
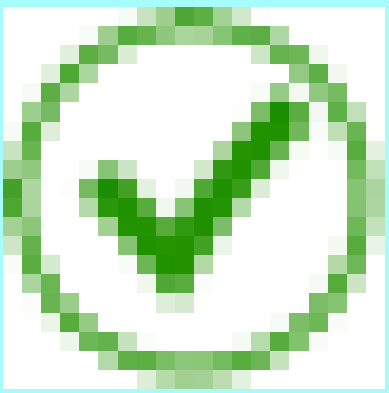
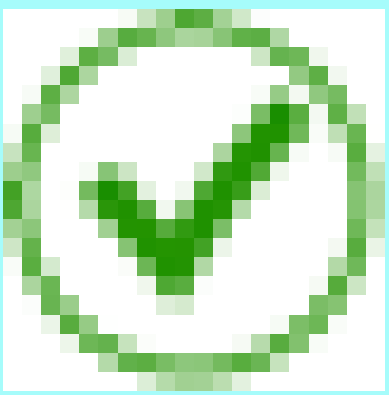
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
顧客満足度サーベイスコア		
MTTR - 平均解決時間		
SLA 違反の割合 (%)		
最初のアサインでの解決		

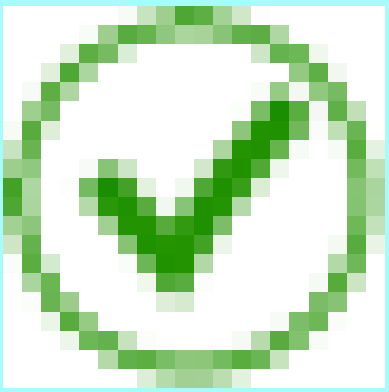
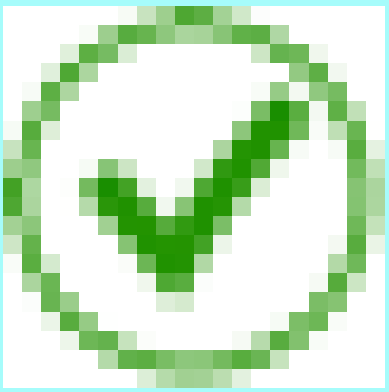
自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
自動解決率 (%)		
KB - 自己解決率 (カウント)		
VA - 自己解決率 (カウント)		
自己解決時のコール転送率 (カウント)		

自動翻訳

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

KPI	方向 (パーセンタイル ランクの目標)	
	最小化	最大化
VA チケット送信率 (カウント)		
カタログチケット送信率 (カウント)		

[End]
[qa: BEGIN review]

ベンチマーク **KPI** データの表示

ベンチマーク KPI データは、Next Experience UI に組み込まれたベンチマークダッシュボードに表示されます。データには、会社のインスタンスの値とグローバル データの値が含まれます。

始める前に
必要なロール：sn_bm_client.benchmark_data_viewer

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンチマーク > ダッシュボード.
2. [KPI リスト] からいずれかの **KPI** カテゴリを選択します。
3. KPI の対応するグループを表示するには、タブをクリックします。

> **注:**
> データが不完全または間違っていると思われる場合は、で KPI 定義と条件を調べることができます パフォーマンスアナリティクス > ソース > インジケーターソース.

4. 結果をフィルタリングするには、[比較対象：] リストで業界、ユーザー数、地域のいずれかを選択します。
   フィルターを選択すると、データは自動的に更新されます。

自動翻訳

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

> **注:**
> フィルター カテゴリの参加者が 20 人未満の場合、相対するデータは [その他] カテゴリに表示されます。

5. 表示を選択するには、リスト アイコンまたはカード ビューアイコンをクリックします。
   カード ビューでは、KPI をクリックするとカード上の 6 か月間の KPI パフォーマンス トレンド チャートが表示されます。
6. レポートを PDF ファイルにダウンロードするには、[ダウンロード] ボタンをクリックします。

次のタスク
ベンチマーク KPI パフォーマンスの傾向 を表示するには KPI をクリックします。

[End]

[qa: BEGIN review]

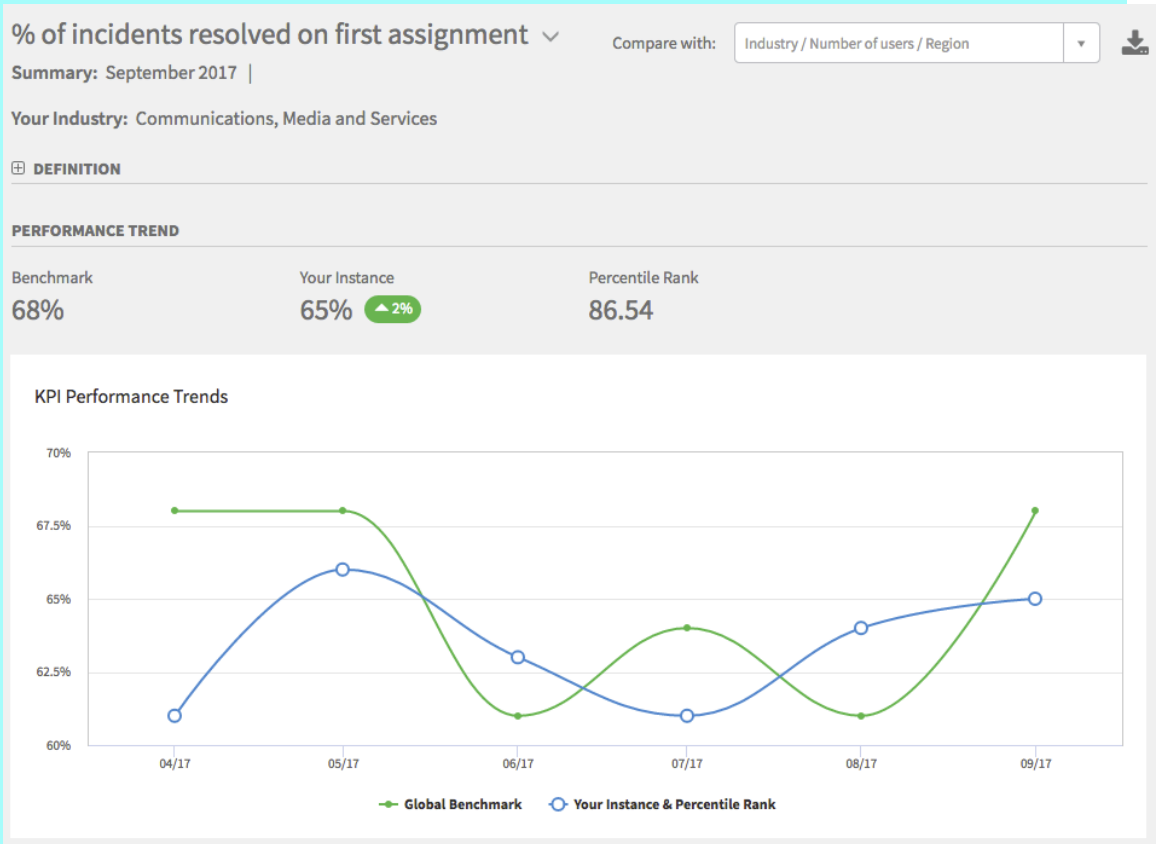
ベンチマーク **KPI** パフォーマンスの傾向

ベンチマーク KPI パフォーマンスチャートの傾向ビューには、KPI パフォーマンスとグローバルデータの比較が表示され、コンテキストサイドパネルに KPI の詳細が表示されます。

KPI パフォーマンスの傾向チャートのセクションは、ベンチマークビューアロール (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) を持つユーザーのみに表示されます。

KPI パフォーマンスのトレンドチャート

グローバルデータに対してマッピングされた **6** か月間の月次データ



各自の 6 か月間の月次データがグローバルデータに対してマッピングされ、参加しているピアグループ内での位置を示すパーセンタイルランクが表示されます。

自動翻訳

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

パフォーマンスのトレンドチャートビューの機能は次の通りです。

- グラフにカーソルを合わせることで特定月のインスタンスとグローバルデータを表示
- インスタンス内のデータポイントのパフォーマンスアナリティクススコアカードにアクセス
- 業界の種類、ユーザー数、または地域別にデータをフィルタリング

[End]

[qa: BEGIN review]

ベンチマーク **KPI** データをドリル ダウンする

ベンチマーク KPI データをドリル ダウンして、パフォーマンスアナリティクスの詳細分析を行えます。

始める前に

注:
ベンチマーク値をドリル ダウンする際、パフォーマンスアナリティクススコアカードを表示するには ベンチマークビューアに pa_viewer ロールが必要です。

必要なロール：pa_viewer ロールを持つ sn_bm_client.benchmark_admin または sn_bm_client.benchmark_data_viewer

このタスクについて

KPI パフォーマンスのトレンドグラフのベンチマーク値をドリルダウンして、その値を構成する個々のデータを表示できます。たとえば、チャートの赤 (低パフォーマンス) の値として表示されるデータをドリル ダウンして調べることができます。

注:
KPI パフォーマンスのトレンドチャートから KPI データ内でのみドリルダウンできます。パフォーマンスアナリティクスを使用して生成されたスコアのみドリル ダウンできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンチマーク > ダッシュボード.
2. KPI の定義とパフォーマンスのトレンドを表示するには、KPI をクリックします。
3. パフォーマンスアナリティクススコアカードをさらにドリルダウンするには、パフォーマンスのトレンドチャートのベンチマークデータ値をクリックします。

注:
[チャート]、[スコア]、[コメント]、[詳細情報] に関する詳細分析については「パフォーマンスアナリティクス」を参照してください。

[End]

[qa: BEGIN review]

ベンチマークの参照情報

ServiceNow ベンチマークが提供するさまざまなロール、ダッシュボード、KPI カテゴリ、および傾向について説明します。

[End]
[qa: BEGIN review]

自動翻訳

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

Benchmarks KPI

Benchmarks KPI を有効または無効にし、KPI 条件をカスタマイズできます。パフォーマンスアナリティクス との統合により、KPI データの日次データ収集とドリルダウン機能が提供されます。

ベンチマーク は ITSM、ITOM、仮想エージェント、Security Operations の KPI、サクセスダッシュボード、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) を提供します。

注:
Benchmarks をアップグレードしても、KPI のステータスまたは構成は以前のリリースから変更されません。新しい KPI はデフォルトで有効になっています。

ベンチマーク では、グローバルおよび業界のベンチマークを計算するために、オプトインしている顧客から匿名で集計された利用状況データを使用します。ベンチマーク アプリケーションの KPI は、月次集計に基づいた 1 か月間のインシデントの合計数など、使用回数データのみを収集するパフォーマンスアナリティクスインジケーターです。データ収集中、ベンチマーク アプリケーションでは、インシデントの説明や、要求、変更、またはアプリケーションに関する情報など、その他の詳細は考慮されません。

業界カテゴリ、ユーザーサイズ、および 3 つの地域別に集計された各コホートバケットの参加顧客数は、月次のベンチマーク値の計算と、完全な匿名性の維持に十分な人数です。さらにデータの匿名性を確保するために、Benchmarks ユーザーインターフェイスでは、使用できるフィルターは一度に 1 つのみです。

ベンチマーク KPI カテゴリ

ベンチマーク は、ITSM、ITOM、Security Operations、対話型インターフェース、サクセスダッシュボード、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) などの他の ServiceNow アプリケーションの KPI をサポートしています。詳細については、「ベンチマーク KPI」を参照してください。

ITSM KPI

インシデント

KPI	説明
高優先度の解決済みインシデントの割合	[月内に解決された優先度 0 (P0) および優先度 1 (P1) のインシデントの数] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数]* インシデントの数は [インシデント] テーブルから生成されます。 **注:** P0 と P1 インシデントの定義は、参加者ごとに異なる可能性があります。各自の P0 と P1 インシデントは、他のユーザーのインシデントと同様である場合もそうでない場合もあります。比較のため、このレポートで提供されるメトリクスはすべての参加者の平均を表しています。

注:
一部の環境では、解決済みのインシデントに関する KPI には、解決済みのインシデント データを取得するためにさらに構成が必要な場合があります。

自動翻訳

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

インシデント (続く)

KPI	説明
最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合	[月内に最初のアサインにより解決されたインシデントの数] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数] 最初のアサインとは、インシデントの [再アサイン回数] フィールドが 0 になっている場合を意味します。
SLA 内で解決されたインシデントの割合	[月内に解決された SLA を満たしたインシデントの数] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数] SLA を満たしたインシデントは、月内に解決されたインシデントの task_sla テーブルから計算されます。
再オープンされたインシデントの割合	[月内に再オープンされた解決されたインシデントの数] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数] 再オープンは、インシデントの [再オープン数] フィールドが 0 より大きい場合に起こります。
高優先度のインシデントの解決に要する平均時間	[月内に解決されたすべての高優先度インシデントの期間の合計] / [同じ月に解決された高優先度インシデントの合計数] • 期間は作成から解決までの時間の長さです。 • 高優先度のインシデントには、優先度 0 (P0) と優先度 1 (P1) が含まれます。
インシデントの解決に要する平均時間	[月内に解決されたすべてのインシデントの期間の合計] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数] 期間は作成から解決までの時間の長さです。
ユーザーごとに作成されるインシデントの数	月内に作成されたユーザーごとのインシデントの数グローバル値は、ユーザーごとのすべての参加顧客の平均値です。

問題

KPI	説明
高優先度の問題の割合	[月内にクローズした高優先度の問題の数] / [同じ月にクローズした問題の合計数]

自動翻訳

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

問題 (続く)

KPI	説明
	高優先度の問題には、優先度 0 (P0) と優先度 1 (P1) が含まれます。
問題別の解決されたインシデントの割合	[問題に関連付けられている、月内に解決されたインシデントの数] / [同じ月に解決されたインシデントの合計数]
問題のクローズに要する平均時間	[月内にクローズしたすべての問題の期間の合計] / [同じ月にクローズした問題の合計数] 期間は、作成からクローズまでの時間の長さです。

変更

KPI	説明
緊急変更の割合	[月内にクローズした緊急変更の数] / [同じ月にクローズしたすべての変更の総数] すべての変更には、標準、通常、緊急が含まれます。
失敗した変更の割合	[月内に失敗した変更の数] / [同じ月にクローズしたすべての変更の総数]
変更のクローズに要する平均時間	[月内にクローズしたすべての変更の期間の合計] / [同じ月にクローズしたすべての変更の合計数] • 期間は、作成からクローズまでの時間の長さを示します。 • すべての変更には、標準、通常、緊急が含まれます。

サービスカタログ

KPI	説明
SLA 違反をしているクローズした要求の割合	[月内の SLA 違反をしているクローズした要求の数] / [同じ月にクローズした要求の合計数] SLA 違反は、月内にクローズした要求の task_sla テーブルから計算されます。

自動翻訳

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

サービスカタログ (続く)

KPI	説明
要求の履行に要する平均時間	[月内に履行されたサービスカタログ要求の期間の合計] / [同じ月に履行されたサービスカタログ要求の合計数] • 期間は、作成からクローズまでの時間の長さです。 • 履行された サービスカタログの要求数は、1 か月以内にクローズした sc_req_item テーブル内のレコード数のカウントです。
ユーザーごとに作成された要求の数	月内に作成されたユーザーごとの要求の数です。

ナレッジ

KPI	説明
KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合	[月内に解決された KB 記事付きインシデントの数] / [同月内の解決済みインシデントの総数]
ユーザーあたりのナレッジ記事の閲覧数	月内のユーザーあたりのナレッジ記事の閲覧数です。 • ナレッジ ベースビューは、sys_view_count テーブルから生成されます。 • グローバル値は、ユーザーごとのすべての参加顧客の平均値です。

ITSM 仮想エージェント

KPI	説明
コール転送の割合	[仮想エージェントを使用して作成されたインシデントと要求の数] / [作成されたインシデントと要求の合計数] 仮想エージェントを使用してインシデントまたは要求が送信された回数の割合。これは、仮想エージェント トピックで追加された転送 パターンによって決定されます。
自動解決されたインシデントの割合	[仮想エージェントによって自動解決されたインシデントの数] / [解決されたインシデントの合計数]

自動翻訳

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

ITSM 仮想エージェント (続く)

KPI	説明
	インシデントが自動ワークフローを使用して、または 問題の自動解決 によって自動的に解決された回数の割合。

その他

KPI	説明
平均顧客満足度	[月内に行われたすべてのサーベイ インスタンスの標準的評価指標値の合計] / [同月内に行われたサーベイインスタンスの総数] • テーブル：metric_results • サーベイ：顧客満足度サーベイ • 評価指標値はカテゴリの重要性により標準化されます。 **注:** この KPI は、ベース システムの顧客満足度サーベイを使用します。 別のサーベイを使用してユーザーからのフィードバックを収集する場合は、KPI 定義をカスタマイズできます。
履行者あたりの要求の数	[月内のアクティブな要求者 (非 ITIL) ユーザーの数] / [同月内のアクティブな ITIL ユーザーの総数]

ITOM KPI

CMDB

KPI	説明
重複する CI の割合	[月内の重複 CI の数] / [同月内の CI の合計数] 重複 CI は、cmdb_health_scorecard テーブルを使用して計算されます。 **注:** 重複 CI の定義は、参加者ごとに異なる可能性があります。各自の重複 CI の定義は、他のユーザーの定義と似ている場合もそうでない場合もあります。比較のため、このレポートで提供されるメトリクスはすべての参加者の平均を表しています。

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

自動翻訳

CMDB (続く)

KPI	説明
非準拠 CI の割合	[月内に監査失敗となった CI の数] / [同月内の CI 監査の合計数] 非準拠 CI は、cmdb_health_scorecard テーブルを使用して計算されます。 注: CI コンプライアンス監査の定義は、参加者ごとに異なる可能性があります。各自の CI コンプライアンス監査の定義は、他のユーザーの定義と似ている場合もそうでない場合もあります。比較のため、このレポートで提供されるメトリクスはすべての参加者の平均を表しています。
古い CI の割合	[月内の古い CI の数] / [同月内の CI の合計数] 古い CI は、cmdb_health_scorecard テーブルを使用して計算されます。 注: 古い CI の定義は、参加者ごとに異なる可能性があります。各自の古い CI の定義は、他のユーザーの定義と似ている場合もそうでない場合もあります。比較のため、このレポートで提供されるメトリクスはすべての参加者の平均を表しています。

対話型インターフェースの **KPI**

仮想エージェント

KPI	説明
仮想エージェントを使用しているユーザーの割合	[仮想エージェントを使用しているユーザーの合計数] / [アクティブなユーザーの合計数] 仮想エージェントを使用して日常のタスクや要求を処理している一意のユーザーの割合。
ライブエージェントに引き継がれた会話の割合	[ライブエージェントにアサインされた会話の数] / [会話の合計数] 日常のタスクと要求を処理するためにリダイレクトされた仮想エージェントの会話の割合。
仮想エージェント CSAT スコア	実施されたサーベイの日次平均スコアを使用して、仮想エージェント会話のユーザーインタラクションの品質を分析します。

自動翻訳

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

Security Operations KPIs

セキュリティインシデントレスポンス

KPI	説明
重大で高優先度のセキュリティ インシデントの割合	[月内に作成された重大で高優先度のセキュリティインシデントの数] / [同月内に作成されたすべてのセキュリティインシデントの総数]

脆弱性対応

KPI	説明
重大な脆弱性の平均経過時間	[重大な脆弱性一致アイテムの合計経過時間] / [重大な脆弱性一致アイテムの数]
脆弱性の平均経過時間	[脆弱性一致アイテムの合計経過時間] / [脆弱性一致アイテムの数]
資産あたりの平均脆弱性	[アクティブな脆弱性一致アイテムの合計]/[スキャンされた構成アイテムの合計数]
VI 平均修正時間 (MTTR)	[クローズされた脆弱性一致アイテムの期間の合計]/[30 日間移動平均として表示されるクローズされた脆弱性一致アイテムの合計数]
修復効率の割合	[1 か月間にクローズされた脆弱性一致アイテムの数]/[同じ月に新規または再オープンされた脆弱性一致アイテムの数]

サクセスダッシュボードの KPI

KPI	計算式	説明
自己解決率	[自己解決 (VA) + 自己解決 (KB) + 自動解決] / [合計チケット解決数 + 自己解決 (VA) + 自己解決 (KB)] * 100	自己解決率は、ユーザーがエージェントの介入なしに解決を達成した日次平均回数に基づいて計算されます。次のアイテムの番号が含まれています。 • 仮想エージェントを使用した自己解決 • ナレッジ記事を使用した自己解決

自動翻訳

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

KPI	計算式	説明
		• 自動解決たとえば、仮想エージェントを使用して自動解決されたインシデントが考えられます。
コール転送の割合	[カタログチケット送信 + VA チケット送信 + 自己解決 (VA) + 自己解決 (KB)] / [送信済みチケットの合計数 + 自己解決 (VA) + 自己解決 (KB)] * 100	コール転送は、要求者が階層 1 エージェントの介入なしに次のアクションを実行した回数に基づいて計算されます。 • サービスカタログを使用したチケット送信 • 仮想エージェントを使用したチケット送信 • 仮想エージェントを使用した自己解決 • ナレッジ記事を使用した自己解決
構造化チケットの割合	[完了した構造化チケット] / [合計チケット解決数] * 100	事前定義された/ガイド付きの取り込みおよび履行プロセスがある、レポート範囲に対して正常に完了およびクローズされたチケットの合計数。たとえば、要求されたアイテムの履行や給与のあいまいさが解決された人事ケースなどです。
顧客満足度サーベイスコア	[ITSM 顧客満足度スコア] + [仮想エージェント顧客満足度スコア]	問題が解決された後に実施されたサーベイに基づく顧客満足度スコアの平均。 **注:** ITSM 顧客満足度スコアと VA 顧客満足度スコアはどちらも 10 を基準として正規化されます。
MTTR – 平均復旧時間	[解決までの時間] / [解決された問題] / 24	チケットが作成されてからクローズされるまでの平均時間 (日数)。
SLA 違反の割合 (%)	[SLA 違反を含む解決済み問題] / [解決された問題] * 100	SLA 違反後に解決された問題の割合
最初のアサイン解決	[再アサインなしで解決されたチケット] / [解決された問題] * 100	エージェントへの再アサイン不要で解決されたチケット
% 自動解決	([[自動解決]]/[[自己解決 - 割合(分母)]])*100	自動ワークフローの使用、問題の自動解決、パスワードリセット Web/Windows アプリケーションのいずれかによって正常

自動翻訳

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

KPI	計算式	説明
		に完了およびクローズされたチケットの合計数。
% KB：自己解決 (カウント)	([[KB - 自己解決 (カウント)]]/[[自己解決 - 割合 (分母)]])*100	ナレッジ記事の読み取りによって正常に完了およびクローズされたチケットの合計数。これは、ユーザーがナレッジ記事を読み、24 時間以内にチケットを作成しなかった場合に判定されます。
% VA：自己解決 (カウント)	([[VA - 自己解決 (カウント)]]/[[自己解決 - 割合 (分母)]])*100	問題を解決した自動会話の合計数。これは、仮想エージェントトピックに組み込まれた転送ノードによって決定されます。
自己解決時の % コール転送 (カウント)	([[自己解決時のコール転送 (カウント)]]/[[コール転送 - 割合 (分母)]])*100	仮想エージェントおよびナレッジベース記事を使用して解決され、コール転送になった問題または要求の合計数。
% VA チケット送信 (カウント)	([[VA チケット送信 (カウント)]]/[[コール転送 - 割合 (分母)]])*100	仮想エージェントを使用して送信されたチケットの合計回数。これは、仮想エージェントトピックに組み込まれた転送ノードによって決定されます。
% カタログチケット送信 (カウント)	([[カタログチケット送信 (カウント)]]/[[コール転送 - 割合 (分母)]])*100	サービスポータルまたは Now Mobile でのサービスカタログを使用して送信されたチケット (ケース、インシデント、要求アイテムなど) の合計数。

サクセスダッシュボードの KPI 定義と計算式の詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードインジケーター の KPI 定義と計算式」を参照してください。

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) の KPI

ベンチマーク は 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) KPI をサポートしています。詳細については、「SPM ベンチマーキング KPI」を参照してください。

Benchmarks のデータ転送

Benchmarks のスコアデータは、毎月 3 日に自動で ServiceNow にアップロードされます。グローバルスコアは、毎月 11 日に自動でインスタンスにダウンロードされます。

これらの日以降にスコアを (オンデマンドで) 手動でアップロードまたはダウンロードするには、 システム定義 > スケジュール済みジョブ ナビゲーションアイテム。

- ベンチマークスコアをアップロードする (月の最初の日に自動的に実行されます)
- ベンチマークスコアをダウンロードする (月の9日に自動的に実行されます)

これらのオンデマンドのスケジュール済みジョブは、何らかの理由でスコアの自動アップロード/ダウンロード プロセスに障害が発生した場合や、指定日以降にアップロード/ダウンロードしたい場合に便利です。スケジュール済みジョブを実行して、6 か月分の履歴データを生成することもできます。

自動翻訳

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

メール通知

ベンチマーク 管理者 (sn_bm_client.benchmark_admin) および Benchmarks データビューア (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) のロールを持つユーザーは、月次のスコア、履歴データの再計算、新しい KPI の提供状況に関するメール通知を自動的に受け取ります。メール受信者リストを変更するには、システム管理者 (admin) のロールが必須です。

- 毎月のグローバル データが利用可能になると、通知情報を含むメールが送信されます。毎月の結果 (インスタンス結果とグローバル結果) は、月中旬に顧客インスタンスにダウンロードされます。
  - 件名：新しい月次 Benchmarks レポートが利用可能になりました
  - 本文： ServiceNow Benchmarks が<month>のデータで更新されました。ベンチマーク ダッシュボード <Benchmarks Dashboard Portal link> から更新されたベンチマークを確認できます。
- 過去 6 か月間の履歴データが再計算されると、通知情報を含むメールが送信されます。
  - 件名：グローバル Benchmarks スコアの履歴が更新されました
  - 本文：過去 6 か月間のグローバル Benchmarks スコアが、向上されたデータ品質を含めて再計算されました。Benchmarks ダッシュボード <Benchmark Dashboard Portal link> から更新された Benchmarks を確認できます。
- KPI のバージョンが (修正などとともに) アップデートされると、通知情報を含むメールが送信されます。
  - 件名： Benchmarks の KPI バージョンを 1 件以上変更しました
  - 本文：最新の Benchmarks スコアには、改善されたデータ品質を含む以下の KPI の新バージョンが含まれています。

    <KPI 名>。

    Benchmarks ダッシュボード <Benchmark Dashboard Portal link> から更新された Benchmarks を確認できます。

ベンチマーク 通知メールには、 システムの設定 > 通知 設定できます

[End]

[qa: BEGIN review]

Benchmarks のオプトアウト

いつでもベンチマークのオプト アウトができます。オプト アウトすると、会社の使用データがベンチマークデータ セットに含まれなくなり、メトリクスのアグリゲートも表示されなくなります。

始める前に
必要なロール：sn_bm_client.benchmark_admin

このタスクについて
ベンチマーク フォーラムからオプトアウトすると、組織のベンチマーク情報にアクセスできなくなります。使用データも今後のベンチマークデータ セットから削除されます。ただし、いつでもベンチマークプログラムに再度参加することができます。

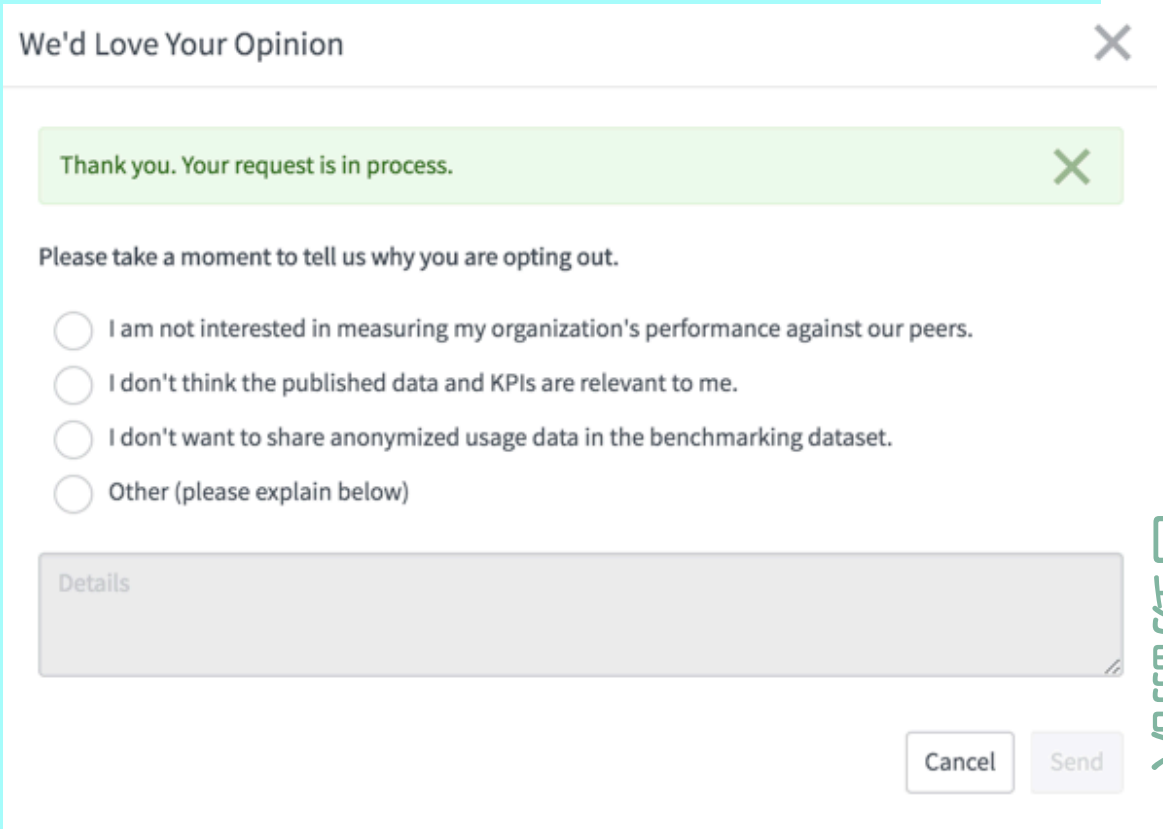
注:
要求の処理には最長 2 か月の更新サイクルを要することがあります。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンチマーク > セットアップ.
2. **[ServiceNow Benchmarks** からオプト アウト] をクリックします。
3. [オプト アウト] をクリックします。
4. オプション: フィードバックを送信するには、関連情報を入力して [送信] をクリックします。
   それ以外の場合は、[キャンセル] をクリックしてアンケートをスキップします。



オプトアウトの確認が表示されます。いつでもオプト インし直すことができます。

[End]

[qa: BEGIN review]

ドメインセパレーションと ベンチマーク

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

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

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

自動翻訳

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

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション
[End]

[qa: BEGIN review]

ベンチマークKPIをリンクまたはカスタマイズする

組織のニーズをさらに満たせるように KPI 条件をカスタマイズできます。

始める前に

ベンチマークadmin ロールはアプリケーション固有のロールを提供しません。したがって、ベンチマーク admin は ベンチマーク アプリケーションを通じて KPI にアクセスできますが、KPI 条件の変更には KPI アプリケーション固有のロールが必要です。

たとえば、ベンチマーク admin は、ナレッジベース KPI (ナレッジユーズ [kb_use] テーブル)、SLA KPI (タスク SLA [task_sla] テーブル)、ITOM KPI (CMDB ヘルススコアカード [cmdb_health_scorecard] テーブル)、または Security Operations KPI (脆弱なアイテム [sn_vul_vulnerable_item] テーブル、または セキュリティインシデント [sn_si_incident] テーブル) など、これらのテーブル (knowledge_admin、sla_admin、asset、sn_si.special_access のロール) への特定のアクセス権が付与されていないと、 ベンチマーク 内で条件を編集することができません。

必要なロール：sn_bm_client.benchmark_admin

このタスクについて

KPI 条件のカスタマイズは、会社が関心を持つデータをより正確に表すための基準を調整するのに便利です。

たとえば、実装において優先度 1 のインシデントが使用されていない場合は、優先度の高い KPI の基準を 1 から 0 に変更することができます。これにより組織に対して正確なデータが返されます。

注:
KPI 条件の変更を正確に反映させるには、1 ～ 2 か月のアグリゲートデータが必要です。たとえば、当月に行われた変更には、データの組み合わせが含まれます：

- 前回の条件のデータ (条件が変更された日まで)
- 変更日からの新しい条件のデータ

さらに分析するには、相対する Benchmarks インジケーターにパフォーマンスアナリティクスインジケーターをリンクして、KPI データをドリルダウンする際に、個々のスコアに加えてブレークダウンを確認することができます。

たとえば、ベンチマーク：最初の割り当てで解決されたインシデントの数に最初のアサイン先グループによる解決済みのインシデントの数をリンクして優先順位、割り当てグループ、カテゴリ別のカスタムフィールド 値を表示します。

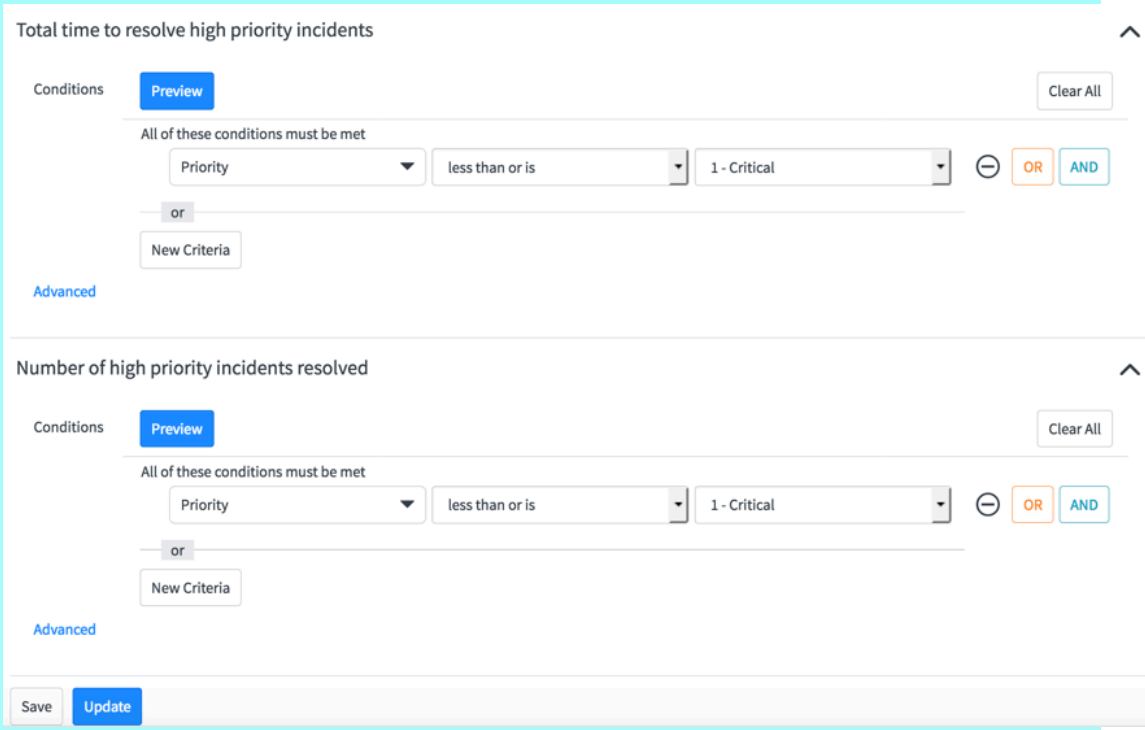
注:
デフォルトで個々のスコアが表示されますが、リンクを使用してブレークダウンを表示するには、パフォーマンスアナリティクス が必要です。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンチマーク > セットアップ をクリックし、KPI をクリックして KPI 条件にアクセスします。



2. 必要に応じて条件を変更します。
3. リンクする パフォーマンスアナリティクス 指標を Benchmarks 指標にリンクするには、「自動指標をベンチマークにリンクする」手順に従います。

Benchmarks KPI リンクに対するパフォーマンスアナリティクス **KPI**

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス **KPI**
アクティブなユーザーの数	--	ベンチマーク：アクティブなユーザーの数
変更のクローズに要する合計時間	--	ベンチマーク：変更のクローズに要する合計時間
失敗した変更の割合	[月内に失敗した変更の数] / [同月内にクローズしたすべての変更の総数]	ベンチマーク：失敗した変更の割合
失敗した変更の数	--	ベンチマーク：失敗した変更の数
クローズ済みの変更の数	--	ベンチマーク：クローズされた変更の数
緊急変更の割合	[月内にクローズした緊急変更の数] /	ベンチマーク：緊急変更の割合

自動翻訳

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
	[同月内にクローズしたすべての変更の総数]	
クローズ済みの緊急変更の数	--	ベンチマーク：クローズされた緊急変更の数
変更のクローズに要する平均時間	[ベンチマーク：変更のクローズに要する合計時間] [[ベンチマーク：クローズされた変更の数]]	ベンチマーク：変更のクローズに要する平均時間
古い CI の割合	月次平均。	ベンチマーク：未更新 CI の割合
重複する CI の割合	月次平均。	ベンチマーク：重複 CI の割合
非準拠 CI の割合	月次平均。	ベンチマーク：非準拠 CI の割合
高優先度のインシデントの解決に要する平均時間	[[ベンチマーク：高優先度のインシデントの解決に要する合計時間]]/ [[ベンチマーク：高優先度の解決済みインシデントの数]]	ベンチマーク：高優先度のインシデントの解決に要する平均時間
SLA 内で解決されたインシデントの割合	(([[ベンチマーク：SLA を満たした解決済みインシデントの数]] - [[ベンチマーク：SLA に違反した解決済みインシデントの数]]) / [[ベンチマーク：SLA を満たした解決済みインシデントの数]] * 100	ベンチマーク：SLA の期限内に解決されたインシデントの割合
問題別の解決されたインシデントの合計数	--	ベンチマーク：問題別の解決されたインシデントの合計数
再オープンされたクローズ済みインシデントの数	--	ベンチマーク：再オープンされたクローズ済みインシデントの数
高優先度のインシデントの数	--	ベンチマーク：高優先度の解決済みインシデントの数
インシデントの解決に要する平均時間	[[ベンチマーク：インシデントの解決に要する合計時間]] / [[ベンチマーク：解決されたインシデントの数]]	ベンチマーク：インシデントの解決に要する平均時間

自動翻訳

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
SLA を満たした解決済みインシデントの数	--	ベンチマーク：SLA を満たした解決済みインシデントの数
ユーザーごとに作成されるインシデントの数	[[ベンチマーク：作成されたインシデントの数 / 月別合計]] / [[ベンチマーク：アクティブなユーザーの数 / 月別平均]]	ベンチマーク：ユーザーごとの作成されたインシデントの数
高優先度のインシデントの解決に要する合計時間	--	ベンチマーク：高優先度のインシデントの解決に要する合計時間
高優先度のインシデントの割合	[[ベンチマーク：高優先度の解決済みインシデントの数]] / [[ベンチマーク：解決されたインシデントの数]] * 100	ベンチマーク：高優先度のインシデントの割合
作成されたインシデントの数	--	ベンチマーク：作成されたインシデントの数
添付された KB 記事を使用して解決されたインシデントの数	--	ベンチマーク：添付された KB 記事を使用して解決されたインシデントの数
違反した SLA のある解決済みインシデントの数	--	ベンチマーク：SLA に違反した解決済みインシデントの数
合計インシデント数	--	ベンチマーク：解決されたインシデントの数
最初のアサイン先により解決されたインシデントの数	--	ベンチマーク：最初のアサイン先により解決されたインシデントの数
最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合	[[ベンチマーク：インシデントの解決に要する合計時間]] / [[ベンチマーク：解決されたインシデントの数]]	ベンチマーク：最初のアサイン先により解決されたインシデントの割合
インシデントを解決するための合計時間	--	ベンチマーク：インシデントの解決に要する合計時間
再オープンされたインシデントの割合	[[ベンチマーク：再オープンされたクローズ済みインシデントの数]] / [[ベンチマーク：クローズされたインシデントの数]] * 100	ベンチマーク：再オープンされたインシデントの割合
クローズされたインシデントの数	--	ベンチマーク：クローズされたインシデントの数

自動翻訳

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
ナレッジ記事の閲覧回数	--	ベンチマーク：ナレッジ記事ビューの数
ユーザーごとのナレッジベースビューの数	[[ベンチマーク：ナレッジ記事ビューの数 / 月別合計]] / [[ベンチマーク：アクティブなユーザーの数 / 月別平均]]	ベンチマーク：ユーザーごとのナレッジベースビューの数
KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合	[[ベンチマーク：添付された KB 記事を使用して解決されたインシデントの数]] / [[ベンチマーク：解決されたインシデントの数]] * 100	ベンチマーク：KB 記事を使用して解決されたインシデントの割合
サーベイインスタンスの数	--	ベンチマーク：サーベイインスタンスの数
アクティブな ITIL ユーザーの数	--	ベンチマーク：アクティブな ITIL ユーザーの数
正規化された顧客満足度	--	ベンチマーク：正規化された顧客満足度
平均顧客満足度	[[ベンチマーク：正規化された顧客満足度]] / [[ベンチマーク：サーベイインスタンスの数]]	ベンチマーク：平均顧客満足度
履行者あたりの要求者の数	(([[ベンチマーク：アクティブなユーザーの数]] - [[ベンチマーク：アクティブな ITIL ユーザーの数]]) / [[ベンチマーク：アクティブな ITIL ユーザーの数]]	ベンチマーク：履行者当たりの要求者の数
高優先度の問題の割合	[[ベンチマーク：クローズされた高優先度の問題の数]] [[ベンチマーク：クローズされた問題の数]] * 100	ベンチマーク：高優先度の問題の割合
問題のクローズに要する合計時間	--	ベンチマーク：問題のクローズに要する合計時間
問題別の解決されたインシデントの割合	[[ベンチマーク：問題別の解決されたインシデントの合計数]] /	ベンチマーク：問題別の解決されたインシデントの割合

自動翻訳

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
	[[ベンチマーク：解決されたインシデントの数]] * 100	
クローズ済みの高優先度の問題の数	--	ベンチマーク：クローズされた高優先度の問題の数
クローズした問題の数	--	ベンチマーク：クローズされた問題の数
問題のクローズに要する平均時間	[[ベンチマーク：問題のクローズに要する合計時間]] / [[ベンチマーク：クローズされた問題の数]]	ベンチマーク：問題のクローズに要する平均時間
重大で高優先度のセキュリティインシデントの割合	([[ベンチマーク：重大で高優先度のセキュリティインシデントの数]] / [[ベンチマーク：セキュリティインシデントの数]]) * 100	ベンチマーク：重大で高優先度のセキュリティインシデントの割合
重大で高優先度のセキュリティインシデントの数	--	ベンチマーク：重大で高優先度のセキュリティインシデントの数
セキュリティインシデントの数	--	ベンチマーク：セキュリティインシデントの数
作成された要求の数	--	ベンチマーク：作成された要求の数
クローズ済みの要求の数	--	ベンチマーク：クローズされた要求の数
要求の履行に要する平均時間	[[ベンチマーク：要求の実行に要する合計時間]] / [[ベンチマーク：クローズされた要求の数]]	ベンチマーク：要求の実行に要する平均時間
SLA を満たしたクローズされた要求の数	--	ベンチマーク：SLA を満たしたクローズされた要求の数
ユーザーごとに作成された要求の数	[[ベンチマーク：作成された要求の数 / 月別合計]] / [[ベンチマーク：アクティブなユーザーの数 / 月別平均]]	ベンチマーク：ユーザーごとの作成された要求の数
違反 SLA のあるクローズ済み要求の数	--	ベンチマーク：SLA 違反をしているクローズした要求の数

自動翻訳

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI
要求の履行に要する合計時間	--	ベンチマーク：要求の実行に要する合計時間
SLA 違反をしているクローズした要求の割合	[[ベンチマーク：SLA 違反をしているクローズした要求の数]] / [[ベンチマーク：SLA を満たしたクローズされた要求の数]] * 100	ベンチマーク：SLA 違反をしているクローズした要求の割合 (%)
重大な脆弱性一致アイテムの数	--	ベンチマーク：重大な脆弱性一致アイテムの数
脆弱性一致アイテムの数	--	ベンチマーク：脆弱性一致アイテムの数
脆弱性の平均経過時間	[[ベンチマーク：脆弱性一致アイテムの合計経過時間]] / [[ベンチマーク：脆弱性一致アイテムの数]]	ベンチマーク：脆弱性一致アイテムの平均経過時間
重大な脆弱性の平均経過時間	[[ベンチマーク：重大な脆弱性一致アイテムの合計経過時間]] / [[ベンチマーク：重大な脆弱性一致アイテムの数]]	ベンチマーク：重大な脆弱性一致アイテムの平均経過時間
重大な脆弱性一致アイテムの合計経過時間	--	ベンチマーク：重大な脆弱性一致アイテムの合計経過時間
脆弱性一致アイテムの合計経過時間	--	ベンチマーク：脆弱性一致アイテムの合計経過時間

Benchmarks VA KPI リンクに対するパフォーマンスアナリティクス **KPI**

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI	説明
コール転送 (VA によるトリアージ済みおよび作成済み)	--	ベンチマーク：コール転送 (VA によるトリアージ済みおよび作成済み)	仮想エージェントを使用して作成され、*ITSM VA-Triage and Created* 転送パターンを使用して追跡されたインシデント。
コール転送 (VA カタログアナリティクス)	--	ベンチマーク：VA によるコール転送 (カタログアナリティクス)	仮想エージェントが送信のためにカタログを参照するたびに仮想エージェントを使用し

自動翻訳

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI	説明
			て作成され、追跡された要求。
コール転送の割合	(([[ベンチマーク：コール転送 (VA によるトリアージ済みおよび作成済み)]] + [[ベンチマーク：VA によるコール転送 (カタログアナリティクス)]]) / ([[ベンチマーク：作成された要求の数]] + [[ベンチマーク：作成されたインシデントの数]]) * 100	ベンチマーク：VA 転送割合	仮想エージェントによってインシデントが自動的に解決されたか、要求が完了した回数。
IAR (インターセプトおよび解決済み)	--	ベンチマーク：VA IAR (インターセプトおよび解決済み)	*ITSM VA-Intercept & Resolved* 転送パターンを使用して解決されたインシデント。
VA による自己解決	--	ベンチマーク：VA による自己解決	ユーザーがインシデントの自己解決できたか、*ITSM VA-Self Resolving* 転送パターンを使用して要求を完了することができた回数の総数。
解決されたインシデントの数	--	ベンチマーク：解決されたインシデントの数	解決されたインシデントの総数。
VA を使用して自動解決されたインシデントの割合	(([[ベンチマーク：VA IAR (インターセプトおよび解決済み)]] + [[ベンチマーク：VA による自己解決]]) / ([[ベンチマーク：解決済みのインシデントの数]] + [[ベンチマーク：VA による自己解決]]) * 100	ベンチマーク ： VA を使用して自動解決されたインシデントの割合。	仮想エージェントを使用して自動解決されたインシデントの割合。
VA の月次ユーザー数	--	ベンチマーク：VA の月次ユーザー数	仮想エージェントを使用している月次ユーザーの数。
仮想エージェントを使用しているユーザーの割合	[[ベンチマーク：VA の月次ユーザーの数]] / [[ベンチマーク：アクティブなユーザーの数]] * 100	ベンチマーク：仮想エージェントを使用しているユーザーの割合	エンゲージメントチャネルとして仮想エージェントを使用している組織内のユーザーの割合。
エージェントに引き継がれた VA 会話の数	--	ベンチマーク：エージェントに引き継がれた VA 会話の数	仮想エージェントによって解決されず、ライブエージェントに引

自動翻訳

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

Benchmarks KPI	計算式	パフォーマンスアナリティクス KPI	説明
			き継ぐ必要があった会話。
VA の合計会話数	--	ベンチマーク：VA の合計会話数	仮想エージェントで発生したすべての会話。
ライブエージェントに引き継がれた VA 会話の割合	[[ベンチマーク：エージェントに引き継がれた VA 会話の数]] / [[ベンチマーク：VA 内の合計会話数]] * 100	ベンチマーク：ライブエージェントに引き継がれた VA 会話の割合	会話がエージェントに引き継がれた回数の割合。
VA の正規化された満足度スコア	--	ベンチマーク：VA の正規化された満足度スコア	仮想エージェント会話に対して実施されたすべてのサーベイの全体的な合計正規化スコア。
VA サーベイインスタンス	--	ベンチマーク：VA サーベイインスタンス	満足度スコアを評価するためにエージェントが回答したサーベイの合計数。
仮想エージェントの CSAT スコア	[[ベンチマーク：VA の正規化された満足度スコア]]/[[ベンチマーク：VA サーベイインスタンス]]	ベンチマーク：VA CSAT スコア	平均仮想エージェント顧客満足度スコア。

[End]

自動翻訳

変更管理

ServiceNow® 変更管理アプリケーションは、すべての変更のライフ サイクルを制御する体系的なアプローチを提供し、IT サービスの中断を最小限に抑えて有益な変更を容易にします。

ServiceNow 変更管理は Vulnerability Response プラグインと統合され、変更管理内に補助的な機能を導入します。

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

始めましょう

探索	構成
変更管理の概念と機能について説明します。	環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。

自動翻訳

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

使用

変更管理の使用方法について説明します。

Reference (参照)

ロールや依存アプリケーションなどの 変更管理 コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

変更管理の詳細

変更要求の変更管理プロセスは、特定の変更要求タイプに対して定義されたワークフローによって制御されます。

変更モデル

変更マネージャーは、変更モデル機能を使用して、特定のユースケースに合わせて変更アクティビティとフローを調整できます。

この機能は、既存の IT インフラストラクチャライブラリー (ITIL) の OOB 変更タイプとワークフローの拡張です。これを使用して、既存の機能を損なうことなく、目的に適したモデルや ServiceNow ワークフロースタジオ に移行できます。

変更モデルを使用して、以下を定義できます。

- 目的に合わせた状況モデル
- 状況移行
- 状況移行条件

デフォルトでは、ITIL モード 1 およびモード 2 プロセスの例として次のモデルが提供されています。これらのモデルは、変更管理 - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.change_model.foundation) プラグインを有効にすると使用できます。

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

- ITIL モード 1 - これは、変更要求を処理するための従来の順次アプローチです。このモードは、変更を正常に完了するために定義された順次プロセスを実行します。
- ITIL モード 2 - これは、変更要求を迅速化するための適応可能なアプローチです。このモードは、ある変更が別の変更の妨げとならないように、特定の変更に対する適切なプロセスをサポートします。

変更モデル

変更モデル	説明
通常	ITIL モード 1 通常の変更に使用される変更モデル。
緊急	ITIL モード 1 緊急の変更に使用される変更モデル。
標準	ITIL モード 1 標準的な変更に使用される変更モデル。
登録の変更	外部システムでの変更要求キャプチャに使用される変更モデル。このモデルに関連付けられた承認はありません。
クラウドインフラストラクチャ	クラウドインフラストラクチャサービスを委託および廃止する変更要求に使用される変更モデル。
Site Reliability Ops	サイトリライアビリティオペレーションに使用される変更モデル。
許可されていない変更	許可されていない変更イベントから作成される変更要求に使用される変更モデル。
DevOps	DevOps 変更要求に使用される変更モデル。詳細については、「DevOps 変更モデル」を参照してください。

変更モデルプロパティ

変更要求の作成時に変更モデル機能にアクセスするように、変更モデルのプロパティを設定します。

次のプロパティを使用して、変更モデル機能にアクセスできます。アップグレードユーザーの場合、これらのプロパティは **true** に設定されます。

ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力し、[検索] パネルに「*change_model」と入力して、プロパティを表示および編集します。

変更モデルプロパティ

プロパティ	説明
com.snc.change_management.change_model.hide	*com.snc.change_management.change_model.type_compa* プロパティが有効な場合、変更モデル機能を非表示にします。新しい変更を作成するときは、モデルを選択するオプションがなく、[変更要求] フォームで [モデル] フィールドは使用できません。
com.snc.change_management.change_model.manage_workflow	*com.snc.change_management.state_model* プラグインがインストールされている場合

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

自動翻訳

変更モデルプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	は、ChangeRequest API のワークフロー管理サポートが有効になります。これにより、特定の状況とタイプの変更時に呼び出される「deleteDefaultWorkflowContext」メソッドが呼び出されます。
com.snc.change_management.change_model.type_compatibility	*com.snc.change_management.state_model* プラグインがインストールされている場合は、変更モデルの変更タイプの互換性が有効になります。true の場合、タイプベースのワークフローと変更モデルの両方で変更を作成できます。

変更管理のユーザー基準レコードを作成する

ウィジェットへのユーザーアクセスを制御するユーザー基準レコードを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > アドミニストレーション > 変更モデル.
2. 変更モデルを選択します。
3. **[Advanced Security]** を選択します。
4. レコードの下部にある関連リストで、[利用可能] を選択してウィジェットへのアクセスを管理します。
5. フォームの各フィールドに入力します。

ユーザー基準レコード

フィールド	説明
名前	ユーザー基準レコードの一意の名前。
有効	条件を有効にするオプション。
ユーザー	アクセス権が付与されるユーザー。
グループ	アクセス権が付与されるグループ。
ロール	アクセス権が付与されるロール。
会社	アクセス権が付与される会社。
所在地	アクセス権が付与される所在地。
部門	アクセス権が付与される部門。
すべて一致	入力された各基準フィールドのすべての要素が一致する必要があるかどうかを指定します。選択すると、すべての基準に一致するユーザーのみにアクセス権が与えられます。オフにすると、アクセス権を取得するためにユーザーは 1 つまたは複数の設定基準を満たす必要があります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	デフォルトでは、満たされた条件があれば一致するようにこのチェックボックスはオフになっています。
詳細	[スクリプト] フィールドを表示または非表示にします。
スクリプト	追加の基準を定義し、true または faluse を返します。このフィールドは、[詳細] が選択されている場合にのみ使用できます。

6. [送信] を選択します。

変更タイプ

変更管理 では、ITIL に示されている標準、緊急、および通常の 3 つのタイプのサービス変更がサポートされます。変更タイプにより、呼び出される状況モデルと、従う必要がある変更プロセスが決まります。

ITSM の 変更管理 の概要については、この 8 分間のビデオをご覧ください。 変更管理 概要; 変更のタイプ; 変更要求の作成と操作; 標準的な変更による効率性の改善。

標準的な変更

標準的な変更は、事前に承認されたリスクの低い変更であり、比較的一般的で、指定された手順または作業指示に従います。

標準的な変更は、頻繁に実装され、反復可能な実装手順と実証済みの成功履歴があります。標準的な変更は事前承認されているため、グループ レベルまたはピア承認と CAB 認証の手順が不要な合理化されたプロセスに従います。

承認済みの標準的な変更要求をテンプレートのカタログで事前定義して、標準的な変更へのアクセスと要求をより効率的にすることができます。この機能により、変更管理チームは、標準として許可されている変更を制御することもできます。

緊急の変更

重大なインシデントの解決や、セキュリティ パッチの実装など、できるだけ早く実装する必要がある変更です。この変更は優先度が高いため、グループおよびピアのレビューと承認をバイパスし、CAB 承認グループによる承認のために [認証] ステータスに直接進みます。

緊急の変更には、次の種類の緊急事態が含まれます。

- サービスへの影響がすでに発生している失敗または遡及状況の修復。
- 措置を講じなければサービスへの影響が避けられない失敗または失敗状況。

これらの変更は、迅速に許可する必要があるため、通常の変更の完了ライフ サイクルに従いません。そのため、これらの変更は、CAB 承認グループから承認を得るために直接 状態に進みます。

緊急の変更では、予定されていない CI の変更アクティビティが発生する可能性があります。その場合、許可されていない変更要求が作成され、承認のために送信されます。詳細については、「許可されていない変更要求」を参照してください。

通常の変更

自動翻訳

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

標準的な変更や緊急の変更ではないサービス変更です。

通常の変更要求は、実装、レビュー、およびクローズする前に 2 レベルの承認が必要な規範的なプロセスに従います。これらの変更には、完全性、正確性を確保し、サービスの中断を最小限に抑えるために、ピアまたは技術的承認、変更管理、変更諮問委員会 (CAB) の認可など、すべての種類の評価と承認が必要です。これらの変更は、ほとんどの場合、定義された変更のブラックアウト期間外、または定義されたメンテナンス期間中にスケジュールされます。通常タイプは、標準または緊急の変更ではないサービスへの変更に対して有益な変更を実装するために使用されます。

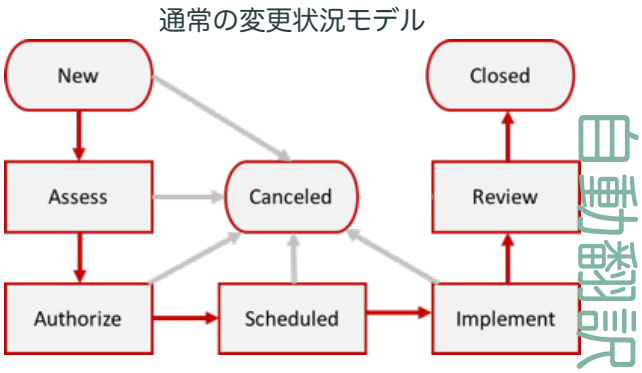
関連情報

新規変更要求タイプの追加

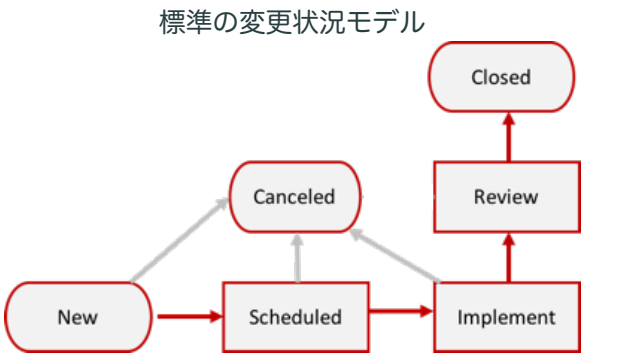
通常、標準、および緊急の変更に対するステータス進捗状況

それぞれの変更要求モデルは、特定の順番でいくつかのステータス値に進んでいきます。

通常の変更ステータスの進捗状況

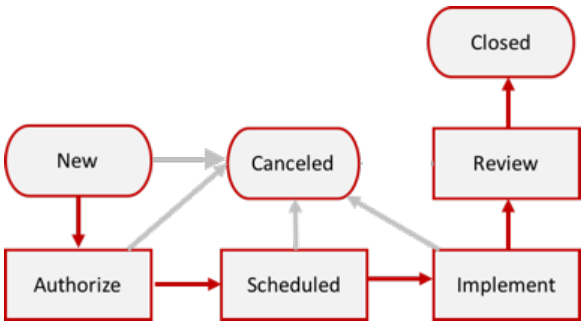
	状況	キャンセルできるか	図
1.	新規	はい	
2.	評価	はい	
3.	許可	はい	
4.	スケジュール済み	はい	
5.	実装	はい	
6.	レビュー	いいえ	
7.	クローズ済み	いいえ	

標準の変更ステータスの進捗状況

	状況	キャンセルできるか	図
1.	新規	はい	
2.	スケジュール済み	はい	
3.	実装	はい	
4.	レビュー	いいえ	
5.	クローズ済み	いいえ	

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

緊急の変更ステータスの進捗状況

	状況	キャンセルできるか	図
1.	新規	はい	緊急の変更状況モデル 
2.	許可	はい	
3.	スケジュール済み	はい	
4.	実装	はい	
5.	レビュー	いいえ	
6.	クローズ済み	いいえ	

変更要求状況の変更に関するメール通知の変更

変更要求のメール通知があります。アクティブな場合、ステータスが [スケジュール済み]、[実装]、[レビュー]、または [キャンセル] に進んだときにユーザーに通知が送信されます。変更要求通知を変更して、送信時期、受信者、および内容を指定することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、最初に変更を要求したユーザーに通知が送信されます。変更要求でステータスを更新したユーザーに通知は送信されません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム通知 > メール > 通知.
2. 「変更要求状況の変更の通知」をさがして開きます。
3. フォーム上で、[送信時期]、[受信者]、[内容] のフォーム セクションにある情報を変更します。メール通知およびフォーム内のフィールドの詳細については、「メール通知を作成する」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

変更承認ポリシー

[変更承認ポリシー] では、承認定義を使用して、ビジネス要件に従って承認を生成します。

変更承認ポリシーは、変更要求に適用できる対処措置です。一連の変数入力を使用して、それに関連付けられている決定を評価します。一致するすべての意思決定について、関連付けられた承認定義が適用されます。

承認ポリシーには複数の意思決定を含めることができ、変更タイプに必要なすべての承認を単一のポリシーで処理できます。意思決定条件が一致すると、関連する承認定義が評価されます。1 つ以上の意思決定が一致すると、すべての関連する承認定義が評価されます。

[ユーザー] および [グループの承認] ワークフローアクティビティの代わりに [変更承認ポリシー] ワークフローアクティビティを使用して、ワークフローの特定のステージで承認を管理します。詳細については、を参照してください。 変更承認ポリシーワークフローアクティビティ

自動翻訳

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

注:
アップグレード後に変更承認ポリシーを使用するには、以下を実行します。

1. 必要に応じて承認ポリシーを構成します。
2. ワークフローの [ユーザー] と [グループの承認] アクティビティを [変更承認ポリシー] アクティビティに置き換えます。

変更承認ポリシーは、次の 3 つのコンポーネントで構成されています。

- ポリシー入力：意思決定で定義された条件内で評価される変数ソース。
- 決定：条件に基づいて、関連付けられた変更承認定義が適用されるかどうかを決定します。
- 承認定義：適用できる承認のタイプを定義します。

変更諮問委員会 (CAB) ワークベンチ

変更諮問委員会 (CAB) ワークベンチを使用すると、CAB マネージャーは CAB 会議のスケジュール、計画、および管理を行うことができます。

CAB 会議は、通常、変更要求をレビューして承認し、最近実装された変更をレビューすることを目的としています。関連する変更要求の詳細を含む標準アジェンダにより、CAB メンバーは CAB 会議の前にリスクと影響の分析を行うことができます。

CAB ワークベンチの概要。このビデオでは、CAB ワークベンチ、CAB マネージャー、CAB ワークベンチの利点、CAB ワークベンチの主要な構造について説明しています。

CAB ワークベンチは、次の方法で CAB 会議の管理を支援します。

CAB 会議のスケジュールの定義

会議の前に、CAB メンバーが変更要求の影響とリスクを評価する、繰り返し行われる一連の CAB 会議をスケジュールします。

CAB 会議の出席者の定義

この一連の CAB 会議に出席するメンバーを、会議ごとに定義します。たとえば、CAB 役員会メンバーや、CAB マネージャーが出席できない場合に代わりになる代理人を定義します。

CAB 会議のアジェンダの定義

CAB 会議にどの変更要求が含まれるかを決定するフィルター基準を定義します。アジェンダに変更要求が含まれている場合、変更要求者には、変更要求を話し合う CAB 会議が通知されます。変更要求者は出席して、提案した変更の理由を示し、変更の意図される結果および潜在的なリスクを説明できます。

変更カレンダーの表示

既存の予定されている変更を日次、週次、月次のビューで変更カレンダーに表示して、変更をスケジュールします。カレンダー ビューには、メンテナンス期間と停電スケジュールも表示されます (存在する場合)。

変更要求の承認または却下

CAB 会議での決定に基づいて変更要求を承認または却下します。

会議メモの表示および記録

特定の CAB 会議の会議メモを記録し、それらのメモを他の会議出席者と共有します。

[CAB 定義] (cab_definition) テーブルは、[ドメイン] および [ドメイン パス] 列を持つ [スケジュール] (cmn_schedule) テーブルからドメイン プロパティを継承します。[CAB 定義] テーブルは、[スケジュール] テーブルと同じ [子スケジュール] および [スケジュール エントリー] テーブルを活用するため、ドメイン サポートは同一であり、そこでは domain_master 属性が親レコードからのドメ

自動翻訳

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

イン派生に使用されます。詳細については、「スケジュールのドメインサポート」を参照してください。

変更管理のアップグレード

変更管理システムをアップグレードするには、次の手順に従ってください。

始める前に
Geneva より前は、変更要求には 、[競合の検出]、[ベストプラクティス - 変更リスク算出 (Best Practice - Change Risk Calculator)]、[変更リスクアセスメント]、および [一括 CI 変更] プラグインがデフォルトでインストールされました。

Geneva 以降の新しいインスタンスでは、[標準的な変更のカタログ]、[状況モデル]、および [一括更新 CI (Mass updates CI)] プラグインもデフォルトでインストールされます。

必要なロール：admin

手順

次のいずれかのオプションを選択します。

- Geneva より前のリリースからアップグレードする場合は、[変更管理コア]、[状況モデル]、[標準的な変更のカタログ]、および [Mass updates CI] (一括更新 CI) プラグインを有効にすることを選択できます。[状況モデル] および [標準的な変更のカタログ] プラグインは、[変更管理 core] (変更管理コア) プラグインに依存します。そのため、[状況モデル] または [標準的な変更のカタログ] プラグインを有効にすると、[変更管理 core] (変更管理コア) プラグインが有効になります。

  また、[変更管理 core] (変更管理コア) を有効にした場合の次の結果と、組織の要件に合わせて行う必要が生じる可能性のある後続の変更についても考慮してください。

  - 以前の変更タイプは、ルーチン、包括的、および緊急から標準、通常、および緊急にそれぞれ更新されました。古い変更タイプ値を参照するカスタマイズは影響を受け、更新が必要なため、実行した可能性があるカスタマイズを分析してください。
  - [変更管理 core] (変更管理コア) がアクティブ化されると、変更タイプが更新されます。

- Geneva より前のリリースからすでにアップグレードしている場合は、[変更管理コア] をアクティブ化した後、次のタスクを実行して、変更タイプとカスタマイズが更新されたことを確認する必要があります。

  - デフォルトの変更タイプに加えて新しい変更タイプを作成した場合、導入される新しい変更タイプに基づいてカスタマイズする必要があります。
  - 影響を受けるカスタマイズを変更して、新しい変更タイプ値を使用します。
  - 新しい ACL では、*change_request.type* は、ユーザーが変更タイプを更新するのを妨げます。ロールが変更要求のタイプを更新できるようにする場合は (たとえば、[通常] から [緊急])、ACL を変更します。[ロールが必要] リストから **[nobody]** (誰もいない) を削除し、変更タイプの更新を許可されているロールを追加します。
  - [一括 CI (Bulk CI)] プラグインがインストールされている場合は、[一括更新 CI (Mass updates CI)] プラグインをインストールして、ユーザーエクスペリエンスを向上させ、新しいプラグインと連携させます。

変更管理 の構成

変更管理 のさまざまな面を組織の特定の要件に基づいて設定できます。

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

自動翻訳

ITSM ガイド付きセットアップでは、ServiceNow インスタンス上で変更管理を設定するのに役立つ一連のタスクが提供されています。ITSM ガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します **Guided Setup** > **ITSM** ガイド付きセットアップ.ガイド付きセットアップインターフェイスの使用に関する詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

変更管理プラグイン

1 つ以上の変更管理プラグインがまだアクティブ化されていない場合は、アクティブ化できます。一部のプラグインにはデモ データが含まれています。

次の変更管理プラグインの多くは、ベース システムでアクティブ化されています。他のプラグインは、使用する準備ができたらアクティブ化できます。ベース システムで非アクティブな変更管理プラグインには、次のものがあります。

- 変更管理 一括更新 CI (change_management snc. mass_update_ci)
- 変更管理 - リスクアセスメント (change_management snc. risk_assessment)
- ベストプラクティス - 一括 CI 変更 (com.snc.bestpractice.bulkchange)

次の 1 つ以上の変更管理プラグインをアクティブ化できます。

ITSM ロール **-** 変更管理の要求

ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) を要求して、ITSM ロール - 変更管理 プラグイン (com.snc.itsm.roles.change_management) をアクティブ化し、さまざまなサービスデスクエージェント、技術者、およびマネージャーが 変更管理 プロセス内に持つアクセス権をより詳細に制御できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ITSM ロールプラグインは、ビジネス関係者 (com.snc_business_stakeholder)、ITSM ロール - インシデント管理(com.snc.itsm.roles.incident_management)、ITSM ロール - 問題管理 (com.snc.itsm.roles.problem_management)、ITSM ロール - 変更管理 (com.snc.itsm.roles.change_management)、および ITSM ロール - 要求管理 (com.snc.service_management.roles.request_management) など、いくつかの関連プラグインをアクティブ化します。関連プラグインはセキュリティモデルを更新し、それぞれの製品のロールを導入します。

新しいロールの導入により、ITSM では、ユーザーがプロセス内で持つアクセス権をより詳細に制御できます。

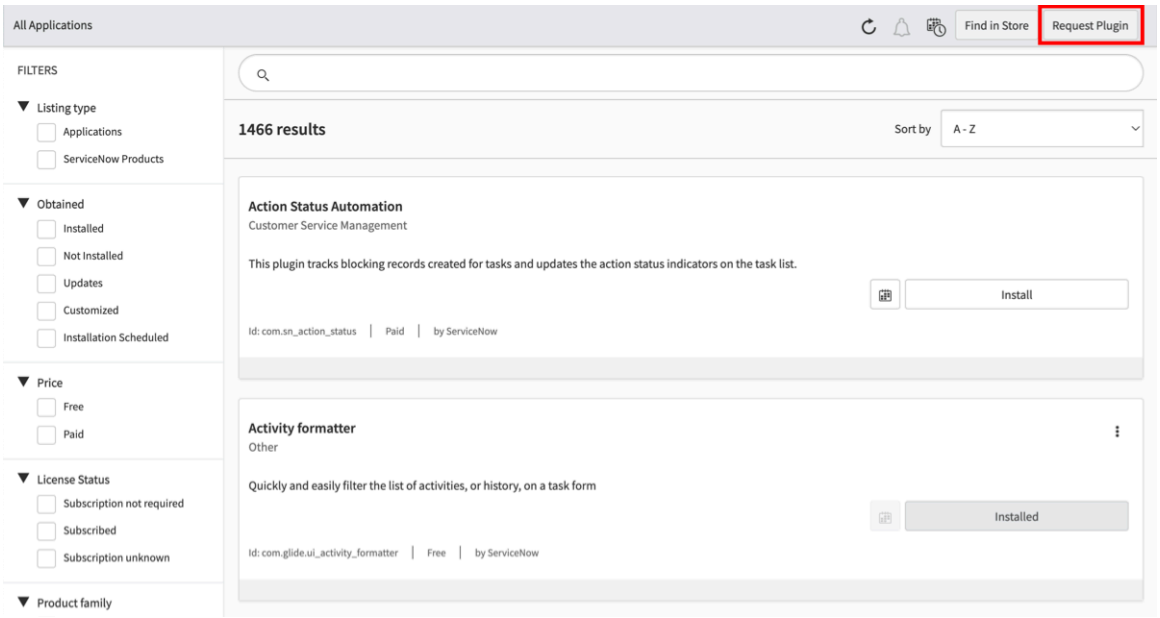
デフォルトでは、この機能は New York 以降のリリースで作成された新しいインスタンスでのみアクティブ化されます。New York より前のバージョンから New York 以降のリリースにアップグレードする場合、この機能は自動的にアクティブ化されません。

手順

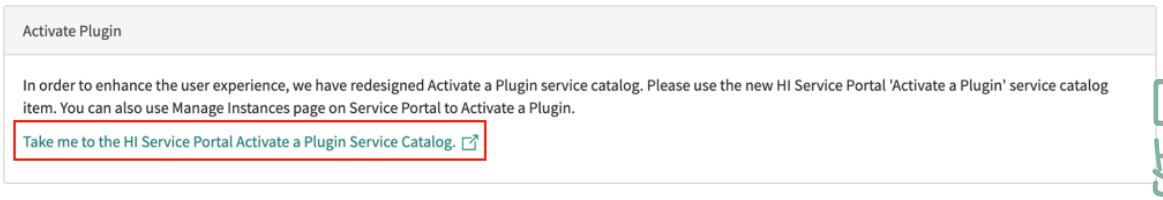
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

自動翻訳

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



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
	プラグインをアクティブ化する日時。

自動翻訳

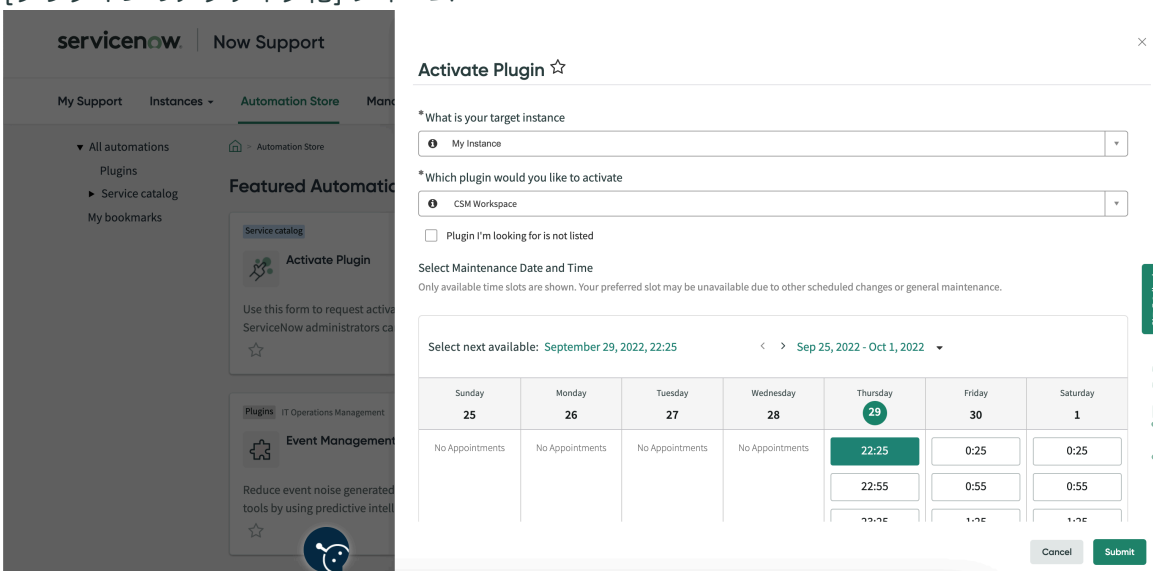
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [**Submit** (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

ITSMロールとともにインストールされるコンポーネント -変更管理

複数のユーザーロールが、ITSM ロール - 変更管理プラグイン (com.snc.itsm.roles.change_management) のアクティベーションとともにインストールされます。変更管理 および関連する機能のセキュリティモデルをサポートするセキュリティ ACL も、インストールされます。

ITSM ロール - 変更管理プラグイン (com.snc.itsm.roles.change_management) をインストールすると、プラグインによってセキュリティアクセス制御リスト (ACL) が更新され、変更されたスクリプトやその他のファイルが統合され、これらのアプリケーションのセキュリティモデルがオーバーホールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

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

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
変更の読み込み [sn_change_read]	変更管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する読み込みアクセス **注:** sn_change_read ロールを持つユーザーは、すべての変更要求および CAB ワークベンチを表示できます。	• sn_cmdb_user • dependency_views • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
変更の書き込み [sn_change_write]	変更管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する書き込みアクセス	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
インシデント読み込み [sn_incident_read]	インシデント管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する読み込みアクセス **注:** ESS ユーザー (ロールのないユーザー) は、自分が作成したインシデントまたは他のユーザーが代理で作成したインシデントのみを表示できます。sn_incident_read ロールを持つユーザーは、重大なインシデントワークベンチだけでなく、すべてのインシデントを表示できます。	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
インシデント書き込み [sn_incident_write]	インシデント管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する書き込みアクセス	• sn_incident_read • template_editor
問題読み込み [sn_problem_read]	問題管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する読み込みアクセス	NA
問題書き込み [sn_problem_write]	問題管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する書き込みアクセス	• sn_problem_read • template_editor
sn_request_read	要求 (sc_request) または要求アイテム (sc_req_item) への読み込みアクセス。要求または要求アイテムの承認者でもあるユーザーに対してのみ使用されます。	NA

自動翻訳

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

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	注: sn_request_read ロールには今後更新する予定があるため、business_stakeholder ロールなしではユーザーに割り当てないでください。	
sn_request_write	要求 (sc_request) または要求アイテム (sc_req_item) への書き込みアクセス。	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	要求アイテム (sc_req_item) のコメントへの書き込みアクセス。 注: sn_request_comment_write ロールだけではコメントの書き込みアクセス権が付与されないため、テーブルへの書き込みアクセス権が必要です。	NA
[sn_service_desk_agent]	情報の収集と検証を可能にし、階層 1 のサービスデスクエージェントに迅速な解決策を提供できます。このユーザーロールは、ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) がインストールされている場合に使用できます。	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • tracked_file_reader ITSM Gen AI (com.sn.itsm.gen.ai) プラグインをインストールすると、次のロールも利用できるようになります。 • knowledge_user • now_assist_panel_user

ビジネスステークホルダーのアクティブ化

アドミンロールがある場合は、ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) を有効にします。このプラグインは、ビジネスステークホルダーロールをインストールします。このロールを持つユーザーは、すべての ITSM 製品レベルでレコードを表示および承認できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> ビジネスステークホルダープラグインを有効にする前に、 ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) が有効になっていることを確認してください。ITSMロールプラグインのアクティブ化の詳細については、「ITSM ロール - 変更管理の要求」を参照してください。

手順

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

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

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

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

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

ビジネスステークホルダーとともにインストールされるコンポーネント

ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) がアクティブ化されると、ビジネスステークホルダーロールをインストールします。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

自動翻訳

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

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ビジネスステークホルダー [business_stakeholder]	このロールを持つユーザーは、ITSM のすべての製品内のレコードを表示および承認できます。 **注:** business_stakeholder ロールには、sn_incident_read、sn_problem_read、sn_change_read、sn_request_read および approver_user の ITSM ロールが含まれています。	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

[変更管理 - 状況モデル] のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、[変更管理 - 状況モデル] プラグイン (com.snc.change_management.state_model) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[状況モデル] は、次の関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

プラグイン	説明
変更管理 - コア [com.snc.change_management]	変更管理は、変更要求の作成と管理に使用されます。アクティブ化されると、変更要求の [タイプ] フィールドの値が更新されます。

注:
変更管理 - Core プラグイン (com.snc.change_management) をインストールすると、変更管理 - 状況モデルプラグイン (com.snc.change_management.state_model) は想定どおりに機能しません。変更管理 - Core プラグイン (com.snc.change_management) をインストールする場合は、変更管理 - 状況モデルプラグイン (com.snc.change_management.state_model) をインストールしないでください。

手順

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

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

自動翻訳

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

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

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

次のタスク
Geneva より前のリリースからアップグレードした場合は、古いステータス ラベルを新しいステータス ラベルに更新する必要があります。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

変更要求の状況の更新

Geneva より前のリリースからアップグレードした場合は、 [変更管理状況モデル] をアクティブ化した後、古いステータス ラベルを新しいステータス ラベルに更新する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[変更管理状況モデル] をアクティブ化しても、現在の変更レコードのステータス値は変更されません。ただし、現在の変更レコードの新しいステータス ラベルが [ステータス] フィールドに表示されます。

ステータス値	新しいステータス ラベル	古いステータス ラベル
-5	新規	保留中
-4	評価	(使用されません)
-3	許可	(使用されません)
-2	スケジュール済み	(使用されません)
-1	実装	(使用されません)
0	レビュー	(使用されません)
1	(使用されません)	オープン
2	(使用されません)	対応中
3	クローズ済み	完了してクローズ
4	キャンセル	未完了でクローズ
7	(使用されません)	スキップしてクローズ

たとえば、ステータス値が -5 のレコードは、[変更管理状況モデル] がアクティブ化される前は [保留中] ステータス ラベルが表示されています。状況モデルがアクティブ化された後、これらのレコードのステータス値は -5 のままですが、ラベルが [新規] になります。組織の必要な変更管理プロセスを状況モデルで使用するには、手動またはスクリプトによって、既存の変更レコードのステータス値を新しいラベルに適切に更新する必要があります。

自動翻訳

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

新しいステータス ラベルを反映するには、古いステータス ラベルに基づいてクエリーを実行するレポートも更新する必要があります。

手順

1. 古いステータス ラベルから新しいステータス フィールド値を自動的に更新するには、カスタマイズしてから、次のサンプル スクリプトを実行します。

```
updateStates();

function updateStates() {

 function hasApprovers(changeGr) {
  var approverGr = new GlideRecord("sysapproval_approver");
  approverGr.addQuery('sysapproval', changeGr.getUniqueValue());
  approverGr.query();
  return approverGr.getRowCount() > 0;
 }

 function hasRunningWorkflows(changeGr) {
  var workflow = new Workflow();
  var workflowGr = workflow.getRunningFlows(changeGr);
  var hasRunningFlows = workflowGr.getRowCount() > 0;
  return hasRunningFlows;
 }

 // Old State Model
 var PENDING = '-5';
 var OPEN = '1';
 var CLOSED_COMPLETE = '3';
 var CLOSED_INCOMPLETE = '4';
 var CLOSED_SKIPPED = '7';

 // New State Model
 var NEW = '-5';
 var ASSESS = '-4';
 var AUTHORIZE = '-3';
 var SCHEDULED = '-2';
 var IMPLEMENT = '-1';
 var REVIEW = '0';
 var CLOSED = '3';
 var CANCELLED = '4';

 // Find all change requests
 var record = new GlideRecord('change_request');
 record.query();

 // Update state from old value to new value
 while (record.next()) {
  switch(record.getValue('state')) {
    case OPEN:
      if (!hasRunningWorkflows(record) && !hasApprovers(record))
        record.state = NEW;
      break;
    case CLOSED_COMPLETE:
      record.state = CLOSED;
      record.close_code = "successful";
```

自動翻訳

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

```
      break;
    case CLOSED_SKIPPED:
      record.state = CANCELLED;
      record.close_code = "unsuccessful";
      break;
    case CLOSED_INCOMPLETE:
      record.state = CLOSED;
      record.close_code = "successful_issues";
      break;
  }
  record.autoSysFields(false);
  record.setWorkflow(false);
  record.update();
 }

}
```

2. 既存の変更要求レコードでステータス ラベルが変更されていることを確認します。

[変更管理 - 状況モデル] とともにインストールされる内容

いくつかのタイプのコンポーネントが、[変更管理 - 状況モデル] とともにインストールされます。

[変更管理 - 状況モデル] で変更されるテーブル

[変更管理 - 状況モデル] では次のテーブルのリスト ビューが変更されます。

テーブル	説明
変更要求 [change_request]	変更要求のリストで列の順序を設定します。

[変更管理 - 衝突の検出] のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、[変更管理 - 衝突の検出] プラグイン (com.snc.change.collision) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

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

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

自動翻訳

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

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

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

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

[変更管理 - 衝突の検出] とともにインストールされる内容

いくつかのタイプのコンポーネントが、[変更管理 - 衝突の検出] とともにインストールされます。

[変更管理 - 衝突の検出] とともにインストールされるテーブル

[変更管理 - 衝突の検出] では次のテーブルが追加または変更されます。

テーブル	説明
変更要求 [change_request]	競合があるかどうかに基づいて [競合ステータス] メッセージの背景色を指定します。
停電スケジュール [cmn_schedule_blackout]	停電スケジュールを表します。
条件スケジュール [cmn_schedule_condition]	スケジュール条件を表します。
競合 [conflict]	ディスカバリープロセス中に検出された競合を表します。
メンテナンス スケジュール [cmn_schedule_maintenance]	メンテナンス スケジュールを表します。

[Best Practice - Change Risk Calculator] (ベスト プラクティス - 変更リスク算出) のアクティブ化

[Best Practice - Change Risk Calculator] (ベスト プラクティス - 変更リスク算出) プラグイン (com.snc.bestpractice.change_risk) は、デフォルトで基本システムでアクティブ化されています。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

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

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

自動翻訳

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

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

次のタスク
変更レコードのリスクと影響度条件を定義できます。

関連情報
プラグインのリスト (Yokohama)

[Best Practice - Change Risk Calculator] (ベスト プラクティス - 変更リスク算出) とともにインストールされる内容
いくつかのタイプのコンポーネントが、[ベストプラクティス - 変更リスク算出(Best Practice - Change Risk Calculator)] とともにインストールされます。

[Best Practice - Change Risk Calculator] (ベスト プラクティス - 変更リスク算出) とともにインストールされるテーブル
[ベストプラクティス - 変更リスク算出(Best Practice - Change Risk Calculator)] では次のテーブルが追加されます。

テーブル	説明
リスク条件 [risk_conditions]	[リード時間不足] や [影響を受けた重要サービス] などのリスク条件を表します。

[変更管理 - 変更スケジュール] のアクティブ化
admin ロールがある場合は、[変更管理 - 変更スケジュール] プラグイン (com.snc.change_management.soc) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
変更管理 - 変更スケジュールプラグイン (com.snc.change_management.soc) は、関連プラグインがまだ有効でなければそれらをアクティブ化します。

[変更管理 - 変更スケジュール] のプラグイン

プラグイン	説明
[変更管理 - 変更スケジュール] の基礎 [com.snc.change_management.soc.foundation]	このプラグインには、ユーザーを支援する 6 つの変更スケジュールが含まれています。このプラグインを有効にすると、

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

自動翻訳

[変更管理 - 変更スケジュール] のプラグイン (続く)

プラグイン	説明
	「変更管理 - 変更スケジュール」(バージョン 1.0.0) が自動的に有効になります。

手順

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

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

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

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

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストール

いくつかのタイプのコンポーネントが、[変更管理 - 変更スケジュール] とともにインストールされています。

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストールされたプラグイン

プラグインは、「変更管理 - 変更スケジュール」のアクティブ化とともに追加されます。

プラグイン	ID	説明
変更管理 - 変更スケジュール	com.snc.change_management.soc	この変更スケジュールプラグインは、サポートしている変更スケジュールのテーブル構造、ランディングページ、および変更スケジュールユーザーインターフェイスを含むコアのプラグインです。
[変更管理 - 変更スケジュー	com.snc.change_management.soc.foundation	このプラグインには、ユーザーを支援する 6 つの変更スケジュールが含まれています。このプラグインを有効にすると、「変更管理 - 変更スケジュー

自動翻訳

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

プラグイン	ID	説明
ル] の基礎		ル」(バージョン 1.0.0) が自動的に有効になります。

[変更管理 - 変更スケジュール] とともにインストールされたロール

ロールは、[変更管理 - 変更スケジュール] のアクティブ化により追加されます。

ロールタイトル [名前]	説明
[sn_chg_soc.change_soc_admin]	このロールには、[変更スケジュール] ページに対する完全な管理権限があります。

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストールされたテーブル

テーブルは、「変更管理 - 変更スケジュール」のアクティブ化とともに追加されます。

「変更管理 - 変更スケジュール」は次のテーブルを追加します。

テーブル	説明
スタイル ルール [chg_soc_style_rule]	ページに表示される変更レコードごとにすべての変更スケジュール定義に適用されるデフォルトのスタイル ルールを定義します
スタイル ルール [chg_soc_definition_style_rule]	[変更スケジュール] ページに表示される変更レコードごとにスタイル ルールを定義します
スタイル ルール [chg_soc_def_child_style_rule]	[変更スケジュール] ページに表示される関連レコードごとにスタイル ルールを定義します
変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	[変更スケジュール] ページを定義します
変更スケジュール定義コア [chg_soc_definition_child]	[変更スケジュール] ページに表示される変更レコードごとに関連レコードを定義します

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストールされたプロパティ

プロパティは、「変更管理 - 変更スケジュール」のアクティブ化とともに追加されます。

変更スケジュールは、20 のバッチでクライアント側のタイムライン ページにロードされます。最大 1000 件のレコードをロードできます。これらの数値は、システム プロパティ [sys_properties] テーブルの次のプロパティを使用して変更できます。[システム プロパティ] テーブルを開くには、ナビゲーション フィルターに sys_properties.list を入力します。

プロパティ	使用法
sn_chg_soc.change_soc_initial_limit	変更スケジュールのロード時に表示する change_request レコードの数を定義します。

自動翻訳

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

プロパティ	使用法
	• タイプ：整数 • デフォルト値：40 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル
sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit	変更スケジュールをスクロールしたときに表示する change_request レコードの数を定義します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル
sn_chg_soc.change_soc_total_limit	変更スケジュールに表示できる change_request レコードの合計数を定義します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1000 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル
sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification	変更スケジュールを固定または固定解除するときにメッセージを表示します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：true • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル
sn_chg_soc.schedule_window_days	[変更スケジュール] ページにブラックアウトおよびメンテナンス期間のスパンを表示するときに、change_request レコードのそれぞれの開始/終了の前後何日間を考慮に入れるかを定義します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストールされたビジネス ルール

ビジネスルールは、「変更管理 - 変更スケジュール」のアクティブ化とともに追加されます。

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

自動翻訳

ビジネスルール	テーブル	説明
デフォルトのスタイルルールを作成する	関連定義 [chg_soc_definition_child]	関連レコードの順番が上位の標準的なスタイルルールを定義します。
開始フィールドと終了フィールドが異なる	変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	これに当てはまるときに挿入または保存を中止することによって、開始フィールドと終了フィールドが異なるようにします。
共有先がないときに共有リストをフラッシュする	変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	共有先が設定されていないときに共有先リストを空にします。
空のリストに一致するように共有先をフラッシュする	変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	共有先にグループ、ロール、ユーザーなどの選択した共有オプションを反映して更新されるようにします。
スタイル フィールドを更新する	スタイルルールコア [chg_soc_style_rule_core]	次のいずれかの条件を満たすときにスタイルフィールドで定義されたスタイルシートを更新します。 • ラベルの色の変更 • ラベルの重みの変更 • イベントの色の変更 詳細の提供は true でありません。

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストールされた **UI** ポリシー

UI ポリシーは、「変更管理 - 変更スケジュール」のアクティブ化とともに追加されます。

UI ポリシー	テーブル	説明
メンテナンスの色を表示する	変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	メンテナンス表示が有効になっている場合にのみ、メンテナンスの色のフィールドを表示します。
基本と詳細の間で切り替える	スタイルルールコア [chg_soc_style_rule_core]	スタイル ルールの詳細オプションが false の場合にのみ、ラベルとイベントのオプションを表示します。詳細を指定すると、スタイルフィールドのみが表示されます。
すべてのユーザーと共有する場合に共有ユーザー、グループ、ロールを非表示にする	変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	すべてのユーザーと共有する場合には、他の共有オプションは非表示になります。
ブラックアウトの色を表示する	変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	ブラックアウト表示が有効になっている場合にのみ、ブラックアウトの色のフィールドを表示します。
テーブル名を非表示にする	スタイルルールコア [chg_soc_style_rule_core]	条件ビルダーからフォームにテーブル フィールドが表示されることが要求されますが、これを表示する必要はないため非表示となります。

自動翻訳

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

UI ポリシー	テーブル	説明
テーブル名を非表示にする	変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]	条件ビルダーからフォームにテーブル フィールドが表示されることが要求されますが、これを表示する必要はないため非表示となります。

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストールされたスクリプトインクルード

スクリプトインクルードは、「変更管理 - 変更スケジュール」のアクティブ化により追加されます。

スクリプトインクルード	説明
SoC	変更スケジュールのユーティリティと定数を提供する基底クラス
SoCChangeRequest	SoCChangeRequestSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能
SoCChangeRequestSNC	change_request テーブルにユーティリティを提供
SoCDefinition	SoCDefinitionSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能
SoCDefinitionSNC	chg_soc_definition テーブルにユーティリティを提供
SoCDefinitionChild	SoCDefinitionChildSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能
SoCDefinitionChildSNC	chg_soc_child_def テーブルにユーティリティを提供
SoCDefinitionChildStyleRule	SoCDefinitionChildStyleRuleSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能
SoCDefinitionChildStyleRuleSNC	chg_soc_def_child_style_rule テーブルにユーティリティを提供
SoCDefinitionStyleRule	SoCDefinitionStyleRuleSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能
SoCDefinitionStyleRuleSNC	chg_soc_definition_style_rule テーブルにユーティリティを提供
SoCLandingModelBuilder	SoCLandingModelBuilderSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能
SoCLandingModelBuilderSNC	変更スケジュールランディングページで使用される変更スケジュール定義モデルをビルド
SoCModelBuilder	SoCModelBuilderSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能
SoCModelBuilderSNC	変更スケジュール ページで使用される変更スケジュール モデルをビルド
SoCRefFieldsList	フィールド選択リスト プロセッサー。親テーブルを参照する現在のテーブルにフィールドを返す
SoCRefTablesList	フィールド選択リスト プロセッサー。指定されたテーブル名を参照するテーブルを返す
SoCStyleRule	SoCStyleRuleSNC を拡張し、そこに定義されている機能を上書きするために使用可能

自動翻訳

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

スクリプトインクルード	説明
SoCStyleRuleSNC	スタイル ルールのユーティリティを提供する

「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストールされた UI スクリプト

UI スクリプトは、「変更管理 - 変更スケジュール」のアクティブ化とともに追加されます。

UI スクリプト	説明
sn_chg_soc.change_soc	すべての Angular アプリケーションの依存関係を含む、変更スケジュールのための Angular モジュール
sn_chg_soc.change_soc_filter	変更スケジュール ページでのテキスト フィルタリングのための Angular モジュール
sn_chg_soc.config	変更スケジュール ページの設定パネルのための Angular モジュール
sn_chg_soc.context_menu	変更スケジュールページのコンテキストメニューのための Angular モジュール
sn_chg_soc.data	変更スケジュール ページのデータモデルのための Angular モジュール
sn_chg_soc.duration	期間の計算ユーティリティのための Angular モジュール
sn_chg_soc.filter_control	フィルターウィジェットの Angular モジュール実装
sn_chg_soc.filter_widget	条件ビルダーに類似したフィルター コントロールを提供する Angular モジュール
sn_chg_soc.gantt	ガント オブジェクトのインスタンスを管理し、ガント スケールの定義を処理する Angular モジュール
sn_chg_soc.keyboard	変更スケジュール ページのキーボード パネルのための Angular モジュール
sn_chg_soc.landing.app	すべての Angular アプリケーションの依存関係を含む、変更スケジュールランディングページの Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_accessibility	変更スケジュールランディングページのアクセシビリティサポートのための Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_card	変更スケジュール定義カードに対してディレクティブを定義する Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_decoration	スタイリングを提供するディレクティブを定義する Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_notifications	通知を表示する Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_page_header	変更スケジュールランディングページのヘッダーを提供する Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_sort	変更スケジュールランディングページでカードをソートするためのユーティリティを提供する Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_splash_screens	変更スケジュールランディングページのタブに変更スケジュール定義がないときにスプラッシュ画面を提供する Angular モジュール

自動翻訳

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

UI スクリプト	説明
sn_chg_soc.landing_tabs	変更スケジュールランディングページのタブを提供する Angular モジュール
sn_chg_soc.landing_wizard	ランディングページからの新しい変更スケジュール定義の作成を定義する Angular モジュール
sn_chg_soc.loading	変更のスケジュール ページが要求を聞いてロードされるときを定義する Angular モジュール
sn_chg_soc.mousedown	マウスを押したままにしてボタンを複数回実行させる Angular モジュール
sn_chg_soc.notification	変更スケジュール ページにメッセージを表示するために使用される Angular モジュール
sn_chg_soc.popover	変更スケジュール ページに表示される popover のアクセシビリティ サポートに使用される Angular モジュール
sn_chg_soc.share	変更スケジュール ページの共有パネルのための Angular モジュール
sn_chg_soc.sn.app_itsm.now.iscroll	変更スケジュールランディングページでより多くのコンテンツをロードするスクロールをサポートする Angular モジュール
sn_chg_soc.snCreateNewInvite	変更スケジュールのための共有先フィールドに要素を追加する共有パネル コンポーネントのための Angular モジュール
sn_chg_soc.sn_soc_now.scheduleService	変更スケジュール定義をサーバーから取得するために使用される変更スケジュールランディングページのための Angular モジュール
sn_chg_soc.style	変更スケジュール ページのスタイル パネルのための Angular モジュール

自動翻訳

[変更管理 - リスクアセスメント] のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、[変更管理 - リスクアセスメント] プラグイン (com.snc.change_management.risk_assessment) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[変更管理 - リスクアセスメント] プラグインは、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

[変更管理 - リスク アセスメント] のプラグイン

プラグイン	説明
Assessment Components (アセスメント コンポーネント) [com.snc.assessment]	従来のサーベイに必要なコア コンポーネントを提供します。

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

[変更管理 - リスク アセスメント] のプラグイン (続く)

プラグイン	説明
ベストプラクティス - 変更リスク算出(Best Practice - Change Risk Calculator) [com.snc.bestpractice.change_risk]	変更管理に関する簡単なリスクと影響度の計算を提供します。
アセスメントデザイナー [com.glide.assessment_designer]	変更要求のリスクに関するユーザー情報を収集するために必要な [変更リスク アセスメント] フォームを作成および編集するためのインターフェイスを提供します。

手順

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

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

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

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

次のタスク
変更要求のリスク アセスメント条件を定義できます。

関連情報

- リスクの条件と計算
- 変更管理 のプロパティ
- Yokohama プラグインのリスト

[変更管理 - 標準的な変更のカタログ] のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、[変更管理 - 標準的な変更のカタログ] プラグイン (com.snc.change_management.standard_change_catalog) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
[標準的な変更のカタログ] は、次の関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

[標準的な変更のカタログ] のプラグイン

プラグイン	説明
変更管理 - コア [com.snc.change_management]	変更管理は、変更要求の作成と管理に使用されます。アクティブ化されると、変更要求の [タイプ] フィールドの値が更新されます。

手順

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

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

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

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

関連情報

標準的な変更のカタログ

変更管理 のプロパティ

Yokohama プラグインのリスト

[変更管理 - 標準的な変更のカタログ] とともにインストールされる内容

いくつかのタイプのコンポーネントが、[変更管理 - 標準的な変更カタログ] とともにインストールされます。

[変更管理 - 標準的な変更のカタログ] とともにインストールされるテーブル

[変更管理 - 標準的な変更カタログ] では次のテーブルが追加または変更されます。

テーブル	説明
変更要求 [change_request]	標準的な変更テンプレートのバージョンをテーブルに追加します。
標準的な変更プロデューサーのバージョン	標準的な変更のレコード プロデューサーと変更提案が現在のバージョンのテンプレートとともに含まれます。また、提案か

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

自動翻訳

テーブル	説明
[std_change_producer_version]	ら作成された成功した変更要求と失敗した変更要求の数と割合も含まれます。
標準的な変更プロパティ [std_change_properties]	標準的な変更カタログプロパティのリスト。
標準的な変更提案 [std_change_proposal]	標準的な変更提案のリスト。
標準的な変更レコード プロデューサー [std_change_record_producer]	標準的な変更レコード プロデューサーのリスト。
標準的な変更テンプレート [std_change_template]	標準的な変更テンプレートのリスト。

変更管理 - 変更の成功スコアのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、変更管理 - 変更の成功スコア (com.snc.change_management.change_success_score) プラグインをアクティブ化できます。このプラグインによって、関連プラグインがまだ有効でない場合にこれらを有効にできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
変更管理 - 変更の成功スコア (com.snc.change_management.change_success_score) プラグインは、関連プラグインがまだ有効でなければそれらをアクティブ化します。

変更管理 - 変更の成功スコアのプラグイン

プラグイン	説明
変更管理 - 変更の成功スコアの基盤 [com.snc.change_management.change_success_score.foundation]	[変更の成功スコア] アイコンを変更フォームに追加し、デフォルトの評価レコードをロードし、変更の成功スコア機能を使用するために必要な基本構成をインストールします。

手順

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

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

自動翻訳

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

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

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

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

変更管理 - 変更の成功スコアとともにインストールされるコンポーネント

変更管理 - 変更の成功スコア (com. change_management. change_success_score) プラグインのアクティブ化とともに、テーブルや スケジュール済みジョブを含む、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
変更の成功スコアのメトリクス (日次)	完了した変更と前日に作成されたインシデントの個々のメトリクスを収集します。このジョブは 02:00 UTC に毎日実行されます。このジョブが完了すると、日次の変更の成功スコアのスクリプトアクションが実行されます。このアクションにより、調整式インジケーターの計算がトリガーされ、新しいスコアがメトリクステーブルに格納されます。
今日の変更の成功スコア	メトリクステーブルからスコアを読み取り、過去 30 日間の日次平均を計算します。
変更の成功スコアのメトリクス (履歴データ)	過去 30 日間の毎日の個別のメトリクスを収集します。この結果は、PA に既に保存されているもの (30 日以内のもの) を上書きします。このジョブが完了すると、履歴変更の成功スコアのスクリプトアクションが実行されます。このスクリプトアクションの機能は、日次変更の成功スコアと似ています。さらに、過去 30 日間の日ごとの新しい履歴メトリクスレコードを作成します。
変更の成功スコア (履歴データ)	メトリクステーブルからスコアを読み取り、過去 30 日以上の日次平均を計算します。

注:

履歴計算は、後で個々のメトリクスに対する全体的な計算式または乗数を変更する場合に役立ちます。変更の成功スコアメトリクス (履歴データ) を実行して、新しい履歴レコードを作成する過去 30 日間のメトリクスとスコアを再計算することができます。

自動翻訳

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

インストールされるテーブル

テーブル	説明
変更の成功スコア評価 [chg_success_score_rating]	変更の成功スコア範囲 (0 ～ 499 など) に評価の選択肢と色を関連付けるレコードを定義します。

[変更管理 - 一括更新 CI] のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、[変更管理 - 一括更新 CI] プラグイン (com.snc.change_management.mass_update_ci) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

[変更管理 - 一括更新 CI] のプラグイン

プラグイン	説明
変更管理 - 状況モデル [com.snc.change_management.state_model]	[状況モデル] は、いくつかの状況を経て変更要求を移動および追跡するために使用されます。
ベストプラクティス - 一括 CI 変更(Best Practice - Bulk CI Changes) [com.snc.bestpractice.bulkchange]	[Best practice - bulk CI changes] (ベスト プラクティス - 一括 CI 変更) を使用すると、影響を受けるすべての CI にリンクされている単一の変更提案を記録できます。

手順

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

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

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

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

自動翻訳

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

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

[変更管理 - 一括更新 CI] とともにインストールされる内容

いくつかのタイプのコンポーネントが、[変更管理 - 一括更新 CI (変更管理 - 一括更新 CI)] とともにインストールされます。

[変更管理 - 一括更新 CI] で変更されるテーブル

[変更管理 - 一括更新 CI] では次のテーブルが変更されます。

テーブル	説明
変更要求 [change_request]	変更で構成アイテムの一括更新が実行されるときに使用するテーブルに [一括更新 CI クラス] (is_bulk) フィールドを追加します。

変更管理 - 承認ポリシーのアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、変更管理 - 承認ポリシープラグイン (com.sn_chg_pol_appr) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

手順

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

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

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

変更管理 - 承認ポリシーとともにインストールされるコンポーネント

変更管理 - 承認ポリシープラグインをアクティブ化すると、テーブルなどいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

自動翻訳

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

インストールされるテーブル

テーブル	説明
変更承認ポリシー [chg_policy_approval]	変更ポリシーテーブルを拡張します。

[変更管理 - CAB ワークベンチ] のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、[変更管理 - CAB ワークベンチ] プラグイン (com.snc.change_management.cab) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

CAB ワークベンチのプラグイン

プラグイン	説明
サービスポータル [com.glide.service-portal]	サービスポータルでは、標準のプラットフォーム UI に代わる、ユーザーエクスペリエンスを提供します。ユーザーが他のコンシューマー製品で使用していたものと同様に、簡単に構成、カスタマイズ、および拡張できます。
[com.snc.app_common.service_portal]	サービスポータルの一般的なアプリケーションコンポーネント。

手順

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

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

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

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

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

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

自動翻訳

[変更管理 - CAB ワークベンチ] とともにインストール

いくつかのタイプのコンポーネントが、[変更管理 - CAB ワークベンチ] とともにインストールされます。

[変更管理 - CAB ワークベンチ] とともにインストールされるテーブル

[変更管理 - CAB ワークベンチ] では次のテーブルが追加されます。

テーブル	説明
会議のアジェンダアイテム [mtg_agenda_item]	CAB アジェンダアイテムテーブルの親テーブル。
CAB アジェンダアイテム [cab_agenda_item]	CAB アジェンダアイテムのリストが含まれています。
CAB 出席者 [cab_attendee]	CAB 出席者のリストが含まれています。
会議の定義 [mtg_definition]	CAB 定義テーブルの親テーブル。
CAB 定義 [cab_definition]	CAB 定義のリストが含まれています。
会議の会議 [mtg_meeting]	CAB 会議テーブルの親テーブル。
CAB 会議 [cab_meeting]	完了情報のない CAB 会議のリストが含まれています。
会議ランタイム ステータス [mtg_runtime_state]	CAB ランタイム ステータスの親テーブル
CAB ランタイム ステータス [cab_runtime_state]	CAB 会議ランタイム状況のリストが含まれています。

変更管理 ATF テストのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、変更管理 - ATF テストプラグイン (com.snc.change_management.atf) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

変更管理 - ATF テスト (com.snc.change_management.atf) は、[変更管理 - 状況モデル] が有効になると ATF テストをロードします。

自動翻訳

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

手順

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

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

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

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

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

[変更管理 - コア] のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、[変更管理 - コア] プラグイン (com.snc.change_management) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このプラグインは、変更要求の [タイプ] フィールドを更新して、[通常]、[標準]、または [緊急] の値にします。

既存の変更要求の [タイプ] 値が次のように更新されます。

変更タイプ

プラグインのインストール前	プラグインのインストール後
ルーチン	標準
包括的	通常
緊急	緊急

手順

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

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

自動翻訳

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

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

次のタスク

次の 1 つ以上のプラグインをアクティブ化できます。

- 状況モデル (com.snc.change_management.state_model)
- 変更管理 - 衝突の検出 (com.snc.change.collision)
- ベストプラクティス - 変更リスク計算機 (com.snc.bestpractice.change_risk)
- 変更リスクアセスメント (com.snc.change_management.risk_assessment)
- 標準的な変更カタログ (com.snc.change_management.standard_change_catalog)
- ベストプラクティス - 一括 CI 変更 (com.snc.bestpractice.bulkchange)
- 一括更新 CI (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- CAB ワークベンチ (com.snc.change_management.cab)

変更管理を構成できるようになりました。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

[変更管理 - コア] とともにインストールされる内容

いくつかのタイプのコンポーネントが、[変更管理 - コア] とともにインストールされます。

[変更管理 - コア] とともにインストールされるテーブル

[変更管理 - コア] では次のテーブルが変更されます。

テーブル	説明
タスク CI [task_ci]	提案された変更が一括更新 CI 機能ではなく手動で行われた場合は、[手動で提案された変更] (manual_proposed_change) フィールドが追加されます。

変更管理 - リスクアセスメントの要求

予測インテリジェンス を使用する 変更管理 機能をアクティブ化して変更リスクを予測するには、Now Support カスタマーサービスシステムを通じて、変更管理 - リスクインテリジェンスプラグイン (com.snc.change_management.ml.risk) を要求します。

始める前に

必要なロール：maint

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

自動翻訳

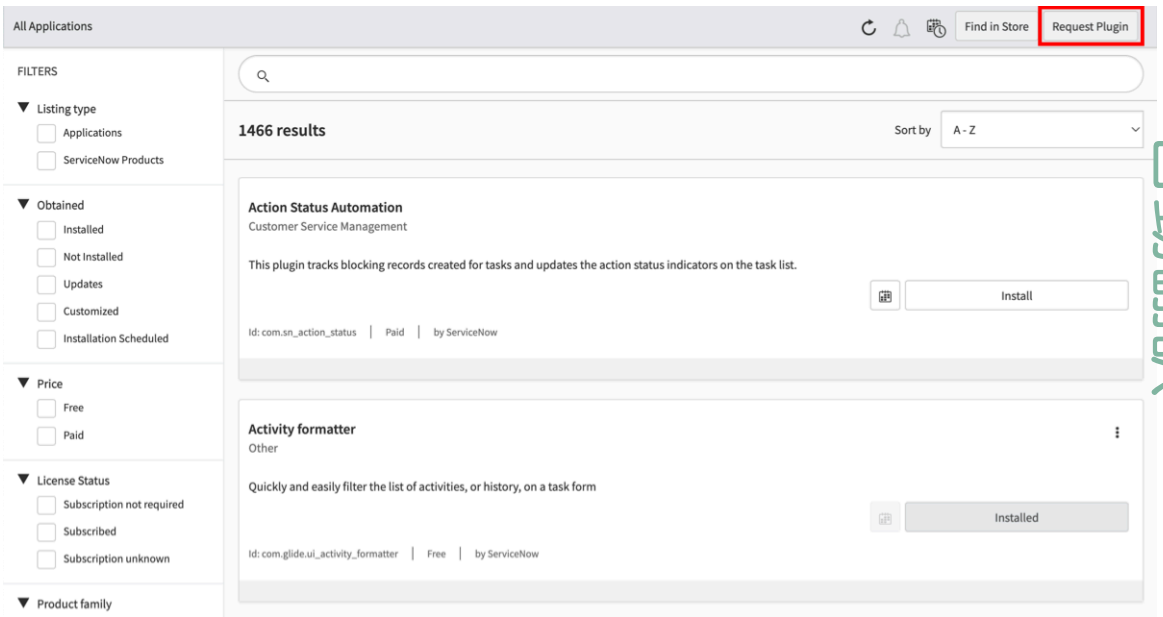
このタスクについて
変更管理 - リスクインテリジェンス (com.snc.change_management.ml.risk) プラグインは、関連プラグインがまだ有効でなければそれらをアクティブ化します。

変更管理 - リスクインテリジェンスプラグインのプラグイン

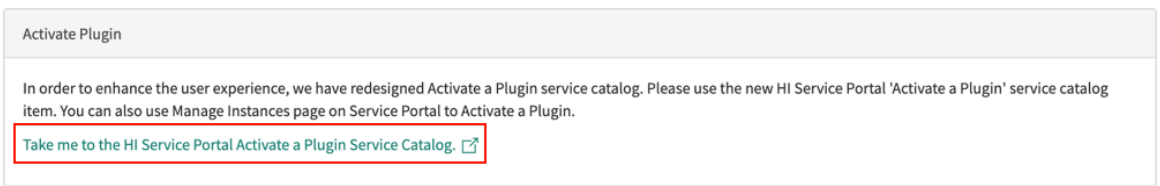
プラグイン	説明
変更管理 - 予測インテリジェンスコア [com.snc.change_management.ml]	変更管理 で予測インテリジェンスを使用できるようにします。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

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

[プラグインのアクティブ化] フォーム

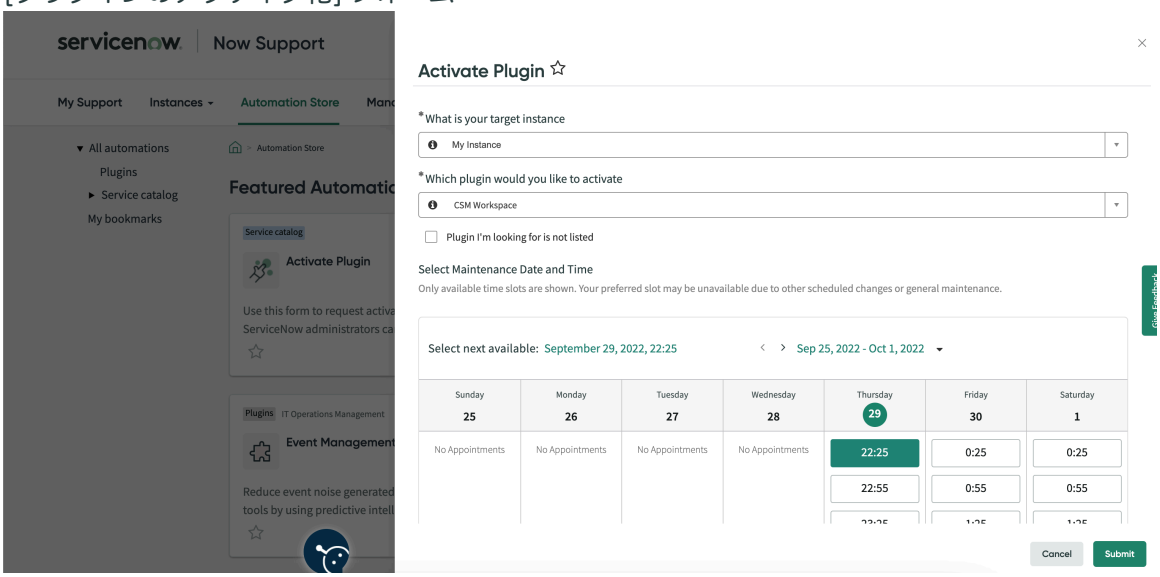
フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)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

自動翻訳

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



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

7. [**Submit** (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

変更管理 - リスクインテリジェンスとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、テーブルを含む変更管理 - リスクインテリジェンスプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
リスク分類ソリューション [chg_ml_prop_risk_solution_cat]	リスクインテリジェンス機能に対して構成されたソリューション定義の分類。分類タイプのソリューション定義を使用するように機能が構成されている場合に使用します。
リスク類似性ソリューション [chg_ml_prop_risk_solution_sim]	リスクインテリジェンス機能に対して構成された類似性ソリューション定義。類似性タイプのソリューション定義を使用するように機能が構成されている場合に使用します。
リスクインテリジェンスプロパティ [chg_ml_prop_risk]	リスクインテリジェンス機能を構成するために使用するプロパティ。

変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンスの要求

予測インテリジェンス を使用する 変更管理 機能をアクティブ化し、変更クラスターを識別して標準的な変更テンプレートを提案するには、Now Support カスタマーサービスシステムを通じて、変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンスプラグイン (com.snc.change_management.ml.sctp) を要求します。

始める前に
必要なロール：maint

このタスクについて
変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンス (com.snc.change_management.ml.sctp) プラグインは、関連プラグインがまだ有効でなければそれらをアクティブ化します。

変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンスプラグインのプラグイン

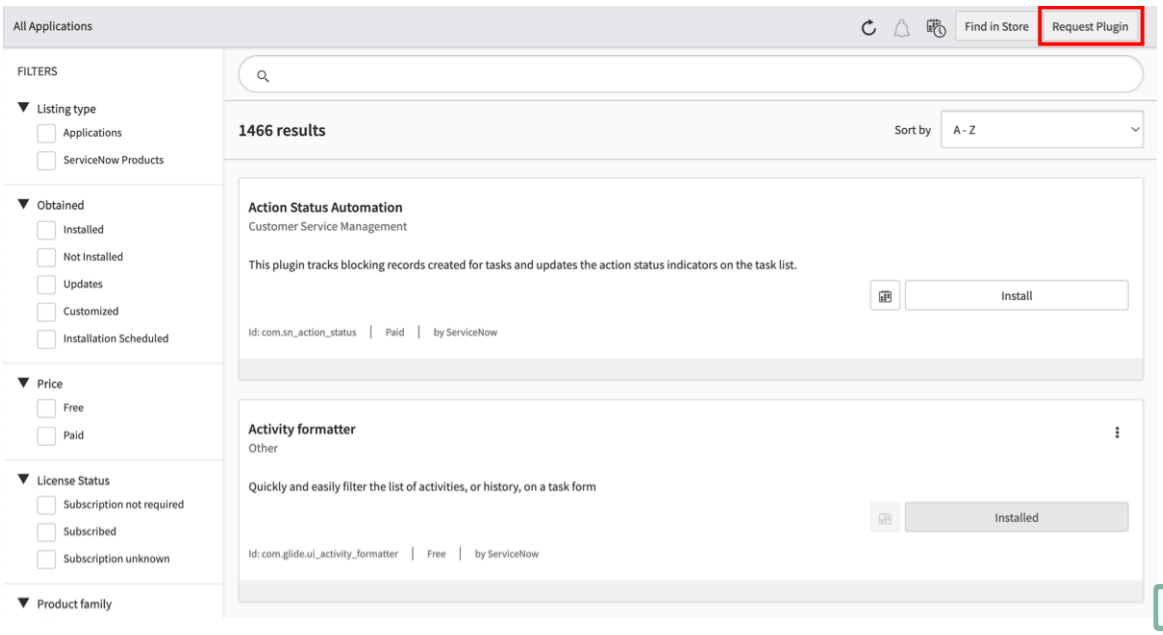
プラグイン	説明
変更管理 - 予測インテリジェンスコア [com.snc.change_management.ml]	変更管理 で予測インテリジェンスを使用できるようにします。

自動翻訳

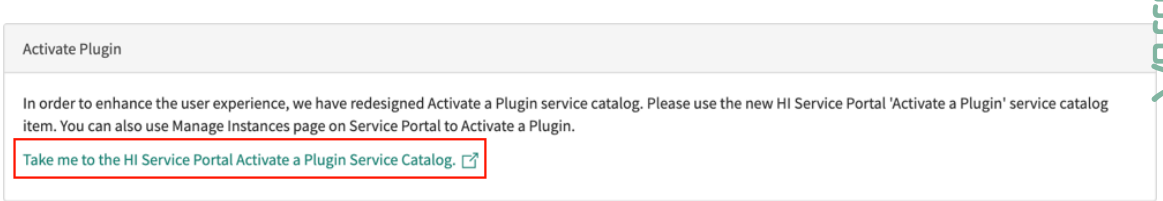
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。

自動翻訳

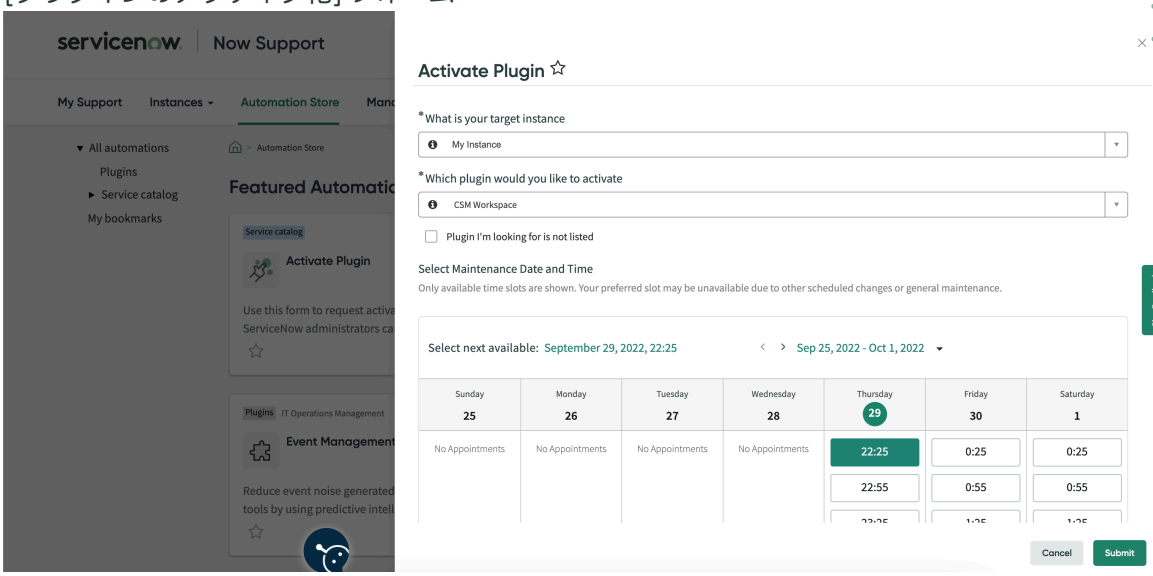
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [**Submit** (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

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

変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンスとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、テーブルを含む変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンスプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
標準的な変更テンプレートの提案プロパティ [chg_ml_prop_sctp]	標準的な変更テンプレートの提案機能を構成するために使用されるプロパティ。
標準的な変更テンプレート候補 [std_change_template_candidate]	予測インテリジェンス機能によって識別される標準的な変更テンプレート候補。
標準的な変更テンプレートの提案ソリューション [chg_ml_prop_sctp_solution]	標準的な変更テンプレートの提案ソリューション機能に対して構成されたソリューション定義。

変更管理 - **Case Intelligence** の要求

予測インテリジェンス を使用する 変更管理 機能をアクティブ化して、変更によって発生した可能性のある同様のケースを識別するには、Now Support カスタマーサービスシステムを通じて変更管理 - ケースインテリジェンスプラグイン (com.snc.change_management.ml.ccbc) を要求します。

始める前に
必要なロール：maint

このタスクについて
変更管理 - ケースインテリジェンス (ccom.snc.change_management.ml.ccbc) プラグインは、関連プラグインがまだ有効でなければそれらをアクティブ化します。

変更管理のプラグイン - **Case Intelligence** プラグイン

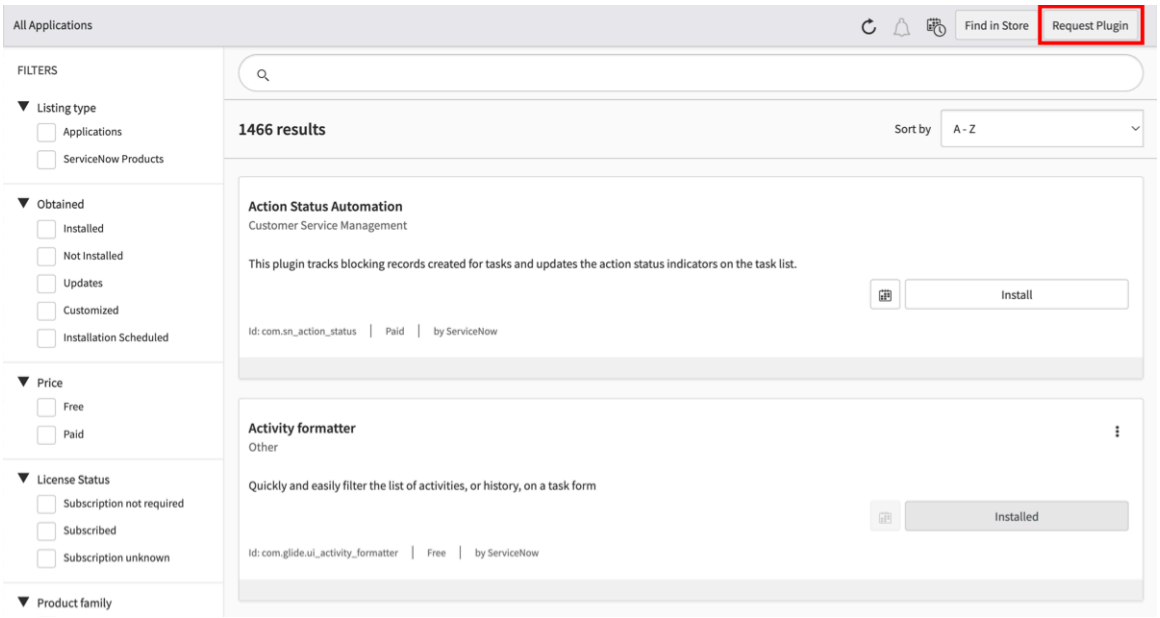
プラグイン	説明
変更管理 - 予測インテリジェンスコア [com.snc.change_management.ml]	変更管理 で予測インテリジェンスを使用できるようにします。

手順

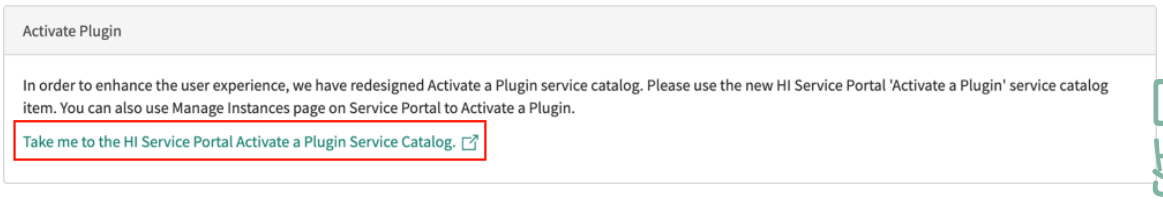
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

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

自動翻訳



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
	プラグインをアクティブ化する日時。

自動翻訳

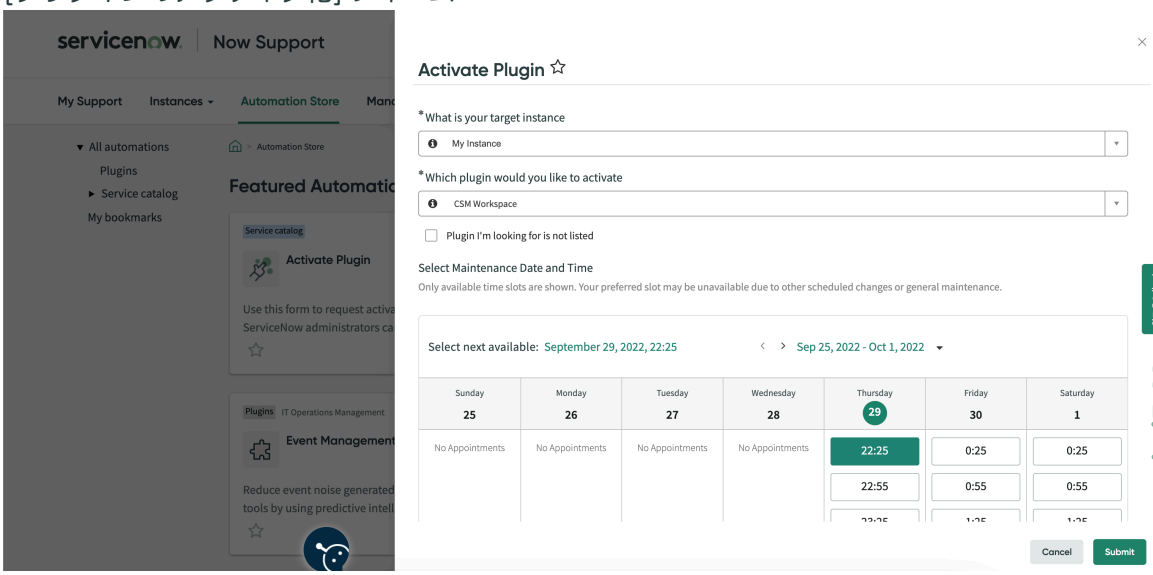
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [**Submit** (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

変更管理 - 予測インテリジェンスコア

変更管理 予測インテリジェンス機能を有効にするには、変更管理 - 予測インテリジェンスコアプラグイン (com.snc.change_management.ml) が必要です。これは、Now Support カスタマーサービスシステムを使用して要求される 変更管理 予測インテリジェンスプラグインを通じて、自動的に他のものとともにインストールされます。

始める前に

必要なロール：maint

このタスクについて

変更管理 - 予測インテリジェンスコア (com.snc.change_management.ml) プラグインは、関連プラグインがまだ有効でなければそれらをアクティブ化します。

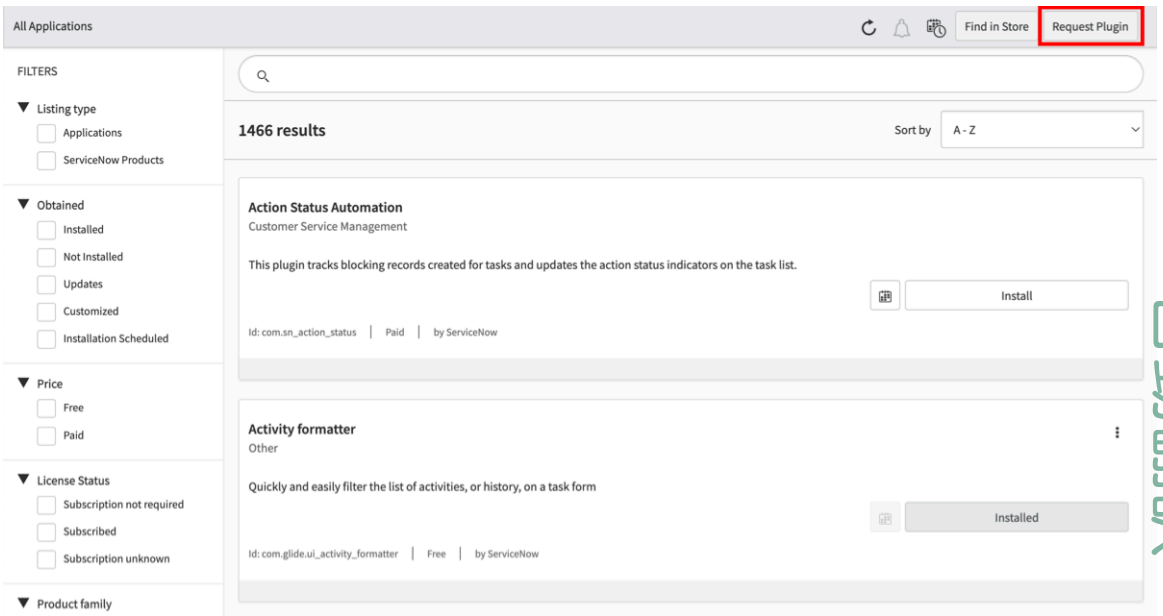
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更管理 - 予測インテリジェンスコアプラグインのプラグイン

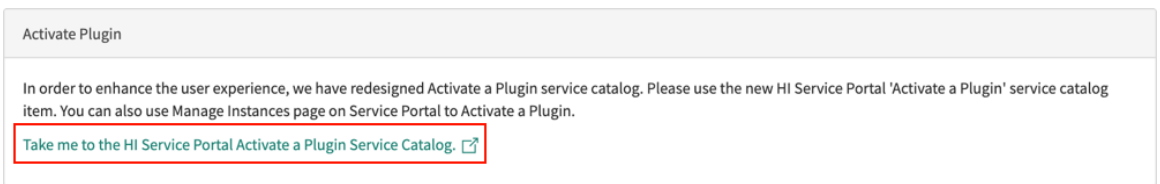
プラグイン	説明
予測インテリジェンス [com.glide.platform_ml]	予測インテリジェンスを使用して、ソリューションの作成、トレーニング、およびテストを行うことで、機械学習ソリューションの基本的な機能を簡単に理解できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。

自動翻訳

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

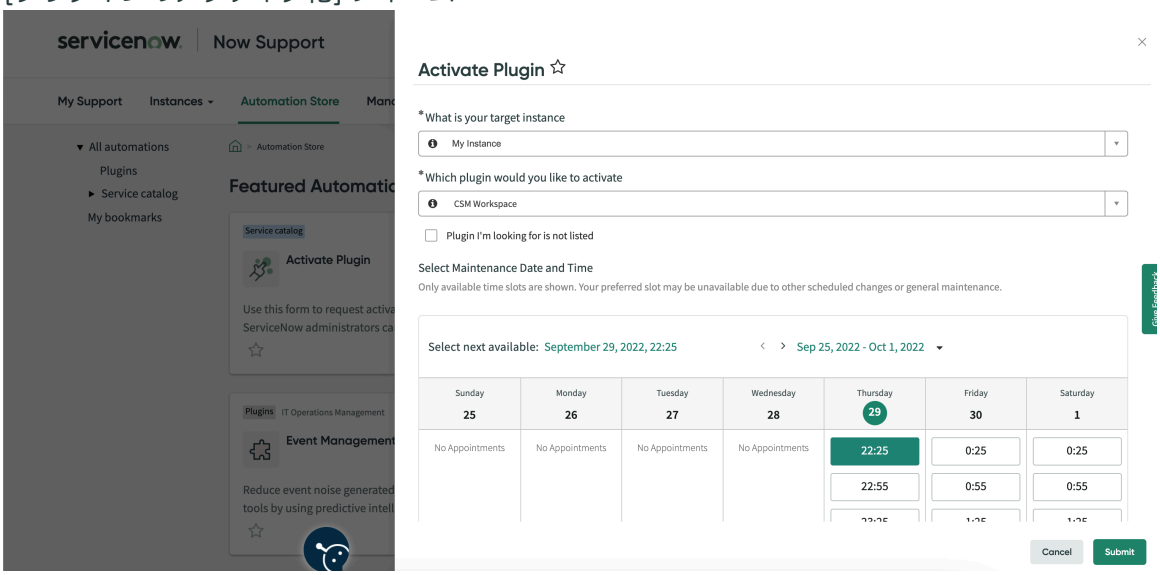
フィールド	説明
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋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

自動翻訳

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [**Submit** (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

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

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

変更管理 - 予測インテリジェンスコアとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、テーブルを含む変更管理 - 予測インテリジェンスコアプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。これらのテーブルは、他の 変更管理 予測インテリジェンププラグインがアクティブ化されてはじめて利用できます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
予測インテリジェンスプロパティの変更 [chg_ml_prop]	変更管理 プロパティのベーステーブル。
予測インテリジェンスソリューションの変更 [chg_ml_prop_solution]	変更管理 インテリジェントソリューションのベーステーブル。
変更類似性ブースター [chg_ml_similarity_boosters]	類似性ベースのソリューションのブースティング機能を提供します。

変更管理 - 変更フローのアクティブ化

admin ロールがある場合は、変更管理 - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.chnage_model.foundation) プラグインをアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

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

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

自動翻訳

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

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

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

変更管理 - 変更速度ダッシュボードのアクティブ化

admin ロールがある場合は、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - 変更管理 (com.snc.pa.change) およびプロセス最適化 (com.sn_process_optimization) プラグインをアクティブ化できます。これらのプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

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

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

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

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

変更管理 のアクティブ化 - 変更モデル

admin ロールがある場合は、変更管理 - Change Model Foundation Data プラグイン (com.snc.change_management.change_model.foundation) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

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

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

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

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

変更管理 **Success Probability** をアクティブ化する

admin ロールを持っている場合は、変更管理 - Success Probability プラグイン (com.snc.change_management.success_probability) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
変更管理成功確率 (com.snc.change_management.success_probability) プラグインをアクティブ化すると、変更要求の成功確率を計算することができます。

手順

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

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

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

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

自動翻訳

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

変更管理 - **Data Archiving** のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、変更管理 - Data Archiving プラグイン (com.glide.auxdb) をアクティブ化できます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインを (まだアクティブ化されていない場合は) アクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
変更管理 - Data Archiving プラグイン (com.glide.auxdb) を使用すると、データのサブセットを大きなテーブルからデータアーカイブに移動できます。

手順

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

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

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

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

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

標準的な変更のカタログ

標準的な変更は、成功した実績のある、事前承認済みの低リスクの変更です。標準的な変更カタログには、変更管理アプリケーションによって標準的な変更として承認された変更が含まれています。

ITIL ロールのあるユーザーは、使用可能である標準的な変更のリストを表示して、変更要求を送信することができます。

このビデオでは、標準的な変更カタログがどのように機能し、変更マネージャーが変更要求をどのように効果的に管理できるようにするかを示します。 標準的な変更カタログ

プロパティは、カタログからの標準的な変更要求の選択によって変更要求レコードがデータベースに挿入されるかどうかを制御します。アドミニストレーターは、[標準的な変更] プロパティの **[2** ステップ] チェック ボックスを選択できます。このプロパティでは、変更要求レコードを挿入するために要求者に [送信] のクリックが求められます。

標準的な変更は、特定のカテゴリの下で論理的にグループ化されます。変更管理アプリケーションでは、提案プロセスを使用して、標準的な変更カタログで使用可能な変更をコントロールします。

標準的な変更カタログでは、次のアクティビティを実行できます。

自動翻訳

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

- 標準的な変更テンプレートを要求、レビュー、および承認する。
- 事前に承認された標準的な変更を要求する。
- ユーザーレベルで標準的な変更テンプレートへのアクセスを決定する。

組織の要件に基づいて、標準的な変更テンプレートを提案、変更、および廃止することができます。

事前に承認された標準的な変更

標準的な変更テンプレートから変更要求を送信すると、事前に承認された情報が自動的に必要なフィールドに入力されます。標準的な変更がより素早く送信され、フルフィルメントが迅速化されます。

> **注:**
> 標準的な変更では、一連の構成アイテム (CI) を一括更新することはできません。ただし、個々の変更を提案することはできます。

ユーザー レベルで標準的な変更テンプレートへのアクセスを決定する

標準的な変更は、特定のカテゴリの下で論理的にグループ化されています。これらのカテゴリは、ユーザーロール、地理的な場所、部門などのユーザー基準に基づいてユーザーに表示されます。

標準的な変更カタログのプロパティの設定

標準的な変更プロパティを使用して、標準的な変更カタログを設定します。

始める前に
[変更管理 - 標準的な変更カタログ] [com.snc.change_management.standard_change_catalog] プラグインを有効にしておく必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > アドミニストレーション > 標準的な変更のプロパティ.
2. フォームのフィールドに入力します。

標準的な変更プロパティ フォーム

フィールド	説明
カタログ	生成された標準的な変更テンプレートを追加する先のサービスカタログを選択します。
カテゴリ	生成された標準的な変更テンプレートを追加する先のサービスカタログカテゴリを選択します。また、カタログまたは選択したカタログの子カテゴリを選択することもできます。 **注:** この値は、提案フォームでは自動的には設定されず、承認前に指定する必要があります。
2 ステップ	標準的な変更の要求を 2 ステップのプロセスにするチェックボックス。このプロセスは、要求者を標準的な変更テンプレートから、送信前のレビューが可能な変更要求にリダイレクトします。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	このオプションは、Jakarta でプロビジョニングされたインスタンスではデフォルトで有効になっています。以前のリリースからアップグレードするカスタマーは、 **[2** ステップ] プロパティを有効にしておく必要があります。
変更要求の必須値	新しい標準的な変更テンプレートまたは標準的な変更テンプレートの変更を提案するときに値を必要とする必須項目のリストを指定します。 この設定により、標準的な変更テンプレートから標準的な変更要求を作成するときに、変更要求フォームの 1 つ以上のフィールドにプリセット値が含まれるようになります。
デフォルトの変更の要求値	変更要求フォームの共通フィールドのデフォルト値を指定します。
制限付き変更の要求値	提案作成時にエンドユーザーによる値の入力が許可されていないフィールドのリストを指定します。 **注:** [更新回数]、[更新日時]、[更新者]、[ドメイン]、[作成日時]、[作成者] などの内部の列が制限付きであることを確認してください。
読み込み専用フィールド	作成された標準的な変更要求でエンドユーザーが値の入力を許可されていないフィールドを指定します。 **注:** この設定により、指定されたフィールドに対して、標準的な変更要求が送信されたときに、標準的な変更テンプレートで承認された値が変更されなくなります。
コピーするフィールド	非標準の変更要求から [新しい標準的な変更テンプレートを提案] レコード プロデューサーにその値がコピーされるフィールドを指定します。 **注:** このリストに指定されていないフィールドにデフォルト値が指定されていると、デフォルト値がレコード プロデューサーにコピーされます。
タスク プロパティを変更	
変更タスクの必須項目	必須項目のリストを指定します。新しい変更タスク テンプレートの提案時または変更タスク テンプレートの変更時に、これらのフィールドに値を入力します。
デフォルトの変更タスク値	変更タスク テンプレートの作成時に、[タスクを変更] フォームのフィールドのデフォルト値を指定します。
制限された変更タスクフィールド	エンドユーザーが変更タスクテンプレートの作成時に値を提供することを許可されていない変更要求フィールドのリストを指定します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
読み込み専用の変更タスク フィールド	エンドユーザーが変更タスクで値を変更することを許可されていないフィールドを指定します。 **注:** この設定により、指定したフィールドに対して、変更タスクの作成時に変更タスク テンプレートで承認された値が変更されなくなります。
コピーする変更タスク フィールド	既存の変更要求から新しい標準的な変更テンプレートを提案するときに、値が 1 つ以上の変更タスク テンプレートにコピーされるフィールドを指定します。

3. [更新] を選択します。

次のタスク
標準的な変更カタログを作成することができます。デフォルトでは、基本的な標準的な変更提案ワークフローは承認レコードを変更管理グループのメンバーに送信することになっており、メンバーは必要に応じてレコードを確認して変更する必要があります。

標準的な変更タスク テンプレートの作成

変更タスク テンプレートを作成して、標準的な変更提案に追加することができます。標準的な変更提案が承認された場合、標準的な変更要求が作成されたときに、関連する変更タスクが作成されます。

始める前に
必要なロール：itil、change_manager、または sn_change_write

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 標準的な変更 > オープン提案.

   注:
   標準的な変更タスクを標準的な変更提案に追加できるのは、その提案が [新規] ステータスにある場合のみです。承認のために標準的な変更タスクを送信すると、その他のタスクを追加することはできません。

2. [変更タスク テンプレート] タブをクリックしてから、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

変更タスク テンプレート フォーム

フィールド	説明
名前	変更タスクの一意な名前。
標準的な変更提案	変更タスク テンプレートを作成する対象の標準的な変更提案の名前。
順番	変更要求において変更タスクが作成登録される順番。 [順番] フィールドは、標準的な変更カタログから変更要求を選択したときに、変更タスクを変更要求に追加する順番を決定します。
簡単な説明	変更タスク テンプレートの簡単な説明。

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

自動翻訳

フィールド	説明
変更タスク値	標準的な変更の一部として作成された変更タスクに設定されるフィールド値。

4. [送信] をクリックします。

> **注:**
> 標準的な変更カタログのテンプレートは、サービスポータルではサポートされていません。

標準的な変更テンプレートの提案

変更の要求の作成時に必要なものを特定する場合は、新しい標準的な変更テンプレートを提案します。

始める前に
必要なロール：itil、admin

このタスクについて
IT 技術者は、頻繁に作成する変更の要求に対する新しい変更テンプレートを提案できます。この新しいテンプレートは、後で承認のために変更管理チームに向けて送信されます。このチームは要求をレビューして、承認プロセスの一環としてテンプレートを承認します。

手順

1. 標準的な変更テンプレートを提案するには、 変更 > 標準的な変更 > 標準的な変更のカタログ > テンプレート管理 > 新しい標準的な変更テンプレートを提案 フォームのフィールドに入力します。

   標準的な変更提案フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	標準的な変更提案テンプレートの簡単な説明。
カテゴリ	テンプレートが公開されるカテゴリ。たとえば、[サーバーの標準的な変更] などです。
サンプルの変更の要求	提案した変更のサンプルとして利用可能な変更要求。変更管理チームは、承認プロセスの一環として要求をレビューします。
変更の要求値	標準的な変更提案テンプレートにデフォルトのテキストとして表示されるテキスト。

2. [保存] をクリックします。
   提案は [新規] ステータスで作成されます。
3. [承認リクエスト] をクリックします。
   提案は [処理中] ステータスで作成されます。
4. オプション: 次の手順を実行して、既存の変更から標準的な変更テンプレートを作成します。
   a. 次のように移動する。 変更 > オープン をクリックし、標準的な変更テンプレートで情報を使用する変更をクリックします。
   b. フォームのコンテキストメニューを開き、[標準的な変更テンプレートの提案] をクリックします。

自動翻訳

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

注:

- 変更に含まれる変更タスクがあれば、それも新しい標準的な変更提案にコピーされます。変更と変更タスクの両方からコピーされたフィールドは、[標準的な変更プロパティ] で定義されます。
- デフォルトで、変更管理グループのメンバーに対して承認レコードが作成されています。

または、変更マネージャーが、標準的な変更提案を作成および送信します。このような提案をテンプレートとして使用すると、頻繁に発生し低リスクの標準的な変更の要求をドラフトできます。デフォルトでは、基本的で標準的な変更提案ワークフローが承認レコードを変更管理グループのメンバーに送信することになっており、それらのメンバーは必要に応じてレコードを確認して変更します。次のように移動する。 変更 > 標準的な変更 > 自分の提案.[新規] をクリックしてフォームに入力し、[送信] をクリックします。

タスクの結果
使用するための新しいテンプレートレコードが作成されます。

標準的な変更テンプレートへのファイルの添付

ドキュメント、スプレッドシート、画像などのファイルを標準的な変更提案に添付します。標準的な変更テンプレートは、そのテンプレートによって作成された変更要求に、テンプレートに添付されたすべてのファイルをコピーします。

始める前に
必要なロール：itil、admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 標準的な変更 > 自分の提案.
2. 添付ファイルを追加する提案を開きます。
3. アイコンをクリックし、ファイルを参照して選択します。

   添付ファイルは、提案の一番上に表示されます。

   注:
   複数のファイルを添付ファイルとして追加することができます。

4. [更新] をクリックして、提案の承認を要求します。

タスクの結果
標準的な変更提案に関連付けられた添付ファイルは、その提案が承認されたときに作成される標準的な変更テンプレートにコピーされます。このテンプレートを使用して標準的な変更を作成すると、関連付けられているすべての添付ファイルもそれらの標準的な変更要求にコピーされます。

標準的な変更テンプレートの変更または廃止

組織の要件に基づいて、標準的な変更テンプレートを変更および廃止することができます。

始める前に
必要なロール：admin、change_manager、sn_change_write または itil

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 標準的な変更 > すべてのテンプレート.
2. 変更または廃止するテンプレートを選択し、次のいずれかの手順を実行します。

自動翻訳

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

オプション	説明
標準的な変更テンプレートを変更	**a.** [関連リンク] で、[テンプレートの変更] をクリックします。 **b.** [標準的な変更テンプレートを変更] フォームに変更内容を入力します。
標準的な変更テンプレートを廃止	**a.** [関連リンク] で、[テンプレートの廃止] をクリックします。 **b.** [標準的な変更テンプレートを廃止] フォームに特定のテンプレートを廃止するビジネス上の根拠を入力します。

3. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - [保存] をクリックします。変更は保存されますが、承認のために送信されていません。
   - [承認リクエスト] をクリックします。テンプレートが、承認のために変更管理チームに送信されます。

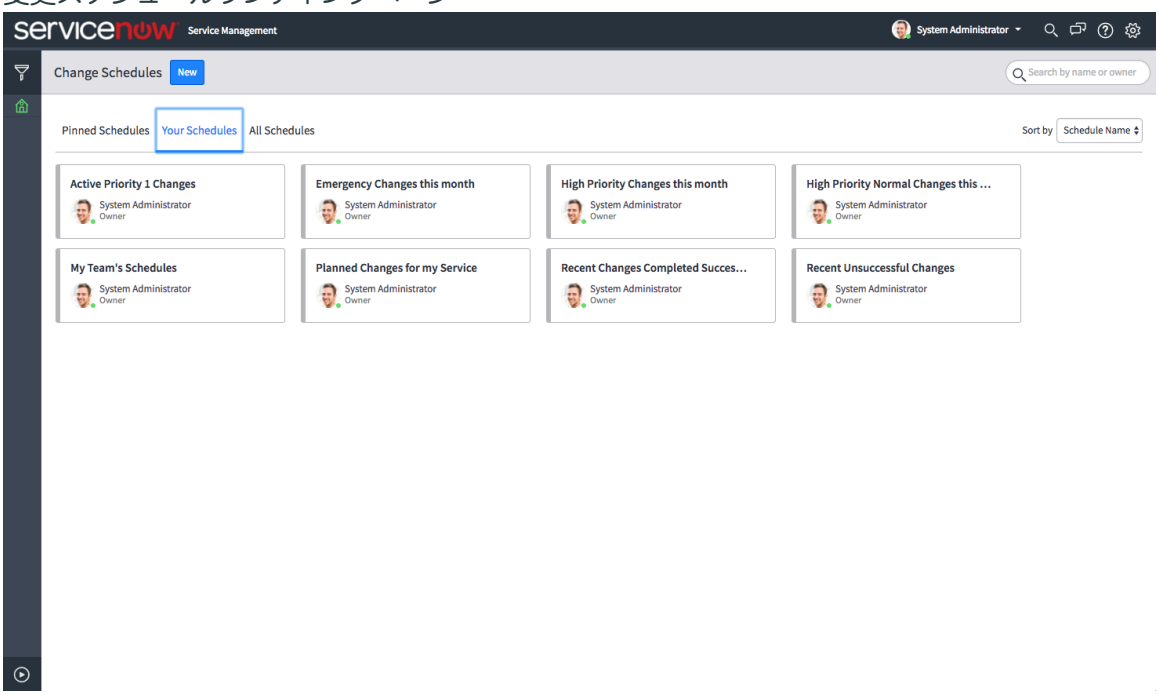
変更スケジュール

[変更スケジュール] ランディングページには、[固定されたスケジュール]、[スケジュール]、および [すべてのスケジュール] の下で分類されているスケジュールのビューが表示されます。スケジュールがグループ化されているため、システム内のスケジュールをすべて検索するのではなく、最も必要とするスケジュールに簡単にアクセスして、時間を節約することができます。

変更スケジュールにアクセスするには、 変更 > スケジュール > 変更スケジュール.

注:
[変更スケジュール] ページを表示するには、「変更管理 - 変更スケジュール」プラグイン (com.snc.change_management.soc) を有効にする必要があります。

変更スケジュールランディングページ



自動翻訳

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

スケジュールは次の 3 つのカテゴリに分類されています。

- 固定されたスケジュール：簡単にアクセスできるよう固定すると選択しておいたすべての変更スケジュールが含まれます。
- 自分のスケジュール：自分が所有している、またはスケジュールを所有しているグループのメンバーである変更スケジュールがすべて含まれます。
- すべてのスケジュール：アクセス権限があるすべての変更スケジュールが含まれます。

スケジュールを固定するには、スケジュール タイルにカーソルを合わせて、固定アイコン ( ) をクリックします。スケジュールは、[固定されたスケジュール] の下に表示されます。タイルの固定を解除するには、固定アイコンをもう一度クリックします。

注:
[プロパティを変更] にある [変更スケジュールが掲示されたときに情報メッセージを表示します] プロパティが、スケジュールの固定または固定解除を確認する情報メッセージを表示するかどうかを制御します。

変更スケジュールを表示するには、タブをクリックします。詳細については、「変更スケジュール ビュー」を参照してください。

変更スケジュール ビュー

[変更スケジュール] モジュールは、変更スケジュール定義内で定義された基準に基づいて変更要求のガントまたはタイムラインビューを提供します。

変更スケジュールは、変更スケジュール定義に基づいて含まれる変更要求への詳細な見識を提供します。変更要求には、任意の日付、週、または月の変更タイミング、期間、関連変更タスク、ブラックアウト期間、およびメンテナンス期間を含めることができます。

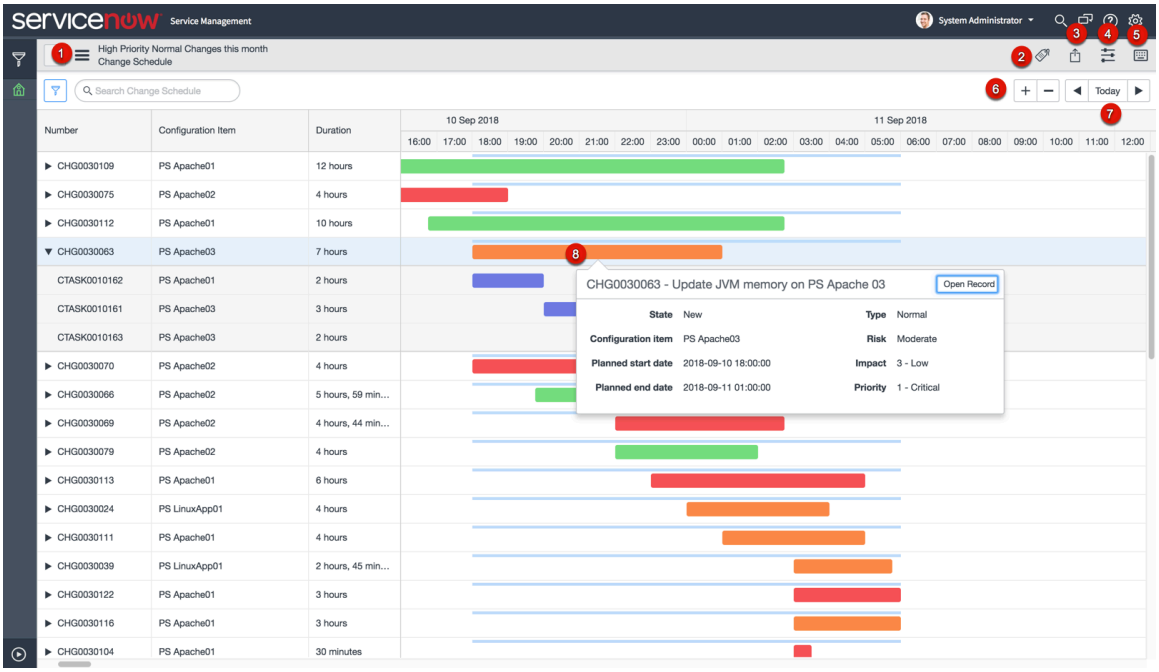
[変更スケジュール] ページを表示するには、「変更管理 - 変更スケジュール」プラグイン (com.snc.change_management.soc) を有効にする必要があります。

変更要求はスパンで表されます。スパンの長さは、変更スケジュール定義で定義された開始日と終了日のフィールドで定義されます。[変更スケジュール] ページでは、条件ビルダーを使用して条件を定義できます。条件ビルダーは、どの変更要求が変更スケジュールで表示およびソートされるかを決定します。

注:
変更のブラックアウトおよびメンテナンス期間をカレンダービューに表示するには、その変更について [影響を受ける **CI**] フィールドを設定する必要があります。

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

変更スケジュール タイムライン ページ



SI #	UI コンポーネント	説明
1	コンテキストメニュー	以下を行うオプション： • 新しいスケジュールの作成：シンプルなウィザードから新しいスケジュールを作成できます。 • スケジュールの編集：自分が所有する変更スケジュールの変更を許可し、加えた変更が関連する変更スケジュール定義レコードに保存されます。 • スケジュールのコピー：コピーしようとする変更スケジュールの所有者である場合には、変更スケジュールのコピーが作成されます。他のユーザーが所有する変更スケジュールをコピーしようとする場合は、コピーしたスケジュールの所有者になり、新しいスケジュールは完全に編集可能になります。 • スケジュール定義の表示：変更スケジュール定義およびそれに関連付けられた関連フィールドを表示できます。 • 削除：変更スケジュールを所有しているユーザーがスケジュールを削除できるようにします。 **注:** • itil ロールがあるだけで、変更スケジュールの所有者ではないユーザーは、スケジュールの作成、スケジュールのコピー、または既存のスケジュール定義の表示のみが可能です。 • 作成するスケジュールの所有者になります。作成した新しいスケジュールは、[自分のスケジュール] タブの下にあるタイル フォームの [変更スケジュール] ページに表示されます。
2	スパン スタイル	指定した条件に基づいて定義されたスパンの色。[スパン スタイルを追加] をクリックして、新しいスパン スタイルを追加で

自動翻訳

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

SI #	UI コンポーネント	説明
		きます。また、既存のスタイル ルールを編集したり、スタイル ルールにフィルターを適用したり、スタイル ルールを削除することもできます。 **注:** デフォルトでは、スパン スタイルは変更のリスク値に基づいています。 • リスク = 高 - スパン スタイルが赤 • リスク = 中 - スパン スタイルがオレンジ • リスク = 低 - スパン スタイルが緑
3	共有	ユーザー名、グループ、またはロールによって、他のユーザーと共有するようスケジュールします。共有ペインには、すべてのユーザーと変更スケジュールを共有するためのチェックボックスもあります。変更スケジュールが誰とも共有されない場合、所有者、所有者グループ、およびアドミニストレーターだけが変更スケジュールを参照できます。変更スケジュールが他のユーザーと共有されている場合は、メール通知を送信してそのアクセスを通知するオプションを利用できます。
4	設定	構成アイテム、期間、または関連タスクを含む変更スケジュールのコンポーネントは、非表示または公開にすることができます。
5	キーボード ショートカット	利用可能なキーボード ショートカットは、素早い移動によってユーザーのアクセシビリティを高めます。次のアイコンをクリックすると、ナビゲーション ショートカットのリストが表示されます。
6	ズーム	変更スケジュールのズーム解像度を制御するズーム レベル。変更スケジュールの範囲のビュー数時間から 1 年間までの間で変えることができます。
7	矢印キー	現在のズーム レベルに基づいて変更スケジュール内を時系列で前後に移動するオプション。[今日] をクリックすれば、1 回のクリックで現在の日時に戻ることができます。
8	変更レコード	任意のスパンをクリックしたときの変更レコードのサマリー。サマリーのヘッダーで [レコードを開く] を使用して、フォーム ビューで変更要求を開きます。このフォームでは、変更要求レコード全体を表示することができます。 **注:** このウィンドウに表示されるフィールドを指定することができます。[変更スケジュール定義] フォームの [レコード サマリー] タブで、必要なフィールドを [左の列のフィールド] および [右の列のフィールド] で指定します。

自動翻訳

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

注:
変更スケジュールは、20 のバッチでクライアント側のタイムライン ページにロードされます。最大 1000 件のレコードをロードできます。この数はシステムアドミニストレーターが変更できます。詳細については、「「変更管理 - 変更スケジュール」とともにインストール」のプロパティを参照してください。

変更スケジュール ページからの変更スケジュールの作成

変更スケジュールを作成して、すべてのスケジュール済みの変更、変更タスク、ブラックアウト期間、任意の日付、週、月、または年のメンテナンス期間を表示することができます。

始める前に

- 「変更管理 - 変更スケジュール」プラグイン (com.snc.change_management.soc) をアクティブ化している必要があります。
- 必要なロール：itil、sn_chg_soc.change_soc_admin、sn_change_role、sn_change_write のロール、sn_change_write、または admin

注:
- itil ロールのあるユーザーは、変更スケジュール定義を作成し、作成したスケジュール定義を表示できます。
- アドミンまたは変更スケジュールアドミニストレーターは、すべての変更スケジュール定義の読み込み、または編集を行うことができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > スケジュール > 変更スケジュール をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

新しい変更スケジュール フォーム

フィールド	説明
名前	変更スケジュールの名前。
開始日フィールド	開始日を開始予定日の例として示す変更要求フォームのフィールド。
終了日フィールド	終了日を終了予定日の例として示す変更要求フォームのフィールド。
条件	変更スケジュールのインターフェイスに表示される変更要求と、それらの変更要求がソートされる順番を決定する条件。

3. [送信] をクリックします。
変更スケジュールがタイムライン ビューに表示されます。

変更スケジュール定義からの変更スケジュールの作成

変更スケジュール定義レコードから変更スケジュールを定義することができます。変更スケジュール定義は、変更サマリー popover に表示されるコンテンツ、スケジュールを共有するユーザー、グループ、またはロール、および関連スパン スタイルの色を定義するのに役立ちます。

自動翻訳

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

始める前に

- 「変更管理 - 変更スケジュール」プラグイン (com.snc.change_management.soc) をアクティブ化している必要があります。
- 必要なロール：itil、sn_chg_soc.change_soc_admin、sn_change_role、sn_change_write のロール、sn_change_write、または admin

このタスクについて

新しい変更スケジュールを作成するには、ユーザーインターフェイスに表示する開始日と終了日のフィールドを指定し、どの変更要求を表示するかを決定するための条件も指定します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > スケジュール > 変更スケジュール定義 をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

変更スケジュール定義フォーム

フィールド	説明
名前	変更スケジュールの名前。
アクティブ	スケジュールがアクティブかどうかを選択するチェックボックス。
変更	
開始日フィールド	スパンの開始日を決定する変更要求フォームのフィールド。
終了日フィールド	スパンの終了日を決定する変更要求フォームのフィールド。
条件	変更スケジュール インターフェイスにどの変更要求が表示されるかを決定する条件と、それらの変更要求がソートされる順番。
レコード サマリー	
左の列のフィールド	レコード サマリー ポップアップの左の列に表示されるフィールドのリスト。変更スケジュール タイムライン上のスパンをクリックすると、レコード サマリー ポップアップが表示されます。
右の列のフィールド	変更スケジュールのタイムライン上のスパンをクリックすると、ウィンドウの右に表示されるフィールドのリスト。変更スケジュール タイムライン上のスパンをクリックすると、レコード サマリー ポップアップが表示されます。
ブラックアウトおよびメンテナンス	
ブラックアウト期間を表示	変更要求タイムラインに変更要求に関連付けられたブラックアウト期間が表示されるかどうかを選択するためのチェック ボックス。
ブラックアウト期間の色	変更スケジュール タイムラインでブラックアウト期間を表す色。

自動翻訳

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

フィールド	説明
メンテナンス期間を表示	変更要求に関連付けられたメンテナンス期間が変更スケジュールに表示されるかどうかを選択するためのチェックボックス。
メンテナンス期間の色	変更スケジュール タイムラインでメンテナンス期間を表す色。
共有	
共有先	変更に関連付けられたすべてのユーザー、または特定のユーザーおよびグループとスケジュールを共有するオプション。
所有者	変更スケジュールの所有者。
グループ オーナー	変更スケジュールを所有し、変更スケジュールの管理権限を持つグループ。
関連リンク	
スケジュールを表示	定義した変更スケジュールへのリンク。
関連リスト	
関連定義	関連する子スケジュールの詳細
スタイル ルール	条件ビルダーを使用してスパンの色を決定するスタイル条件を定義するオプション。たとえば、[緊急] タイプのすべての変更を赤色のスパンとして表示する場合は、その条件にスパン スタイルを定義できます。

3. [送信] をクリックします。

自動翻訳

変更スケジュールへの関連タスクの追加

関連定義を作成して、変更スケジュールの変更要求に関する関連タスクを表します。たとえば、変更要求に関連付けられた変更タスクを表示するには、関連定義を定義する必要があります。また、関連タスクに固有のスタイル ルールを追加することもできます。

始める前に

- 「変更管理 - 変更スケジュール」プラグイン (com.snc.change_management.soc) をアクティブ化している必要があります。
- 親変更スケジュールが定義されている必要があります。
- 必要なロール：itil、sn_chg_soc.change_soc_admin、sn_change_role、sn_change_write のロール、sn_change_write、または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > スケジュール > 変更スケジュール定義.
2. [変更スケジュール定義] を選択します。
3. [関連定義] タブで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

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

関連定義フォーム

フィールド	説明
名前	関連定義の名前。
変更スケジュール定義	親変更スケジュールの参照。
アクティブ	子スケジュールがアクティブかどうかを選択するためのチェック ボックス。
関連レコード	
テーブル名	選択リストで、関連定義が基づいているテーブルを選択します。
参照フィールド	たとえば変更要求など、関連定義が基づいている参照。
開始日フィールド	関連レコードからの開始日フィールド。
終了日フィールド	関連レコードからの終了日フィールド。
条件	変更スケジュールに含まれる条件および条件が関連付けられている順序。
レコード サマリー **注:** 変更スケジュール タイムライン上のスパンをクリックすると、レコード サマリー ポップアップが表示されます。	
左の列のフィールド	レコード サマリー ポップアップの左の列に表示されるフィールドのリスト。変更スケジュール タイムライン上のスパンをクリックすると、レコード サマリー ポップアップが表示されます。
右の列のフィールド	レコード サマリー ポップアップの右の列に表示されるフィールドのリスト。変更スケジュール タイムライン上のスパンをクリックすると、レコード サマリー ポップアップが表示されます。

5. [送信] をクリックします。

スタイルルール定義

スタイル スパンを作成して、変更スケジュール内のさまざまなイベントの色を指定することができます。スケジュール内のスタイル スパンは、変更要求のフィールド値に基づいて変更の特性を素早く識別するのに役立ちます。

変更スケジュールにはいくつかの基本スタイルが含まれており、すべてのスケジュールが最初からスパン スタイルを持つようになります。デフォルトでは、停電スケジュールはグレイ、メンテナンス スケジュールはライトブルーで表示され、変更要求は赤 (リスク = 高)、オレンジ (リスク = 中)、緑 (リスク = 低) のいずれかで表されます。

スタイル ルールを定義するには、「変更管理 - 変更スケジュール」プラグイン (com.snc.change_management.soc) をアクティブ化する必要があります。

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

自動翻訳

デフォルト スタイル ルール、変更スケジュール定義、または変更スケジュール タイムラインのスパン スタイル期間など、複数の方法でスタイルを定義できます。

> **注:**
> スタイルルールテーブルは、すべてスタイルルールコアテーブル [chg_soc_style_rule_core] を拡張します。

デフォルト スタイル ルールの定義

スタイル ルールを特定のアプリケーションではなくグローバルに変更スケジュールで使用する場合は、[デフォルト スタイル ルール] モジュールからスタイル ルールを定義できます。

始める前に
必要なロール：itil、sn_chg_soc.change_soc_admin、sn_change_role、sn_change_write のロール、sn_change_write、または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > スケジュール > デフォルトスタイルルール.
2. [スタイル ルール] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

スタイル ルール フォーム

フィールド	説明
名前	スタイル ルールの名前。
条件	スタイル ルールを指示する条件。たとえば、リスク = 高 = 赤。
アクティブ	スタイル ルールがアクティブかどうかを決定するチェック ボックス。
スタイリング	
詳細	ラベルの色、ラベルの重さ、およびイベントの色の値を設定するためのスクリプトを書き込むためのチェック ボックス。 チェック ボックスをオンにしない場合、 [ラベルの色]、[ラベルの重さ]、および [イベントの色] フィールドが表示されます。
ラベルの色	スタイル ルールに一致するタイムライン上の各レコードに表示されるテキストの色。
ラベルの重み	標準や太字などのラベルの厚さ。
イベントの色	スタイル ルールに一致するタイムライン上の各レコードに表示されるスケジュール スパンの色。

4. [保存] をクリックします。

変更スケジュール定義からのスタイル ルールの定義

スタイル ルールを変更スケジュール定義に関連する変更スケジュールに適用するときに、変更スケジュール定義からスタイル ルールを定義できます。

始める前に
必要なロール：itil、sn_chg_soc.change_soc_admin、sn_change_role、sn_change_write のロール、sn_change_write、または admin

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > スケジュール > 変更スケジュール定義.
2. スタイル ルールを定義または編集する定義を開きます。
3. スタイル ルール関連リストをクリックし、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

スタイル ルール フォーム

フィールド	説明
名前	スタイル ルールの名前。
条件	スタイル ルールを指示する条件。たとえば、リスク = 高 = 赤。
アクティブ	スタイル ルールがアクティブかどうかを決定するチェック ボックス。
スタイリング	
詳細	ラベルの色、ラベルの重さ、およびイベントの色の値を設定するためのスクリプトを書き込むためのチェック ボックス。 チェック ボックスをオンにしない場合、 [ラベルの色]、[ラベルの重さ]、および [イベントの色] フィールドが表示されます。
ラベルの色	スタイル ルールに一致するタイムライン上の各レコードに表示されるテキストの色。
ラベルの重み	標準や太字などのラベルの厚さ。
イベントの色	スタイル ルールに一致するタイムライン上の各レコードに表示されるスケジュール スパンの色。

5. [保存] をクリックします。

> **注:**
> 変更スケジュール定義から作成するスタイル ルールは、基本スタイル ルール テーブル [chg_soc_style_rule] に存在するスタイル ルールよりも優先されます。

変更スケジュール ビューからのスタイル ルールの定義

スタイル ルールが定義されている特定の変更スケジュールに適用されるようにする場合に、変更スケジュール ビューからスタイル ルールを作成することができます。

始める前に
必要なロール：itil、sn_chg_soc.change_soc_admin、sn_change_role、sn_change_write、または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > スケジュール > 変更スケジュール.
2. タイルをクリックすると、[変更スケジュール] ページが表示されます。
3. スタイル アイコン ( ) をクリックします。
4. 次のいずれかのアクションを実行します。

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

自動翻訳

5. [保存] をクリックします。

変更要求をコピーする機能の設定

システム プロパティを使用して変更要求レコードとその詳細をコピーする機能を設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の機能を設定できます。

- 変更要求をコピーする機能を無効にします。
- 添付ファイルをコピーする機能を無効にします。
- コピーされたソース変更要求のコンポーネントを特定します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > アドミニストレーション > プロパティを変更.
   前述のとおり、アプリケーションナビゲーターで sys_properties.list を入力することによって、いくつかのプロパティが見つかります。
2. 必要に応じて以下のプロパティを設定します。

オプション	説明
変更要求をコピーする機能の無効化	(*com.snc.change_request.enable_copy*) を false に設定します。
添付ファイルをコピーする機能の無効化	[元の変更から添付ファイルをコピー] (*com.snc.change_request.attach.enable_copy*) を false に設定します。
変更タスクから添付ファイルをコピーする機能の無効化	このシステム プロパティは、[sys_properties] テーブルにあります。 **[Enable copying of attachments from the originating change's related change task]** (元の変更の関連変更タスクからの添付ファイルのコピーを有効にする) (*com.snc.change_request.rl.change_task.attach.ena* システム プロパティを false に設定します。 注: 添付ファイルをコピーする機能が有効な場合、添付ファイルは保存された後にのみ変更要求のコピーに表示されます。
コピーする属性を設定する	[元の変更からコピーされる属性のリスト (カンマ区切り形式)] (*com.snc.change_request.copy.attributes*) の値のリストを編集して、属性を削除または追加します。

自動翻訳

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

オプション	説明
	たとえば、 属性がコピーされないようにするために、プロパティ テキスト ボックスにある属性のリストから assigned_to 値を削除します。
コピーする関連リストを設定する	このシステム プロパティは、[sys_properties] テーブルにあります。以下の関連リストはデフォルトでコピーされます。 ○ 影響を受ける **CI** ○ 影響するサービス/CI ○ タスクを変更 [元の変更からコピーされる関連リスト (カンマ区切り形式)] (*com.snc.change_request.copy.related_lists*) の値のリストを編集します。 たとえば、[タスクを変更] 関連リストをコピーしない場合は、プロパティ テキスト ボックスにある関連リストのリストから change_task を削除します。 **注:** このプロパティを設定すると、 [影響を受ける **CI**]、[影響するサービス/CI]、および [タスクを変更] 関連リストのコピー機能を制御できます。このプロパティに他の関連リストを追加することはできません。
コピーするデフォルトの関連リストの属性を設定する	これらのシステム プロパティは、[sys_properties] テーブルにあります。デフォルトの関連リストのいずれかの適切なシステム プロパティに移動して、コピーする属性を設定します。 関連するリスト属性のシステム プロパティ

関連リスト	システム プロパティ
変更タスク	*com.snc.change_request.copy.rl.change_tas*
構成アイテム	*com.snc.change_request.copy.rl.task_ci.at*
影響する	*com.snc.change_request.copy.rl.task_cmdb_*

自動翻訳

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

オプション	説明
	関連リスト: サービス/CI システム プロパティ

3. スクリプトインクルードを変更して変更要求をコピーする機能をさらにカスタマイズするには、次の手順を実行します。

   a. 次のように移動する。 システム定義 > スクリプトインクルード.

   b. *ChangeUtils* スクリプトインクルードを変更します。

      Example
      たとえば、変更要求をコピーする機能は、標準の変更ではデフォルトで使用できません。ただし、*ChangeUtils* スクリプトインクルードで *isCopyRulesValid* 関数の独自の実装を指定して、デフォルトを上書きすることができます。

関連情報

変更要求のコピー

変更要求テンプレートの作成

事前定義されたサポート タスクを使用して変更要求を作成するために使用できるテンプレートを作成できます。 テンプレートを使用すると、フィールドが自動的に追加されるため、新しいレコードを送信するプロセスが簡素化されます。

始める前に

必要なロール：admin

[次の関連テンプレート]、[次の関連子テンプレート]、[リンク要素] のフィールドを追加するには、アドミニストレーターがフォーム レイアウトを構成する必要があります。

このタスクについて

2 つの変更要求テンプレート構成アイテムがあります。

- **Change_request**：このオブジェクトはルート レベルにあるため、リンク要素はありません。
- **Change_task**：このタスク オブジェクトはルート レベルの 1 レベル下にあるため、親テーブルをリンク要素として使用します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > テンプレート.
2. [**New**] をクリックします。
3. 「[テンプレート] フォームを使用したテンプレートの作成」の説明に従ってフォームに入力します。
4. 必要に応じて残りのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
次の関連テンプレート	現在のテンプレート (兄弟) と同じ階層レベルのテンプレート。 子テンプレートでこのフィールドを使用して、同じ親テンプレートの下に追加の子テンプレートを指定します。たとえば、子テンプレートを使用して、変更要求テンプレートの複数の変更タスクを作成し、兄弟の子テンプレートを指定することができます。 このフィールドはトップレベルのテンプレートではサポートされていません。
次の関連子テンプレート	現在のテンプレート (子) の下の階層レベルのテンプレート。 子テンプレートを子テンプレートに割り当てることができます。
リンク要素	親テンプレートから作成されたレコードへの、子テンプレートから作成されたレコードのリンクを指定します。 テンプレート スクリプトは、このフィールドを空白のままにすると、親レコードにリンクできる最初の有効な参照フィールドを選択します。

5. [送信] をクリックします。

変更要求アサイン ルールの作成

アサインルールを定義して、変更要求を適切なグループまたは個人にアサインするプロセスを自動化することができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

変更要求に対して、または変更要求に対して生成された変更タスクに対して、アサインルールを定義することができます。次の例では、アサインルールを作成して、データベースクラスでの構成アイテムの変更要求を グループにアサインします。

手順

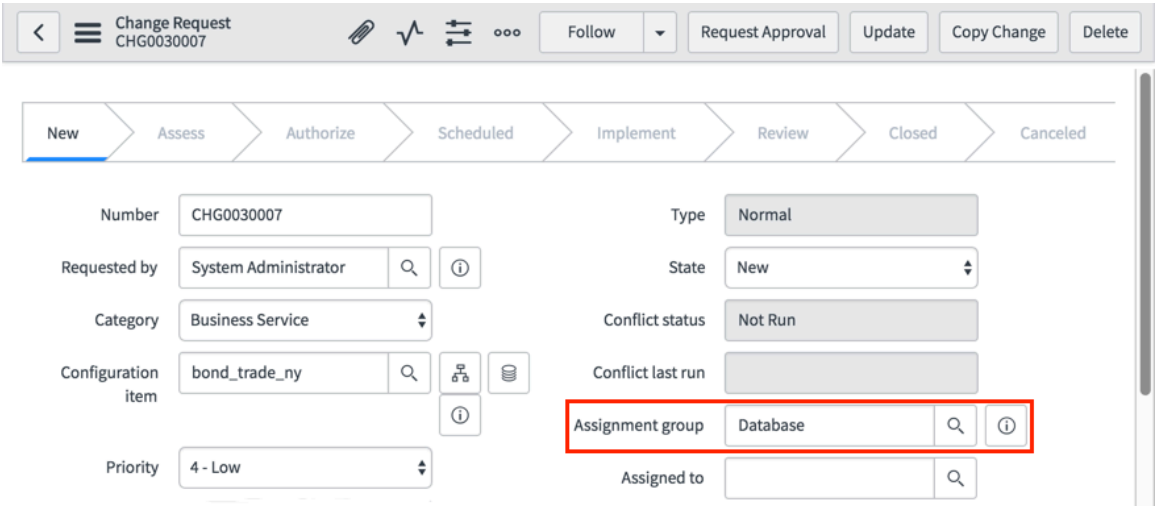
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムポリシー > アサインをクリックし、[新規作成] をクリックします。
2. 名前を入力してください：`データベースの変更` 。
3. [適用先] フォーム セクションで、 変更要求 **[change_request]** テーブルを選択し、条件 [構成アイテム クラス] [次の値に等しい **(=)**] [データベース] を追加します。
4. [アサイン先] セクションで、グループ [データベース] を選択します。
5. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク

アサインルールをテストするには、次に移動します: 変更 > 新規作成 をクリックし、通常の変更を入力します。[構成アイテム] フィールドで、**bond_trade_ny** またはデータベース クラスの別の CI を選択して、フォームへの記入を完了します。

変更を保存し、それが [データベース] グループに自動的にアサインされていることを確認します。

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



新規変更要求タイプの追加

変更プロセスに新規変更タイプを追加できます。変更タイプの追加にはいくつかのプロセスがあります。これらのプロセスには、スクリプトインクルードとワークフローの管理が含まれます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

デフォルトで使用できる 3 つのタイプの変更に加えて、組織の要件に基づいて新規変更タイプを追加できます。たとえば、すぐに処理する必要がある変更に対して変更タイプ [迅速化済み] を作成することができます。

手順

1. [タイプ] フィールドに新しい選択肢を追加するには、次の手順を実行します。

a. 既存の変更要求を開きます。

b. [タイプ] フィールドを右クリックして、[選択肢リストを表示] を選択します。

c. [新規] をクリックして、次のフィールドに入力します。

フィールド名	説明
テーブル	[変更要求] テーブルを選択します。
ラベル	新規変更タイプの値を入力します。たとえば、「迅速化済み」とします。
値	新規変更タイプの値を入力します。たとえば、「迅速化済み」とします。
シーケンス	変更タイプのシーケンスを入力します。たとえば、「4」などとします。

自動翻訳

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

d. フォームを送信します。

Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence	Updated
change_request	type	en	standard	Standard	false	1	2015-06-03 03:45:26
change_request	type	en	normal	Normal	false	2	2015-06-03 03:45:33
change_request	type	en	emergency	Emergency	false	3	2015-06-03 03:45:37
change_request	type	en	expedited	Expedited	false	4	2017-03-14 11:25:10

2. 新規変更タイプを変更要求インターセプターに追加するには、次の手順を実行します。

a. 次のように移動する。 システム定義 > インターセプター.

b. [変更要求] インターセプターを開きます。

c. [回答] 関連リストで [新規] をクリックします。

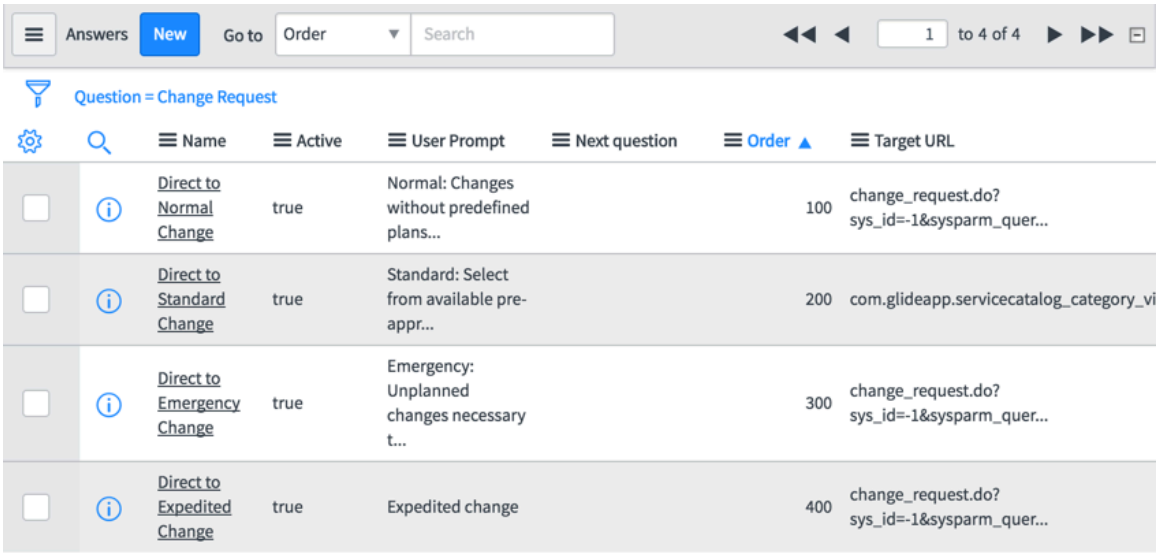
d. 必要に応じてフォームに入力します。

フィールド	説明
質問	変更要求
名前	新規変更タイプの名前を入力します。たとえば、「迅速化済みの変更にダイレクト」とします。
ユーザー プロンプト	[変更] の下で [新規作成] をクリックしたときにエンドユーザーに表示される説明を入力します。
ターゲット URL	適切なターゲット URL を設定します。たとえば、change_request.do?sys_id=-1&sysparm_query=type=expedited などです。
順番	変更タイプの適切な順序レベルを設定します。たとえば、「400」とします。

自動翻訳

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

e. フォームを送信します。



3. 新しい変更タイプのスクリプトインクルードを作成するには、次の手順を実行します。

a. 次のように移動する。 システム定義 > スクリプトインクルード.

b. 新規変更タイプのワークフローのベースにする変更タイプ スクリプトインクルードを検索します。
たとえば、緊急変更タイプをそのベースにするには、*ChangeRequestStateModelSNC_emergency* を検索して、スクリプトインクルードを開きます。

c. *ChangeRequestStateModelSNC_emergency* スクリプト インクルードのスクリプトを、[スクリプト] フィールドからコピーします。

d. 次のように移動する。 システム定義 > スクリプトインクルード をクリックし、[新規] をクリックします。

e. 新しいスクリプトインクルードに、新しいタイプの値と一致する名前を付けます。
たとえば、*ChangeRequestStateModelCust_expedited* などとします。

f. コピーしたスクリプトを、新しいスクリプトインクルードの [スクリプト] フィールドに貼り付けます。

g. 貼り付けられたスクリプトインクルードの参照があれば、それを *ChangeRequestStateModelSNC_emergency* から*ChangeRequestStateModelCust_expedited* に更新します。

h. [送信] をクリックします。

> **注:**
> 既存のスクリプトインクルードには、*moving* および *canMove* 関数すべての実装が含まれています。*moving* 関数は、新しいステータスに必要なフィールドに事前入力するために使用されます。*canMove* 関数は、追加の要件をチェックし、タスクが次のステータスに移行できるかどうかを検証するために使用されます。

自動翻訳

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

4. 次の手順を実行してスクリプトインクルードを作成し、状況移行を定義し、新規変更タイプの状況間の移行を制御します。

   a. 次のように移動する。 システム定義 > スクリプトインクルード.

   b. 新規変更タイプの移行制御のベースにする変更タイプ スクリプトインクルードを検索します。

      たとえば、緊急変更タイプをそのベースにするには、*ChangeRequestStateModel_emergency* を検索して、スクリプトインクルードを開きます。

   c. 新しいタイプの値と一致するように、スクリプトインクルードの名前を更新します。

      たとえば、*ChangeRequestStateModel_expedited* などとします。

   d. 手順 3 で作成した新しい変更タイプに対するベーススクリプトインクルードへの参照を更新します。

      2 行目の拡張オブジェクトをベース スクリプトインクルード名に変更します。たとえば、*ChangeRequestStateModelCust_expedited* として、参照が次の文字列と類似になるようにします。

      ChangeRequestStateModel_expedited.prototype = Object.extendsObject(ChangeRequestStateModelCust_expedited,

      タイプの参照が、作成されたスクリプトインクルードと類似していることを確認します。たとえば、次のようになります。type:"ChangeRequestStateModel_expedited"}); タイプはスクリプトの下部にあります。

   e. [挿入と維持] をクリックし、新しい名前 *ChangeRequestStateModel_expedited* でスクリプトインクルード *ChangeRequestStateModel_emergency* のコピーを作成します。

5. 新規変更タイプに定義されたモデルの 1 つを使用して状況間の移行を制御するスクリプトインクルードを変更するには、以下の手順を実行します。

   a. 次のように移動する。 システム定義 > スクリプトインクルード.

   b. 定義されたモデルのいずれかを使用して、状況間の移行を制御する *ChangeRequestStateHandler* スクリプトインクルードを検索して開きます。

   c. 新規変更要求タイプの値を参照するためのプロパティを作成します。たとえば、「*EXPEDITED:"expedited"*」とします。

   d. 基本メソッド *_resetModel* を上書きして、新しいモデルを含めることができます。

      たとえば、変更要求タイプが *expedited* である場合には、新しい状況モデル *ChangeRequestStateModel_expedited* が含まれます。画面に示すように、文字列 *EXPEDITED:"expedited"* を *initialize: function(changeRequestGr) {* の後に含める必要があります。

自動翻訳

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

```
ChangeRequestStateHandler.prototype = Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
    initialize: function(changeRequestGr) {
        ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this, changeRequestGr);
    },
    EXPEDITED:"expedited",
    type: "ChangeRequestStateHandler"
});
```

e. スクリプトインクルードを保存します。

6. 次の手順を実行して、新規変更要求タイプのワークフローを作成します。

a. 次のように移動する。 ワークフロー > ワークフローエディター.

b. 既存の変更要求ワークフローを開きます。
たとえば、「変更要求 - 緊急」などです。

c. [アクション] メニューから [コピー] を選択し、ワークフローをコピーして、新しいワークフローに名前を付けます。
たとえば、「変更要求 - 迅速化済み」とします。

d. [アクション] メニューから [プロパティ] を選択し、新しいワークフローが実行される条件を更新します。
たとえば、条件で [タイプ] [次の値に等しい **(=)**] [迅速化済み] とします。

e. メイン ワークフローによって呼び出される、対応する変更タスク ワークフローを開きます。
たとえば、「変更要求 - 緊急」などです。

f. [アクション] メニューから [コピー] を選択し、ワークフローをコピーして、新しいワークフローに名前を付けます。
たとえば、「変更要求 - 迅速化済み」とします。

g. [アクション] メニューから [公開] を選択し、新しい変更タスク ワークフローを公開して使用できるようにします。

h. 作成した最初のワークフローに戻り、ワークフロー アクティビティを更新して新しい変更タスク ワークフローを参照します。
たとえば、「変更要求 - 迅速化済み」とします。

i. [アクション] メニューから [公開] を選択し、新しい変更タスク ワークフローを公開して使用できるようにします。

関連情報

変更タイプ

状況モデルへのステータスの追加

複数 CI の関連性の拡張または無効化

複数の CI をタスクに関連付ける機能は、他のタイプのタスクにも拡張できます。変更要求レコードの関連リストから複数 CI の関連性を無効にすることもできます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力して、システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開きます。
2. [ユーザーがリストを使用して **CI** を関連付けることを希望するすべてのタスク タイプのリスト] (*com.snc.task.associate_ci*) システムプロパティを開きます。
このプロパティの値はデフォルトで change_request、incident に設定されており、複数の CI を変更要求に関連付けることができます。
3. 他のタイプのタスクへの複数 CI の関連性を有効にするには、必要なテーブルを値として追加します。
たとえば、問題レコードに対して複数 CI の関連性を有効にするには、 problem を値としてコンマで区切って追加します。
4. [更新] をクリックして、プロパティを保存および更新します。
5. オプション: 変更要求フォームに対して複数 CI の関連性を無効にするには、次の手順を実行します。

   a. **[change_request]** 値を [ユーザーがリストを使用して **CI** を関連付けることを希望するすべてのタスクタイプのリスト] (*com.snc.task.associate_ci*) システムプロパティから削除します。

   b. 次のように移動する。 システム **UI** > リストコントロール.

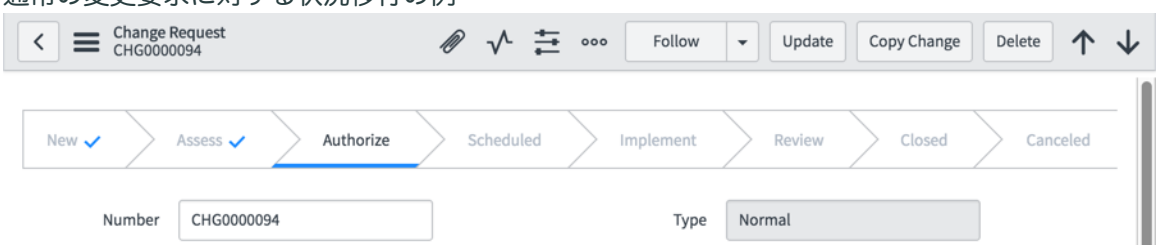
   c. 関連リストの複数 CI の関連性を無効にするには、次のいずれかまたは両方のタスクを実行します。

関連 **CI**	**[task_ci.task]** 関連リストのエントリーを開いて、**[Omit edit]** (編集ボタンの省略) チェック ボックスをクリアーします。
影響するサービス/CI	**[task_cmdb_ci_service.task]** 関連リストのエントリーを開いて、**[Omit edit]** (編集ボタンの省略) チェック ボックスをクリアーします。

状況モデルと移行

変更管理は、いくつかのステータスを経て変更要求を移動および追跡するための状況モデルを提供します。

通常の変更要求に対する状況移行の例



次のテーブルは、変更要求が取りうるすべてのステータスのリストです。メール通知は、[スケジュール済み]、[実装]、[レビュー]、および [キャンセル] の状況に移行するときに、その変更を要求したユーザーに送信できます。

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

自動翻訳

状況変更

状況	説明	ステータス値
新規	変更要求はまだレビューと認証のために送信されていません。変更要求者は、変更要求を送信する前に変更の詳細を作成しながら、必要な回数だけ変更要求を保存できます。	-5
評価	このステータスにある間に、変更の詳細のピア レビューと技術的承認が行われます。	-4
許可	変更管理と CAB が変更をスケジュールし、先に進める最終承認を与えます。	-3
スケジュール済み	変更が完全にスケジュールかつ承認され、開始予定日を待っています。変更を要求したユーザーにメール通知が送信されます。	-2
実装	開始予定日が近づき、変更を実施するための実際の作業が行われます。変更を要求したユーザーにメール通知が送信されます。	-1
評価	作業が完了しています。変更要求者が、変更が正常に行われたかどうかを判定します。このステータスにある間に、実装後のレビューを行うことができます。変更を要求したユーザーにメール通知が送信されます。 **注:** 変更要求が [レビュー] ステータスの場合は、キャンセルできません。	0
クローズ済み	すべてのレビュー作業が完了しています。変更はクローズし、これ以上のアクションは必要ありません。	3
キャンセル	変更が不要になった場合は、いつでも変更をキャンセルできます。ただし、[クローズ済み] ステータスからは変更をキャンセルできません。変更を要求したユーザーにメール通知が送信されます。	4

通常、標準、および緊急の各変更は、状況ごとに異なる方法で進められます。

状態遷移状況

	New	Assess	Authorize	Scheduled	Implement	Review	Closed	Canceled
Normal	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Standard	✔	✘	✘	✔	✔	✔	✔	✔
Emergency	✔	✘	✔	✔	✔	✔	✔	✔

自動翻訳

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

さまざまな変更のステータス進捗状況

- 通常の変更は、すべての状況に進みます。
- 標準的な変更では事前承認があるとみなされるため、承認レコードをトリガーする [評価] および [許可] 状況はバイパスされます。これらの変更を承認すると、次の適切な状況への変更が進められます。これらの変更を拒否すると、[新規] ステータスに戻ります。
- 緊急の変更は、承認が必要であることを除けば、標準的な変更と類似しています。

変更要求を新しい変更に戻す

変更管理では、[コンテキスト] メニューから [新規に戻す] アクションを使用して、緊急および通常の変更タイプを、最初の承認ステータスである新しいステータスに戻すことができます。承認が要求されており、変更の範囲内のすべての構成アイテムが含まれているわけではないことを、送信者が承認のために送信する前に認識した場合に、このアクションが実行されます。

- 通常の変更要求を新しいステータスに変更するには、コンテキストメニューから [新規に戻す] をクリックして、変更要求状況を [評価] ステータスから [新規] ステータスに変更します。
- 緊急の変更要求を新しいステータスに変更するには、コンテキストメニューから [新規に戻す] をクリックして、変更要求状況を [認可済み] ステータスから [新規] ステータスに変更します。

> **注:**
> [評価] ステータスまたは [許可] ステータスから [新規] に戻ると、ワークフローが再開され、すべての承認待ちがキャンセルされます。

変更要求タイプの変更

- 変更要求が [新規] ステータスにあり、かつそれに対して承認がまだ生成されていないときに、変更要求の [タイプ] フィールドの変更を可能にする、change_request.type の新しい ACL が追加されました。
- [標準] 変更要求の場合、変更要求状況が [新規] であれば、変更要求のタイプを標準から [通常] または [緊急] に変更することができます。
- [通常] または [緊急] 変更要求の場合、変更要求状況が [新規] であれば、変更要求のタイプを [通常] から [緊急] に、またはその逆に変更することができます。
- [通常] または [緊急] 変更要求が拒否された場合、変更要求状況は [新規] に設定されます。変更要求状況が [新規] である場合、変更要求のタイプを再び変更することができます。たとえば、[緊急] 変更要求が、その変更要求が [通常] であることをもって拒否された場合、変更要求の [タイプ] を [通常] に変更して変更要求を再送信することができます。

無効化された [変更をキャンセル] アクション

[レビュー] ステータスにある変更要求の [キャンセル] オプションは無効になっています。これにより、作業が完了してレビューを待っているときに要求をキャンセルすることが制限されます。

変更モデル属性

変更マネージャーには、変更要求が特定のステータスに移行したときに特定のアクションを義務付けるオプションがあります。そのステータスに割り当てられた属性によって、実行できるアクションが決まります。

デフォルトでは、変更要求を管理する属性は 2 つあります。

自動翻訳

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

- allow_ci_modification - CI の変更を許可します。属性は、モデルに含まれている場合にのみ考慮されます。allow_ci_modification属性がモデルに追加されていない場合、デフォルトは初期状態になります。
- allow_implementation - 変更が実装されることを示します。allow_implementationを有効にすると、この機能によって、変更モデルに現在存在する実装状況フィールドが置き換えられます。[実装ステータス] フィールドにリストされているステータスと属性の両方が尊重されます。

状況モデルへのステータスの追加

組織の要件に基づいて、さまざまな変更タイプに対して既存の状況モデルに新しいステータスを追加できます。

始める前に

必要なロール：script_include_admin、ui_policy_admin、ui_action_admin、または admin

このタスクについて

「状況モデル」プラグインはデフォルトで有効になっています。変更要求の基本システム状況の詳細については、次を参照してください。 状況モデルと移行。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 新規作成 をクリックし、次の手順を実行して選択肢を選択リストに追加します。
   a. [ステータス] フィールドを右クリックして、[ディクショナリを設定] をクリックします。
   b. [選択肢] 関連リストで、 [テーブル] [次の値に等しい **(=)] [change_request]** のフィルターを実行します。
   c. [新規] をクリックし、新規ステータスに次の情報を追加します。
      - テーブル：変更要求 [change_request]
      - ラベル：新規ステータスの名前
      - 値： 既存のステータス選択にまだ割り当てられていない数値
      - シーケンス：状況のリストに現れる場所に対応する番号。別の選択肢と同じシーケンス番号をアサインすると、他の選択肢の下に表示されます。
   d. [**Submit** (送信)] を選択します。
2. 次のように移動する。 システム定義 > スクリプトインクルード.
   名前に *SNC* が含まれているスクリプトインクルードレコードは読み込み専用です。次の手順を完了したら、変更する正しいスクリプトインクルードを選択していることを確認します。たとえば、変更するのは *ChangeRequestStateHandler* で、*ChangeRequestStateHandlerSNC* ではありません。

   > **注:**
   > 拡張スクリプトインクルード (*SNC* を含んでいないもの) には、同じもので SNC があるものの機能のすべてが含まれています。基本スクリプトインクルード (*SNC* が付加されているもの) を変更すると、システムアップグレード中にそれ以上は更新できなくなります。

3. *ChangeRequestStateHandler* スクリプトを開いて、次の編集を実行します。

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

自動翻訳

- このスクリプトインクルードの最初にある [ステータス ハンドラー定数] セクションを更新して、新しく追加されたステータスの値を含めます。例：

```
ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE = "mynewstate";
```

- 初期化機能の最後にある **[STATE_NAMES]** マップを更新して、新しく追加されたステータスの数値を含めます。例：

```
this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE;
```

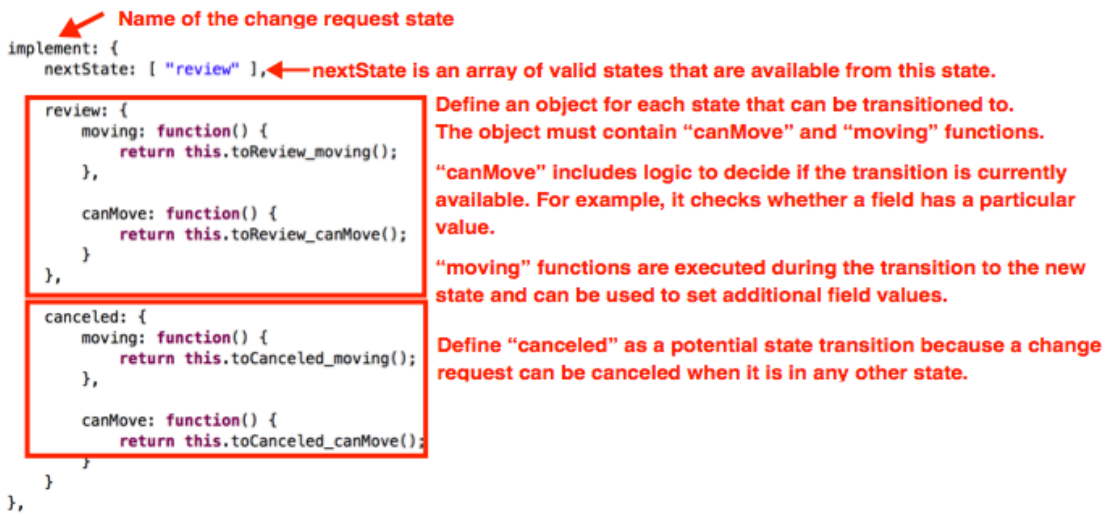
> **注:**
> **[STATE_NAMES]** マップは、変更要求について [ステータス] フィールドに保存されている数値の間のマッピングを覚えやすい名前で提供します。このマッピングにより、状況モデルスクリプトインクルードに覚えやすい名前を使用することができます。

4. 適切なスクリプトインクルードを編集して、関連する変更要求タイプのモデルに新しい状況を組み込みます。
   変更の要求の各タイプには *ChangeRequestStateModel_<type>* という名前の関連するスクリプトインクルードがあります。ここで、*<type>* は変更の要求タイプの値です。たとえば、*ChangeRequestStateModel_normal* は、通常のタイプの変更要求に対して状況モデルを定義します。

   それぞれの状況モデル スクリプトインクルードは、次の情報を指定するオブジェクトを定義します。

   - どの状況が利用可能か。
   - 利用可能な状況ごとの次の状況。
   - 状況移行ごとに、その移行が利用可能 (canMove) かどうかを、そのステータス (moving) への移動の一部として実行される関数とともに特定する機能。

   次の例は、*ChangeRequestStateModel_normal* スクリプトインクルードからのものです。



5. UI アクションを作成して、変更要求を新しいステータスに進めるためのボタンを用意します。

   a. [挿入と維持] を使用して、[実装] など、デフォルトの UI アクションの 1 つをコピーします。

   b. フォームにある次のフィールドを更新します。

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

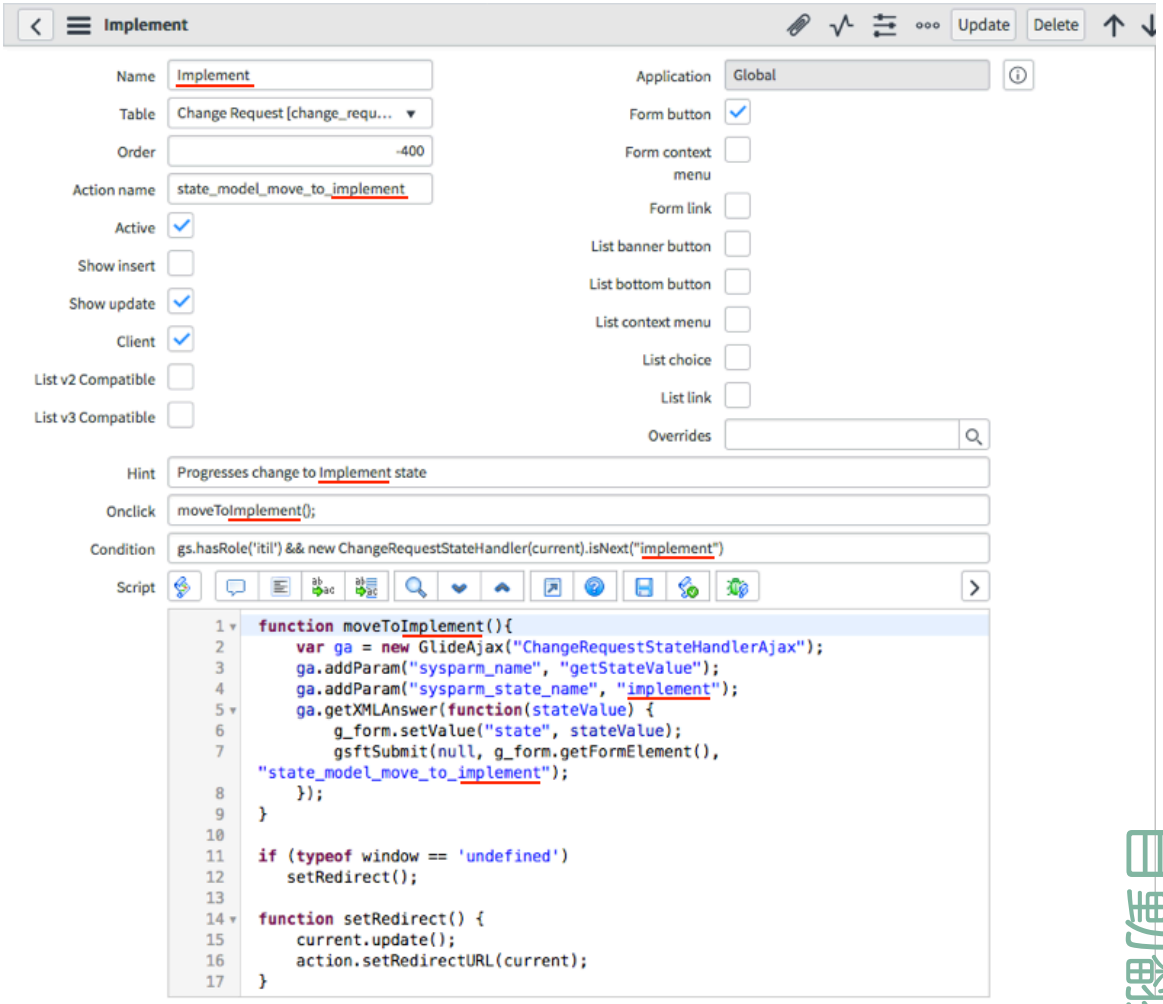
自動翻訳

フィールド名	更新
名前	新しいステータスの名前と一致するように更新します。
アクション名	名前の最後にあるステータスを新しいステータスに置き換えます。
ヒント	テキストを更新して、新しいステータスを参照します。
クリック時	新しいステータスに一致するように関数の名前を変更します。
条件	isNext 関数の呼び出しを新しいステータスで更新します。
スクリプト	▪ 関数名を、[クリック時] フィールドに指定されているいずれかと一致するよう更新します。 ▪ ga.addParam(“sysparm_state_name”,… で始まる行を更新して、addParam 関数の 2 つ目のパラメーターとして新しいステータスの名前を入力します。 ▪ gsftSubmit で始まる行を更新し、[アクション名] フィールドに入力されている値と一致するようにこの関数呼び出しの 3 つ目のパラメーターを変更します。

次の例は、更新する値を表示する [実装] UI アクションを使用しています。

自動翻訳

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



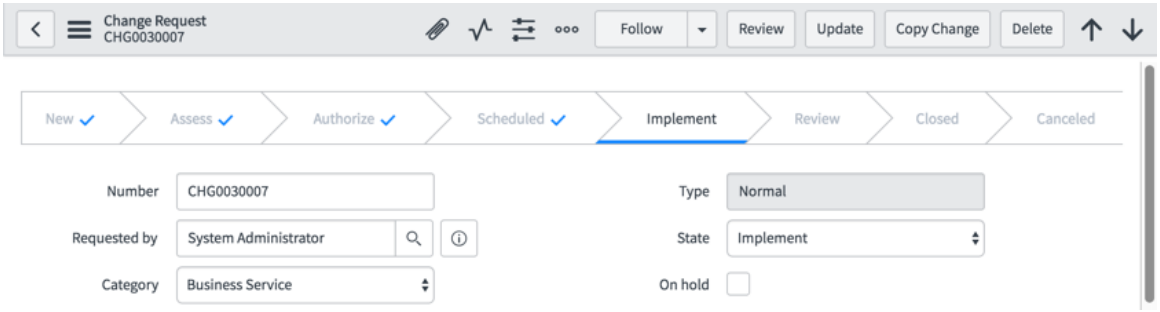
ChangeRequestStateHandler スクリプトインクルードには、変更要求の現在のステータスに基づいて UI アクションが表示されるかどうかを判定するために使用される 2 つの関数が含まれています。

- isNext(stateName)：この関数は *stateName* がパラメーターとして変更要求の現在のステータスにとってその次のステータスとして利用可能であるかどうかのみをチェックします。
- canMoveTo(stateName)：この関数は *isNext* 関数と同じチェックを実行します。ただし、現在のステータスからパラメーターとして渡される *stateName* への移行のための適切な *canMoveTo* 関数の呼び出しの結果もチェックします。この関数は、フィールドに特定の値が含まれていることのチェックなど、*canMove* 関数で追加的なチェックがある場合に使用されます。

6. 次の手順を実行して、新しい変更ステータスを組み込むようにプロセスフロー設定を更新します。プロセスフローは、変更要求フォームの最上部に表示され、さまざまなプロセスフローレコードで設定されます。

自動翻訳

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



a. 次のように移動する。 システム **UI** > プロセスフロー **[Table] [is] [change_request]** のモジュールとフィルター。

b. レコードを開いて、[挿入と維持] を使用してコピーを作成します。

c. フォームにある次のフィールドを更新します。

フィールド名	更新
名前	新しいステータスの名前と一致するように更新します。
ラベル	新しいステータスの名前と一致するように更新します。この値は、変更要求フォームの最上部にあるプロセスフローに含まれています。
順番	新しい状況が他のステータスの既存のプロセスフローレコードに対応する順序になるようにこの番号を更新します。
条件	新しいステータスの名前と一致するように更新します。

d. [更新] をクリックします。

次のタスク

新しいステータスが期待どおりに機能するようにするには、デフォルトのワークフローをレビューしてください。必要に応じて、新しいステータスをワークフローに追加します。

デフォルト ワークフローのレビュー

状況モデルに変更があると、変更要求のデフォルト ワークフローに影響する場合があります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

各変更タイプには、デフォルトのワークフローがあります。状況モデルへの変更がワークフローに悪影響を及ぼさないようにするには、デフォルトの各ワークフローをレビューする必要があります。

手順

変更されたそれぞれの ChangeRequestStateModel_<type> スクリプトインクルードのワークフローをレビューしてください。

自動翻訳

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

変更要求デフォルト ワークフロー

変更タイプ	スクリプトインクルード名	Workflow
標準	ChangeRequestStateModel_normal	変更要求 - 標準
標準	ChangeRequestStateModel_standard	変更要求 - 標準
緊急	ChangeRequestStateModel_emergency	変更要求 - 緊急

各変更タイプのデフォルト ワークフローの変更は、状況のシーケンスで新しい状況が追加される場所によって異なります。

状況モデル移行の設定

スクリプトインクルードまたは UI ポリシーを使用して、状況モデルと、変更要求をあるステータスから別のステータスに移動するための基準を設定できます。

始める前に
必要なロール：script_include_admin、ui_policy_admin、またはadmin

手順

1. 次の手順を実行して、状況移行を可能にするスクリプトインクルードにステータス変更基準を追加します。

   a. 次のように移動する。 システム定義 > スクリプトインクルード.

   b. 編集する状況移行モデルのスクリプトインクルードを開きます。

状況移行モデル	スクリプトインクルード
標準	ChangeRequestStateModel_normal
標準	ChangeRequestStateModel_standard
緊急	ChangeRequestStateModel_emergency

   c. スクリプトインクルードにある適切な *canMove* メソッドを変更します。

   Example
   たとえば、新しいステータスから認可済みステータスに移行するという通常の変更の条件を追加するため、*ChangeRequestStateModel_normal* スクリプトインクルードの *draft.authorized.canMove()* メソッドを変更します。スクリプトで、操作している GlideRecord を *this._gr* 変数を使用して参照することができます。

   canMove メソッドは、変更タイプで使用可能な移行を定義する構造の一部です。*canMove* メソッドは、*currentState.nextState.canMove()* 構造に含まれています。

2. UI ポリシーを使用して状況移行の新しい基準を追加するには、次の手順を実行します。

   a. 次のように移動する。 システム **UI** > **UI** ポリシー.

   b. デフォルトの UI ポリシーを開いて、[新規] を編集またはクリックして、新しいポリシーを作成します。
   デフォルトの UI ポリシーは次のとおりです。

自動翻訳

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

UI ポリシー	説明
表示	[許可] ステータスとそれ以降からの通常および緊急の変更のための CAB フィールド。
必須	[アサイン先グループ] フィールド
必須	[クローズ] ステータスにあるときの [クローズ メモ] および [コード] フィールド。

注:
必須 UI ポリシーは両方とも、変更要求状況によって必須フィールドが決定されます。**[Show - CAB]** (表示 - CAB) フィールドでは、標準的な変更は承認を必要としないため、変更のタイプも考慮されます。

c. UI ポリシーを入力して保存します。

変更モデルの作成

要件に応じて、変更モデルを作成し、特定のユースケースの状況と移行を設定できます。

始める前に
必要なロール：change_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > アドミニストレーション > 変更モデル.

2. [**New**] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

[変更モデル] フォーム

フィールド	説明
名前	変更モデルの一意の名前。
デフォルトの変更モデル	変更要求フォームでデフォルトモデルとしての変更モデルを有効にするオプション。
有効	変更要求の作成時にこのモデルを選択できるようにするオプション。
色	[変更] ランディングページの [モデル] タブの [変更モデル] バーの左側に表示される色。
「新規作成」で利用可能	[変更] ランディングページの [モデル] タブでこのモデルを選択できるようにするオプション。また、このモデルは [変更要求] フォームの [モデル] フィールドで選択できるようになります。
説明	変更モデルの詳細な説明。
実装状況	変更モデルの実装ステータス。状況の詳細については、「状況モデルと移行」を参照してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	変更モデルで Mass CI Update を使用している場合は、モデルの [実装状況] フィールドが、変更を有効にする状況に設定されていることを確認します。
レコードのプリセット	このモデルを使用するすべての変更のプリセット値。
Advanced Security	ロールベースのアクセス制御とユーザー基準を有効にして、変更の作成ランディングページビューをカスタマイズするオプション。[Advanced Security] を有効にすると、[利用可能]、[利用不可]、[書き込み可能] タブが [モデル状況] タブの横に表示されます。
読み込みロール	変更モデルを表示するためのロールを定義するオプション。
書き込みロール	変更モデルを編集するためのロールを定義するオプション。

4. [コンテキストメニュー] アイコン ( ) をクリックし、[保存] を選択します。
   [モデル状況] コンテキストメニューが表示されます。変更モデルの状況を選択できます。
5. [新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

[モデルステータス] フォーム

フィールド	説明
状況	モデルに含めるステータス。
初期ステータス	このステータスをモデルの初期ステータスとして有効にするオプション。このフィールドは、モデルに最初のステータスを追加したときに自動的に選択されます。

7. ステータスを保存して [変更モデル] フォームに戻るには、[送信] をクリックします。
8. 状況間に移行を追加するには、移行を適用するモデルステータスの [階層リストの表示/非表示 (display/hide hierarchical lists)] アイコン ( ) をクリックします。
   [状況移行] コンテキストメニューが表示されます。
9. [新規] をクリックします。
10. フォームのフィールドに入力します。

[モデルステータス] フォーム

フィールド	説明
送信元	変更要求の移動元のステータス。
宛先	変更要求の移動先のステータス。

自動翻訳

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

フィールド	説明
自動移行	定義された条件が満たされたときに変更要求への自動移行を有効にするオプション。このオプションを選択すると、変更要求フォームで [ステータス] フィールドを手動で選択することができなくなります。

11. [コンテキストメニュー] アイコン ( ) をクリックし、[保存] をクリックします。
[モデル状況移行条件] コンテキストメニューが表示されます。
12. [新規] をクリックします。
13. フォームのフィールドに入力します。

[モデル状況移行条件] フォーム

フィールド	説明
名前	条件の一意の名前。
状況移行	移行条件の適用先ステータス。このフィールドには、条件の適用先ステータスが自動的に設定されます。
説明	条件の詳細な説明。
必要	移行の条件。 事前定義された条件 ([必須フィールド] など) を選択して、モデル状況移行の前に指定したフィールドへの入力を要求するか、[移行条件] を選択してより詳細な条件を定義することができます。 事前定義された条件を作成するには、「事前定義された条件の作成」を参照してください。
条件 (条件ビルダー)	移行を有効にするために満たす必要がある変更要求の条件。
条件 (スクリプト)	移行を有効にするために満たす必要があるスクリプト。スクリプトは、渡されると **True** の値を返します。
有効	条件を有効にするオプション。

14. [送信] をクリックします。
15. [利用可能] タブを選択します。
16. [新規] を選択して、変更モデルにアクセスできるユーザーのリストを追加します。
17. フォームの各フィールドに入力します。

ユーザー基準レコード

フィールド	説明
名前	ユーザー基準レコードの一意の名前。

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

自動翻訳

フィールド	説明
有効	条件を有効にするオプション。
ユーザー	変更モデルにアクセスできるユーザーを選択するオプション。
グループ	変更モデルにアクセスできるグループを選択するオプション。
ロール	変更モデルにアクセスできるロールを選択するオプション。
会社	変更モデルにアクセスできる会社を選択するオプション。
所在地	変更モデルにアクセスできる会社の所在地を選択するオプション。
部門	変更モデルにアクセスできる部門を選択するオプション。
すべて一致	ユーザー基準のすべての条件を満たす場合に変更モデルを使用するオプション。
詳細	ユーザー基準の条件を満たすためのスクリプトを作成するオプション。

18. [送信] を選択します。
19. [利用不可]、[利用可能]、[書き込み可能] タブでユーザーアクセス権を付与することで、変更モデルにアクセスするユーザーを管理します。
    - [利用可能] - 変更モデルへのアクセスを提供します。
    - [利用不可] - 変更モデルへのアクセスを提供しません。
    - [書き込み可能] – 変更モデルへの編集可能なアクセス権を提供します。

    ユーザーアクセスの詳細については、「変更管理のユーザー基準レコードを作成する」を参照してください。
20. [送信] を選択します。

事前定義された移行条件タイプの作成

事前定義された移行条件を作成して、変更モデルの条件を再利用します。

始める前に

必要なロール：change_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > アプリケーション > モジュール > 変更モデルの条件タイプ. 変更要求の移行条件のリストが表示されます。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

[モデルステータス] フォーム

フィールド	説明
名前	条件タイプの一意の名前。この名前は、[モデルの状況移行条件] フォームの [必要] フィールドに表示されます。
説明	条件タイプの詳細な説明。
条件タイプ	[条件] または [スクリプト] のいずれかの条件タイプ。
テーブル名	条件の基準となるテーブル名。
条件 (条件ビルダー)	移行を処理するために満たす必要がある条件。
条件 (スクリプト)	移行を処理するために満たす必要があるスクリプト。渡された場合は、**true** の値を返します。

4. [送信] をクリックします。

変更モデル状況のプロセスの添付

定義された条件を持つプロセスを変更モデル状況に添付して、状況移行を有効にすることができます。

このプロセスは、次のいずれかの方法で実行できます。

- ServiceNow® ワークフロースタジオ：見る Flow Designer
- ビジネスルール:「ビジネスルール」を参照してください

デフォルトの変更モデルの変更フローは、ワークフロースタジオで利用できます。デフォルトの変更フローの詳細については、「変更フロー」を参照してください。

変更モデルの評価

フローが完了したら、変更モデルを評価して自動移行を処理できます。ワークフロースタジオ では、[変更モデルを評価] アクションを使用して変更モデルを評価します。

ビジネスルールを使用する場合は、スクリプトを使用して変更モデルを評価できます。たとえば、change_request テーブルの *Change Registration: Auto State Change* ビジネスルールを参照してください。

このイベントを使用して、特定の変更要求の変更モデルも評価できます。

変更モデルを評価するイベント

イベント名	パラメーター	説明
change_model.evaluate	変更要求の sys_id	変更要求状況に影響を与える可能性があるが、変更要求レコードを変更しないプロセス。

競合の検出

競合の検出では、変更の範囲内の構成アイテム (CI)、開始予定日、および終了予定日に基づいて、変更要求に対して可能性のあるスケジューリング競合が識別されます。スケジューリング競合がある場

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

自動翻訳

合は、そのスケジューリング競合について判断するために、関連するブラックアウトまたはメンテナンススケジュールやその他のアクティブな変更要求もチェックされます。

競合の検出は、以下のいずれかの理由で競合を識別します。

- CI は、指定された日時に既にスケジュールされています。
- CI の親は、指定された日時に既にスケジュールされています。
- CI の子は、指定された日時に既にスケジュールされています。
- CI はメンテナンス期間内にありません。
- CI の親はメンテナンス期間内にありません。
- CI の子はメンテナンス期間内にありません。
- CI はブラックアウト期間内にあります。
- CI の親はブラックアウト期間内にあります。
- CI の子はブラックアウト期間内にあります。
- 担当者は、指定された日時に既にスケジュールされています。

競合が識別された場合、[競合ステータス] フィールドは競合を反映するように更新され、エラーメッセージはユーザーが競合を確認できるように変更要求フォームのセクションに誘導します。変更要求を作成し、CI、開始予定日、および終了予定日を提供するか、またはこれらの値を更新すると、競合の検出が自動的に実行されます。

コンテキストメニューから [スケジューリングの競合メッセージを有効/無効にする] メニュー項目を使用して、競合エラーメッセージを表示または非表示にするよう選択できます。アドミニストレーターは、*change.conflict.show_conflict_message* プロパティを使用してメッセージの表示設定を設定できます。プロパティの詳細については、「競合分析プロパティ」を参照してください。

競合の検出を手動で実行することができます。詳細については、「手動での競合検出と競合の詳細のレビュー」を参照してください。

[競合] フォームセクションには、競合のタイプ、競合するスケジュール、または競合する変更要求を含む、具体的な競合の詳細がリストされます。承認を要求する前に競合を解決する必要がある場合は、[スケジュール] フォームセクションの [開始予定日] と [終了予定日] フィールドを変更します。

競合するカレンダー

また、競合するカレンダーを使用して、識別されたスケジューリング競合を視覚的に表示することもできます。変更要求を再スケジュールするには、その変更の要求レコードをクリックするか、変更の要求をカレンダー内の別の時間にドラッグします。

競合分析プロパティの設定

変更管理 競合分析プロパティを設定して、変更の競合を検出します。関連情報を使用して、変更要求の競合を計算し、変更を確認および変更して競合を解消します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、変更管理 の [競合分析プロパティ] ページで、一部のプロパティが選択されません。組織のニーズに合わせて競合の検出機能を変更またはカスタマイズします。

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > アドミニストレーション > 競合プロパティ.
2. 変更管理 の [競合分析プロパティ] ページで、競合の検出機能にアクセスできるロールを入力します。
3. 必要に応じて、残りのカスタマイズプロパティを設定します。
4. [保存] をクリックします。

関連情報

競合分析プロパティ

競合分析プロパティ

競合の検出には、競合の検出機能がどのように実行されるかを決定するプロパティが含まれています。選択されたプロパティとその機能にアクセスできるロールに基づいて、競合を識別します。

これらのプロパティは、次の場所に移動すると利用できます: 変更 > アドミニストレーション > 競合プロパティ.

競合分析の変更管理プロパティ

プロパティ	プロパティ名	説明
競合の検出機能にアクセスできるロールのカンマ区切りリスト。ここに含まれるロールは、基礎となる change_request レコードにアクセスできる必要があります。	*change.conflict.role*	ロールは、に表示されるとおりに正確に入力されます ユーザー管理 **(User Administration)** > ロール. たとえば、「itil」と入力します。
変更要求の競合のチェック時に、ブラックアウト期間をチェックします。	*change.conflict.blackout*	変更の要求がブラックアウト期間に該当するかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。
変更要求の競合をチェックする際に、その変更が子 CI のブラックアウト期間に該当するかどうかを確認します。	*change.conflict.relatedchildblackout*	いずれかの子構成アイテム (CI) の変更の要求がブラックアウト期間に該当するかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。
変更要求の競合をチェックする際に、その変更が親 CI のブラックアウト期間に該当するかどうかを確認します。	*change.conflict.relatedparentblackout*	親 CI の変更の要求がブラックアウト期間に該当するかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。
変更要求の競合のチェック時に、同じ CI ですでにスケジュールされている変更をチェックします。	*change.conflict.currentci*	指定された CI に対して変更の要求がすでにスケジュールされているかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。
変更要求の競合をチェックする際に、その変更が CI のメンテナンス期間に該当するかどうかを確認します。	*change.conflict.currentwindow*	CI の変更の要求がメンテナンス期間に該当するかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。

自動翻訳

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

競合分析の変更管理プロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
変更要求の競合をチェックする際に、その変更が子 CI のメンテナンス期間に該当するかどうかを確認します	*change.conflict.relatedchildwindow*	いずれかの子 CI の変更の要求がメンテナンス期間に該当するかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。
変更要求の競合をチェックする際に、その変更が親 CI のメンテナンス期間に該当するかどうかを確認します	*change.conflict.relatedparentwindow*	親 CI の変更の要求がメンテナンス期間に該当するかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。
変更要求の競合をチェックする際に、その変更が CI のメンテナンス スケジュールの参照フィールドで定義されたスケジュールに該当するかどうか確認します。	*change.conflict.ci_maint_sched*	メンテナンススケジュールの参照フィールドで CI に対して定義されたスケジュールメンテナンスに変更の要求が該当するかどうか確認する場合は、[はい] を選択します。
変更要求の競合をチェックする際に、その変更が関連するアプリケーションサービスに影響を与えているメンテナンスまたはブラックアウト期間に該当するかどうかを確認します	*change.conflict.relatedservices*	メンテナンス期間またはブラックアウト期間に該当する変更の要求が、変更するようにスケジュールされている CI を含む作成されたサービスまたはそのサービス内の他の CI など、他の関連アプリケーションサービスに影響を与えるかどうかを確認する場合は、[はい] を選択します。 **注:** このアクションには、アプリケーションサービスに変換されると識別されたビジネスサービスが必要です。詳細については、「ビジネスサービスのアプリケーションサービスへの変換」を参照してください。アプリケーションサービスについては、「アプリケーションサービス アプリケーションサービス」を参照してください。
変更要求の競合のチェック時に、他の変更要求が同じ担当者ユーザーに対してすでにスケジュールされているかどうかをチェックします。	*change.conflict.assigned_to*	他の変更の要求が同じ担当者ユーザーに割り当てられているかどうかを確認します。たとえば、その日時に別の変更の要求を実装するようにすでにスケジュールされているユーザーに変更の要求を割

自動翻訳

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

競合分析の変更管理プロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
		り当てた場合、競合エラーが表示されるようにするには、[はい] を選択します。
CI 競合チェックモード。基本モードでは、変更要求 CI のみをチェックします。詳細モードでは、影響する CI 関連リスト全体をチェックします (変更の CI は自動的に関連リストに追加されます)。	*change.conflict.mode*	CI の競合モードを確認するには、適切な CI 競合モードを選択します。 • [基本]：選択すると、CI の変更の要求のみを、その CI および影響を受けるすべての CI の変更の要求に照らしてチェックします。 • [詳細]：有効にすると、現在の変更の要求の CI と影響を受ける CI の変更の要求の両方を、その CI および影響を受ける CI の他の変更の要求に照らしてチェックします。
変更の要求の更新時に構成アイテム、開始予定日、終了予定日、または状態が変更された後には、自動的に競合の検出を実行	*change.conflict.refresh.conflicts*	次のフィールド値のいずれかが変更されたときに競合の検出を自動的に更新して実行する場合は、[はい] を選択します。 • 構成アイテム • 開始予定日 • 終了予定日
スケジュール変更競合チェッカーを有効にする	*change.conflict.refresh.scheduled*	スケジュール変更競合チェッカーを有効にするには、[はい] を選択します。
[影響を受ける CI] 関連リストに競合がある CI に関連したビジネスまたはアプリケーションサービスを自動的に含めます	*change.conflict.populateimpactedci*	競合がある関連 CI を含むすべてのビジネスサービスおよびアプリケーションサービスを自動的に含めてリストする場合は、[はい] を選択します。
サポート構成アイテムとの競合が検出された場合に最も重要なビジネスまたは影響を受けるアプリケーションサービスを特定します	*change.conflict.identifymostcriticalci*	競合がある関連 CI を持つ、最も影響を受けるビジネスまたはアプリケーションサービスを識別する場合は、[はい] を選択します。
次の利用可能な時間を検索するときに、変更レコードの個別の予定開始日または予定終了日の後何日間を考慮に入れ	*change.conflict.next_available_window*	変更の要求のスケジュールされた予定開始日または終了日を分析して次の利用可能な時

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

自動翻訳

競合分析の変更管理プロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
るかを定義します。この期間は競合する可能性があるすべての変更を検出するために使用され、期間が大きければ、検索ごとに織り込む必要がある変更は多くなります。デフォルト値は 90 日間です。値は正の整数である必要があります。		間を見つける場合は、日数を入力します。 • タイプ：整数 • デフォルト値は **[90]** です。
変更での次の利用可能な時間フィールドに関して計算される提案の数を定義します。値が大きければ、変更を実装する次の利用可能な時間の計算にかかる時間が長くなります。デフォルト値は 100 件の提案です。値は正の整数である必要があります。	*change.conflict.next_available.limit*	次の利用可能な時間に関して計算して表示する提案の数を入力します。 • タイプ：整数 • デフォルト値は **100** です。
ChangeCheckConflict のロギングレベル (デフォルト：notice)	*change.conflict.log*	変更競合のいずれかのロギングレベルを選択します。 • 緊急 • アラート • 重大 • エラー • 警告 • 通知 • 参考情報 • デバッグ デフォルトレベルは [通知] です。
スケジュールが重複しているために競合が生じる、連続する変更要求を処理する。	*change.conflict.allow_contiguous_changes*	このプロパティはデフォルトで有効になっています。
スケジュールの競合が検出された場合、メッセージを表示します。	*change.conflict.show_conflict_message*	スケジュールの競合が検出された場合、メッセージを表示します。競合メッセージの表示を設定するには、指定されたオプションのいずれかを選択します。 • ユーザー設定：ユーザーが競合メッセージを表示または非表示に切り替えることができる UI メニューオプションを表示します。

自動翻訳

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

競合分析の変更管理プロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
		• 常時 **(Always)**：常に競合メッセージを表示します。 • 今後表示しない **(Never)**：プロパティが [ユーザー設定] または [常時 **(Always)**] に変更されない限り、競合メッセージは表示されません。 デフォルトでは、[ユーザー設定] が選択されています。
競合を統合して、競合が競合タイプとスケジュールまたは競合する変更の一意の組み合わせに対してのみ登録されるようにします。	change.conflict.consolidated_conflicts	競合タイプとスケジュールまたは競合タイプと競合する変更の、一意の組み合わせに起因する競合のみを表示します。 このプロパティはデフォルトで有効になっています。

変更管理 でのブラックアウトおよびメンテナンススケジュールの作成

ブラックアウトおよびメンテナンス期間を使用して、変更をスケジュールします。ブラックアウト期間は、通常の変更アクティビティをスケジュールしない時間を指定します。メンテナンス期間は、変更要求をスケジュールする時間を指定します。たとえば、年末にコードフリーズを実施するために停電スケジュールを作成します。blackout-maintenance-schedule

始める前に

必要なロール：itil_admin または admin

必ず確認してください 変更管理 - 衝突検知器 (com.snc.change.collision) プラグインがアクティブになっている。

このタスクについて

競合の検出は、ブラックアウトおよびメンテナンススケジュールを使用して、変更の要求に関連付けられた構成アイテム (CI) の潜在的なスケジュールの競合を検出します。自動的に、または手動の要求によって競合検出が実行されると、競合の検出によって、いずれかのタイプの定義済みスケジュールが変更要求に適用されるかどうかが判定されます。潜在的な競合が特定された場合は、警告メッセージが表示され、競合は [競合] フォーム セクションにリストされます。競合するカレンダー で競合を表示します。

注:
ブラックアウトまたはメンテナンススケジュールのソースとしてビジネスサービスを使用するには、そのビジネスサービスをアプリケーションサービスに変換する必要があります。手順については、「ビジネスサービスのアプリケーションサービスへの変換」を参照してください。アプリケーションサービスについては、「アプリケーションサービス」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. ブラックアウトまたはメンテナンススケジュールを作成します。

オプション	説明
停電スケジュールの作成	a. 次のように移動する。 変更 > スケジュール > ブラックアウトスケジュール. b. [**New**] をクリックします。
メンテナンス スケジュールの作成	a. 次のように移動する。 変更 > スケジュール > メンテナンススケジュール. b. [**New**] をクリックします。

2. フォームのフィールドに記入します。

ブラックアウトおよびメンテナンススケジュールフォーム

フィールド	説明
名前	スケジュールの一意の名前です。
説明	スケジュールの簡単な説明です。
タイムゾーン	スケジュールのタイムゾーンです。 [フロート中] を選択して、ログインしたユーザーの変更要求フォームの開始予定日と終了予定日を評価します。
ソース	ブラックアウトまたはメンテナンススケジュールのソースです。利用可能なオプションは、[サービス]、[変更の要求]、および **[CI** クラス] です。 **注:** [ソース] リストで [サービス] または [変更の要求] を選択すると、[適用先] フィールドは表示されません。[適用先] フィールドは、**[CI** クラス] をソースとして選択した場合に表示され、それにより **[CI** クラス] の選択が可能になります。
適用先	競合の検出がフィルタリングされている CI 分類です。 動的 CI グループを選択して、競合の検出の実行時に、その動的 CI グループ内のすべての構成アイテムをブラックアウトとメンテナンスに関する考慮事項にすることができます。 動的 CI グループは、そのグループ内にあるすべての CI の親 CI として表示されます。動的グループ内のいずれかの CI に関連するスケジュールの競合がある場合、動的 CI グループの競合テーブルに、その競合が表示されます。
条件	スケジュールを適用する対象の CI を指定する条件です。 このフィールドは、[適用先] が [なし] に設定されているときは表示されません。 **注:** 条件で使用される関連フィールドは、ブラックアウトまたはメンテナンス スケジュールに対して評価されません。

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

自動翻訳

3. フォームのコンテキストメニューを開いて、[保存] をクリックします。
ブラックアウトまたはメンテナンススケジュールが作成され、[スケジュールエントリ]、[子スケジュール]、および [参照元] 関連リストがその変更に表示されます。

注:

ブラックアウト スケジュール [cmn_schedule_blackout] は、条件スケジュール [cmn_schedule_condition] テーブルを拡張し、次にスケジュール [cmn_schedule] テーブルを拡張します。ブラックアウトスケジュールテーブルは、ドメインおよび [ドメインパス] の列を持つスケジュールテーブルからドメインプロパティを継承します。

ブラックアウトスケジュールテーブルは、[スケジュール] テーブルと同じ [子スケジュール] および [スケジュールエントリ] テーブルを使用するため、ドメインサポートは同一です。`domain_master` 属性は、親レコードからドメインを派生させるために使用されます。詳細については、「スケジュールのドメインサポート」を参照してください。

4. 次の手順を実行して、1 つまたは複数のスケジュールエントリを作成します。

a. 新しいメンテナンススケジュールの [スケジュールエントリ] 関連リストで、[新規] をクリックします。

b. 一意の名前を入力し、メンテナンスをスケジュールする時間を定義します。
[スケジュールエントリ] フィールドの詳細については、「スケジュールエントリフィールド」を参照してください。

タスクの結果
ブラックアウトまたはメンテナンススケジュールが作成されました。

次のタスク
変更の要求で使用されているメンテナンススケジュールに構成アイテムを関連付けます。

関連情報

- スケジュールの定義
- スケジュールエントリフィールド
- 親スケジュールと子スケジュール

構成アイテムへのメンテナンススケジュールの割り当て

メンテナンススケジュールを構成アイテム (CI) に割り当てることで、変更スケジュール内の競合を確認および判断することができます。CI にメンテナンススケジュールを割り当てたら、その CI を変更要求に追加します。

始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて
メンテナンススケジュールが割り当てられた構成アイテムが変更要求で使用されると、競合の検出によってメンテナンス期間外のスケジュール変更が決定され、競合エラーメッセージが表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 構成 > アプリケーションサーバー.
2. サーバーのリストから、メンテナンススケジュールを追加するサーバーを選択します。

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

自動翻訳

> **注:**
> レコードに [メンテナンススケジュール] フィールドが表示されない場合は、[リストをカスタマイズ] アイコン ( ) をクリックして、[リストをカスタマイズ] 設定を変更してこのフィールドを追加します。

3. [メンテナンススケジュール] フィールドをダブルクリックし、検索アイコンを使用してスケジュールを選択し、それをサーバーにアサインします。

タスクの結果
選択したメンテナンススケジュールが、そのサーバーにアサインされます。

変更の要求を設定して、外部メンテナンススケジュールの競合を監視します

メンテナンススケジュールの外部の競合を表示するように変更の要求が設定されている場合、競合の検出は、開始予定日と終了予定日がメンテナンス期間外に発生するかどうかを示します。検出された競合を確認することで、変更スケジュールを変更できます。

始める前に
必要なロール：personalize_ui または admin

このタスクについて
[外部メンテナンススケジュール] チェックボックスは [情報] であり、この値はインスタンスによって設定され、このチェックボックスに加えられた変更は無視されます。次のいずれかの動作が発生した場合、デフォルトでこのチェックボックスが選択されます。

- 構成アイテム (CI) が関連付けられた変更の要求の開始予定日と終了予定日がメンテナンススケジュールと比較され、スケジュール外であると判定される。
- 変更要求に関連付けられた影響を受ける CI がアサインされたメンテナンス スケジュール (存在する場合) に対してチェックされる。

> **注:**
> プライマリ CI または影響を受ける CI のメンテナンス期間のみがチェックされます。アップストリームおよびダウンストリームのアイテムはチェックされません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > オープン をクリックし、既存の変更要求を選択します。
2. [外部メンテナンススケジュール] フィールドが表示されない場合は、フィールドをフォームに追加します。
   a. コンテキストメニューアイコンをクリックしてから、 他のアクション > 構成 > フォームレイアウト.
   b. [外部メンテナンススケジュール] で [選択済み] リストに移動します。
   c. [保存] をクリックします。

タスクの結果
メンテナンススケジュール外の変更の要求を保存すると、各アイテム (プライマリまたは影響を受ける) に警告が表示されます。この警告では、メンテナンス期間外の予定日も表示されます。

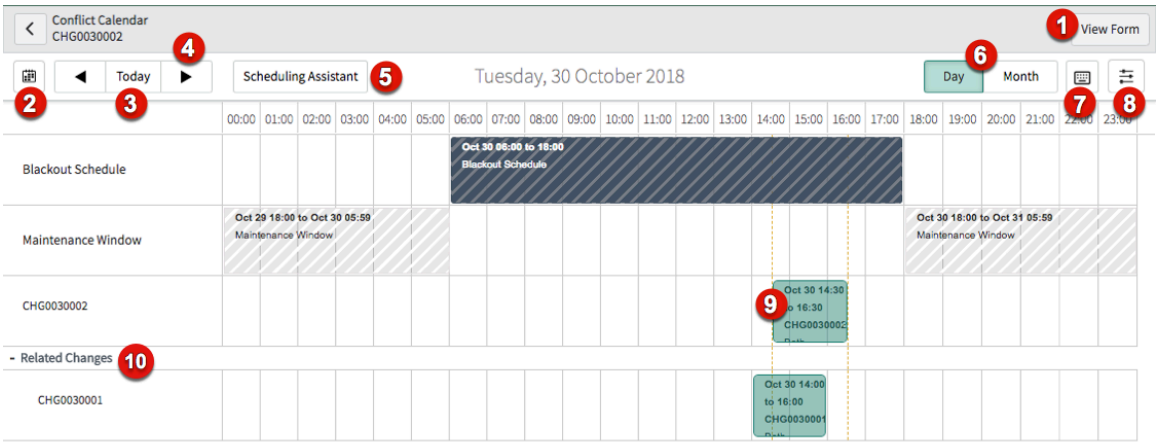
競合するカレンダー

競合するカレンダーは、変更要求に対する潜在的なスケジューリング競合をグラフィカルに表します。競合は、アクティブな変更要求、ブラックアウトスケジュール、および、メンテナンススケ

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

ジュール外でスケジュールされた変更として識別されます。[スケジュールアシスタント] を使用して、スケジュールの競合を解決します。

競合するカレンダー



SI #	UI コンポーネント	説明
1	フォームを表示	[変更の要求] フォームに戻ります。
2	カレンダー	日付を選択できます。日付を選択すると、その日のスケジュールの詳細が表示されます。
3	現在の日または月	[今日] をクリックしたときに、現在の日または月のスケジュールを表示できます。
4	日付の移動	矢印ボタンをクリックしたときのビュータイプに応じて、前日、翌日、または月に移動できます。
5	アシスタントのスケジュール中です。	利用可能なタイムスロットのリストから選択して、競合を解決することができます。競合の解決方法の詳細については、「変更スケジュールを管理して競合を解決する 変更スケジュールを管理して競合を解決する」を参照してください。
6	日表示または月表示	カレンダービューを日表示または月表示に変更できます。
7	キーボードショートカット	すばやく移動するためのキーボードショートカットを提供します。
8	オプション	[設定] タブと [構成] タブを使用して、カレンダーの表示方法の制御、設定のカスタマイズ、または構成フィルターの設定を行うことができます。[関連する変更] セクションで、構成フィルターから [担当者]、[アサイン先グループ]、[構成アイテム]、または [すべて表示] のオプションを選択して表示できます。このセクションでは、現在の変更に対して選択されたオプションの値が同じになります。
9	変更要求ブロック	変更の要求の詳細を表示できます。
10	関連する変更	スケジュールや割り当てに基づいて、変更と潜在的に競合する他のスケジュール設定済みの変更を検出するのに役立ちます。たとえば、同じ人が同じ日時に 2 つ以上の変更にアサインされている場合は、その競合が視覚的に確認でき、必要に応じてスケジュール設定済みの変更の 1 つを更新することができます。

自動翻訳

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

変更スケジュールを管理して競合を解決する

競合カレンダーを使用して変更スケジュールの詳細を管理したり、ビューをカスタマイズしたり、競合を解決したりして、スケジュールの競合を防止します。

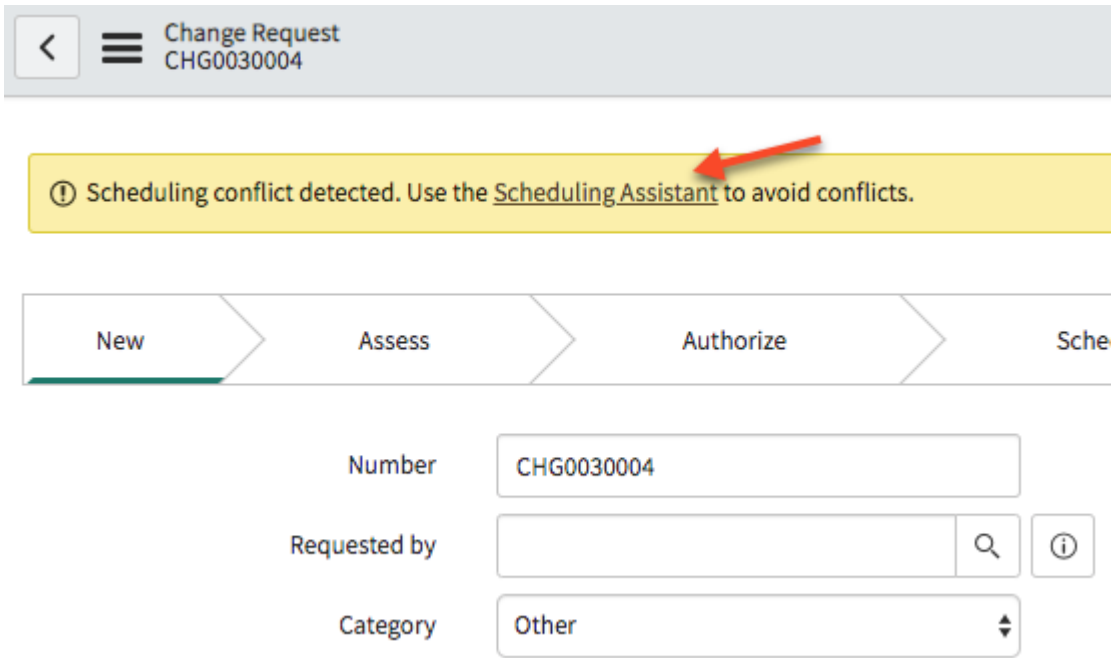
始める前に

必要なロール：admin

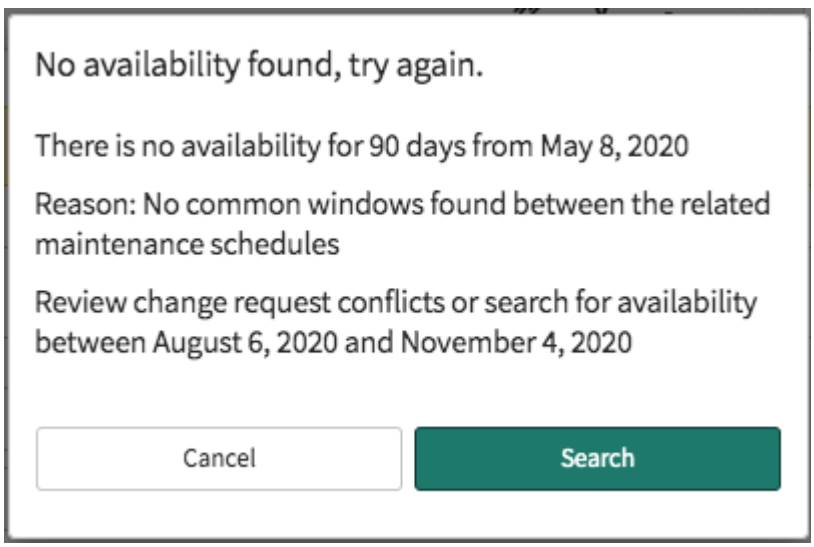
注:
[競合するカレンダー] ボタンが表示されるには、admin ロールのユーザーは変更の要求カレンダー (com.snc.change_request_calendar) プラグインを有効にする必要があります。

このタスクについて

競合が発生した場合は、変更フォームで [スケジュールアシスタント] リンクを使用して、次に利用可能なスロットを検索できます。



次の 90 日に利用可能なスロットがない場合、アシスタントがスロットを見つけることができなかった理由とともに、アクション可能なメッセージが表示されます。



自動翻訳

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

代わりに、競合するカレンダーのメンテナンス期間内に変更の要求を移動することで、競合を解決することもできます。[開始予定日]、[終了予定日]、および [構成アイテム] フィールドが追加されてレコードが保存されると、変更フォームのヘッダーに [競合するカレンダー] ボタンが表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > オープン.
2. 必要な変更の要求を開きます。
3. [競合するカレンダー] をクリックします。
4. [スケジュールアシスタント] をクリックします。
   [スケジュールアシスタント] ダイアログボックスに、競合を解決するために選択可能なその次の時間が表示されます。考慮に入れる開始予定日と終了予定日の後の日数、およびその次の利用可能な時間のために計算される提案の数は、[競合プロパティ] の下に構成されます。詳細については、「競合分析プロパティの設定」フォームを参照してください。
5. 利用可能なタイムスロットから時間を選択します。
6. [利用可能な時間を選択] をクリックします。
   開始予定日と終了予定日が新しい時刻で更新され、競合が解決されます。
7. カレンダーから別の日を選択するには、[カレンダー] アイコン ( ) をクリックし、日付を選択します。

タスクの結果
競合が評価され、解決されます。

自動変更の競合の検出のアクティブ化

特定の間隔で、または変更の要求が更新されてスケジュールの日付が更新されると即時に、競合の検出が自動的に実行されて競合を確認します。

始める前に
競合の検出を実行する前に、組織固有の以下のシナリオを検討してください。

CMDB リストのサイズと関係の複雑さ

組織の規模が大きく、大規模な CMDB を使用する場合、競合の検出に時間がかかることがあります。

非アクティブな変更は評価されない

競合の検出では、競合する変更を判断するときに非アクティブな変更は評価されません。

詳細モードの競合チェックはデフォルトで無効になっている

アプリケーションをアップグレードすると、詳細モードの競合チェックはデフォルトで無効になり、影響を受ける CI は競合の検出時に考慮されません。すべての CI を評価するには、モードを [詳細] に設定します。

必要なロール：change_manager または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > アドミニストレーション > 競合プロパティ.
2. 次のオプションのいずれかを選択します。

自動翻訳

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

オプション	説明
変更の要求の更新時に構成アイテム、開始予定日、終了予定日、または状態が変更された後には、自動的に競合の検出を実行	選択すると、変更の要求レコードの次のフィールドの 1 つまたは複数への変更が保存されたときに、競合の検出が自動的に実行されます。 ○ 構成アイテム ○ 開始予定日 ○ 終了予定日 ○ 状況
スケジュール変更競合チェッカーを有効にする	選択すると、次の競合の検出スケジュール済みジョブが次の間隔で実行されます。 *Change Conflict Detection < 1 Week Away* を毎日スケジュール設定します。 *Change Conflict Detection < 1 Month Away* を 2 日ごとにスケジュール設定します。 *Change Conflict Detection >=1 Month Away* を 7 日ごとにスケジュール設定します。

3. [保存] をクリックします。
   変更の要求レコードの [競合] タブをクリックすると、競合を表示できます。

手動での競合検出と競合の詳細のレビュー

変更の要求に対して競合の検出を手動で実行すると、完了前に競合の検出をキャンセルできます。自動または手動で検出された競合を確認し、スケジュールを変更して解決します。

始める前に

変更の要求に対して競合の検出を実行するには、その前に変更レコードの次のフィールドに入力する必要があります。

- 構成アイテム (ただし詳細モードを除く)。詳細モードでは、代わりに [影響を受ける **CI]** フィールドが必要です。
- 変更の要求の [開始予定日]。
- 変更の要求の [終了予定日]。

競合の検出の自動実行の詳細については、「自動変更の競合の検出のアクティブ化」を参照してください。

競合の検出を実行する前に、組織固有の以下のシナリオを検討してください。

CMDB リストのサイズと関係の複雑さ

組織の規模が大きく、大規模な CMDB を使用する場合、競合の検出に時間がかかることがあります。

非アクティブな変更は評価されない

競合の検出では、競合する変更を判断するときに非アクティブな変更は評価されません。

詳細モードの競合チェックはデフォルトで無効になっている

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

アプリケーションをアップグレードすると、詳細モードの競合チェックはデフォルトで無効になり、影響を受ける CI は競合の検出時に考慮されません。すべての CI を評価するには、モードを [詳細] に設定します。

必要なロール：itil または sn_change_write

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > オープン.
2. 変更の要求のリストから、目的の変更の要求を開きます。
3. [競合] タブをクリックするか、フォームの下部にスクロールして [競合] タブを見つけます。
4. [競合をチェック] をクリックします。
5. 競合の検出が終了したら、ポップアップウィンドウの [クローズ] をクリックします。
   [競合] タブの [検出された競合] リストに競合が表示されます。変更の要求レコードの [競合ステータス] および [前回の実行の競合] フィールドも更新されます。
6. [検出された競合] リストに表示された競合のリストを確認します。

[検出された競合] リストの列

フィールド	説明
競合する変更	スケジュールされている変更と競合する変更 (存在する場合)
影響を受ける CI	変更に関連付けられた影響を受ける CI。
最終確認	競合の前回のチェック。[最終確認] フィールドが自動的に更新されます。
関連 CI	現在の CI の親 CI または子 CI (その CI が競合の原因となっている場合)
スケジュール	競合の原因となるメンテナンス期間またはブラックアウト期間の名前 (存在する場合)
タイプ	競合の原因となった問題。 ○ **CI** はすでにスケジュールされています ○ 親 **CI** はすでにスケジュールされています ○ 子 **CI** はすでにスケジュールされています ○ メンテナンス期間内にありません ○ 親がメンテナンス期間内にありません ○ 子がメンテナンス期間内にありません ○ 停電

タスクの結果
[検出された競合] リストで競合と影響を受ける CI を確認し、変更を再スケジュールして競合を解決することができます。

手動での競合の検出のキャンセル

スケジュールを変更する必要がある場合は、変更の要求に対してアクティブに実行されているすべての競合の検出ジョブをキャンセルします。スケジュールを変更した後、競合チェックを再度実行して、潜在的な競合を特定できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > オープン.
2. 競合のチェックをキャンセルする変更の要求を開きます。
3. [競合] タブをクリックします。
4. [競合をチェック] をクリックします。
   進捗状況ステータスのポップアップ ウィンドウが表示されます。
5. 競合の検出をキャンセルするには、[キャンセル] をクリックします。
   アクティブな競合の検出ジョブがキャンセルされ、[競合] セクションの下に表示されているすべての競合がクリアーされます。[競合ステータス] フィールドに [未実行] ステータスが表示されます。

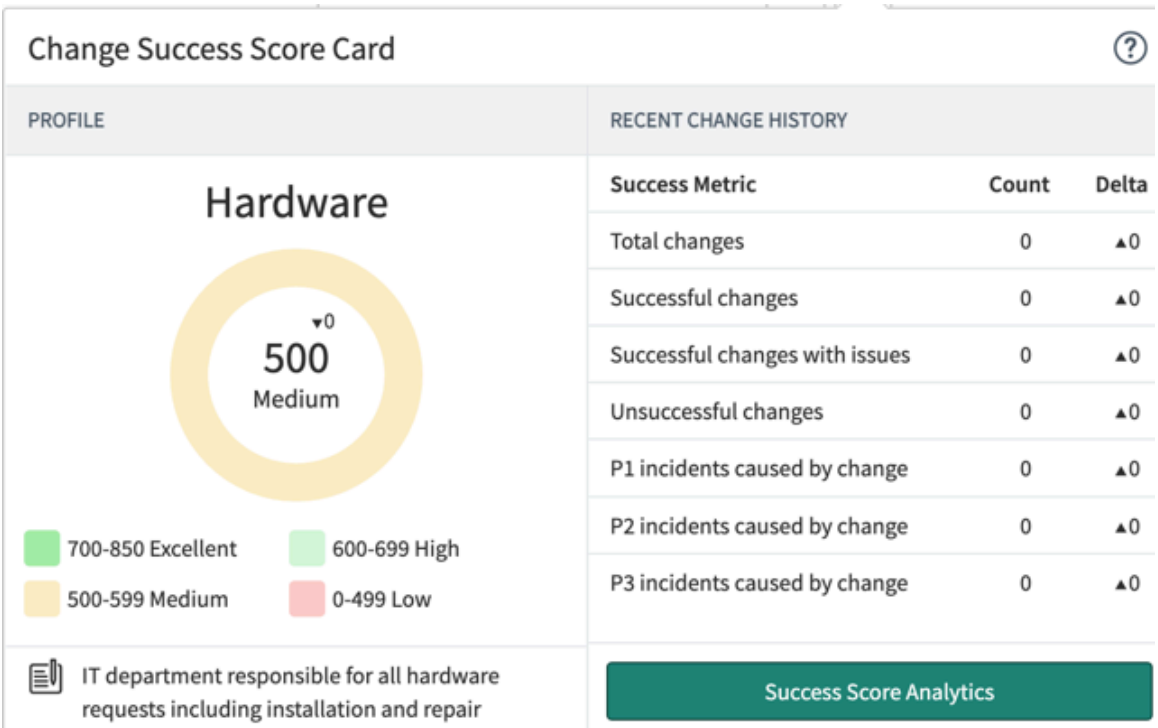
> **注:**
> 自動またはスケジュールベースで競合の検出を実行するように設定すると、同じ変更要求レコードに対する競合の検出の以降の実行はキャンセルされません。

変更の成功スコア

チームの履歴データを使用してチームのパフォーマンスに関するインサイトを取得します。スコア値で、チームが変更要求を問題なく完了する見込みがどの程度あるかを判断できます。

> **注:**
> 変更の成功スコア機能は、ITSM Professional サブスクリプションのみで利用可能な 変更管理 - 変更の成功スコアプラグインを有効にした後にインストールされます。詳細については、アカウントマネージャーにお問い合わせください。

変更の成功スコアで、以前の変更要求への対応におけるチームの成功を評価できます。



自動翻訳

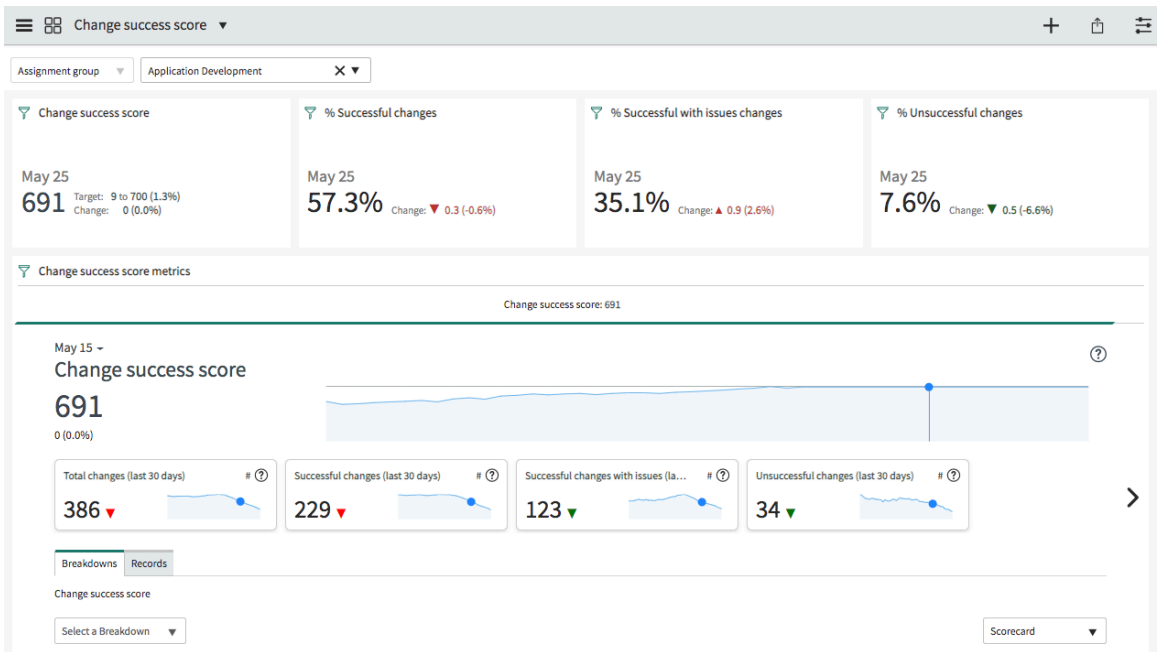
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更管理 - 変更の成功スコアプラグインが有効になると、*Change success score metrics (Daily)* パフォーマンスアナリティクス (PA) ジョブが追加されます。PA ジョブは、次のジョブ実行時間 (02:00 UTC) までの最初の変更の成功スコアのセットを収集する日次ジョブです。最初のジョブの実行後、[変更の成功スコア] カードの ( ) アイコンが、変更要求フォームの [アサイン先グループ] フィールドの横に表示されます。このアイコンをクリックすると、アサイン先グループのスコアカードの詳細を表示できます。

変更の成功スコアダッシュボード

このダッシュボードのデータを使用して、全体的なスコアを計算するために使用された同じパラメーターに基づいて、経時的なチームの解決効率の傾向を確認します。すべてのアサイン先グループの傾向を表示するには、選択した要素をクリアします。

次のように移動する。 変更 > 変更アナリティクス 変更 の成功スコア、 変更タイプの成功、および変更モデルの成功 ダッシュボードにアクセスします。



インジケーターの詳細については、「成功スコアインジケーター」を参照してください。

[変更タイプの成功] ダッシュボード

このダッシュボードには、変更タイプの解決効率の傾向が表示されます。すべての変更タイプの傾向を表示するには、選択したタイプをクリアします。

[変更モデル成功] ダッシュボード

このダッシュボードでは、全体的なスコアを計算するために使用された同じパラメーターに基づいて、経時的な変更モデルの解決効率の傾向を表示します。すべての変更モデルの傾向を表示するには、選択したモデルをクリアします。

成功スコアインジケーター

変更の成功スコアには、データ収集のための パフォーマンスアナリティクス インジケーターが含まれています。インジケーターは、定期的な間隔で実行されるビジネスサービス、アクティビティ、または組織行動のパフォーマンス測定値を定義します。これらのパフォーマンス測定値では、時間とともに一連のインジケータースコアを得られます。

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

前日に完了した変更についてデータを毎日収集するために使用される、変更の成功スコアインジケーターを次に示します。

変更の合計数
: 時間内に対処された変更の要求の合計数。

成功した変更
: 正常に解決した変更の要求の数。

失敗した変更
: 解決しなかった変更の要求の数。

成功したが問題のある変更
: 解決したが、他に対処されていない欠陥があった変更の要求の数。

変更による P1 インシデント
: チームが完了した何らかの変更によって発生したと報告された P1 インシデントの合計数。

変更による P2 インシデント
: チームが完了した何らかの変更によって発生したと報告された P2 インシデントの合計数。

変更による P3 インシデント
: チームが完了した何らかの変更によって発生したと報告された P3 インシデントの合計数。

詳細については「パフォーマンスアナリティクスインジケーター」を参照してください。

成功スコアの計算

成功スコアを計算するための式インジケーターが提供されています。これらのインジケーターは、自動インジケーターによって収集されたデータに乗算演算を適用して、最終スコアを導き出します。

パフォーマンスアナリティクスインジケーターグループ内*Change success score - multipliers*で、変更の成功スコアの式インジケーターを表示できます

成功スコアの計算に使用されるデフォルトの乗数を把握するには、次のテーブルを確認します。

デフォルトの乗数

自動インジケーター	式インジケーターによって適用される乗数
成功した変更	3
成功したが問題のある変更	-2
失敗した変更	-5
変更による P1 インシデント	-10
変更による P2 インシデント	-5
変更による P3 インシデント	-2

スコア計算の変更

最終的な成功スコアを計算するには、式インジケーターの乗数値を変更します。

始める前に

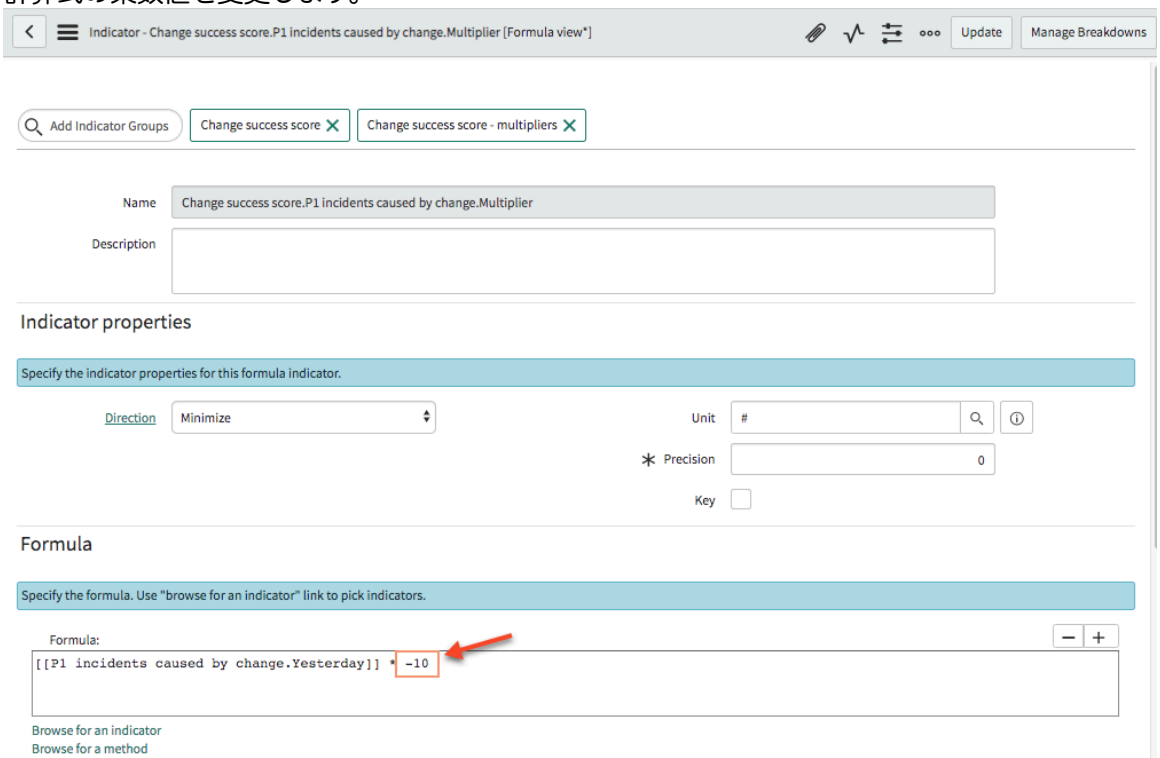
必要なロール：admin

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

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > パフォーマンスアナリティクス > インジケーターグループ > 変更の成功スコア - 乗数.
2. 変更するインジケーターを開きます。
3. 計算式の乗数値を変更します。



4. [更新] をクリックします。

自動翻訳

成功スコア評価

変更の成功スコア評価に基づいて、変更の成功スコアカードの一部として表示される色とテキストが関連付けられています。デフォルトでは、特定のスコア範囲で 4 つの成功スコア評価を利用できます。

始める前に

必要なロール：admin

以下のデフォルトの評価が利用できます。

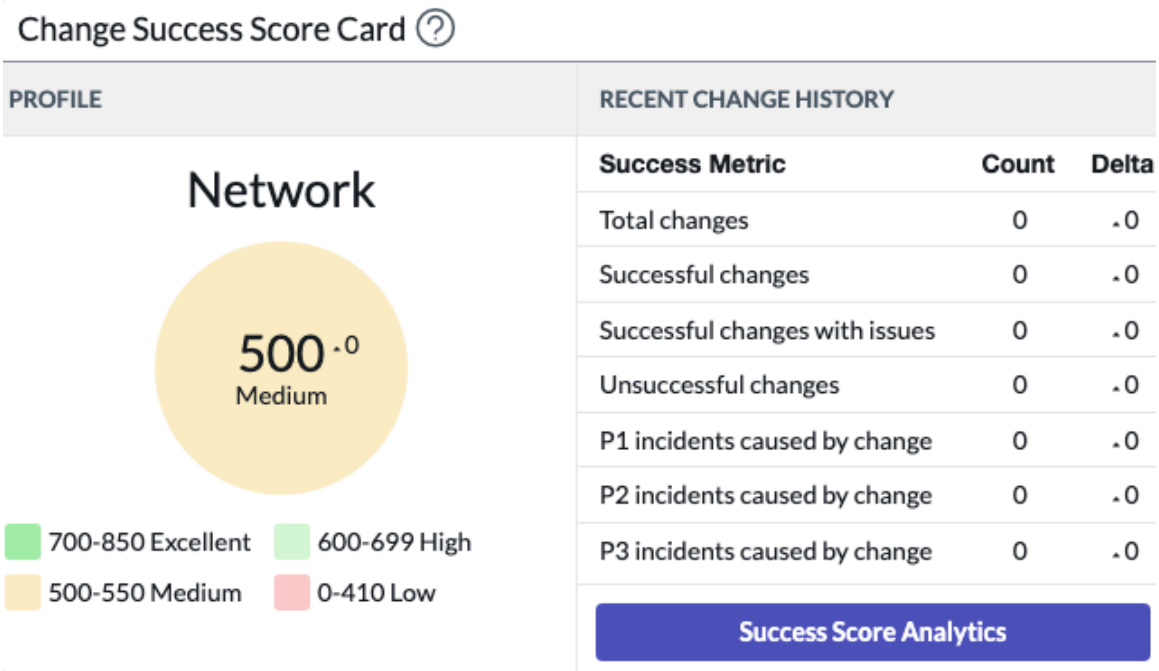
- 低
- 中程度
- 高
- 優秀

各評価は、デフォルトの範囲と色に関連付けられています。

変更の成功スコア評価テーブルは、成功スコア範囲に関連付けられたテキストと色のレコードを保持するために使用されます。

スコア範囲や色の変更、または新しい評価値の導入や変更を選択できます。ここで定義された値は、変更要求フォームの [変更の成功スコアカード] で確認できます。

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



手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > アドミニストレーション > 変更の成功スコア評価.
2. 要件に基づいて、指定されたアクションを実行します。
3. [更新] をクリックします。

変更管理用の予測インテリジェンス

変更管理 機能の Predictive Intelligence では、 機械学習アルゴリズムを使用して、標準的なテンプレートを提案し、類似のインシデントを特定し、変更のリスクアセスメントを強化します。

変更管理 の予測インテリジェンスには次のメリットがあります。

- 変更リスクを評価するための機械学習アルゴリズムを使用して、変更リスク計算を強化する。
- 予測インテリジェンスクラスター機能を使用し、標準的な変更テンプレートを特定して提案し、変更を作成する。

変更管理 の予測インテリジェンスのソリューション定義

変更管理 の予測インテリジェンスのソリューション定義の機能は、次のプラグインを有効にすると利用できます。

- 変更管理 - リスクインテリジェンスプラグイン (com.snc.change_management.ml.risk)
- 変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンスプラグイン (com.snc.change_management.ml.sctp)

注:
Predictive intelligent for 変更管理 プラグインは、Now Support カスタマーサービスシステムから要求できます。

詳細については、「変更管理プラグイン」を参照してください。

自動翻訳

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

変更管理のソリューション定義

ソリューション定義	ソリューションタイプ	説明
提案された変更のリスク	類似性と分類	変更アクティビティの潜在的リスクについてのインサイトを提供し、インテリジェントな承認決定を容易にします。情報メッセージは、返された値を簡単に比較できるよう、リスクに関連するすべての情報を配置します。 この予測は、承認のフリクションと時間の削減に役立ちます。たとえば、リスクが [低] の場合、変更承認ポリシーを使用して、この低リスクアクティビティを自動的に承認することができます。
標準的な変更候補	クラスタリング	変更の自動作成に使用できる、標準的な変更提案テンプレートの機会を分析して提案します。このソリューションでは、類似性とクラスタリングのソリューションタイプを使用して、レコード内の共通フィールドを識別し、それをテンプレートにします。

インテリジェントソリューション構成

アドミニストレーターは、変更管理 インテリジェントソリューションプロパティを構成して、予測インテリジェンス (PI) 機能を使用することができます。

これらのプロパティを構成することで、変更管理 アプリケーションで次のことができます。

- 提案された変更のリスクを予測する。
- 類似性とクラスタリングを使用して、標準的な変更テンプレートの可能性を特定し、提案する。

次のように移動する。 変更 > インテリジェントソリューション構成 をクリックして、プロパティを表示および編集します。

リスクインテリジェンスプロパティ

リスクインテリジェンスプロパティ

プロパティ	説明
ソリューションタイプ [chg_ml_prop_risk.model_type]	リスクの予測に使用される PI ソリューションのタイプ。 • 類似性：機械学習ソリューションを使用して、既存のレコードを新しい類似のレコードに収集して比較します。このソリューションタイプでは、次のリスク計算方法を使用しています。

自動翻訳

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

リスクインテリジェンスプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	○ レコード数を使用：最大数を持つグループのリスクが使用されます。☒ ○ レコードの信頼性を使用：信頼度の合計数が最も大きいグループのリスクが使用されます。☒ リスクの数または信頼度が同じ場合、高いほうのリスクが考慮されます。 • 分類：機械学習アルゴリズムを使用して、以前のデータに基づいてリスクカテゴリを設定するなど、レコードの作成時にフィールド値を設定します。
予測値使用率 [chg_ml_prop_risk.usage]	予測値をどのように使用する必要があるかを決定します。 • リスク値を表示 • リスク値を設定
ソリューションアクティブ化済み [chg_ml_prop_risk.solution_enabled]	ソリューションが有効になっているかどうかを示します。
しきい値 [chg_ml_prop_risk.classification_confidence_threshold]	返された結果の最小信頼値。

標準的な変更の提案プロパティ

標準的な変更の提案プロパティ

プロパティ	説明
最低品質レベル [chg_ml_prop_sctp.quality]	標準的な変更の候補に使用する最低クラスター品質。

リスクインテリジェンスソリューションのトレーニング

リスク分類または類似性ソリューション定義を作成し、変更リスクへのアクセスに役立つ 予測インテリジェンスを使用します。

始める前に

変更管理 - リスクアセスメント (com.snc.change_management.ml.risk) プラグインが有効になっていることを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > インテリジェントソリューション構成 > リスクインテリジェンス.
2. [ソリューションタイプ] を選択します。

自動翻訳

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

- [ソリューションタイプ] が [類似性] である場合、デフォルトの [変更リスク類似性定義] ソリューションを表示できます。
- [ソリューションタイプ] が [分類] である場合、デフォルトの [変更リスク] ソリューションを表示できます。

3. デフォルトソリューションをカスタマイズします。
詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」と「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

標準的な変更提案のクラスタリングソリューションのトレーニング

標準的な変更提案ソリューション定義をトレーニングして、クラスタリング機能を使用し、標準的な変更テンプレートを識別して提案し、変更を作成します。

始める前に

[変更管理 - 標準的な変更テンプレートインテリジェンス] (com.snc.change_management.ml.sctp) プラグインが有効になっていることを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > インテリジェントソリューション構成 > 標準的な変更の提案.
2. ソリューションをトレーニングするには、デフォルトのソリューション定義をカスタマイズします。
デフォルトでは、提供されるソリューション定義は [標準的な変更テンプレート候補] です。ソリューションの作成とトレーニングの詳細については、「クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする」を参照してください。
3. [更新] をクリックします。

CSDM ガイドラインを変更管理に適用する

変更管理を使用すると、作成から承認までの IT 変更プロセスのあらゆる側面をコントロールできます。正確な情報があれば、ビジネスへのリスクを最小限に抑え、スケジュール設定との競合を回避できます。この製品ビューの目的は、変更管理 主要エンティティがコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解することです。

変更管理

変更管理 には次の機能が含まれています。

- 変更諮問委員会 (CAB) ワークベンチを使用して、1 つのインターフェイスから CAB 会議をスケジュール、計画、および管理することで、変更をより迅速に管理できます。
- 変更管理 バックログアナリティクスダッシュボードは、変更の可視化を向上させます。
- サービスマップでは、変更の影響を一目で確認できます。
- 変更承認ポリシーにより、DevOps の速度が向上し、IT の不調和が解消されます。

CSDM フレームワークの実装の詳細については、「Implementing the CSDM framework in stages」を参照してください。

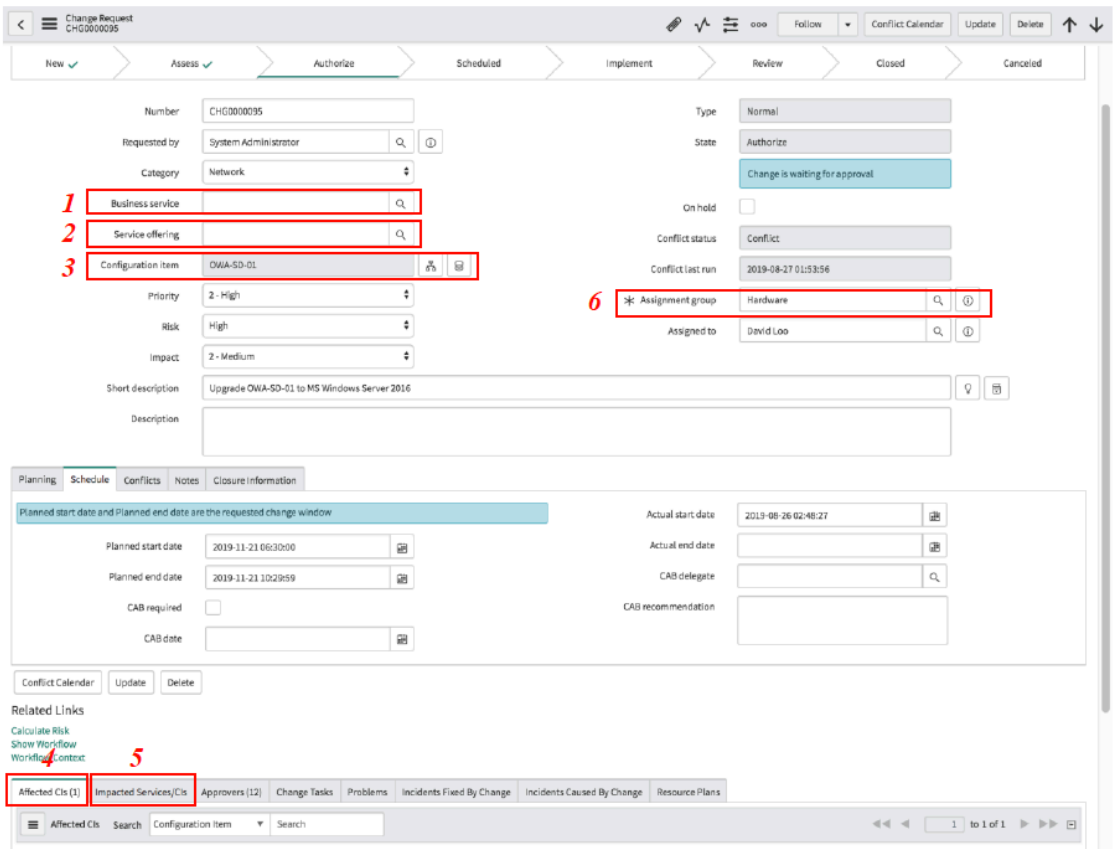
自動翻訳

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

変更要求フォーム

変更要求フォームは、次の属性と関連リストを参照します。

1 サービス (ビジネスサービス)	[cmdb_ci_service_business] テーブルへの参照。 **注:** 以前のプラットフォームリリースでは、この属性にビジネスサービスというラベルが付けられていました。
2 サービスオファリング	オファリングが親サービスを持つ [service_offering] テーブルを参照します。
3 構成アイテム	[cmdb_ci] テーブルを参照します。
4 影響を受ける/因果関係がある CI	関連リスト [task_ci] テーブル。
5 影響を受けるサービス	関連リスト [task_cmdb_ci_service] テーブル。
6 アサイン先グループ	グループ属性を参照します。 **注:** グループ属性に入力するには、関連する CI のアサイン先グループを使用します。



自動翻訳

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

その他の情報について

変更管理 の詳細については、「変更管理」を参照してください。

ビデオを見る：変更管理での CSDM の活用方法

変更管理 と **CSDM** テーブル

変更管理 は CSDM テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、変更管理のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

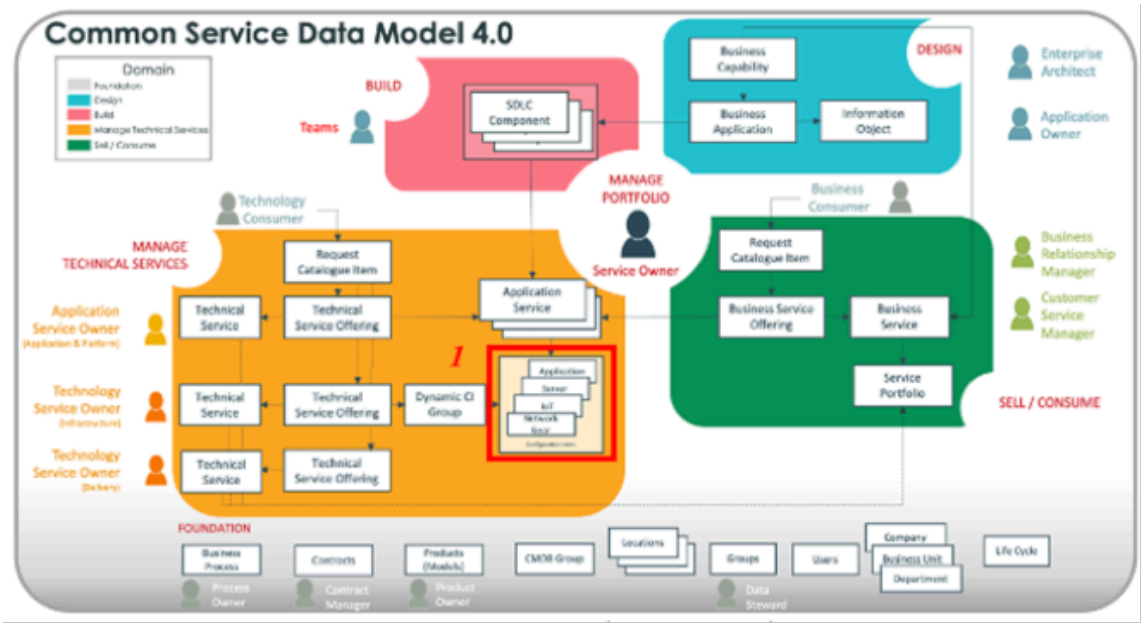
変更管理 に管理される **CSDM** テーブル

構成アイテム (CI) テーブル [cmdb_ci_*]：

- アプリケーションテーブル [cmdb_ci_appl]
- サーバーテーブル [cmdb_ci_server]
- 仮想マシンテーブル [cmdb_ci_vm_instance]
- ロードバランサーテーブル [cmdb_ci_lb]
- ネットワーク機器テーブル [cmdb_ci_netgear]

次の図は、変更管理 によって管理される CSDM テーブルを示しています。

変更管理 によって管理される **CSDM** テーブル



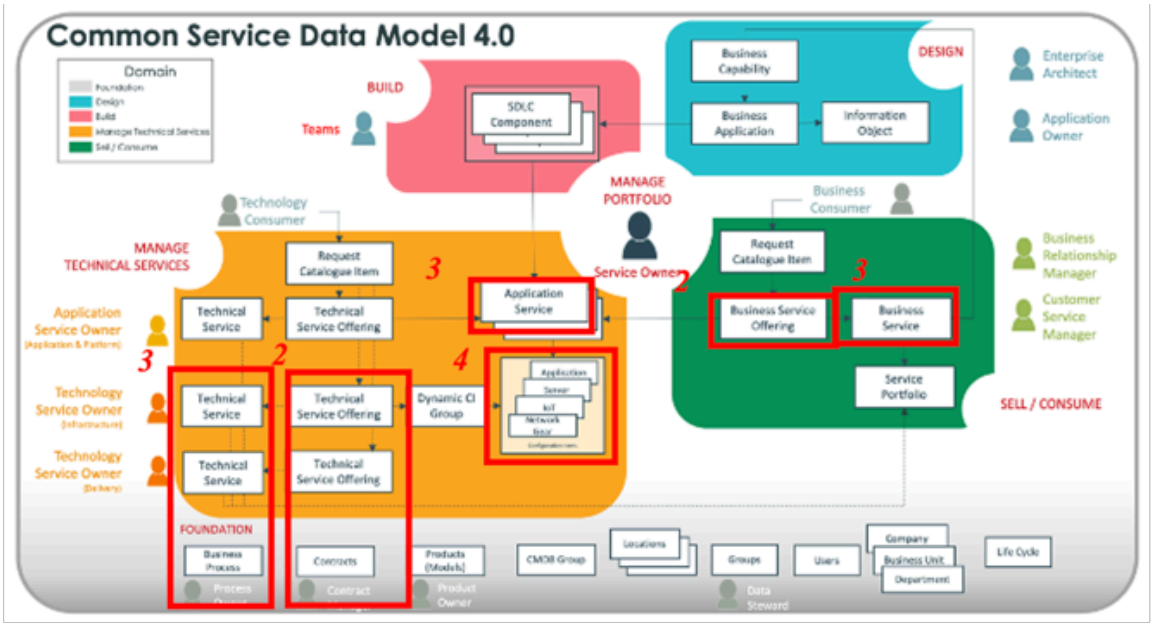
変更管理 によって使用される **CSDM** テーブル

1. アプリケーションサービステーブル [cmdb_ci_service_discovered] または任意のインフラストラクチャ CI。
2. 構成アイテムテーブル [cmdb_ci*]
3. ビジネスサービス [cmdb_ci_service_business] テーブルと技術管理サービス [cmdb_ci_service_technical] テーブル (旧称テクニカルサービス):サービス分類属性を使用して、ビジネスサービス、テクニカルサービス、およびアプリケーションサービスをサービスのタイプとして識別します。
4. サービスオファリング [service_offering] テーブル:サービス分類属性を使用して、ビジネスサービス、テクノロジー管理オファリング (旧称テクニカルサービスオファリング)、およびアプリケーションサービスをサービスオファリングのタイプとして識別します。

自動翻訳

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

変更管理 によって使用されるテーブル



変更管理 に付加価値を提供する製品

変更管理 を他の ServiceNow 製品と併用すると、変更管理 から得られる値が大きくなります。その他の ServiceNow 製品には次のものがあります。

ディスカバリー

ディスカバリー は、使用しているハードウェアおよびソフトウェア CI の詳細を提供します。

サービスマッピング

サービスマッピング は、マップ済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered] テーブルのアプリケーションインスタンスサービス、関連するインフラストラクチャおよびアプリケーション [cmdb_ci_appl] CI の詳細を提供します。

変更管理 からメリットを得る製品

サービスポートフォリオ管理 (サービスポートフォリオ管理)

サービスには、ビジネスとアプリケーションのコンテキストと、その下に基盤となる情報とテクノロジーがあります。

IT Service Management (ITSM)

変更管理 によって引き起こされた、影響を受ける、または修正されたインシデント。

資産管理

資産を更新します。

Information Technology Operations Management

制御されたプロセスを使用して CI を更新します。

DevOps

パイプラインツールチェーンの 変更管理 ガバナンスを提供します。

自動翻訳

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

その他の情報について

ビデオを見る：変更管理での CSDM の活用方法

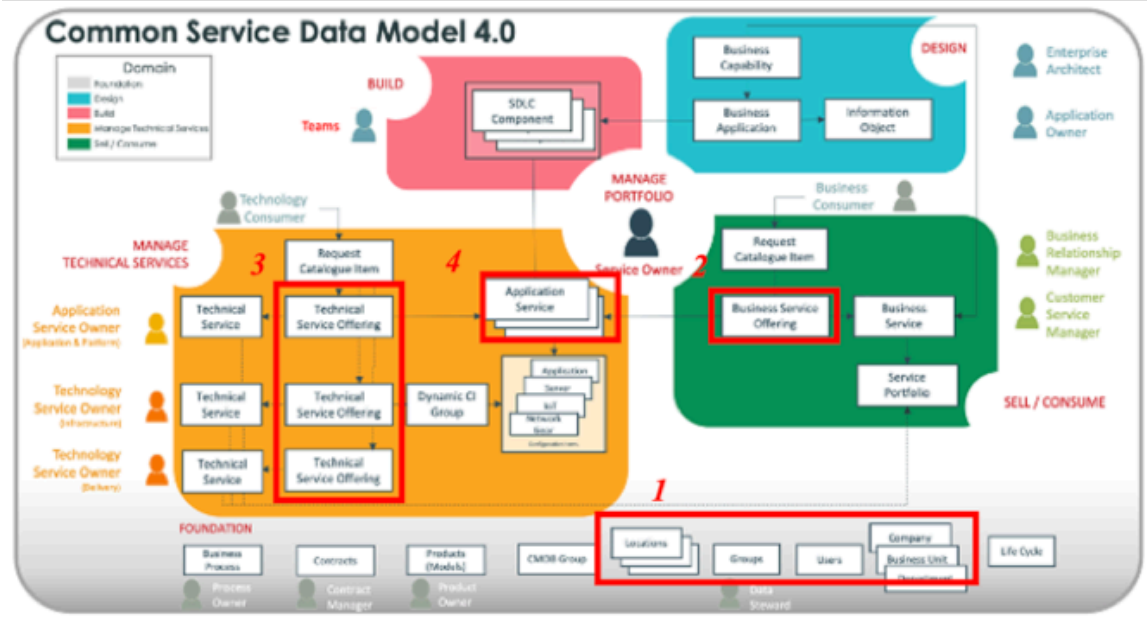
変更管理 のユースケース

ITSM では、特にインシデントと変更の場合、重要なデータの場所を特定することで、インシデントの平均解決時間を短縮し、変更によって発生する機能停止を排除できます。

変更管理 ユースケースの主な機能

CSDM フレームワークを適用すると、変更管理 に次のような価値が提供されます。

- 変更がサービスおよびサービスオファリングに与える影響をユーザーが理解できるようになる。
- 変更が動的にルーティングされる。
- 影響を受けるすべてのサービスを 変更管理 が識別して通知し、承認の決定を支援する。



1. サブスクリプション：オファリングにアクセスでき機能停止時に影響を受ける可能性があるユーザーを特定するための、サービスオファリングの関連リスト。インシデントまたは変更は、利用者テーブルを使用して影響を特定できます。関連リストは次のとおりです。
   - 会社別サービス登録 [service_subscribe_company]
   - 部門別サービス登録 [service_subscribe_department]
   - グループ別サービス登録 [service_subscribe_sys_user_grp]
   - 場所別サービス登録 [service_subscribe_location]
   - ユーザー別サービス登録 [service_subscribe_sys_user]
2. ビジネスサービスオファリングは、approval_group と business_ criticality に基づいてビジネス承認者を提供するために使用できます。ビジネスサービスには、それぞれ重要度が異なる複数のオファリングがある場合があります。
3. テクニカルサービスオファリングを使用して、属性 assignment_group で技術承認者 approval_group と技術アサイン先グループを指定できます。変更および変更タスクのルーティングのために、変更によって使用される場合があります。オファリングが管理する CI に同期されるため、数千、場合によっては数百万の CI で手動データを維持するためにかかる手動によるオーバーヘッドが削減されます。

自動翻訳

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

4. アプリケーションサービスは、本番環境と非本番環境 (DEV、QA、UAT など) を提供するために使用できます。必要に応じて、非本番環境を除外できます。従来の **used_for** 属性は **environment** 属性にマップされます。**environment** 属性を使用する必要があります。

   注:
   一部のサービスオファリングは、オファリングの環境も識別できます。

変更管理 ユースケースの結果

CSDM フレームワークは、インシデントのコンテキストを提供します。コンテキストには、変更に関連する CI と影響を受けるサービスが含まれます。

変更要求フォームを使用して、変更の影響を確認します。次の手順を実行します。

1. 構成アイテム属性 [configuration_item] に、変更アクティビティのターゲット CI を入力します。この CI を使用して、変更ルーティングの詳細を識別できます。たとえば、「アサイン先グループ」、「承認グループ」などの CI データを使用し、依存関係を使用してサービスへの影響に関する情報を提供することができます。
2. 影響を受けるサービス関連リスト [task_cmdb_ci_service] に、入力された CI に関連付けられているサービスを入力します。これらには、サービスおよびサービスオファリングが含まれる場合があります。
3. (オプション) サービスおよびサービスオファリング属性を使用して、選択した CI の管理を担当するプロバイダーサービスを識別します。
4. (オプション) 影響を受ける CI 関連リスト [task_ci] を使用して、変更の原因となった可能性のある CI を識別します。これらの CI は、以前に入力された CI に追加されます。[task_ci] テーブルは、動的または手動で入力できます。

   注:
   動的な入力はベースシステムの一部ではありません。動的な入力を使用するには、変更要求フォームを設定する必要があります。

その他の情報について

ビデオを見る：変更管理での CSDM の活用方法

変更管理 の考慮事項

CSDM フレームワークを実装する際は、次の点を考慮してください。

- ビジネスアプリケーションは 変更管理 ユースケースで参照されない：ビジネスアプリケーションは、エンタープライズアーキテクチャを設計および計画するために使用できるポートフォリオオブジェクトです。ビジネスアプリケーションポートフォリオオブジェクトには、1 つ以上のアプリケーションを使用する展開のバージョン、環境、ローカリゼーションの詳細は含まれません。
- 変更承認プロセス：変更管理 の実装方法によって異なります。変更フォームで CI を入力すると (CI と影響を受けるサービスおよびサービスオファリングとの間に関係がある場合)、承認グループが変更を承認します。
- ルーティング変更に使用される CI 属性：変更または変更タスクを開始する場合は、アサイン先グループ属性 CI を使用します。ビルド実行チームを使用している場合は、チームのアサインにサポートグループ属性 CI を使用できます。

その他の情報について

ビデオを見る：変更管理での CSDM の活用方法

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

自動翻訳

変更管理 の使用

変更の要求をシームレスに処理し、組織のニーズを満たすために必要な承認ポリシーを作成します。

変更要求の作成

変更要求を作成することで、承認され、サポートされている構成アイテム (CI) を変更するための制御プロセスを実装します。

始める前に

必要なロール：itil、admin、または sn_change_write

このタスクについて

変更要求は、変更の理由、優先度、リスク、変更のタイプ、変更カテゴリなど、変更に関する詳細情報を記録します。

競合の検出を使用する場合は、開始予定日と終了予定日、および構成アイテム (CI) が必要です。

手順

1. これらのオプションのいずれかを使用して変更要求を作成します。

オプション	説明
変更モジュールから	変更の 3 つのすべてのタイプを、[変更] モジュールから作成できます。 **a.** 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 新規作成. **b.** [通常]、[緊急]、または [標準] の変更を選択します。 アップグレードのお客様が変更モデルを使用する場合は、変更モデルのプロパティを有効にする必要があります。変更モデルとそのプロパティの詳細については、「変更モデル」を参照してください。 変更モデルのプロパティを有効にすると、次のタブが表示されます。 **All** (すべて) > 変更 > 新規作成. ○ モデル：選択可能なモデルがすべて表示されます。 ○ 事前承認済み：選択可能な事前承認済みモデルのリストが表示されます。 ○ 固定：[モデル] および [事前承認済み] タブから固定されたモデルが表示されます。 ○ すべて：モデルはすべて選択可能です。
インシデントまたは問題から	sn_change_write ロールを持つユーザーは、インシデントまたは問題から、標準、通常、または緊急の変更を作成できます。 **a.** インシデントまたは問題を開きます。 **b.** フォーム ヘッダーを右クリックし、[通常の変更を作成]、[標準的な変更の作成]、または [緊急の変更の作成] を選択します。
既存の変更レコードから	管理者が変更要求コピー オプションを有効にしている場合は、既存の変更レコードをコピーして新規変更を作成することができます。 **a.** コピーする変更レコードを開きます。 **b.** [変更のコピー] をクリックします。

自動翻訳

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

オプション	説明
	注: タスクワークフロー作成が [change_task] テーブルの **[create_from]** フィールドを [ワークフロー] に設定している場合、既存の変更レコードから手動で作成されたタスクがコピーされます。

2. フォームのフィールドに入力します。

変更要求フォーム

フィールド	定義
番号	変更要求番号。
要求元	変更を要求したユーザー。特定の変更を誰が要求したかを参照できるように、このフィールドは [変更要求] リスト ビューで利用可能です。
カテゴリ	変更のカテゴリは、たとえば [ハードウェア]、[ネットワーク]、[ソフトウェア] などです。
サービス	変更要求に対して使用できるようにするビジネスサービス。 注: 構成アイテムとしてビジネスサービスを選択し、そのビジネスサービスが他のアクティブなタスクの構成アイテムとしてもリストされている場合は、アクティブなタスクアイコン ( ) が表示されます。このアイコンをクリックすると、ビジネスサービスに影響を与えている他のすべてのアクティブなタスクのリストが表示されます。選択したビジネスサービスの BSM マップ (依存関係ビュー) を表示するには、依存関係アイコン ( ) をクリックします。
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングから、特定のサービスの別のレベルのパフォーマンスおよび機能を受けるよう選択することができます。利用可能なサービスオファリングをフィルタリングするには、サービスを選択する必要があります。
構成アイテム	[追加] を選択して、変更の CI を追加します。[新規] ステータスの変更に対してのみ CI を追加できます。 変更が適用される CI。変更要求は、SLA への詳細なアクセスと可用性要件を提供するサービス提供を含む、あらゆるタイプの CI に関連付けることができます。 動的 CI グループを選択すると、選択した動的グループに関連する構成アイテムはすべて、[影響を受ける CI] 関連リストに入力されます。[影響を受ける CI] 関連リストで、動的 CI グループを手動で追加および削除することもできます。動的 CI グループを追加すると関連 CI がすべて追加され、動的 CI グループを削除すると関連 CI が削除されます。 CI を選択した後、健全性ダッシュボードアイコン ( ) をクリックすると、CI の健全性の詳細を表示できます。

自動翻訳

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

フィールド	定義
	注: デフォルトでは、サービスオファリングは除外され、プリンシパルクラスの CI が選択されます。プリンシパルクラスフィルター機能は、Paris リリースを開始する新規顧客に適用され ます。 「影響を受けたサービスプロパティのリフレッシュ」を参照してください。
優先度	優先度は、影響度と緊急度に基づき、サービスデスクがタスクにどの程度迅速に対処すべきかを示します。
リスク	変更のリスク レベル。 [高]、[中]、または [低] として定義するまで、[リスク] の値は [なし] です。また、「リスク計算とリスク アセスメント」を使用して、変更のリスク値を作成することもできます。
影響	影響は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響の指標です。
モデル	変更要求に使用されている変更モデル。 変更モデルの詳細については、「 変更モデル」を参照してください。
タイプ	変更要求のタイプ。変更モデルが定義されたタイプで構成されていない場合、このフィールドに は [モデル] が表示されます。このフィールドは読み取り専用です。 変更モデルの作成の詳細については、「 変更モデルの作成」を参照してください。
状況	変更要求状況。デフォルトのステータスは [新規] です。
競合ステータス	この変更に対して競合があるかどうか、あるいは競合が実行されていないかどうかを示すステータス。
最近の実行の競合	競合が最後に実行された日時。
アサイン先グループ	変更要求に対応するグループ。 ビジネスルール *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* は、CI またはサービスオファリングで利用可能な [アサイン先グループ] フィールドに連続して入力します。 **注:** ビジネスルールは、変更要求が作成または更新されたとき、および [アサイン先グループ] と [担当者] フィールドが空のときにトリガーされます。 デフォルト値を上書きする場合は、新しいプロパティを作成し、[アサイン先グループ] フィールドの入力に使用するプロパティ値のフィールドを指定する必要があります。次の優先順位でプロパティを作成します。

自動翻訳

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

フィールド	定義
	○ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.field_name*：[アサイン先グループ] フィールドに入力される CI フィールドを識別します。 ○ *com.snc.change_request.service_offering_assignment_group.field_n* サイン先グループ] フィールドに入力されるサービスオファリングフィールドを識別します。
担当者	変更がアサインされているユーザー。アサインルールが適用される場合、変更は適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
簡単な説明	変更の概要。
説明	変更の詳細な説明

3. 変更を計画するには [計画] タブをクリックし、情報を入力します。
この情報は変更承認者にとって重要です。
4. [スケジュール] タブをクリックします。

   a. 予定日について持っている情報をできるだけ多く入力してください。
   標準的な変更は事前承認されているため、フィールドの一部は通常の変更または緊急の変更にのみ使用できます。

   > **注:**
   > 通常の変更または緊急の変更の場合は、開始予定日と終了予定日、実開始日と実終了日を手動で入力します。アサイニーが作業を開始して完了する [実装] ステータス中に実開始日および実終了日フィールドに入力します。

   b. **[CAB** 必須] チェック ボックスを表示するようにフォームが設定されている場合、それを選択して実装前に CAB 承認が必要であることを示します。
   変更要求の **[CAB** 実施日時] フィールドは、CAB 会議フォームの [会議開始時間] フィールドの日時で自動的に更新されます。

   c. 予定されていない CI アクティビティがある場合、[権限なし] チェックボックスを選択して、それが許可されていない変更であるかどうかを判断します。

   詳細については、「許可されていない変更要求」を参照してください。

   > **注:**
   > このチェックボックスは、緊急の変更要求に対してのみ使用できます。

   d. **[CAB** 代理人] フィールドを表示するようにフォームが設定されている場合、変更を説明するために CAB 会議に出席するユーザーを選択します。

   e. **[CAB** の提言] フィールドに、CAB 会議に関連するメモまたは実施結果を入力します。

5. [競合] タブをクリックします。
6. 変更競合を検出するには、[競合をチェック] をクリックします。
7. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
8. 関連リストのエントリーをレビューし、必要に応じてエントリーを変更します。

自動翻訳

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

デフォルトの変更要求関連リスト

フィールド	説明
影響を受ける CI	変更によって影響を受ける (CMDB からの) CI のリスト。影響を受ける複数の CI を変更に関連付けることができます。
影響するサービス/CI	変更で影響を受ける CI によって影響する、ビジネスサービスや他の CI クラスなどの CI のリスト。複数の影響を受ける CI を変更に関連付けることができます。
サービスオファリング	変更によって影響を受けるサービスオファリングのリスト。複数のサービスオファリングを変更に関連付けることができます。この関連リストは、サービスオファリングが選択されている場合にのみ利用できます。 影響するサービスに関連付けられたサービスオファリングが存在する場合は、[影響するサービス/CI] 関連リストを更新してオファリングを表示します。 **注:** Paris のリリース前にフォームまたは関連リストのデフォルトビューをカスタマイズしていた場合は、デフォルトではフィールドまたは関連リストを表示できません。手動で追加するには、フォームを変更します。
承認者	このリストは、ワークフローから自動的に生成されます。また、タスクにアサインされている承認者の [グループ] を表示することもできます。
タスクを変更	タスクのリストをワークフローから作成できます。デフォルトのワークフローでは、[実装] ステータスでタスクが生成されます。新規変更タスクを作成することもできます。タスク タイプ [実装] の [開始予定日] および [終了予定日] は、変更要求で指定された開始予定日と終了予定日の範囲内になければなりません。
問題	変更が問題から生成された場合、このリストが自動的に生成されます。
変更により修正されたインシデント	解決のために変更が必要なインシデントのリスト。
変更によるインシデント	変更の実装によって引き起こされたインシデントのリスト。
CAB アジェンダアイテム	アジェンダアイテムのリストと各項目の詳細。たとえば、会議の開始時間と終了時間、会議に割り当てられた時間、会議のステータス、およびそのアジェンダアイテムに対する決定などです。 **注:** リストが空である場合は、フォームに [CAB アジェンダアイテム] 関連リストは表示されません。この機能は、Jakarta インスタンスでのみ使用できます。

9. 変更要求が次のステータスに進む準備ができたら、[承認リクエスト] をクリックします。
変更要求のタイプに基づいてステータスが前に進みます。

自動翻訳

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

- [評価] ステータス：通常の変更要求に対するグループレベル承認。承認レコードは、[アサイン先グループ] に基づいて自動的に生成されます。提案された変更のピア レビューと技術レビューを行うことができます。
- [認可] ステータス：緊急の変更要求。
- [スケジュール済み] ステータス：事前承認された標準的な変更。

注:

変更レコードをメールするには、コンテンツフレームで、その他のオプションアイコン ( ) をクリックして、[メール] を選択します。変更を要求したユーザーと、変更にアサインされたユーザーは、どちらも受信者のリストに自動的に設定されます。

カレンダーを表示するには、[変更要求] フォームのタイトル バーにある [カレンダーを表示] をクリックします。

次のタスク

変更要求の処理

関連情報

状況モデルと移行

変更要求の保留

競合するカレンダー

構成アイテム (CI) からの変更要求の作成

構成アイテム (CI) のリストから変更要求を作成するか、リストから選択した CI を変更レコードに追加します。

始める前に

必要なロール：itil、admin、または sn_change_write

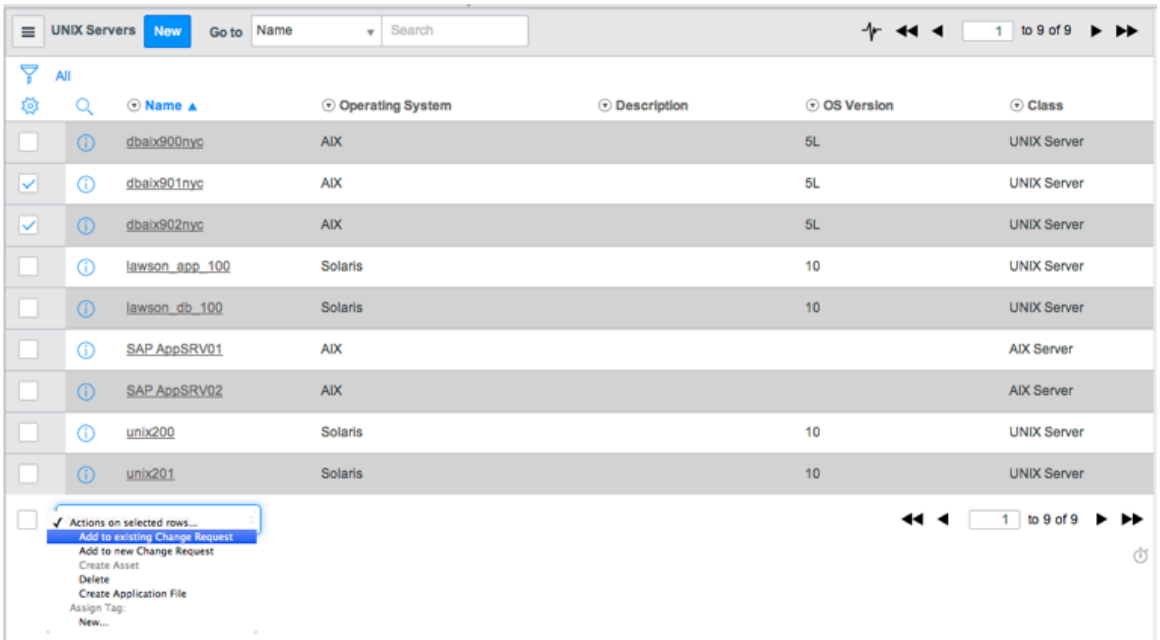
手順

1. CI のリストを選択します。
   たとえば、 **All** (すべて) > 構成 > サーバー > **Unix**.
2. リストから 1 つまたは複数の CI を選択します。
3. 必要に応じて、[アクション] リストから次のいずれかのオプションを選択します。

オプション	説明
既存の変更要求に追加	CI を既存の変更要求に関連付けるには、このオプションを選択します。
新しい変更要求に追加	CI を新しい変更要求に関連付けるには、このオプションを選択します。

自動翻訳

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



注:
[ビジネスサービス] CI クラスの CI が、変更要求の [影響するサービス/CI] 関連リストに追加されています。残りの CI は、[影響を受ける **CI]** 関連リストに追加されています。

選択に応じて、要求された既存の変更が選択した CI で更新されるか、選択した CI で新しい変更要求レコードが作成されます。

4. 必要に応じて、引き続き変更レコードの作成または変更を行います。

カタログからの標準的な変更要求の作成

公開済みの標準的な変更カタログテンプレートから標準的な変更要求を作成することができます。

始める前に

必要なロール：itil、admin、または sn_change_write

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 標準的な変更 > 標準的な変更のカタログ.
2. 作成する標準的な変更のタイプに応じて、次のいずれかのオプションを選択します。

オプション	説明
ネットワークの標準的な変更	ネットワークの標準的な変更要求を作成します。
サーバーの標準的な変更	サーバーおよび添付ストレージの標準的な変更要求を作成します。

3. [アイテム] セクションからテンプレートを選択します。

Example
たとえば、データセンター キャビネットにネットワークスイッチを追加します 。 ネットワークの標準的な変更 > アイテム 節。
カタログアイテムを選択すると、標準的な変更が作成されます。[変更要求] フォームに標準的な変更テンプレートの値が表示されます。

自動翻訳

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

4. 補足情報があればフォームに記入してください。

   Example
   たとえば、[構成アイテム] や [アサイン先グループ] を追加します。

5. フォームのコンテキストメニューを開いて [保存] を選択します。
6. 標準的な変更の要求に適用される関連リストの情報があれば記入してください。
7. [**Update** (更新)] を選択します。

変更要求のコピー

アクティブまたはキャンセルされた変更要求の詳細を、新しい変更要求にコピーできます。

始める前に
必要なロール：itil、admin、または sn_change_write

このタスクについて
アドミニストレーターは、以下のうち新しい変更要求にコピーされるアイテムを構成します。

- コピーされるコンテンツ。
- コピーされる属性またはフィールドと値。コピーされない属性はすべてデフォルト値にリセットされます。
- コピーされる構成済みの関連テーブル。

> **注:**
> 標準的な変更から変更の詳細をコピーすることはできません。

変更をコピーすると、新しい変更タスクを作成できます。変更タスクを作成する関連ワークフローが変更レコードにある場合、これらの変更タスクはワークフローによって作成されるため、コピーされないことがあります。ワークフローがタスクの作成時に **change_task** テーブルの **created_from** フィールドを [ワークフロー] に設定する場合、手動で作成されたタスクのみがコピーされます。**created_from** フィールドのデフォルト値は [手動] です。

手順

1. 次のように移動する。 変更 > オープン.
2. コピーする変更要求を選択します。
3. ヘッダーを右クリックしてから [変更をコピー] をクリックして、変更の詳細をコピーします。
   新しい変更レコードのプレビューに、元のソース変更レコードの値が表示されます。
4. 必要に応じて、新たに作成した変更レコードの値を編集します。
5. [送信] をクリックして、新規変更要求レコードを作成します。

次のタスク
既存の変更要求がコピーされて新規変更要求が作成されます。次に ITIL ロールを持つユーザーは、必要に応じて変更要求をレビュー、承認、実装、およびクローズします。
さらに、新たに作成された変更要求に CI を関連付けることができます。

関連情報

変更要求をコピーする機能の設定

自動翻訳

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

変更タスクの作成

変更要求の変更タスクを作成することができます。変更タスクとは、変更要求に関連している作業のことです。たとえば、変更を計画し、変更を実装し、テストし、作業をレビューするタスクがあります。

始める前に

必要なロール：itil、admin、または sn_change_write

このタスクについて

変更タスクは、手動で、またはワークフローから作成することができます。[変更要求] フォームには、すべての手動およびワークフロー変更タスクが含まれている [タスクを変更] 関連リストがあります。この関連リストから、既存のタスクを編集したり、タスクを作成したりすることができます。ワークフロー変更タスクは、[レビュー] タスク タイプで自動的に生成されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > オープン.
2. 変更要求を選択して、変更タスクを追加します。
3. [タスクを変更] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 必要に応じてフィールドに入力します。

タスクを変更フォーム

名前	定義
構成アイテム	変更タスクが適用される構成アイテム (CI) またはサービス。
開始予定日	タスクについての作業を開始する予定の日付。
終了予定日	変更タスクの完了が予定されている日付。 タスク タイプが [実装] である場合、[開始予定日] および [終了予定日] の値は、変更要求で指定された開始予定日と終了予定日の範囲内に値がなければなりません。
タイプ	[計画]、[実装]、[テスト中]、または [レビュー] の、変更タスクのタイプ。デフォルトのワークフローでは、[レビュー] タイプでタスクが生成されます。
状況	変更タスクのステータス： ○ 処理待ち：オープンかつアサイン解除済み ○ オープン：オープンかつアサイン解除済み ○ 処理中：オープンかつアクティブに作業中 ○ クローズ：非アクティブかつクローズクローズ コードとクローズ メモの指定が必要です。 ○ キャンセル
保留中	[保留中] チェック ボックスは、変更タスクが保留中かどうかを示します。変更タスクが保留中になっている場合は、[保留理由] を指定します。
アサイン先グループ	変更タスクがアサインされているグループ。

自動翻訳

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

名前	定義
アサイン先	変更タスクがアサインされているユーザー。アサインルールが適用される場合、変更タスクは適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
簡単な説明	タスクの概要。
説明	タスクの詳細な説明。

5. 変更タスクの作業メモを入力するには、[メモ] タブをクリックします。
6. タスクがクローズされた理由に関するメモを入力するには、[クローズ情報] タブをクリックします。
7. [送信] をクリックします。
   変更タスクが変更要求に追加されます。アサイン先のユーザーが、タスクがアサインされたという通知を受信します。

許可されていない変更の要求

構成アイテム (CI) の不正な変更アクティビティがどのようにキャプチャおよび管理されているかを理解し、この変更をレビューしてタイムリーにアクションを実行できるようにします。

ServiceNow® サービスマッピングと ServiceNow® ITSM の統合の一環として、許可されていない変更アクティビティが検出されたときに、変更管理アプリケーションはイベント通知を受け取ります。結果として、関連する CI に対して許可されていない緊急変更要求が作成されます。承認されていない変更を 変更管理 アプリケーションからレビューし、承認または却下できます。

> **注:**
> 許可されていない変更の要求は、アプリケーションサービスの一部である CI に対してのみ作成されます。また、学習パターンを使用して誤検知を最小化する Flapper アルゴリズムもあります。

ディスカバリープロセス (水平またはトップダウンの検出) では、定義による実際の変更ではない CI プロパティの変更が見つかることがあります。この識別は、測定誤差の場合や、大文字と小文字の区別など、同じ値の異なる表現が原因である可能性があります。緊急の変更要求は重要なアクションです。そのため、この学習パターンで、誤検知 (Flapper の変更) を識別しながら、再計算やタイムラインの更新をトリガーしないようにします。誤検出を回避し、実際の変更のみを報告する必要があります。

学習パターンは、誤検知を次のように識別します。

1. サービスに関連付けられている CI プロパティが変更されると、新しい値 (CI とフィールドのペア) が Flapper のデータテーブルに記録されます。
2. システムは夜間ジョブを実行し、収集されたデータに対してさまざまなアルゴリズムを実行して、誤検出を示すパターンを特定します。
3. 変更された CI フィールドの関連する戦略述語はすべて、90% を超える信頼度で実行されます。この手順により、すべての新しい値が誤検出かどうかが判断されます。すべての新しい値が false の場合、変更は無視され、モデルは更新されません。

   > **注:**
   > CI がアクティブな変更要求に関連付けられている場合、このステップはスキップされます。

予定されていない CI 変更アクティビティが発生すると、許可されていない変更要求が作成され、次のチェックがトリガーされます。

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

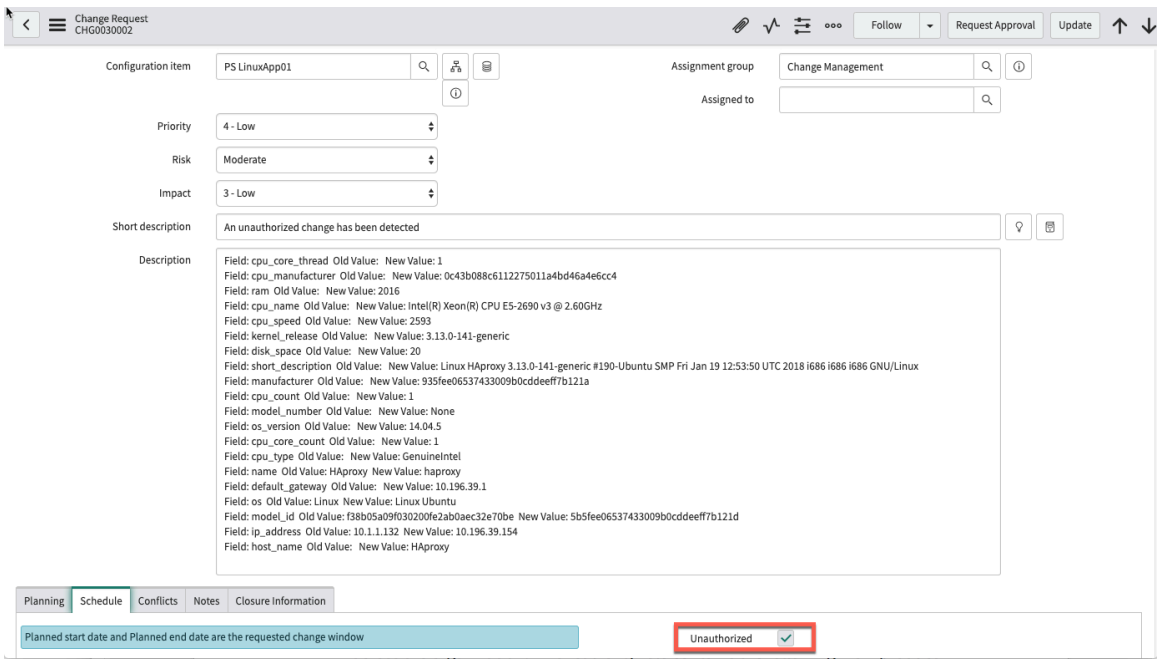
自動翻訳

- システムは、CI が許可された CI クラスの一部かどうかを確認します。許可されている場合、システムはこの特定の CI で以前にフラグが付けられているかどうかを確認します。フラグが付けられていて、以前に作成された許可されていない変更が通知無視期間内の場合、それ以上のアクションは実行されません。フラグが付けられていない場合は、この CI がプロパティで指定された条件に一致する変更要求に関連付けられているかどうかがさらに確認されます。関連付けられていない場合は、検出された CI の変更は「許可されていない」としてフラグが付けられ、*ci.change.unplanned* イベントが発生します。
- *ci.change.unplanned* イベントを受信すると、スクリプトは [イベント処理を有効にする **(Enable event processing)]** フィールドが **true** かどうかを確認します。**true** の場合、許可されていない変更の要求が作成されます。デフォルトでは、このプロパティは **false** です。

生成された *ci.change.unplanned* イベントによって、緊急タイプの変更要求の作成が自動的にトリガーされます。

フォームに事前入力されている次のような詳細情報を利用して、許可されていない変更を識別してレビューできます。

- [許可されていない **(Unauthorized)]** オプションが選択されている。このオプションは、その変更が許可されていない変更であることを示します。
- [アサイン先グループ] フィールドに [変更管理] が設定されている。
- [構成アイテム] フィールドに、許可されていない変更が行われたアイテムが設定されている。
- [説明] フィールドに、変更の要求の変更済みフィールドの情報が設定されている。



レビューおよび承認のために、[アサイン先グループ]、[CI アイテム管理担当者]、[オーナー]、および [担当者] メンバーにメール通知が送信されます。ただし、CI 変更が多く、それらの CI を含めるためのオープンな変更の要求が作成されていない場合、システムはこれらの CI に対して、許可されていない変更の要求を作成します。このイベントが発生すると、メンバーは多数の許可されていない変更の通知メールを受信します。このような場合、これらの通知を無効にすることを選択できます。詳細については、「許可されていない変更の通知の無効化」を参照してください。

注:
メール通知は、アプリケーションサービス ([検出済み] または [手動サービス]) の一部である CI に予定されていない変更がある場合にのみ、送信されます。

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

自動翻訳

この変更の要求が承認されると、ステータスが [評価] に変更され、通常のプロセスに従って要求がクローズされます。

実施後のレビューのアサイン

承認なしで変更が実装された場合は、許可されていない変更のリスクと影響度を評価するために、実装後のレビューが必要になります。

許可されていない変更が承認されると、[ステータス] フィールドが [レビュー] となっている変更タスクが作成されます。この変更タスクは、[簡単な説明] フィールドが [実施後のレビュー] に設定されている変更管理グループにアサインされます。通知を受信するアサインされたメンバーは、変更タスクをレビューしてクローズできます。

許可されていない変更の設定の変更

変更アドミニストレーターは、[許可されていない **(Unauthorized)]** チェックボックスをオフにして、許可されていない変更の要求を緊急の変更要求に変換できます。このチェックボックスをオフにした場合は、[作業メモ] フィールドに変更の理由を入力します。

ITIL ユーザーが [許可されていない **(Unauthorized)]** チェックボックスをオフにするには、[タイプ] フィールドに [機能停止] が指定されたタスクレコードから機能停止を作成します。詳細については、「タスクからの機能停止の作成」を参照してください。

> **注:**
> 機能停止レコードが関連付けられていない、許可されていない変更があると、状況フローは [許可] から [レビュー] になり、スケジュールまたは実装ステータスがスキップされます。この変更に対して実装が既に発生しているため、ステータスが変更されます。

許可されていない変更要求の作成の無効化

許可されていない変更イベントで受信する、許可されていない変更要求の生成を無効にすることを選択できます。アプリケーションサービスの一部である構成アイテム (CI) が更新されると、システムはこの更新を識別し、更新された CI がオープンな変更の要求の一部であるかどうかを確認します。

始める前に
必要なロール：admin または change_manager

このタスクについて
更新された CI がオープンな変更要求の一部でない場合、システムは変更要求をトリガーし、通知を送信します。変更管理 アプリケーションはこのイベントを使用して、許可されていない変更を作成します。CI 変更が多く、それらの CI を含めるオープンな変更の要求が作成されていない場合、システムはこれらの CI に対して許可されていない変更の要求を作成します。このイベントが発生すると、多数の許可されていない変更の要求がトリガーされ、通知がグループのメンバーに送信されます。この状況を回避するために、更新を実行する前に *`Enable event processing`* プロパティを無効にできます。その他の許可されていない変更のプロパティの詳細については、「許可されていない変更のプロパティ」を参照してください。

> **注:**
> 更新が終了したら、プロパティを有効にします。このプロパティが無効になっていると、許可されていない変更の要求は作成されません。

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

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > アドミニストレーション > 許可されていない変更のプロパティ.
2. [イベント処理を有効にする **(Enable event processing)**] プロパティチェックボックスをオフにします。
3. [更新] をクリックします。

タスクの結果
許可されていない変更要求の作成は無効になり、通知は送信されません。

許可されていない変更のプロパティ

[許可されていない変更のプロパティ] ページを使用して、許可されていない変更機能を有効または無効にし、追加の許可されていない変更のプロパティの基準を設定します。

このプロパティページから、次のような機能を制御できます。

- *ci.change.unplanned* イベントの受信時に、許可されていない変更要求の作成を有効または無効にする。
- 有効で、許可されていない変更カテゴリに分類される、変更要求のタイプを設定する。
- 以前にフラグが付けられた CI に繰り返し変更があった場合に、その期間内に別の許可されていない変更を作成しない待機時間を設定する。
- 検出の間隔を設定する。
- 監視が必要な変更要求の CI クラスを含める。

> **注:**
> 監視対象 CI は、アプリケーションサービスの一部である必要があります。

次のように移動する。 変更 > アドミニストレーション > 許可されていない変更のプロパティ をクリックして、プロパティを表示および編集します。

許可されていない変更のプロパティ

名前	説明
イベント処理を有効にする (Enable event processing)	予定されていない CI 変更 (*ci.change.unplanned*) イベントがトリガーされたときに、許可されていない変更イベントを作成するには、このプロパティを有効にします。 デフォルト値：False
通知無視期間	同じ CI に関する通知の送信や許可されていない変更の作成を無効にする期間を入力します。 デフォルト値：1 日
変更要求クエリー	クエリー条件を追加して、どの変更要求が有効で、許可されていない変更カテゴリに属するかを定義します。たとえば、特定の CI に関して実装またはレビューステータスにあるすべての有効な変更要求を表示する条件を追加できます。指定された条件が満たされない場合、その変更は許可されていない変更になります。
含める CI クラス	含める CI クラスを選択し、許可されていない変更の作成を監視します。

自動翻訳

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

許可されていない変更のプロパティ (続く)

名前	説明
(CI class inclusion)	

変更要求の処理

変更要求の承認、実装、レビュー、およびクローズを行うことができます。

始める前に

必要なロール：itil、admin、sn_change_write、または change_manager

変更要求の処理の一環として、変更の競合を検出し、リスクアセスメントを確実に実行します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > オープン.
2. 作業する変更要求を選択します。
3. ロールに基づいて変更要求に対して以下のアクションを実行できます。

オプション	説明
変更要求の承認または却下	承認レコードを開き、[承認] をクリックして変更要求を承認するか、[却下] をクリックして却下します。 変更要求は、承認されれば [スケジュール済み] ステータスに、却下されれば [新規] ステータスに変更されます。
変更要求の実装	[実装] をクリックして、変更要求を実行します。 変更要求状況が [実装] に変更されます。ワークフローは、[実装] と **[Post-implementation testing]** (実装後のテスト) の 2 つの変更タスクを作成します。変更タスクをレビューし、必要に応じてユーザーまたはグループにアサインします。
変更要求のレビュー	変更要求の詳細をレビューしてから [レビュー] をクリックします。 変更要求が、[レビュー] ステータスに移行します。オープンな変更タスクはすべて [キャンセル] に設定されます。
変更要求のクローズ	[クローズ情報] に [クローズ コード] と [クローズ メモ] を入力してから [クローズ] をクリックします。 変更要求がクローズされます。

自動翻訳

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

オプション	説明
変更要求のキャンセル	コンテキストメニューから、[変更をキャンセル] をクリックします。変更をキャンセルする理由を指定して、[保存] をクリックします。 変更要求がキャンセルされ、変更をキャンセルする理由が [作業メモ] フィールドに追加されます。

注:
ステータスが [実装] から [レビュー] に変更された場合、手動で作成した変更タスクは自動的に閉じたり、キャンセルされたりしません。まず、変更タスクを閉じて、変更要求を閉じる必要があります。

変更要求を承認する approval_user ロールを持つユーザーには、変更要求そのものへのアクセス権限はありません。これらのユーザーが適切な承認を決定するために、承認レコード内の以下の情報を利用できます。

- 番号
- 要求元
- 構成アイテム
- タイプ
- 開始予定日
- リスク
- 終了予定日
- 影響
- 簡単な説明
- 説明
- 理由
- Implementation plan (実装計画)
- Risk and impact analysis (リスクと影響度の分析)
- 切り戻し計画

変更要求アクティビティ ログに承認履歴を追加することもできます。アクティビティ フィルター アイコンをクリックし、リストから [承認履歴] を選択します。承認、却下、コメントなどの承認プロセスに変更があると、アクティビティ ログが更新されます。

関連情報

変更要求の作成

変更要求に関連付けられた CI

[変更要求] フォームの関連リストによって、追加の CI またはサービスを変更要求に関連付けることができます。CI を依存関係ビュー マップから変更要求に関連付けることもできます。

[影響を受ける **CI**] および [影響するサービス/CI] 関連リストにより、CI 変更を管理できます。

最初に変更要求にアクセスし、これらの関連リストを操作すると、構成クラスを使用して CI クラス間で CI を識別できます。構成クラスを手動で変更してリストをフィルタリングし、CI の選択を絞り

自動翻訳

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

込むことができます。たとえば、Linux サーバーのみをフィルタリングするには、**[Linux** サーバー] を [構成クラス] として選択します。

フィルターを作成して保存し、一般的な CI 検索に素早くアクセスできるようにすることもできます。次回に変更要求にアクセスすると、[構成クラス] フィールドには最後に関連付けられた CI クラスが表示されます。この自動フィルターにより、関連 CI が確実に表示されます。

変更要求の影響を受ける CI を特定したら、その CI を変更要求の [影響を受ける **CI]** 関連リストに追加できます。影響を受ける CI を保存したら、フォームのコンテキストメニューを開き、[影響を受けたサービスのリフレッシュ] オプションを選択します。このオプションによって、フォームで言及されている CI であるプライマリ CI に基づいて [影響するサービス/CI] 関連リストが設定されます。

[影響するサービス/CI] および [サービスオファリング] 関連リストは、タスク [task] テーブルと CMDB [cmdb_ci] テーブルの多対多関係を表します。関連リストには、ビジネスサービスやその他の CI クラスなどの CI 、および影響を受けるオファリングが表示されます。この関連リストは、インシデント フォームや問題フォームなどの任意のタスク フォームに追加できます。必要に応じて、影響を受けるサービスおよびサービスオファリングの詳細を手動で入力することもできます。

注:

- 手動で追加された CI は、影響するサービスがリフレッシュされるたびに削除されることはありません。ただし、CI に関連するビジネス サービスは、[影響するサービス/CI] 関連リストに表示されます。
- 「影響を受けたサービスのリフレッシュ」は、[変更要求] テーブルでのみ利用可能でした。このリリースからは、 テーブルを拡張するテーブルで利用可能になりました。これらのテーブルのリストは、*com.snc.task.refresh_impacted_services* プロパティによって主導されています。この UI アクションによって、フォームで言及されている CI であるプライマリー CI に基づいて 関連リストが設定されます。
- 影響するサービスのリストには、サービスマッピング によって検出されたアプリケーション サービスが含まれます。

依存関係ビュー使用による影響を受ける **CI** の変更要求への追加

依存関係ビューを使用して、変更要求の影響を受ける依存 CI を特定し、それを [影響を受ける **CI]** 関連リストに追加します。

始める前に

必要なロール：itil、sn_change_write、または admin

このタスクについて

変更要求が構成アイテムに関連付けられている場合、変更レコードは依存関係ビューからアクセス可能になります。依存関係ビューでは、変更要求の影響を受けるサービスを簡単に評価できます。

表示されていない場合、管理者は [影響を受ける **CI]** 関連リストを表示するように変更要求フォームを構成できます。

手順

1. 変更要求で、[構成アイテム] フィールドの横にある依存関係ビュー アイコンをクリックします。

   注:
   データベースの CI に重要な変更要求が添付されている場合、そのマップにはデータベースに依存するビジネスサービスが含まれます。データベース アイコンには、ノードの問題を示す左下隅に点滅するグリフがあります。

   構成アイテムは、すべての依存 CI とともにマップに表示されます。
2. CI の横にある下向き矢印をクリックすると、CI のタスクおよび問題のリストが表示されます。

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

自動翻訳

このリストには、1 つ以上の変更要求、および後続の監査タスクが含まれる場合があります。このリストから各レコードを開くことができます。

3. タスク番号をクリックすると、この CI に添付されているタスクの完全なリストが表示されます。変更にアサインされたユーザーを表示したり、詳細を表示するためにレコードを開くことができます。
4. マップの設定を変更するには、[レイアウト] フィールドまたはフィルター パネルを使用してマップをフィルタリングします。
   依存関係ビュー マップは、データベースまたは他の CI に応じて影響を受ける CI を強調表示します。
5. 影響を受けた CI を変更に追加するには、強調表示されているノードの横にある矢印をクリックし、[影響を受ける **CI** を追加] を選択します。
6. 変更要求フォームを再ロードする
   [影響を受ける **CI**] 関連リストに追加した CI を表示することができます。

複数 **CI** の変更要求への関連付け

複数の影響する CI または影響を受ける CI を単一の変更要求に関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：itil、change_manager、sn_change_write、または admin

このタスクについて

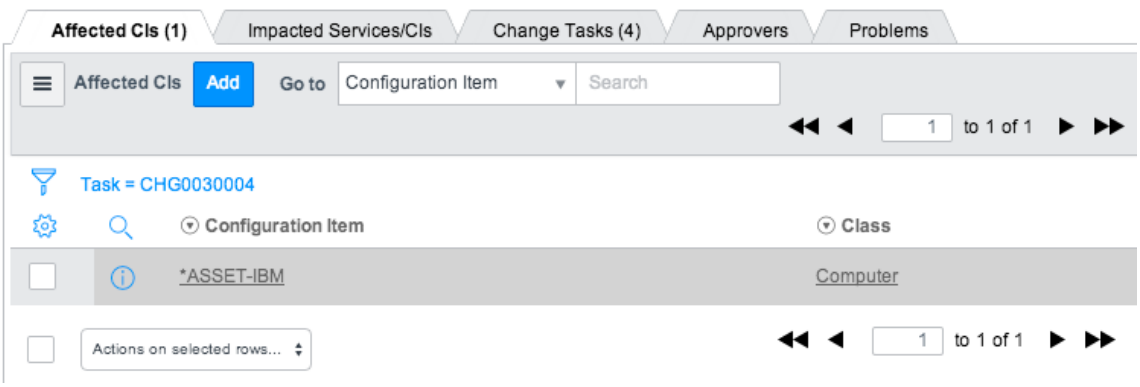
次を使用： 構成アイテム > 構成 > **CI** クラスマネージャー.

[影響を受ける CI] 関連リストで、[プリンシパルクラス] に新しいフィルターが追加されます。システムプロパティ *com.snc.task.principal_class_filter* でこの機能を制御できます。このプロパティには、[プリンシパルクラス] フィルターが適用されているすべてのタスクタイプが含まれています。

変更要求を作成すると、変更レコードの [影響を受ける **CI**] または [影響するサービス/CI] を使用して、その変更要求に複数 CI を追加できます。影響を受ける CI は、変更要求が [新規] ステータスにあるときにのみ追加できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > オープン をクリックし、変更要求レコードを選択します。
2. [影響を受ける **CI**] または [影響するサービス/CI] 関連リストのいずれかで、[追加] をクリックします。

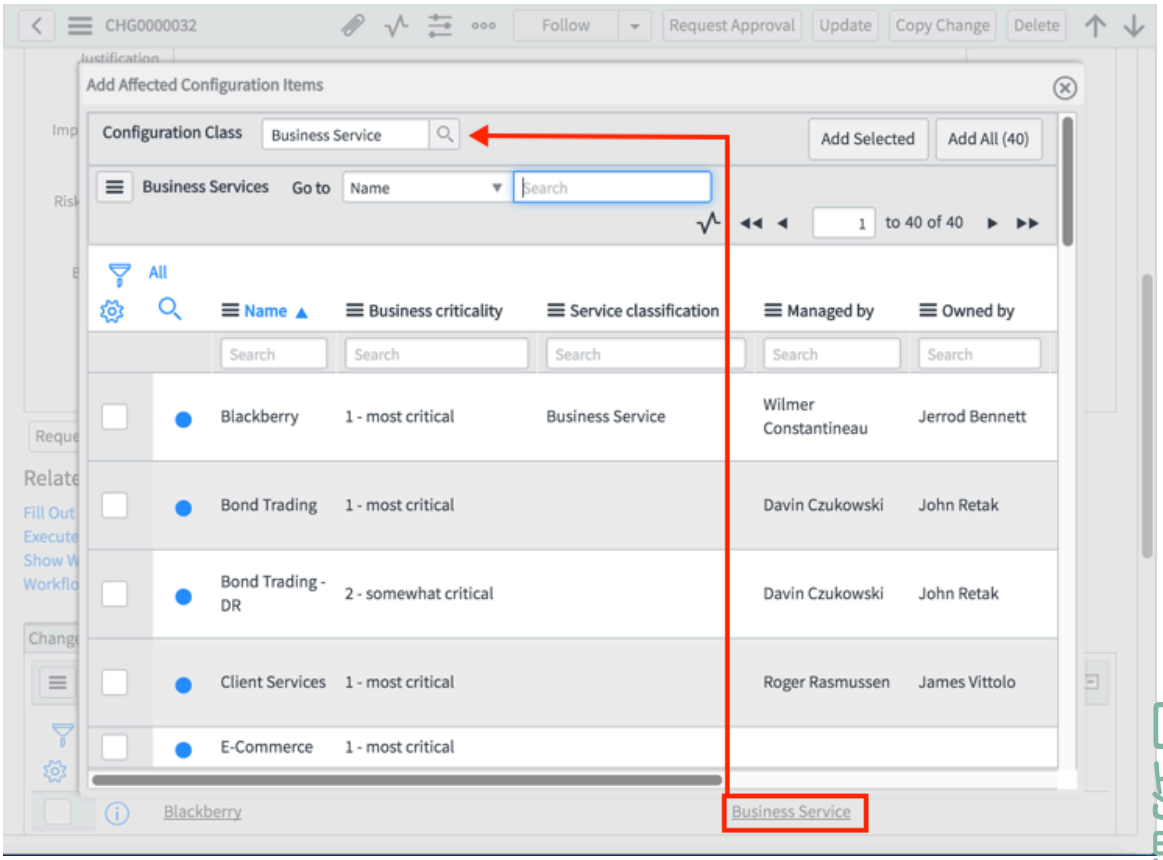


3. ポップアップ ウィンドウに表示される CI のリストから適切な CI を選択します。

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

自動翻訳

[影響を受ける **CI**] リストのポップアップ ウィンドウが、最後に追加された CI の構成クラスに対してフィルタリングされます。この自動フィルターにより、関連 CI が確実に表示されます。必要に応じて、クラスを変更して他の CI の一覧を表示することができます。



[影響するサービス/CI] ポップアップ ウィンドウにすべての CI が表示され、標準のフィルタリング オプションが提供されます。また、作成したフィルターを保存して、一般的な CI 検索に素早くアクセスできるようにすることもできます。

4. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 追加する CI を選択し [選択項目を追加] をクリックして、選択した CI を変更要求に追加します。
   - [すべて追加] をクリックして、リスト内のすべての CI を変更要求に追加します。

関連情報

Mass Update CI

計算されたアプリケーションサービスを持つ、影響を受ける **CI** を追加する

[変更要求] フォームから、計算されたアプリケーションサービスに関連付けられた影響を受ける CI を追加できます。

始める前に

必要なロール：itil、sn_change_write、または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > オープン.
2. 影響を受ける CI を追加する変更要求を選択します。
3. [変更要求] フォームで、[関連リンク] セクションまでスクロールします。

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

自動翻訳

4. [影響を受ける **CI]** タブをクリックし、[追加] をクリックして影響を受ける CI を変更要求に追加します。

   注:
   [影響を受ける CI] は Excel でエクスポートできます。変更要求を右クリックし、新しいウィンドウで開きます。[構成アイテム] を右クリックし、**[Excel** にエクスポート **(Export Excel)]** を選択します。

5. フォームのコンテキストメニューを開き、[影響を受けたサービスのリフレッシュ] をクリックします。
6. [影響するサービス/CI] タブをクリックして、影響を受ける CI に関連付けられ、変更の要求によって影響を受ける動的なサービスがないか確認します。

Mass Update CI

Mass update CI プラグインを使用すると、ユーザーは特定の CI クラスの CI セットに同じ更新を適用できます。変更管理 - 一括更新 CI プラグインは、変更管理 - 状況モデルプラグインがアクティブになっているときに使用されることを意図しています。

これらの機能を使用するには、変更管理 - 一括更新 CI プラグインを有効にします。

注:
この機能は、通常の変更および緊急の変更にのみ使用できます。

[変更管理 - 一括更新 CI] プラグインを有効にすると、[一括更新 **CI** クラス] チェック ボックスがフォームに表示されます。選択すると、 [一括更新 **CI** クラス] タブが表示され、その変更において影響を受ける CI の関連リストに関連付けられているクラスが一致する構成アイテムに対して変更を提案することができます。

変更が [実装] ステータスに移行すると、変更要求に関連する各 CI に必要な更新が作成されます。そのあと、[実装] または [レビュー] ステータスでこれらの更新を適用することができます。

注:
変更要求が [進行中] ステータスで承認されていない場合、CI は追加も削除もできません。

関連情報

[変更管理 - 一括更新 CI] のアクティブ化

複数 CI の変更要求への関連付け

状況モデルと移行

フォームの構成

一括更新 **CI** を使用する

変更要求で提案された変更を使用して、特定の CI クラスの CI セットに同じ更新を適用できます。

始める前に
必要なロール：itil、sn_change_write、または admin

このタスクについて

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 新規作成 をクリックし、[通常] または [緊急 の変更] を選択します。
2. [一括更新 **CI** クラス] チェック ボックスをオンにします。

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

自動翻訳

[一括更新 **CI** クラス] タブまたはフォームセクションが表示されます。

3. [一括更新 **CI** クラス] タブで、更新する CI クラスを選択します。

   動的 CI グループは選択できません。一括更新を使用する場合は、異なる CI クラスを持つグループではなく、特定の CI クラスを選択する必要があります。

   親 CMDB [cmdb_ci] テーブルがデフォルトで選択されています。クラス名を検索します。たとえば、「Linux」または「メール」と入力します。

   > **注:**
   > [構成アイテム] フィールドで動的 CI グループを選択した場合、動的グループの一部であり、選択した CI クラスに属している構成アイテムが更新されます。たとえば、選択した動的 CI グループが Linux サーバー、コンピューター、およびネットワークスイッチで構成されており、提案された変更を含む CI クラスの Linux サーバーを選択した場合は、動的グループ内の Linux サーバーのみが更新されます。

4. 影響を受けるすべての CI で実現させたい変更提案を入力します。
   フィールドと値を選択するたびに、別の行が表示されます。提案された変更を入力してエラーとなる場合は、行の横にある **[X]** をクリックして削除します。
5. [送信] をクリックします。
6. 送信した変更要求を開きます。
7. [影響を受ける CI] 関連リストで、[追加] をクリックします。
   [影響を受ける構成アイテムの追加] ウィンドウが開き、選択した CI クラスの CI のみが一覧で表示されます。
8. 1 つまたは複数の CI を選択して、[選択項目を追加] または [すべて追加] をクリックします。
   影響を受ける CI を選択した後に CI クラスを変更すると、レコードを保存したときにリストがクリアーされます。
9. この変更要求の変更管理プロセスを続行します。
10. レコードが [実装] または [レビュー] ステータスに達したら、[提案された変更を適用] をクリックします。
    提案された変更が影響を受けるすべての CI に適用されたことを伝えるメッセージが表示されます。

    > **注:**
    > 一括更新 CI 機能を使用せずに一括 CI 変更を使用している場合は、変更要求がクローズしたときに提案された変更が適用されます。

関連情報

Mass Update CI

[変更管理 - 一括更新 CI] のアクティブ化

変更要求の作成

変更要求の保留

変更要求を保留にして、作成された変更要求の追加情報を取得できます。

始める前に

変更タスクと変更要求の間で [保留] 機能を同期するには、次のプラグインをアクティブ化する必要があります。

- 変更管理 — コア [com.snc.change_management]
- 変更管理 — 状況モデル [com.snc.change_management.state_model]

自動翻訳

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

必要なロール：itil、admin、sn_change_write、または change_manager

このタスクについて

変更タスクは、いくつかのステータス条件を、関連する親変更要求から継承します。変更要求が保留になっている場合は、次の条件が適用されます。

- 変更が承認待ちの場合、保留中の承認は [不要] にマークされます。変更要求が [保留中] でなくなると、保留中の承認は解除され、[承認待ち] となります。
- この変更は、[保留中] にある間は [キャンセル] ステータスにのみ進むことができます。
- 変更要求が [保留中] にある間にキャンセルされると、その [保留中] フラグは **false** に設定され、変更はキャンセルできず [保留中] のままとなります。
- 変更要求が [保留中] に設定されると、その変更要求のすべての有効な変更タスクの [保留中] フィールドの値が **true** に設定され、[保留理由] が変更要求から変更タスクにコピーされます。
- 変更要求の [保留中] チェック ボックスをオフにした場合、その変更要求のすべての有効な変更タスクの [保留中] フィールドの値が **false** に設定され、[保留理由] が変更タスクからクリアーされます。
- 変更要求がキャンセルされた場合、その変更要求に関連するアクティブな変更タスクもすべてキャンセルされます。
- 変更要求をクローズできるのは、その変更要求に関連するすべての有効な変更タスクがクローズまたはキャンセルされている場合のみです。そうでない場合は、クローズする必要があるオープンな変更タスクがあることを通知するポップアップが表示されます。
- 手動で保留に設定された変更タスクがすでに存在する場合、これらの変更タスクは、変更要求が [保留中] ステータスに設定されたときに上書きされません。同様に、手動で保留に設定された変更タスクは、変更要求の保留ステータスが解除されても、[保留中] ステータスのままとなります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > オープン.
2. 特定の変更要求を開きます。
3. [保留中] チェック ボックスをオンにします。
4. [保留理由] フィールドに、変更要求を保留する理由を入力します。
5. [更新] をクリックします。

関連情報

状況モデルと移行

変更要求の作成

変更に関して影響を受けるサービスと **CI** のリフレッシュ

[影響するサービスと CI] 関連リストは、そのレコードと、影響を受ける CI に基づいて [サービスオファリングおよびビジネスアプリケーション] 関連リストにリストされているレコードを更新します。影響するサービスと CI を特定し、必要なアクションを実行できます。

始める前に

必要なロール：itil、change_manager、sn_change_write、または admin

このタスクについて

変更要求フォームで影響を受けるサービスは、次のいずれかの方法でリフレッシュされます。

- 競合の検出：競合の検出がトリガーされると、影響を受けるサービスのリフレッシュが開始される場合があります。[影響を受ける **CI**] または [サービス] 関連リストに競合がある **CI** に関連したビジネスまたはアプリケーションサービスを自動的に含めるプロパティ

自動翻訳

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

(*change.conflict.populateimpactedcis*) は、[影響を受ける CI]/[サービス] 関連リストをリフレッシュするかどうかを制御します。このプロパティが有効になっている場合、現在の変更要求の *refreshImpactedServices* メソッドを呼び出す ChangeUtils スクリプトインクルードが呼び出されます。

- 変更要求が [新規] ステータスから移行する時点で自動的に：影響を受けるサービスは、変更要求が [新規] ステータスから移行し、[影響を受ける CI] 関連リストが変更できない場合にリフレッシュされます。
- コンテキストメニューから [影響を受けたサービスのリフレッシュ] オプションを選択するときに手動で行います。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > オープン.
2. 関連リストをリフレッシュする変更レコードを開きます。これらの値は、影響を受ける CI に基づいています。
3. [他のアクション] アイコン をクリックしてから、[影響を受けたサービスのリフレッシュ] を選択します。
   [影響するサービス/CI]、[ビジネスアプリケーション]、および [サービスオファリング] 関連リストのレコードが、このフローに従って更新されます。
   - *change.refresh_impacted.include_affected_cis* プロパティが true に設定されている場合、svc_ci_assoc テーブルからすべてのサービスが取得されます。このプロパティが false に設定されている場合、サービスは CIUtils スクリプトインクルードから取得されます。
   - *change.conflict.populateimpactedcis* プロパティが true に設定されている場合、追加のサービスが ChangeCollisionHelper から取得され、サービスのリストに追加されます。
   - サービスマッピング プラグインがアクティブな場合、アプリケーションサービスが取得されます。これらが取得されると、関連付けタイプが [実行日時 **(Runs On)]** になり、関連付けの子は、影響を受けるリスト内の CI の 1 つになります。

   これらのすべてのサービスが関連付けられると、新しいリストが追加され、関連リスト内の既存のアイテムが削除されます。ここで **manually_added** フラグは false に設定されます。プロパティが有効になっている場合は、サービスのリストを使用してビジネスアプリケーションとサービスオファリングに入力されます。

影響を受けたサービスプロパティのリフレッシュ

影響を受けるサービスのリフレッシュプロパティを使用すると、影響を受けるサービスのリフレッシュ機能を有効または無効にし、また影響を受ける追加のサービスプロパティの基準を設定できます。

これらのプロパティを設定することで、次のような機能を制御できます。

- [影響を受ける CI] 関連リストにプライマリ構成アイテムまたはすべてのアイテムを含める
- 影響を受けるサービスをイベントとしてリフレッシュする処理
- [影響を受けるサービス] 関連リストから、[サービスオファリング] および [ビジネスアプリケーション] にデータを入力する

次のプロパティは、sys_properties.list および [プロパティを変更] ページにあります。

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

自動翻訳

影響を受けたサービスプロパティのリフレッシュ

プロパティ	説明
com.snc.change_request.refresh_impacted.include_affected_cisnn	• true の場合、[影響を受ける CI] 関連リストに記載されているすべての構成アイテムがチェックされます。これらの構成アイテムは、アプリケーションサービスマッピングテーブル (svc_ci_assoc) に対してチェックされます。これはより高速なプロセスであり、返す関係性の図示もより簡潔であるためです。svc_ci_assoc テーブルからすべてのサービスが取得されます。 • プロパティが false の場合、変更フォームの CI のみが使用されます。これは、cmdb ツリー構造を走査する方法を使用してサービスを検索します。サービスは CIUtils スクリプトインクルードから取得されます。 **注:** 変更フォームで動的 CI グループを使用する場合は、関連付けが svc_ci_assoc テーブルにあるため、このプロパティを true に設定する必要があります。 (例として) ビジネスサービスをアプリケーションサービスに変換する場合、svc_ci_assoc テーブルに含まれるすべてのレベルが変換時に考慮されます。
change.conflict.populateImpactedCIS	このプロパティが true に設定されている場合、ChangeCollisionHelper スクリプトインクルードは、競合リストで識別された構成アイテムをアプリケーションサービスマッピングテーブル (svc_ci_assoc) およびテーブル (cmdb_ci_service) と照合し、直接影響を受けるビジネスサービスがあるかどうかを確認します。
com.snc.change_request.refresh_impacted.event	• true の場合、影響を受けるサービスをリフレッシュするプロセスは、イベントによって行われます。このプロセスはバックグラウンドで実行され、通知のメッセージによってプロセスが完了したことが通知されます。 • false の場合、これはセッションで実行されます。これはバックグラウンドで実行されないため、完了時に通知はありません。

自動翻訳

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

影響を受けたサービスプロパティのリフレッシュ (続く)

プロパティ	説明
com.snc.change_request.populate_service_offering	• true の場合、[影響するサービス/CI] 関連リストから [サービスオファリング] 関連リストにデータが入力されます。 • false の場合、関連リストは入力も変更もされません。
com.snc.change_request.populate_business_application	• true の場合、[影響を受けるサービス/CI] 関連リストから [ビジネスアプリケーション] 関連リストにデータが入力されます。 • false の場合、関連リストは入力も変更もされません。
com.snc.change_request.refresh_impacted_services.message.show	• true の場合、[影響を受けるサービスのリフレッシュが開始されました] というメッセージが変更要求フォームに表示されます。 • false の場合、[影響を受けるサービスのリフレッシュが開始されました] というメッセージは表示されません。

変更承認ポリシーの作成

変更承認ポリシーを使用して、変更の承認の定義と変更承認ポリシーワークフローを作成し、変更要求の承認プロセスを制御します。

承認定義の作成

承認定義を使用して、ポリシーが承認済みとしてマークされる前に自動的に評価される一連の基準を定義します。

始める前に

承認定義では、次の決定を定義できます。

- 承認がユーザーベースであるかグループベースであるか。
- ユーザーの代理として自動的に承認または却下する必要があるかどうか。
- 承認に対する応答が必要かどうか。

必要なロール：change_manager または admin

注:
複数の適用済み意思決定に同じ承認定義が関連付けられている場合、承認定義は 1 回しか適用できません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 変更ポリシー > 承認定義.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

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

自動翻訳

4. [送信] をクリックします。

変更承認ポリシーの作成

変更承認ポリシーを使用して、変更に対して生成する必要がある承認を定義します。

始める前に
必要なロール：admin、または change_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 変更ポリシー > 変更承認ポリシー.
2. [新規] をクリックして、新しい承認ポリシーを作成します。
3. ポリシーの名前を入力します。
4. [実行] フィールドで、決定を実行するアプローチを判定するためのオプションを選択します。
   - 一致する最初の意思決定：[決定] リストの [順序] 列で定義された値の昇順で、最初に一致した決定を使用します。関連する承認定義が適用されます。
   - 一致するすべての意思決定を実行します：一致するすべての意思決定を使用し、関連付けられた承認定義を適用します。
5. [送信] をクリックします。
6. 作成したポリシーを選択します。
7. 意思決定をポリシーに追加して、[送信] をクリックします。

次のタスク
追加のポリシー入力と意思決定を追加するには、「ポリシー入力の作成」および「意思決定レコードの作成」を参照してください。

ポリシー入力の作成

ポリシー入力は、承認アクションを判断する意思決定を評価するときに使用される変数ソースです。作成された意思決定を評価するための複数のポリシー入力を作成し、変更の要求テーブルとテーブルの変更の要求参照にもアクセスできます。

始める前に
必要なロール：admin、または change_manager

複数のポリシー入力タイプを作成できます。デフォルトでは、*Reference* タイプの **[change_request]** ポリシー入力をすべての変更タイプに使用できます。このポリシー入力は、変更要求テーブルおよびすべてのテーブル変更要求参照へのアクセスを提供します。通常の変更ポリシーでは、*True/false* タイプの追加の **[manager_approved]** ポリシー入力が使用可能です。

追加のポリシー入力を定義するには、次の手順を実行します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 変更ポリシー > 変更承認ポリシー.
2. 変更承認ポリシーを作成するか、既存のポリシーを開きます。
   詳細については、「変更承認ポリシーの作成」を参照してください。

自動翻訳

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

3. [ポリシー入力] タブで、[新規] をクリックしてレコードを作成します。
   [名前] と [アプリケーション] フィールドは自動的に追加されます。
4. [タイプ] フィールドの参照ルックアップアイコンをクリックし、[タイプ] 値を選択します。
5. [ラベル] フィールドに名前を入力します。
   新しいレコードの列名は、[列名] フィールドに自動的に入力されます。
6. [タイプ] フィールドの値に応じて、ポリシー入力の他のパラメーターを設定できます。
7. [送信] をクリックします。

次のタスク
ポリシー入力を作成したら、意思決定内でそれを参照します。

意思決定レコードの作成

意思決定は、変更承認アクションを判断する条件を含むレコードです。変更承認ポリシーを作成するときに、条件ビルダーを使用して意思決定を作成します。

始める前に
必要なロール：admin、または change_manager

ポリシーの入力を参照する条件を評価するための意思決定を作成し、関連付けられた承認定義を適用できます。意思決定を作成するには、次の手順を実行します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 変更ポリシー > 変更承認ポリシー.
2. 変更承認ポリシーを作成するか、既存のポリシーを開きます。
   詳細については、「変更承認ポリシーの作成」を参照してください。
3. [ポリシー入力] タブで、ポリシー入力を作成するか、または既存のレコードを更新します。
   詳細については、「意思決定の作成」を参照してください。
4. [意思決定] タブで、デフォルトの意思決定レコードを開きます。
5. 意思決定レコードの構成をコピーして変更するか、[新規] をクリックして新しい意思決定レコードを作成します。
6. [ラベル] フィールドにラベルを入力します。
7. [回答] フィールドで、承認定義を選択します。
8. 条件ビルダーを使用して、必要に応じてフィルター条件を追加します。
   これらの条件は、ポリシーの結果を決定します。たとえば、リスクが低いときに承認定義をトリガーする評価状態で承認を生成するには、条件ビルダーを使用して、**[Change request.state] [is] [Assess]** および **[Change request.Risk] [is] [Low]** を設定します。
9. [送信] をクリックします。

変更承認ポリシーワークフローアクティビティ

変更承認ポリシーワークフローアクティビティを使用して、変更の承認ポリシーレコードに従ってユーザーとグループの承認を作成することで、変更要求の承認プロセスを制御します。複数のアクティビティを 1 つのワークフローで使用して、そのワークフローで各アクティビティが同じまたは異なる変更承認ポリシーを参照することができます。

現在の変更要求と、アクティビテ内の [ポリシー入力] スクリプトフィールドで定義された追加の入力を使用して、変更承認ポリシーレコードを評価できます。このレポートは、一致する意思決定から承認定義を適用します。

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

自動翻訳

注:
このアクティビティは、ワークフローが [change_request] テーブルであるか、このテーブルを拡張するテーブルで実行されている場合にのみ使用できます。

結果

アクティビティは、適用されたポリシーの結果に基づいて結果の値を割り当てます。可能な結果の値は以下のとおりです。

- 承認済み
- 却下
- キャンセル
- スキップ
- 完了

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

変更承認ポリシーアクティビティの入力変数

フィールド	説明
承認ポリシー	変更要求に適用する変更承認ポリシー
ポリシー入力	変更承認ポリシーレコードで定義されているポリシー入力。ここに追加のポリシー入力を設定します。
終了条件	保留中の承認を保持したまま、アクティビティを完了する必要があるかどうかを決定します。この条件は、ワークフローが変更承認ポリシーアクティビティの再開を処理するように設定されている場合に使用します。たとえば、変更要求が保留中になったときなどです。

条件

以下の条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。

変更承認ポリシーアクティビティの条件

条件	説明
承認済み	変更要求は、適用された承認定義によって定義された基準が満たされたときに承認されます。
却下	適用された承認定義から却下すると、結果は却下されます。
エラー	エラーを生成するイベントまたは条件。
スキップ	この条件がアクティビティに設定されていない場合は、[承認済み] 条件が使用されます。この結果は、次のシナリオで発生します。

自動翻訳

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

変更承認ポリシーアクティビティの条件 (続く)

条件	説明
	• 変更承認ポリシーから一致する決定がない • 一致する意思決定から承認を生成できない

状況

ワークフローエンジンは、アクティビティ状況を使用して、アクティビティに対して次の論理アクションを実行します。

変更承認ポリシーアクティビティ状況

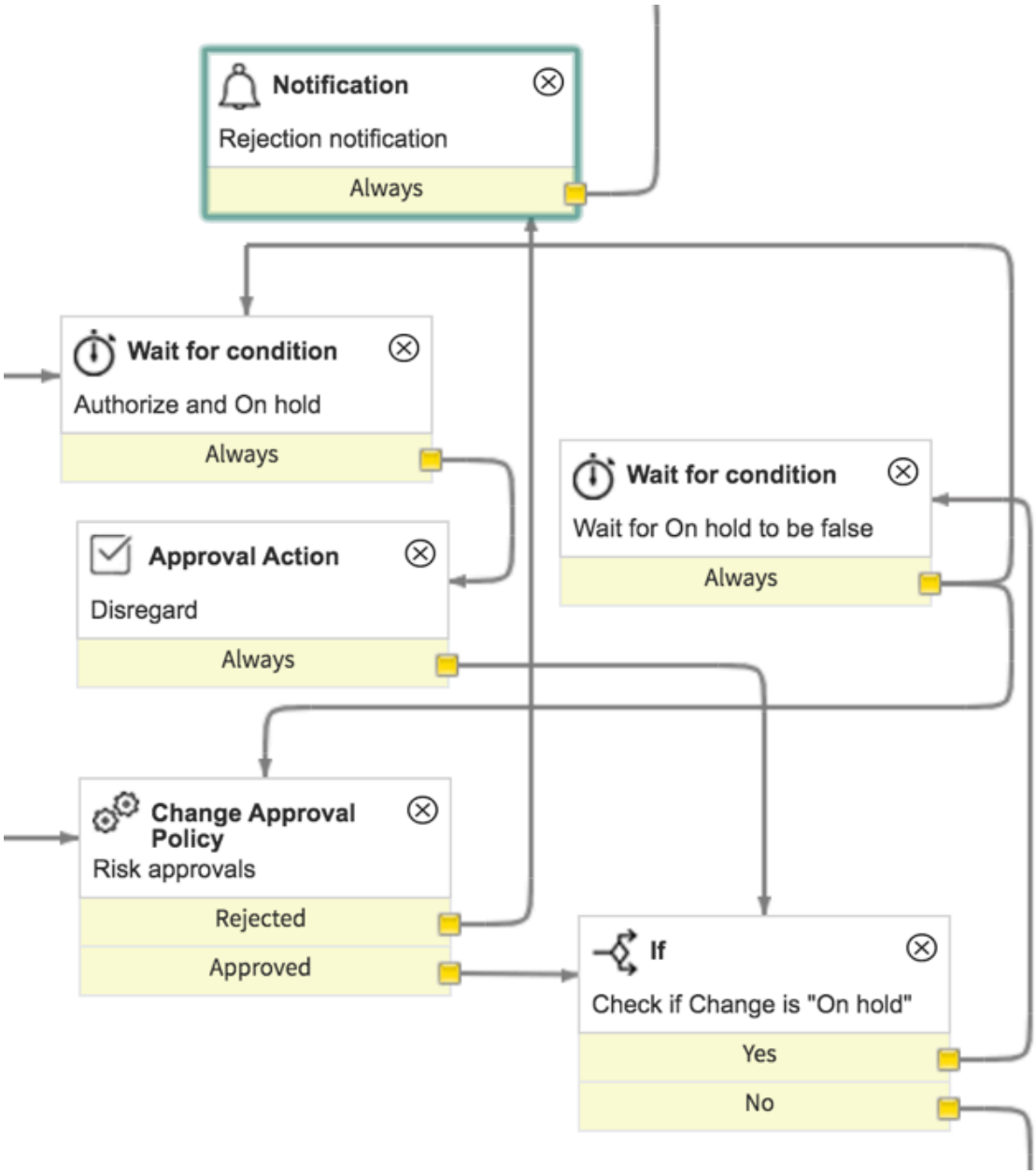
状況	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの [実行] 機能を起動させます。
待機中	アクティビティを再開する特定のイベントが発生するまで、ワークフロー エンジンはアクティビティを無視します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

例

この例では、変更要求 - 通常ワークフローでのリスク承認アクティビティを取り上げています。ワークフローでは、割り当てられたグループのマネージャーが変更要求を既に承認しているかどうかを変更承認ポリシーで考慮しています。

自動翻訳

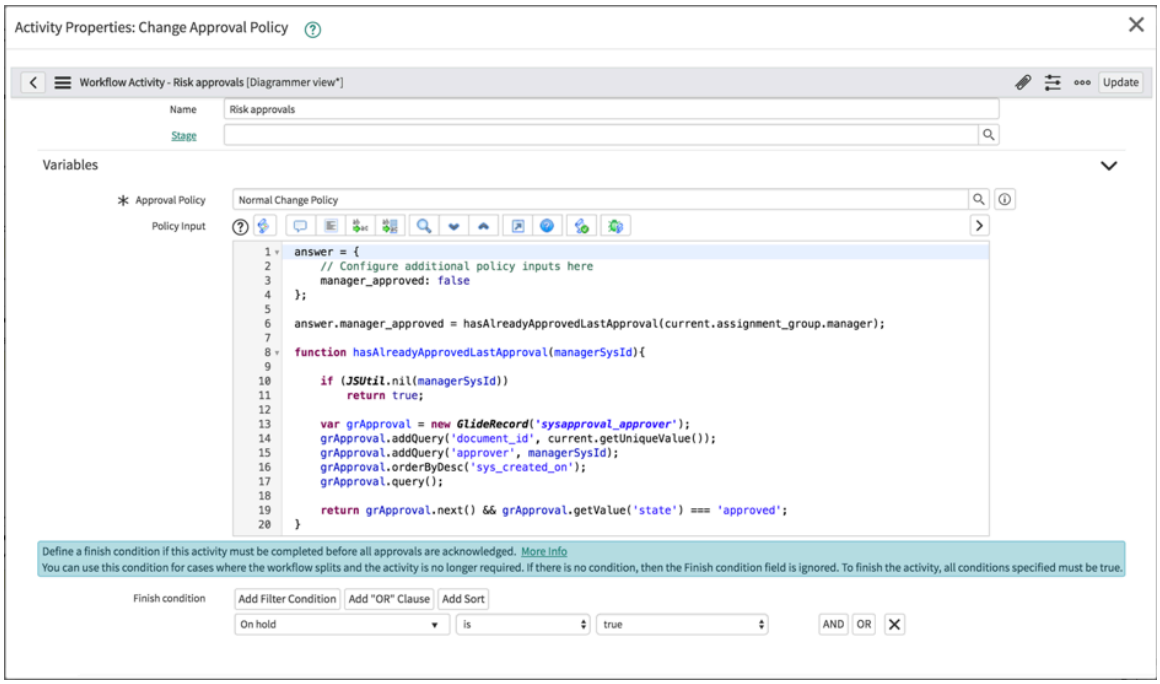
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



このアクティビティを使用して、通常の変更ポリシーの変更要求のリスクを評価できます。このアクティビティを実行すると、関連する意思決定によって、要求する必要がある承認が実行されます。

自動翻訳

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



[ポリシーの入力] フィールドを使用して、追加の入力を設定します。この例では、アクティビティは manager_approved プロパティを定義し、クエリーを実行して、承認済みグループのマネージャーに承認済みレコードが存在するかどうかを確認します。

注:
manager_approved ポリシー入力が変更承認ポリシーレコードで定義されていることを確認します。

[終了条件] フィールドを使用して、保留中の承認を不要とマークして、アクティビティを完了します。このワークフローの例では、変更要求が保留中になると、変更承認ポリシーアクティビティが完了し、ワークフローは変更要求の再開を待機する前に保留中の承認を無視します。保留状態が解除されると、変更承認ポリシーアクティビティが再開されます。

変更承認ポリシーワークフローアクティビティの使用

変更要求ワークフローに変更ポリシーを適用して、承認を管理します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークフローエディター.
2. [変更ポリシー] アクティビティで使用する変更要求ワークフローを開きます。
3. [コア] アクティビティタブの [変更ポリシー] セクションから [変更承認ポリシー] アクティビティをドラッグアンドドロップします。

   注:
   このアクティビティは、change_request テーブルまたはこれを拡張するテーブルでワークフローが実行されている場合にのみ使用できます。

4. ワークフローで変更承認ポリシーを指定して、アクティビティを設定します。
5. ポリシー入力フィールドを設定して、関連する変更承認ポリシーレコードで定義された入力を設定します。

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

6. 変更要求の変更によってアクティビティが時間前に完了する必要があるシナリオをワークフローが処理する必要がある場合は、[終了条件] を設定します。
   たとえば、変更要求が保留中の場合などです。
7. [更新] をクリックします。

[変更承認ポリシーの適用 **(Apply Change Approval Policy)**] フローアクションの使用

変更承認ポリシーを 変更管理 ワークフロースタジオ アクションに適用して、変更要求の承認プロセスを制御します。変更承認ポリシーレコードに従ってユーザーとグループの承認を作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このフローアクションは、[承認を求める **(Ask For Approval)**] フローアクションを使用して、変更承認ポリシーから派生した承認を適用します。承認が生成されると、[承認を求める] アクションは、同じユーザーに対して複数の承認が生成されることを回避します。たとえば、ポリシーで 2 つのグループからの承認が必要で、両方のグループに同じユーザーがいる場合、共通するユーザーには承認が 1 回のみ通知されます。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プロセス自動化 > **Flow Designer** > フロー.
2. 変更承認ポリシーを適用するフローを選択します。
3. 選択 アクション > インストールされたスポーク > **ITSM** > 変更 > 変更承認ポリシーの適用 **(Apply Change Approval Policy)**.
4. フォームのフィールドに入力します。

[変更承認ポリシーの適用 **(Apply Change Approval Policy)**] フォーム

フィールド	説明
アクションラベル	アクションの一意のラベル
ポリシー [変更承認ポリシー]	変更要求に適用するポリシー
変更要求	ポリシーで必要な変更要求のソース。[データピルピッカー] アイコン ( ) を使用して、このフィールドを選択します。[変更要求] リストから変更要求を選択することもできます。
期日	承認ポリシーの期日。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ なし：承認に期限がありません。 ○ 承認：期日に承認ポリシーを自動的に承認します。 ○ 却下：期日に承認ポリシーを自動的に却下します。 ○ キャンセル：期日に承認ポリシーを自動的にキャンセルします。

5. [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

デシジョンビルダーを使用して変更承認ポリシーを作成する

変更承認ポリシーデシジョンビルダーを使用して変更承認ポリシーを作成し、変更に対して生成が必要な承認を定義します。

始める前に

ディシジョンビルダー [sn_decision_design] プラグインをインストールする必要があります。

変更承認ポリシーを変更要求に適用できます。承認ポリシーには複数の意思決定を含めることができ、変更タイプに必要なすべての承認を単一のポリシーで処理できます。意思決定条件が一致すると、関連する承認定義が評価されます。

必要なロール：admin または change_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 変更ポリシー > .
2. [新しい変更承認ポリシーを作成] を選択します。
3. ポリシーの名前を入力します。
4. [実行] フィールドで、決定を実装するアプローチを判定するためのオプションを選択します。

オプション	説明
一致する最初の意思決定	[決定] リストの [順序] 列で定義された値の、昇順で最初に一致した決定を使用します。関連する承認定義が適用されます。
一致するすべての意思決定を実行します	一致するすべての意思決定を使用し、関連付けられた承認定義を適用します。

5. [作成して続行] を選択します。
6. [入力を追加] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

入力フォームを追加する

フィールド	説明
ラベル	入力のヘッダー。
タイプ	入力に使用されるデータのタイプ。 データタイプが [参照] の場合、フォームに [参照] という名前の新しい列が表示されます。参照は、入力に関連付けられたテーブルです。 利用可能な入力タイプは次のとおりです。 ○ 選択肢 ○ 日付 ○ 日付/時刻 ○ 10 進数

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 期日 ○ 整数 ○ 長 ○ 参照 ○ 文字列 ○ 文字列 (完全な UTF-8) ○ True/False

8. [条件列を追加] を選択して条件を追加します。
9. フォームのフィールドに入力します。

[条件列を追加] フォーム

フィールド	説明
条件列ラベル	条件のラベル。
説明	条件の簡単な概要。
入力	条件列にリンクされた入力。 複数のフィールドを評価するために、[参照] 入力タイプで複数の条件を追加できます。
テーブル	データタイプが [参照] の場合、参照テーブルの名前が表示されます。
評価するデータ	入力タイプが [参照] の場合、条件が参照レコードを評価するか、参照テーブルのフィールドを評価するかを指定します。
条件タイプ	入力用に選択されたデータタイプ。
デフォルトの演算子	ユーザー指定の値を評価するために使用される演算子。[True] または [False] を除くすべての入力データタイプには、デフォルトの演算子が必要です。

10. オプション: さらに条件を追加するには、最後の条件列に移動してプラスアイコン (+) をクリックするか、条件列にカーソルを合わせてプラスアイコン (+) をクリックします。
11. 条件セルごとに演算子を選択して、値を入力します。
たとえば、ハードウェアの問題についてのみ変更承認ポリシーを評価する場合は、条件 [アサイン先グループ][次の値に等しい **(=)**] [ハードウェア] を設定します。
12. 結果の列を選択し、リストから目的の変更承認定義を選択します。
13. フォームヘッダーで [保存] をクリックします。

タスクの結果

変更承認ポリシーが作成され、定義された条件に一致する変更要求で評価されます。

自動翻訳

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

CAB ワークベンチの操作

CAB ワークベンチを使用すると、変更要求をレビューして承認し、最近実装された変更をレビューすることができます。

CAB 定義の作成

変更諮問委員会 (CAB) の定義は、定期的な会議の招待状に似ています。CAB 定義を定義すると、その定義から生成されるすべての CAB 会議に関連付けられる属性が決まります。

始める前に
必要なロール：sn_change_cab.cab_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 変更諮問委員会 > 自分の **CAB** 定義.
2. [**New**] をクリックします。
3. [CAB 定義] フォームで、フィールドに入力します。

[CAB 定義] フォーム

フィールド	説明
名前	CAB 定義の名前。
CAB マネージャー	CAB 会議を管理するユーザーの名前。
委任	会議中に CAB マネージャーの代理を務めることができる CAB メンバーに委任する。
ボード メンバー	ユーザーのリストから選択した CAB 会議に出席する予定の役員会メンバー。
ボード グループ	ユーザー グループのリストから選択した CAB 会議に参加する予定の役員会。
Rolling Meeting Window (会議のロール期間)	CAB 会議を作成する日数。 **注:** CAB スケジュールと関連スケジュールがある場合は、これらのスケジュールにより、作成される CAB 会議の数が決定されます。たとえば、1 週間に 1 回 CAB スケジュールがある場合に [会議のロール期間] フィールドに 28 日間を入力すると、3 つの CAB 会議が作成されます。
CAB タイプ	この定義を使用する CAB 会議のタイプ。
タイムゾーン	CAB 会議のタイムゾーン。
所在地	CAB 会議の 1 つ以上の場所。たとえば、さまざまなオフィスの会議室です。
アクティブ	CAB 定義がアクティブであるかどうかを指定するためのチェックボックス。CAB 定義を非アクティブ化するには、このチェックボックスをオフにします。
会議の詳細	会議リンク、パスワード、電話番号などの情報。
アジェンダ管理	

自動翻訳

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

フィールド	説明
フィルター基準を使用して変更要求の日付範囲を決定する	選択した場合、会議のスケジュールに基づいて特定の日付を選択するのではなく、[変更要求追加条件] から開始予定日と終了予定日の時間範囲を選択できます。 **注:** 個別に上書きされない限り、CAB 定義のすべての CAB 会議に対して同じフィールドが選択されます。
通知リードタイム	議論が必要なアジェンダアイテムの数に関する詳細な通知。
アジェンダの決定を自動追加	会議ウィジェットでアジェンダの決定を自動的に取得するためのチェック ボックス。アジェンダの決定は、次の形式で取得されます。 (CAB 自動化) - <変更要求番号> - <意思決定> - <*CAB* マネージャー名> - <時間><*AM/PM*> <タイムゾーン>
変更要求を自動的に追加	CAB 会議のアジェンダに自動的に追加される変更の要求のタイプを定義するためのチェック ボックス。 [変更要求を自動的に追加] を選択すると、**[CAB** 会議をリフレッシュ] 関連リンクが表示されます。このリンクをクリックすると、[変更要求追加条件] フィールドの値と一致する変更の要求に対して検索が実行されます。一致する変更の要求がある場合、それらの変更の要求についてのアジェンダ アイテムが作成され、CAB アジェンダに追加されます。 [変更要求を自動的に追加] を選択しない場合は、会議のアジェンダに関連する変更要求に対して個別のアジェンダアイテムを作成する必要があります。
変更要求追加条件	CAB 会議のアジェンダにどの変更の要求を追加するかを指定する条件ビルダー。 ○ [フィルター条件の追加]：クリックして追加のフィルター条件を追加するか、既存のフィルター条件の横にある **[AND]** をクリックします。 ○ [「OR」節の追加]：クリックすると、複数のフィルター条件の結果が 1 つのリストに表示されます。 ○ [ソートを追加]：クリックしてこの CAB 会議のアジェンダで変更の要求の順序を定義します。アジェンダの順序は、[CAB 定義] または [CAB 会議] で定義することができ、1 つ以上のフィールドに基づくことができます。
アジェンダアイテムあたりの時間	アジェンダで各変更の要求について議論するために割り当てられる時間 (分および秒)。割り当てられた時間は、会議の前または会議中にアジェンダアイテムに合わせて調整できます。
事前に承認された変更を完了	CAB 会議のアジェンダで事前に承認された変更要求を [完了] としてマークするためのチェック ボックス。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 事前に承認された変更は自動的に完了としてマークされるため、承認者がこれらの変更要求をレビューする必要はありません。事前に承認された変更は、[CAB ワークベンチ] に表示され、必要に応じて話し合うことができます。

4. フォームのコンテキストメニューを開いて [保存] を選択します。
[スケジュール エントリー]、[関連スケジュール]、および **[CAB** 会議] 関連リストが表示されます。
5. 一連の CAB 会議の会議スケジュールを設定するには、次の手順を実行します。
CAB 定義に 1 つ以上のスケジュール エントリーを追加して、一連の CAB 会議をスケジュールすることができます。これらのスケジュール エントリーを使用して、CAB 会議を開催する有効な日時を設定できます。

   a. [スケジュール エントリー] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   b. [スケジュール エントリー] フィールド フォームで、次のフィールドに入力します。

[スケジュール エントリー] フィールド フォーム

フィールド	説明
名前	スケジュール エントリーの名前。
タイプ	指定された日時期間のスケジュール エントリーのタイプ (予約や会議など)。 ▪ 休憩：計画された休日として表示されます。 ▪ 予約：予約時間として表示されます。 ▪ 会議：会議の時間として表示されます。 ▪ 電話：電話をかける時間として表示されます。 ▪ 除外済み：期間は除外されています。
表示方法	CAB カレンダーにスケジュール エントリーが表示される方法 (多忙や暫定など)。
時期	スケジュール エントリーの開始日時と終了日時。
終日	選択した日付全体にわたってスケジュール エントリーをアクティブにするためのチェック ボックス。
タイム ゾーン	スケジュール エントリーのタイム ゾーン。タイム ゾーンは変更できません。
繰り返し	スケジュール エントリーが繰り返される頻度 (日次や週次など)。 [月次] を選択すると、[月次タイプ] フィールドが表示されます。1 か月にスケジュール エントリーが繰り返される回数を入力します。 [年次] を選択すると、[年次タイプ] フィールドが表示されます。オプションを次のように選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明

	▪ 日付：スケジュールを定義する現在の日付として選択します。
	▪ フロート中：このオプションを選択すると、次のフィールドが表示されます。
	  ▪ 浮動週：スケジュール エントリーが繰り返される月の週。
	  ▪ 開始日：スケジュール エントリーが繰り返される曜日。
	  ▪ 月：スケジュール エントリーが繰り返される月。

繰り返し間隔	スケジュール エントリーの繰り返しを選択した場合は、繰り返しの頻度を指定します。たとえば、週次の繰り返しを選択した場合は、毎週や 2 週間ごとなど、頻度を指定します。 このフィールドは、[週次]、[月次]、または [年次] オプションを選択すると表示されます。
繰り返し	スケジュール エントリーの繰り返しを選択した場合は、それがいつ繰り返されるのかを指定します。たとえば、週次の繰り返しを選択した場合は、繰り返す曜日を指定します。 このフィールドは、[週次] オプションを選択すると表示されます。
繰り返し期限	スケジュール エントリーが繰り返されるようにスケジュールした場合は、スケジュール エントリーの繰り返しが終わる日を指定します。

c. CAB 定義にスケジュール エントリーを追加するには、[送信] をクリックします。

d. オプション: 新しいブラウザー ウィンドウまたはタブで、カレンダー ビューで一連の CAB 会議を表示するには、[スケジュールを表示] 関連リンクをクリックします。

6. 一連の CAB 会議の関連スケジュールを設定するには、次の手順を実行します。
1 つ以上の関連スケジュールを CAB 定義に追加できます。関連スケジュールを使用すると、CAB 会議を開催するための有効なスケジュールを設定できます。たとえば、祝日のスケジュールを関連スケジュールとして設定すると、CAB 会議は祝日にスケジュールされなくなります。

a. [関連スケジュール] 関連リストで、[編集] をクリックします。

b. 1 つ以上の関連スケジュールを選択し、それらを **[Related Schedules List]** (関連スケジュールリスト) に移動します。

c. [保存] をクリックします。

d. オプション: **[CAB** 定義] フォームで [スケジュールを表示] 関連リンクをクリックして、定義したスケジュールをカレンダーに表示します。

7. [関連リンク] セクションで、**[CAB** 会議をリフレッシュ] をクリックします。
CAB 定義から作成された一連の CAB 会議は、CAB 定義の基準を継承します。
CAB 定義から生成された一連の CAB 会議は、**[CAB** 会議] 関連リストに表示されます。

次のタスク
CAB 会議の詳細を変更し、会議要求を出席者に送信できます。各会議のアジェンダアイテムをレビューしたり追加したりして、アジェンダを管理することもできます。

自動翻訳

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

関連情報

OR 条件

CAB カレンダーの表示

CAB カレンダーは、CAB 会議の計画と管理に役立つ CAB 会議のスケジュールの概要を提供します。

始める前に

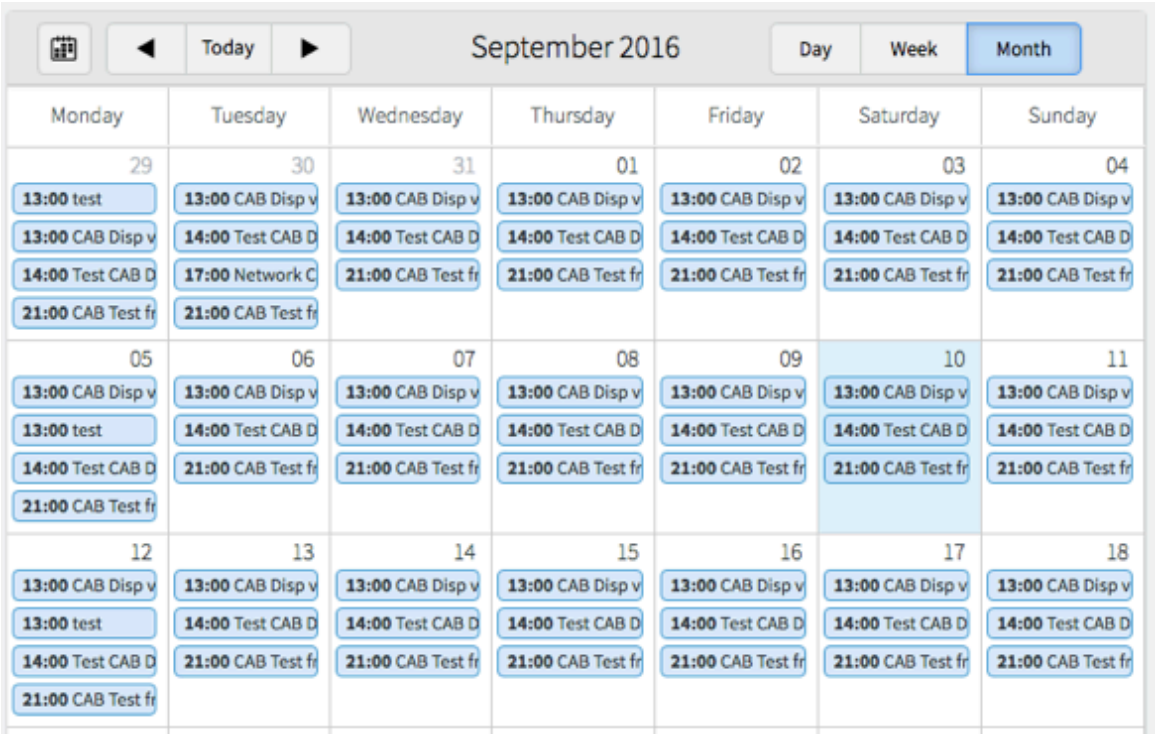
必要なロール：itil、sn_change_cab.cab_manager、sn_change_read、sn_change_write、または admin

このタスクについて

CAB カレンダーを表示して、特定の会議を表示し、出席できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 変更諮問委員会 > **CAB** ワークベンチ.



2. CAB カレンダーから次の操作を実行できます。

オプション	説明
カレンダー表示する	CAB カレンダーの右上にあるオプションをクリックして、カレンダーを日次、週次、または月次ビューで表示します。
CAB 会議の詳細を一目で確認する	特定の CAB 会議をクリックして、CAB マネージャー、会議の開始時間、会議の終了時間などの詳細を表示します。
特定の CAB 会議に出席する	出席する会議をクリックし、[開く] をクリックして会議を開始します。

単一の CAB 会議の作成

要件に応じて、個別の変更諮問委員会 (CAB) 会議を作成できます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_change_cab.cab_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 変更諮問委員会 > 自分の **CAB** 会議.
2. [**New**] をクリックします。
3. [CAB 会議] フォームで、フィールドに入力します。

[CAB 会議] フォーム

フィールド	説明
名前	CAB 会議の名前。
CAB マネージャー	CAB 会議を管理するユーザーの名前。デフォルトは、現在ログインしているユーザーです。
委任	会議中に CAB マネージャーの代理を務めることができる CAB メンバーに委任する。
ボード グループ	
ボード メンバー	
状況	○ 保留中：会議がまだ開始されていないことを示します。これは会議のデフォルト状態です。 ○ 処理中：会議が開始され、進行中であることを示します。 ○ 完了：会議が開催され、終了したことを示します。 ○ キャンセル：会議がキャンセルされたことを示します。 **注:** 会議が CAB ワークベンチ内から開始され、終了すると、[状態] フィールドが自動的に更新されます。たとえば、CAB マネージャーが将来の会議をキャンセルしない限り、このフィールドを手動で変更する必要はありません。CAB ワークベンチが予期せず終了した場合、CAB マネージャーは [状態] フィールドを手動で更新する必要があります。
会議開始時間	会議の開始日時。 **注:** CAB 会議にアジェンダアイテムを追加すると、変更要求の **[CAB** 実施日時] フィールドがこの日付で自動的に更新されます。
会議の終了時間	会議の終了日時。
会議メモ	会議のメモを入力します (存在する場合)。
所在地	CAB 会議の 1 つ以上の場所。たとえば、さまざまなオフィスの会議室です。
会議の情報	
会議の詳細	会議リンク、パスワード、電話番号などの情報。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アジェンダ管理	
フィルター基準を使用して変更要求の日付範囲を決定する	選択した場合、会議のスケジュールに基づいて特定の日付を選択するのではなく、[変更要求追加条件] から開始予定日と終了予定日の時間範囲を選択できます。 **注:** CAB 会議の [フィルター基準を使用して変更要求の日付範囲を決定する] フィールドを選択した場合、その会議の [この日付より後に開始される変更要求] フィールドと [この日付以前に開始される変更要求] フィールドは無効になるため無視されます。変更要求の追加条件により、日付範囲が決定されます。
この日付より後に開始される変更要求	この日時より後に開始される変更要求は、CAB 会議に追加する必要があります。
この日付以前に開始される変更要求	この日時以前に開始される変更要求は、CAB 会議に追加する必要があります。
事前に承認された変更を完了	CAB 会議のアジェンダで事前に承認された変更要求を [完了] としてマークするためのチェック ボックス。 **注:** 事前に承認された変更は自動的に完了としてマークされるため、承認者がこれらの変更要求をレビューする必要はありません。事前に承認された変更は、[CAB ワークベンチ] に表示され、必要に応じて話し合うことができます。
アジェンダアイテムあたりの時間	アジェンダで各変更の要求について議論するために割り当てられる時間 (分および秒)。割り当てられた時間は、会議の前または会議中にアジェンダアイテムに合わせて調整できます。
通知リードタイム	議論が必要なアジェンダアイテムの数に関する詳細な通知。
アジェンダの決定を自動追加	会議ウィジェットでアジェンダの決定を自動的に取得するためのチェック ボックス。アジェンダの決定は、次の形式で取得されます。 (CAB 自動化) - <変更要求番号> - <意思決定> - <*CAB* マネージャー名> - <時間><*AM/PM*> <タイムゾーン>

4. フォームのコンテキストメニューを開いて [保存] を選択します。
   [アジェンダアイテム] および 関連リストが表示されます。

次のタスク

アジェンダアイテムと出席者を CAB 会議に追加できるようになりました。

CAB 会議の詳細の表示

過去、スケジュール済み、または進行中の CAB 会議の詳細を表示できます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：itil、sn_change_cab.cab_manager、sn_change_read、sn_change_write、または admin

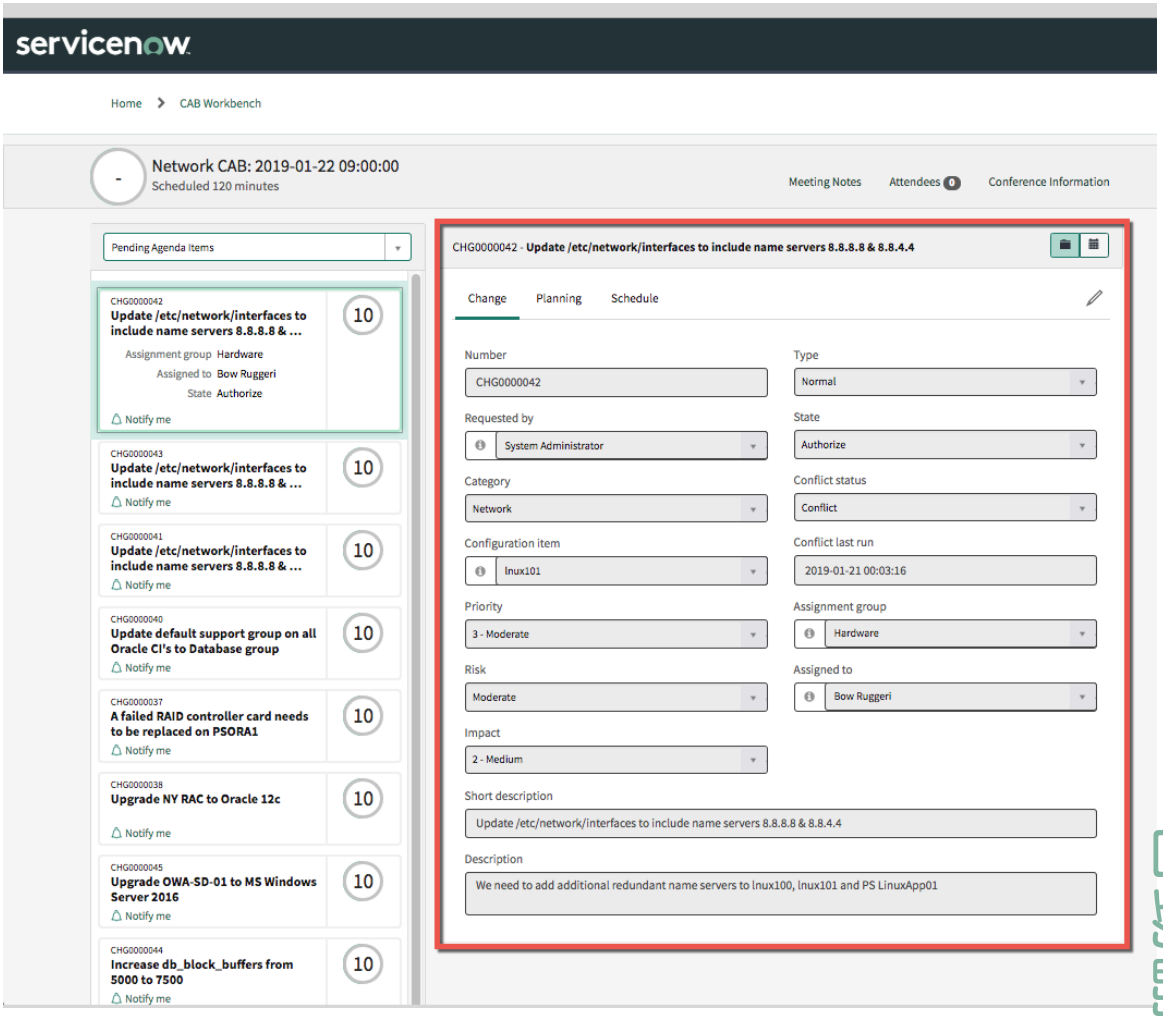
手順

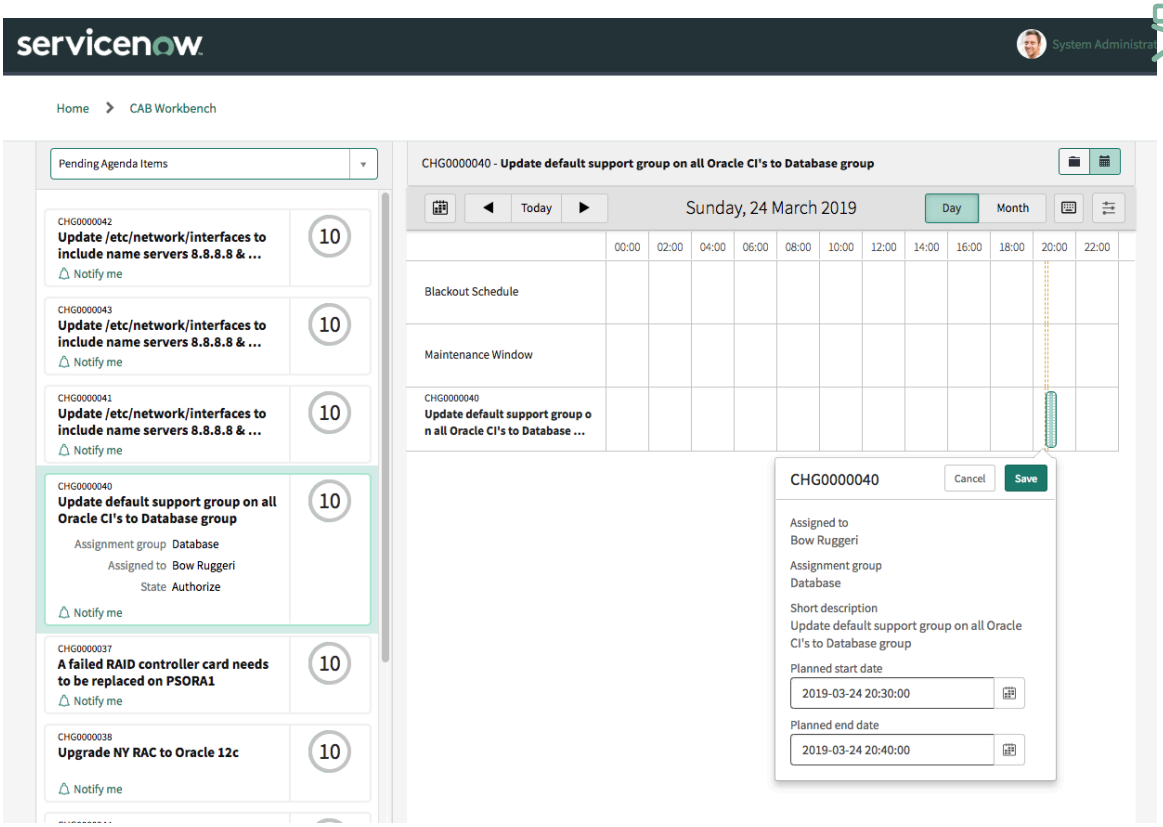
1. CAB 会議に移動するには、次のいずれかの方法を使用します。

オプション	説明
CAB 会議	**a.** 次のように移動する。 変更 > 変更諮問委員会 > すべての **CAB** 会議 をクリックし、表示する特定の CAB 会議を開きます。 **b.** **[CAB** ワークベンチでこの会議に移動] 関連リンクをクリックします。
CAB ワークベンチ	**a.** 次のように移動する。 変更 > 変更諮問委員会 > **CAB** ワークベンチ. **b.** カレンダーから表示する会議の詳細をクリックします。 **c.** 表示された会議のウィンドウで [開く] をクリックします。 注: 会議にアジェンダがある場合にのみ、[開く] をクリックすることができます。

自動翻訳

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





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

以下の情報が利用可能です。

CAB 会議

フィールド	説明
時刻	○ CAB 会議のスケジュールされている合計時間 ○ 進行中の CAB 会議の現在までに進んだ時間 ○ 現在のアジェンダアイテムのディスカッションに費やされた時間 ○ 各アジェンダアイテムにアサインされた時間
アジェンダアイテム	CAB 会議のアジェンダアイテムのリスト。すべてのアジェンダアイテムを表示したり、リストをフィルタリングして、現在、保留中、および完了済みのアジェンダアイテムを表示したりすることができます。
カレンダー	変更カレンダーにブラックアウト期間およびメンテナンス期間が表示されます。また、現在のアジェンダアイテムがスケジュールされている日時を表示することもできます。カレンダーは、日次および週次の形式で表示できます。
会議メモ	過去の CAB 会議の会議メモ (存在する場合)。CAB マネージャーは、会議中にメモを取ることができます。
出席者	CAB 役員会および代理人を含む特定の CAB 会議の出席者の詳細。
会議の情報	CAB 会議の会議の詳細。

2. CAB マネージャー、または特定の CAB 会議の開催を選択したいずれかの CAB 代理人は、次のタスクを実行できます。

タスク	ステップ
変更要求を編集する	[変更]、[計画]、および [スケジュール] タブの横にある編集アイコンをクリックします。
会議を開始する	[会議を開始] をクリックします。
会議を終了する	[会議を終了] をクリックします。
現在のアジェンダアイテムでタイマーを一時停止する	[現在のアジェンダアイテム] ウィジェットで [一時停止] をクリックします。
次のアジェンダアイテムに移動する	現在のアジェンダアイテムに対する決定が行われた後、[次へ] をクリックします。
会議を開催する	クリックします 出席者 > ホスト でホストになります。CAB マネージャーまたは代理人が会議を開催することができます。

自動翻訳

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

タスク	ステップ
アジェンダアイテムを昇格する	変更要求名およびタイトルで [昇格] をクリックして、ディスカッションの次のアジェンダアイテムとして昇格します。
会議メモを取る	[会議メモ] をクリックして、会議中にメモを取ります。これらのメモは、CAB 出席者と共有できます。

CAB 会議の詳細の変更

特定の CAB 会議のアジェンダアイテムを変更できます。

始める前に

必要なロール：itil、sn_change_read、sn_change_write、または sn_change_cab.cab_manager

このタスクについて

CAB 役員会または変更要求条件を更新した後、CAB 会議をリフレッシュして更新を適用します。新しい役員会メンバーや出席者を会議に追加した場合、会議をリフレッシュした後、メールで招待が通知されます。

手順

1. 次のいずれかの手順を使用して、アジェンダを変更する CAB 会議に移動します。

オプション	説明
CAB 会議リストから開く	**a.** 次のように移動する。 変更 > 変更諮問委員会 > すべての **CAB** 会議. **b.** 変更する CAB 会議を選択して開きます。
CAB 定義リストから開く	**a.** 次のように移動する。 変更 > 変更諮問委員会 > すべての **CAB** 定義. **b.** CAB 定義を選択して開き、会議要求を送信します。 **c.** 変更する特定の CAB 会議を選択して開きます。

2. 必要に応じて、[アジェンダ管理] タブまたはフォーム セクションで、CAB 会議のアジェンダを変更します。

アジェンダ管理フィールド

フィールド	説明
通知リードタイム	議論が必要なアジェンダアイテムの数に関する詳細な通知。
変更要求を自動的に追加	CAB 会議のアジェンダに自動的に追加される変更の要求のタイプを定義するためのチェックボックス。 [変更要求を自動的に追加] を選択すると、**[CAB** 会議をリフレッシュ] 関連リンクが表示されます。このリンクをクリックする

自動翻訳

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

フィールド	説明
	と、[変更要求追加条件] フィールドの値と一致する変更の要求に対して検索が実行されます。一致する変更の要求がある場合、それらの変更の要求についてのアジェンダ アイテムが作成され、CAB アジェンダに追加されます。 [変更要求を自動的に追加] を選択しない場合は、会議のアジェンダに関連する変更の要求に対して各アジェンダ アイテムを作成する必要があります。
変更要求追加条件	CAB 会議のアジェンダにどの変更の要求を追加するかを指定する条件ビルダー。 ○ [フィルター条件の追加]：クリックして追加のフィルター条件を追加するか、既存のフィルター条件の横にある **[AND]** をクリックします。 ○ [「OR」節の追加]：クリックすると、複数のフィルター条件の結果が 1 つのリストに表示されます。 ○ [ソートを追加]：クリックしてこの CAB 会議のアジェンダで変更の要求の順序を定義します。アジェンダの順序は、[CAB 定義] または [CAB 会議] で定義することができ、1 つ以上のフィールドに基づくことができます。
アジェンダアイテムあたりの時間	アジェンダで各変更の要求について議論するために割り当てられる時間 (分および秒)。割り当てられた時間は、会議の前または会議中にアジェンダアイテムに合わせて調整できます。
事前に承認された変更を完了	CAB 会議のアジェンダで事前に承認された変更要求を [完了] としてマークするための チェック ボックス。 **注:** 事前に承認された変更は自動的に完了としてマークされるため、承認者がこれらの変更要求をレビューする必要はありません。事前に承認された変更は、[CAB ワークベンチ] に表示され、必要に応じて話し合うことができます。

3. [関連リンク] から、次のいずれかのタスクを実行できます。

「リンク」	説明
アジェンダアイテムをリフレッシュ	CAB 会議のアジェンダアイテムがリフレッシュされます。参加者を追加または更新した場合は、これらの出席者に会議要求を再送信する必要があるかどうかを確認するメッセージが表示されます。

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

自動翻訳

「リンク」	説明
出席者に会議要求を送信	クリックして、出席者のリストに会議要求を手動で再送信します。
CAB ワークベンチでこの会議に移動	クリックすると、CAB ワークベンチで会議が開きます。このリンクは、CAB を開始する時間にのみ使用できます。
メモを共有	[会議メモ] フィールドで取得したメモを会議出席者のリストと共有します。[メモを共有] は、会議が [処理中] または [完了] の場合にのみ表示されます。

4. 関連リストから、次のいずれかのタスクを実行できます。

関連リスト	説明
アジェンダアイテム	アジェンダアイテムを手動で追加します。[割り当てられた時間**(Allotted Time)**] フィールドで、CAB マネージャーは、アジェンダアイテムのデフォルトの時間を上書きすることができます。
出席者	CAB 会議に手動で出席者を追加します。

5. [更新] をクリックして変更を保存します。

関連情報

OR 条件

出席者への **CAB** 会議要求の送信

CAB ミーティング招待を各 CAB 会議の出席者に送信できます。

始める前に
必要なロール：sn_change_cab.cab_manager

このタスクについて
ミーティング招待は、CAB 会議からのみ送信できます。

手順

1. 次のいずれかの手順を使用して、招待状を送信する CAB 会議に移動します。

オプション	説明
CAB 会議リストから開く	**a.** 次のように移動する。 変更 > 変更諮問委員会 > すべての **CAB** 会議. **b.** 変更する CAB 会議を選択して開きます。
CAB 定義リストから開く	**a.** 次のように移動する。 変更 > 変更諮問委員会 > すべての **CAB** 定義. **b.** CAB 定義を選択して開き、会議要求を送信します。 **c.** 変更する特定の CAB 会議を選択して開きます。

自動翻訳

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

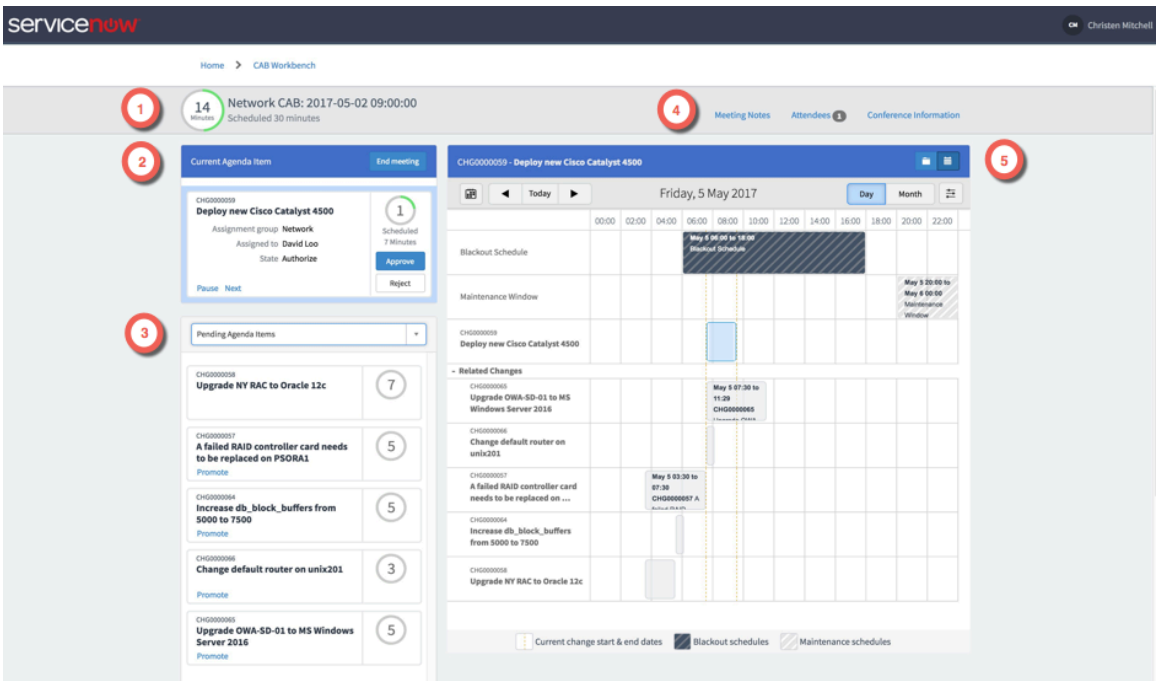
2. [出席者に会議要求を送信] 関連リンクをクリックします。
   リストされているすべての出席者に CAB 会議の招待状が送信されます。

CAB ワークベンチを使用した CAB 会議参加者

itil ユーザーは、変更諮問委員会 (CAB) 会議に出席し、アジェンダアイテムと変更スケジュールを表示できます。承認者は、変更要求を承認できます。

に移動すると、CAB 会議とそのアジェンダの詳細が表示されます。 変更 > 変更諮問委員会 > **CAB** ワークベンチ. カレンダーから、日、週、または月の CAB 会議スケジュールを表示できます。会議の詳細を表示するには、会議をクリックし、ポップアップ ウィンドウで [開く] をクリックします。

CAB ワークベンチ



次のコンポーネントでは、インターフェイスで実行できるさまざまなアクティビティについて説明します。

CAB ワークベンチ

レベル	説明
1	合計経過時間、会議名、会議のスケジュール日時を表示するタイマーを表示できます。タイマーのカウントはゼロから始まります。タイマーのカラーコードは、会議の合計時間に対する経過時間のパーセンテージに基づいて変化します。 • 0% ～ 50%：緑 • 50% ～ 70%：黄 • 75% ～ 100%：オレンジ • 100% より大：赤 会議名の下のテキストには、会議に割り当てられた合計時間が表示されます。
2	現在のアジェンダアイテムを表示します。タイマーには、現在の会議アジェンダアイテムのディスカッションに費やされた時間が表示されます。フォーム領域には、選択した現在のアジェンダアイテムの詳細が表示されます。現在のアジェンダアイテムが変更されると、それに応じてフォームとカレンダーの詳細が変更されます。現在のア

自動翻訳

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

CAB ワークベンチ (続く)

レベル	説明
	ジェンダアイテムでないアジェンダアイテムを選択すると、選択したアジェンダアイテムの詳細がフォーム領域に表示されます。フォーム領域には、現在のアジェンダアイテムが次のアジェンダアイテムに変更された場合でも、現在のアジェンダアイテムの詳細は表示されません。 **注:** アジェンダアイテムの承認者の 1 人であれば、[承認] および [却下] ボタンがタイマーの下に表示されます。 必要に応じて [承認] または [却下] をクリックできます。確認ポップアップウィンドウにコメントを入力し、[承認] または [却下] をクリックします。
3	表示するアジェンダアイテムをフィルタリングし、[通知を受け取る] をクリックして、アジェンダアイテムが開始する前に通知を受け取ることができます。[保留中のアジェンダアイテム] リストをクリックし、[すべてのアジェンダアイテム]、[自分のアジェンダアイテム]、または [承認済みのアジェンダアイテム] オプションを選択します。アジェンダアイテムのリストが、アイテムがアジェンダに表示される順序で、フィルター条件リストの下に表示されます。
4	• 会議メモ：会議の主催者が入力した文書メモを表示します。 • 出席者：出席者のリストを表示し、出席者が会議に現在接続しているかどうかを示します。 • 会議の情報：関連する CAB 会議レコードから [会議の情報] フィールドに保存されたすべてのコンテンツを表示します。
5	現在の変更の詳細は、フォームビューまたはカレンダービューで表示できます。 フォームを表示：フォーム表示アイコン ( ) をクリックして、フォームビューに変更の詳細を表示します。[変更]、[計画]、および [スケジュール] タブでは、変更要求会議、計画、およびスケジュールに関する情報が提供されます。 カレンダーを表示：カレンダー表示アイコン ( ) をクリックして、カレンダーフォームに変更の詳細を表示します。変更の詳細を表示する日または月を選択できます。日ビューでは、設定アイコン ( ) をクリックし、構成アイコン ( ) をクリックして、関連するフィルター条件を設定できます。いずれかの構成フィルター条件をオンにすると、関連する変更レコードが表示されます。変更レコードは、現在の変更実装が予定されている日のタイムスロットに表示されます。構成設定では、他の潜在的な競合を表示できます。競合は、同じアサイニー、アサイン先グループによる実装、または同じ構成アイテムに対してスケジュールされた他の変更要求である可能性があります。 カレンダーの日および月ビューには、停電スケジュール時間、メンテナンス期間、および進行中のアジェンダアイテムが表示されます。日ビューでは、予定されたブラックアウトおよびメンテナンス期間の特定のタイムスロットが強調表示されます。カレンダー ビューでは、1 日全体が強調表示されます。

自動翻訳

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

CAB ワークベンチ (続く)

レベル	説明
	注: 標準的な変更提案の場合、[変更]、[提案]、および [変更要求値] タブには、変更要求会議、提案、および変更要求値に関する情報が表示されます。フォーム表示 ( ) およびカレンダー表示 ( ) アイコンは、標準的な変更提案には表示されません。

新しい **CAB** 会議アジェンダアイテムを追加

CAB 会議にアジェンダアイテムを追加すると、アジェンダをカスタマイズして、会議をより効果的にすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 変更諮問委員会 > すべての **CAB** 会議.
2. アジェンダアイテムを追加する CAB 会議のレコードをクリックします。
3. アジェンダアイテムのコンテキストメニューで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

CAB アジェンダアイテムのフォーム

フィールド	説明
会議	アジェンダアイテムを追加するために選択した会議の名前。
タスク	変更要求または標準的な変更提案を選択するためのルックアップリスト。 注: 標準的な変更提案は、Yokohama からのみ選択できます。
順番	CAB 会議中にレビューするアジェンダアイテムの順番。
通知の受信者	新しいアジェンダアイテムに関する通知の受信者。
簡単な説明	タスクの簡単な説明。
作業メモ	タスクの詳細な説明。
状況	アジェンダアイテムの現在のステータス。
決定	アジェンダアイテムのステータス。
割り当てられた時間	会議のアジェンダアイテムに割り当てられた時間。

自動翻訳

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

フィールド	説明
経過時間	アジェンダアイテムで既に経過した時間。

5. [送信] をクリックします。

CAB ワークベンチを使用した CAB 会議管理

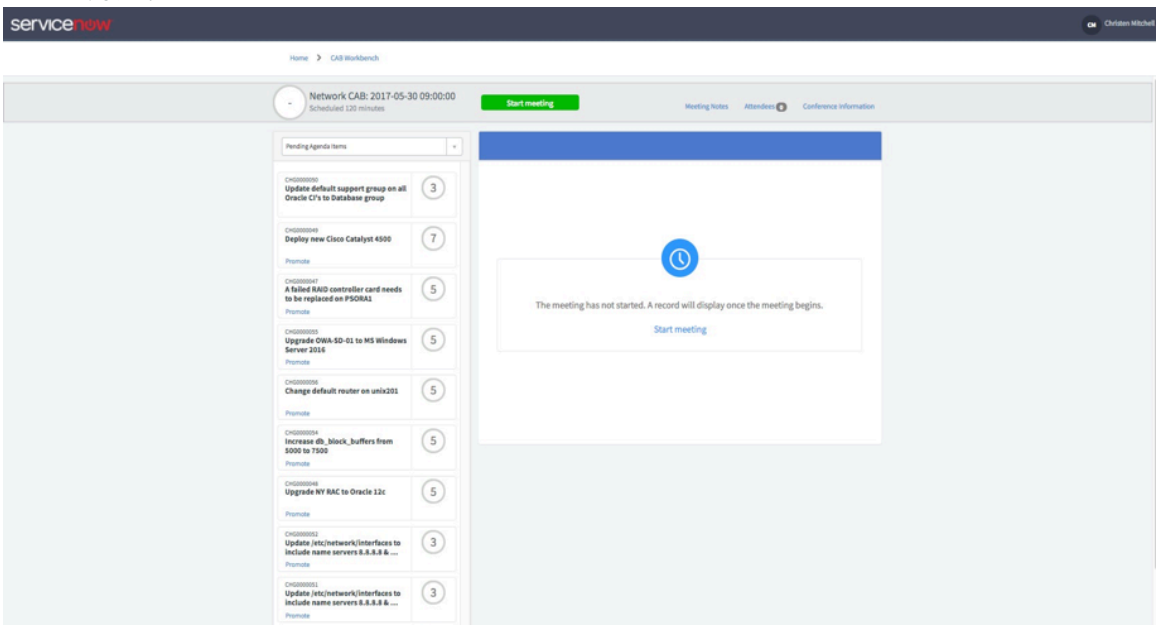
変更諮問委員会 (CAB) マネージャーは、CAB ワークベンチを使用して、CAB 会議とそのアジェンダアイテムの詳細を表示および管理できます。

に移動すると、CAB 会議とそのアジェンダの詳細を表示できます 変更 > 変更諮問委員会 > **CAB** ワークベンチ. カレンダーは、日、週、または月の CAB 会議スケジュールのビューを提供します。会議の詳細を表示するには、会議をクリックし、ポップアップ カレンダーで [開く] をクリックします。会議を開始するには、[会議を開始] をクリックします。

> **注:**
> 最初のアジェンダアイテムを初めてクリックした場合、確認ウィンドウが表示されます。会議を開始する場合は、[はい] をクリックします。開始しない場合は、[いいえ] をクリックします。

CAB 会議管理の詳細については、この 6 分間のビデオをご覧ください。 このビデオでは、CAB ワークベンチ モジュール内での計画およびスケジューリングの概要について説明しています。

CAB 会議の開始

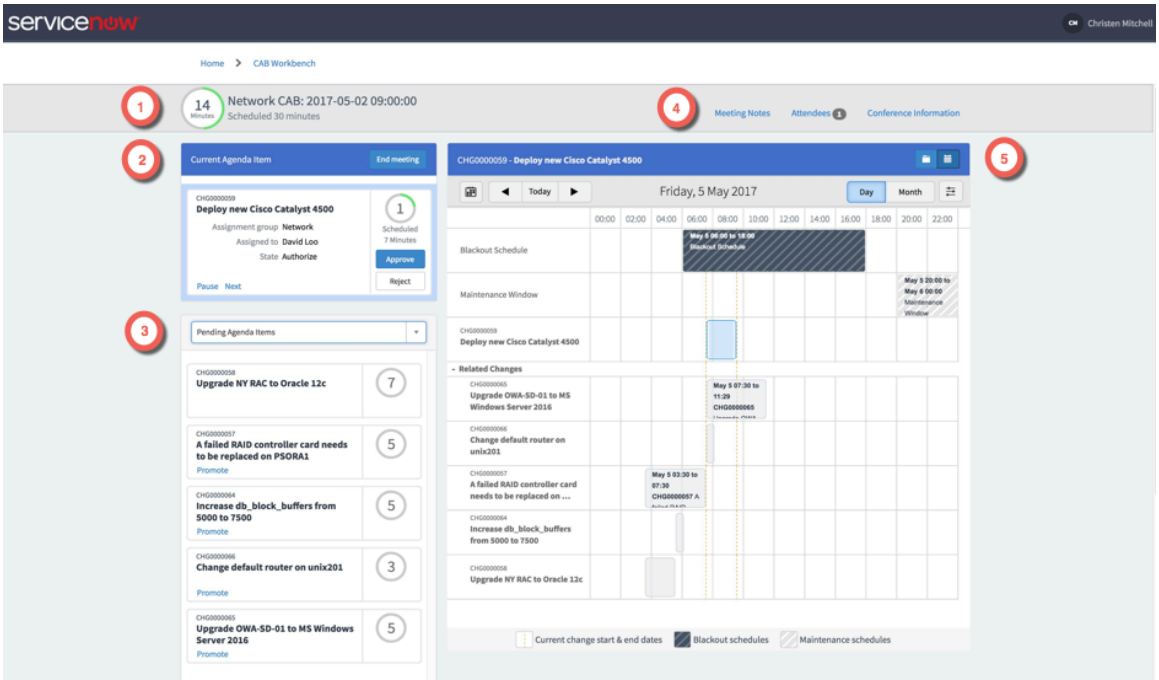


変更要求会議の詳細が表示されます。

自動翻訳

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

CAB ワークベンチ



次の表では、CAB ワークベンチのコンポーネントについて説明します。

CAB ワークベンチ

レベル	説明
1	合計経過時間、会議名、会議のスケジュール日時を表示するタイマーを表示できます。タイマーのカウントはゼロから始まります。タイマーのカラー コードは、会議の合計時間から経過した全体のパーセンテージに基づいて変化します。 • 0% ～ 50%：緑 • 50% ～ 70%：黄 • 75% ～ 100%：オレンジ • 100% 未満：赤 会議名の下のテキストには、会議に割り当てられた合計時間が表示されます。
2	• アジェンダアイテムを一時停止するには、[一時停止] をクリックします。 • アジェンダアイテムをスキップする場合は、[次へ] をクリックします。 **注:** アジェンダアイテムは、[すべてのアジェンダアイテム] リストに追加されます。 • アジェンダアイテムを [保留中のアジェンダアイテム] リストに再度戻す場合は、[復元] をクリックします。 **注:** アジェンダアイテムは、[保留中のアジェンダアイテム] リストの最後に追加されます。 • アジェンダアイテムをリストの上部に移動するには、[昇格] をクリックします。

自動翻訳

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

CAB ワークベンチ (続く)

レベル	説明
	• 後でアジェンダアイテムについて話し合うことができるように現在のアジェンダアイテムを [保留中のアジェンダアイテム] リストに追加するには、[降格] をクリックします。 **注:** タイマーには、現在の会議アジェンダアイテムのディスカッションに費やされた時間が表示されます。 • 会議を終了するには、[会議を終了] をクリックします。
3	表示するアジェンダアイテムをフィルタリングできます。 • [保留中のアジェンダアイテム] リストをクリックし、[すべてのアジェンダアイテム]、[自分のアジェンダアイテム]、または [承認済みのアジェンダアイテム] オプションを選択します。 **注:** アジェンダアイテムのリストが、アイテムがアジェンダに表示される順序で、フィルター条件リストの下に表示されます。 • アジェンダアイテムをアジェンダアイテムリストの上部に表示する場合は、[昇格] をクリックします。
4	主催者と代理人のどちらでも、会議のメモを取ることができます。出席者と会議情報のリストを表示できます。 • 会議メモ：CAB マネージャーと代理人が会議全体のメモを記録できるようにします。ウィジェットで取得されたメモは、ウィジェットから共有することができます。内容はウィジェットにより出席者のリストにメールで送信され、CAB 会議レコードの対応する [会議メモ] フィールドに保存されます。 変更要求に固有のメモは、変更要求に直接追加できます。メモを追加するには、フォームウィジェットの左上の編集アイコン の下にあるフォームの編集可能なビューを使用します。 **注:** アジェンダアイテムが承認または却下されたかどうか、CAB マネージャーが決定せずに別のアジェンダアイテムにいつスキップするかなど、CAB および変更承認者が行うアジェンダの決定は、会議メモウィジェットに自動的に取り込まれます。アジェンダの決定は、関連する CAB 会議レコードの [会議メモ] フィールドに保存されます。 • 出席者：出席者のリストを表示し、出席者が会議に現在接続しているかどうかを緑色の [プレゼンス] アイコンによって示します。このリストには、[承認]、[暫定]、[拒否]、または [No response] (回答なし) など、会議の招待への出席者の応答も表示されます。 • 会議の情報：関連する CAB 会議レコードの [会議の情報] フィールドに保存されたすべてのコンテンツを表示します。

自動翻訳

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

CAB ワークベンチ (続く)

レベル	説明
5	現在の変更の詳細は、フォーム ビューまたはカレンダー ビューで表示できます。 フォームを表示：フォームを表示アイコン をクリックして、フォームビューに変更の詳細を表示します。[変更]、[計画]、および [スケジュール] タブでは、変更要求会議、計画、およびスケジュールに関する情報が提供されます。フォームビューは、編集アイコン を使用して編集できます。 ビューをカスタマイズするには、リストコンテキストメニューリストコンテキスト ビュー > **cab_workbench**. [変更要求] フォームで右クリックして 構成 > フォームレイアウト. [変更要求の構成 (Configuring Change Request)] フォームでは、フォームビューに表示するフィールドとセクションを追加できます。 カレンダーを表示：カレンダー表示アイコン をクリックして、カレンダーフォームに変更の詳細を表示します。会議の詳細を表示する日または月を選択できます。日ビューでは、設定アイコン をクリックし、構成アイコン をクリックして、関連するフィルター条件を設定します。いずれかの構成フィルター条件をオンにすると、関連する変更レコードが表示されます。変更レコードは、現在の変更実装が予定されている日のタイムスロットに表示されます。構成設定では、他の潜在的な競合を表示できます。競合は、同じアサイニー、アサイン先グループによる実装、または同じ構成アイテムに対してスケジュールされた他の変更要求である可能性があります。 カレンダーの日および月ビューには、停電スケジュール時間、メンテナンス期間、および進行中のアジェンダアイテムが表示されます。日ビューでは、予定されたブラックアウトおよびメンテナンス期間の特定のタイムスロットが強調表示されます。カレンダー ビューでは、1 日全体が強調表示されます。

変更管理 のモバイルエクスペリエンス

モバイルエージェントモバイルアプリケーションを使用して、変更タスクをどこからでも管理できます。このモバイルアプリケーションを使用すると、接続を維持しながら、リアルタイムで情報にアクセスしてタスクを完了することができます。

ITSM のエージェントまたは技術者は、オンライン接続状態で モバイルエージェントを使用して、次のタスクを実行できます。

自動翻訳

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

- 自分または自分のグループにアサインされた変更タスクにアクセスする。
- コメントまたは作業メモを追加するか、変更タスクを再アサインする。
- アサインされた、またはコメントされた変更タスクのプッシュ通知を受信する。
- 変更要求、リクエスト、リクエストされた項目を承認または却下する。

モバイルエージェント で変更タスクを管理する方法については、この 3 分間のビデオをご覧ください。 このビデオでは、ServiceNow エージェントモバイルアプリを使用して変更タスクを管理する方法を示します。

モバイルエージェント モバイルアプリケーションをダウンロードする

モバイルデバイスで モバイルエージェント にアクセスして変更タスクを管理します。

始める前に
必要なロール：itil または sn_change_write

このタスクについて
モバイルエージェントモバイルアプリケーションは スタジオ モバイルプラットフォーム上で実行されます。ITSM モバイルエクスペリエンス (com.sn_itsm_mobile) プラグインを有効にし、お使いのデバイスで ITSM モバイルアプリケーションを有効にします。

手順

1. モバイルデバイスで Apple App Store (iOS プラットフォームの場合) または Google Play ストア (Android プラットフォームの場合) に移動します。
2. 「ServiceNow エージェント」を検索します。
3. ServiceNow エージェントアプリケーションをダウンロードしてインストールします。

変更管理 モバイルタスクを開始するには

モバイルデバイスで モバイルエージェント にアクセスして変更タスクを管理します。

始める前に
Apple App Store から iOS プラットフォームに、または Google Play ストアから Android プラットフォームに、ServiceNow エージェントをダウンロードします。詳細については、「モバイルエージェント モバイルアプリケーションをダウンロードする」を参照してください。

必要なロール：itil または sn_change_write

手順

1. モバイルエージェント を開き、プラスアイコン (**+**) をタップします。
2. プラスアイコン (+) をタップして ServiceNow インスタンスを追加し、次にインスタンスのアドレスを入力します。
   インスタンス名の末尾に service-now.com を含める必要はありません。
3. [変更タスク] をタップして、変更タスクの管理を開始します。

変更タスクの表示

モバイルエージェントモバイルアプリケーションで変更タスクのステータス、リスク、およびスケジュールを表示できます。

始める前に
必要なロール：itil または sn_change_write

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

自動翻訳

手順

1. **[My Work]** をタップします。
2. [変更タスク] をタップして、変更タスクのリストを開きます。
3. 変更タスクをタップして詳細を表示します。
4. 右矢印のあるフィールドをタップすると詳細が表示されます。

変更タスクへのコメントの追加

モバイルエージェントモバイルアプリケーションから変更タスクにコメントを追加することができます。たとえば、変更タスクまたは変更タスクに関するディスカッションに関する見識を追加できます。

始める前に
必要なロール：itil または sn_change_write

手順

1. [変更タスク] をタップして、変更タスクのリストを開きます。
2. 変更タスクをタップして詳細ビューを開きます。
3. [コメントを追加] をタップして作業メモを追加します。

変更タスクを解決またはクローズする

変更タスクを実行した後、モバイルエージェントモバイルアプリケーションからタスクをクローズできます。

始める前に
必要なロール：itil または sn_change_write

手順

1. **[My Work]** をタップします。
2. [変更タスク] をタップして、変更タスクのリストを開きます。
3. 変更タスクのリストから、クローズする変更タスクを左にスワイプします。
4. [タスクをクローズ] をタップします。

レガシー: 変更管理 プラットフォームアナリティクスソリューション

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

プラットフォームアナリティクスソリューション

プラットフォームアナリティクス データの可視化では、 パフォーマンスアナリティクス インジケーター データを使用してデータを経時的に表示し、ビジネスプロセスの分析や改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

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

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

自動翻訳

変更管理 のソリューションを有効にするには、管理者は次の場所に移動します パフォーマンスアナリティクス > **Guided Setup**.[ようこそ] をクリックして、変更管理 のセクションにスクロールします。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

非アクティブなダッシュボード

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

関連情報

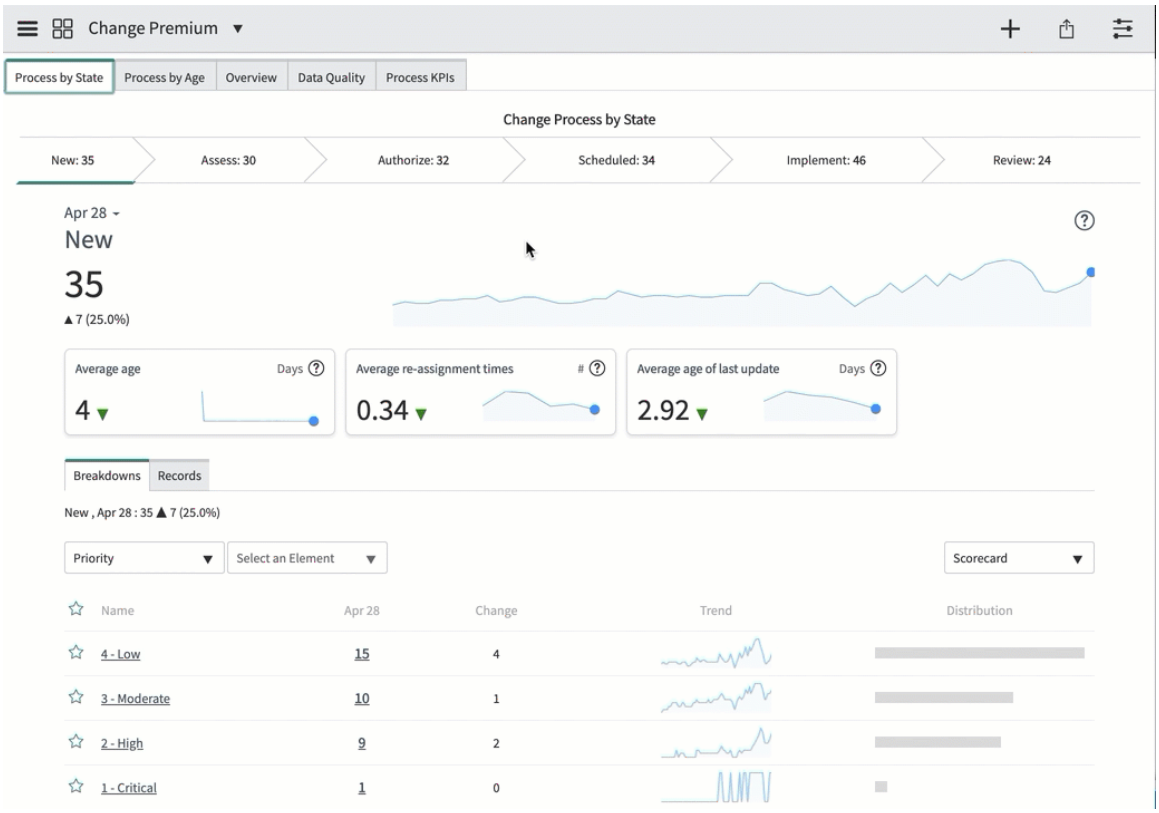
- プラットフォームアナリティクスソリューション
- パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

レガシー:変更プレミアムダッシュボード

このダッシュボードでは、ワークベンチウィジェットやその他の高度な プラットフォームアナリティクス 機能を使用して、変更プロセスに関するすべての情報を 1 か所で提供します。

重要:

Xanadu リリース以降、変更プレミアムダッシュボードは廃止されました。ユーザーは ダッシュボードを変更 を使用して、変更プロセスに関する情報を 1 か所で表示できます。



自動翻訳

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

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
変更マネージャー：注意が必要なエリアを特定するために、時間の経過に伴う変更要求の解決の傾向を細分化する必要があります。	itil

インジケーター

未解決の変更の数

収集日の終わりにオープンされた変更の数。この計算結果は、収集日以前にオープンされ、その日付までにクローズされていない変更の数です。

未解決の変更の平均経過時間

[[未解決の変更の合計経過時間]] / [[未解決の変更の数]] / 24

未解決の変更の平均再割り当て数

[[未解決の変更の合計再アサイン回数]] / [[未解決の変更の数]]

最終更新の平均経過時間

変更に対して最後に行った更新からの平均時間。

新規変更の数

データ収集日が登録日の新しい変更の数。

変更バックログの増加

新規変更の数から差し引かれたクローズした変更の数。

クローズした変更の数

データ収集日がクローズ日の変更の数。

緊急の変更の割合

緊急の変更の割合。計算式：緊急と分類された新規変更の数/新規変更の数 * 100

変更の平均クローズ時刻

変更要求をオープンしてからクローズするまでの平均時間。

クローズした変更の平均作業時間

変更要求が実装ステータスになってからクローズされるまでの平均時間

再度割り当てられたオープンな変更の数

1 以上の再アサイン回数の変更の数

失敗した変更の数

クローズコードが「不成功」でクローズした変更の数

以下のインジケーターはダッシュボードには表示されませんが、式で使用されています。

- 未解決の変更の合計経過時間
- 未解決の変更の更新後の合計経過時間
- クローズした変更の合計期間
- クローズされた変更の作業時間合計
- 未解決の変更の合計再割り当て数

自動翻訳

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

ブレークダウン

- 経過時間
- カテゴリ
- 優先度
- リスク
- 州
- アサイン先グループ
- タイプ

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
本日オープンした変更	Single Score	ダッシュボードが表示された日にオープンしたアクティブな変更の数。
未アサインの変更	Single Score	アサイニーがいないアクティブな変更の数。
期限切れの変更	Single Score	[新規]、[評価]、[認可]、または [スケジュール済み] (開始予定日が現在の日付より前) のいずれかの状況の変更の数。
保留中の変更	Single Score	ステータスが [保留中] の変更の数。
競合する変更	Single Score	ステータスが [競合] の変更の数。
却下された変更	Single Score	承認ステータスが [却下] の変更の数。
未解決の変更 - グループ化	水平バー	優先度でグループ化された未解決の変更
今後の変更 (30 日) - グループ化	水平バー	開始予定日が過去 30 日以内で、ステータスが [スケジュール済み] のアクティブな変更。
リスクと優先度別の未解決の変更	ヒートマップ	アクティブな変更は、Y 軸のリスクと X 軸の優先度でソートされます。セルは、低スコアの白から高スコアのダークブルーで強調表示されます。
リスクと優先度別の今後の変更 (30 日)	ヒートマップ	
タイプ別の 1 か月あたりの未解決の変更	列	今年にオープンされたすべてのクローズ済みレポート。タイプ別にグループ化され、月ごとの傾向が取られている未解決のもの。

自動翻訳

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

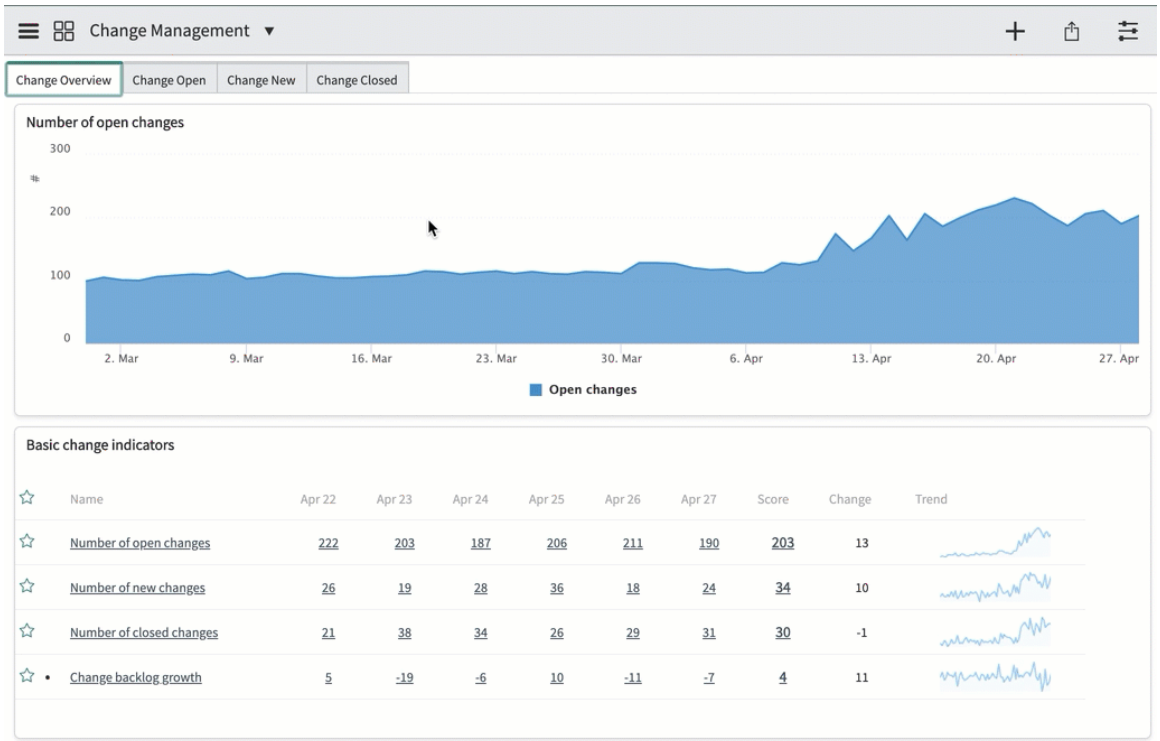
タイトル	タイプ	説明
月ごとのクローズ済みの変更	行	折れ線グラフで表した、1 か月あたりのクローズ済みの変更の数。

レガシー:変更管理ダッシュボード

このダッシュボードを使用すると、さまざまな変更の要求のリスク、経過時間、および優先度にわたって、変更の要求の解決の傾向を経時的に確認できます。管理するアサイン先グループに応じて、時間の経過に伴う変更の要求を細分化します。

重要:

Xanadu リリース以降、変更ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは ダッシュボードを変更 を使用して、未解決の変更を表示および追跡できます。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
変更マネージャー：注意が必要なエリアを特定するために、時間の経過に伴う変更要求の解決の傾向を細分化する必要があります。	itil

変更管理ダッシュボードインジケーター

未解決の変更の数

収集日の終わりにオープンされた変更の数。収集日以前にオープンされ、クローズ日がないか、クローズ日が収集日以降の変更の数。

新規変更の数

データ収集日が登録日の新しい変更の数。

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

自動翻訳

新規の緊急変更数
: タイプが [緊急] の新しい変更の数

変更バックログの増加
: 新規変更の数から差し引かれたクローズした変更の数。

クローズした変更の数
: データ収集日がクローズ日の変更の数。

未解決の変更の平均経過時間
: 変更がオープンであった平均時間。

緊急の変更の割合
: 緊急の変更の割合。計算式：緊急と分類された新規変更の数/新規変更の数 * 100

変更の平均クローズ時刻
: 変更をクローズするまでに要した平均時間

以下のインジケーターはダッシュボードには表示されませんが、式で使用されています。

- 未解決の変更の合計経過時間
- クローズした変更の合計期間

ブレークダウン

- 優先度
- 経過時間
- アサイン先グループ
- リスク
- ステージ
- タイプ

レガシー:オープン変更レポートダッシュボード

このダッシュボードを使用して、未解決のレポートの現在のステータスの概要を取得します。

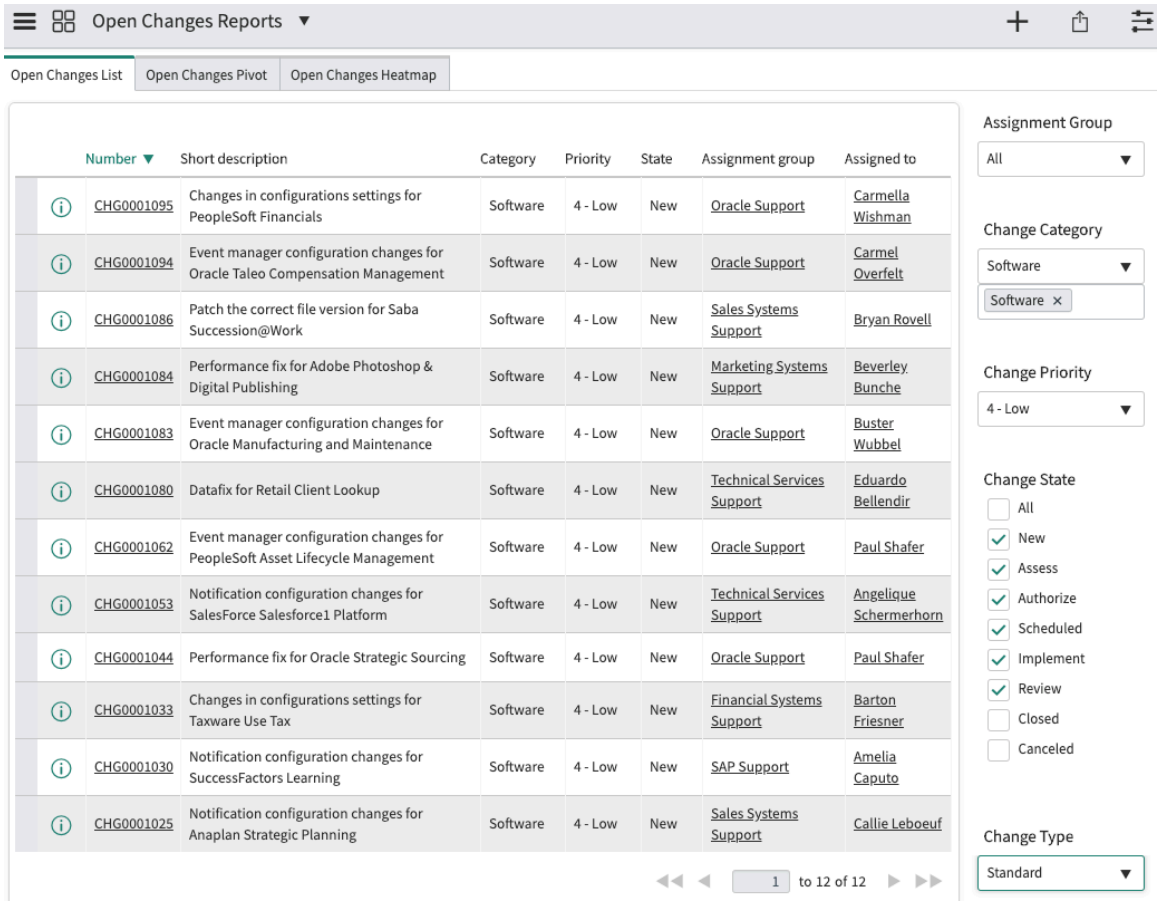
重要:

Xanadu リリース以降、変更ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは ダッシュボードを変更 を使用して、未解決の変更を表示および追跡できます。

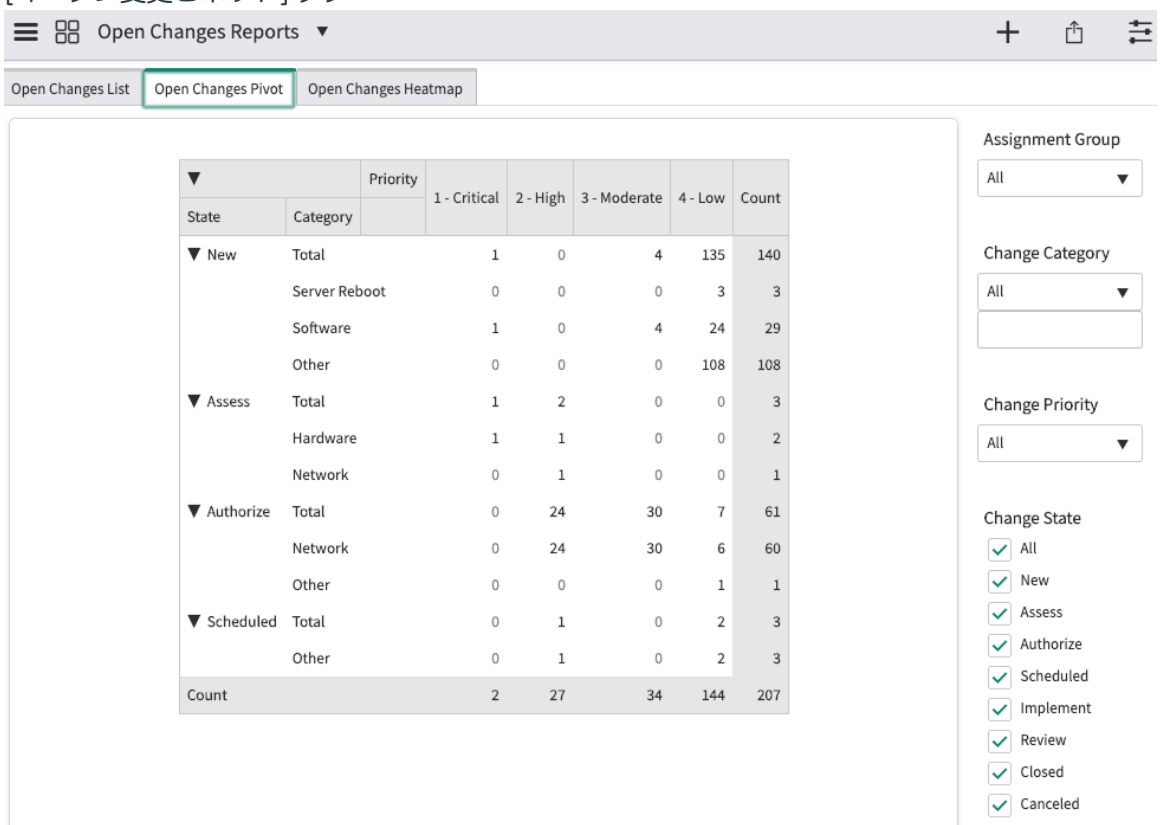
自動翻訳

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

[オープン変更リスト] タブ

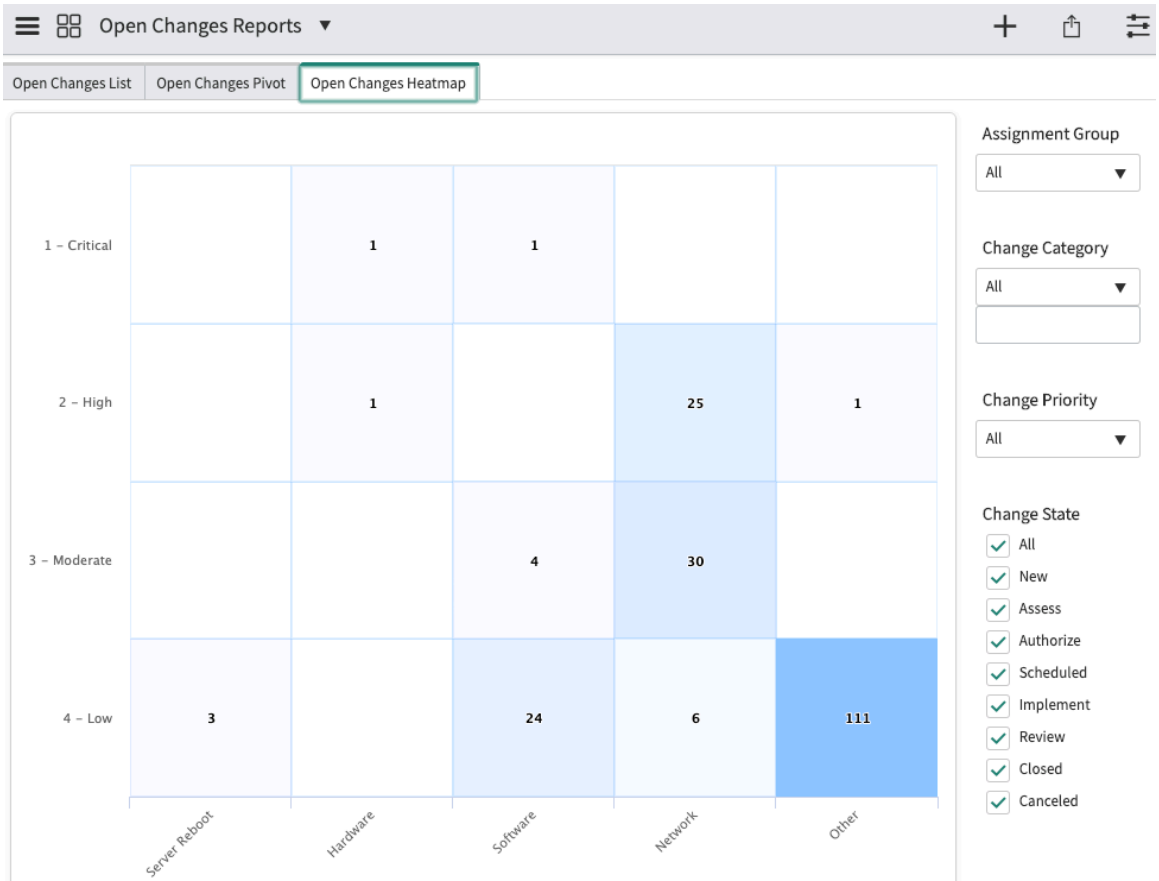


[オープン変更ピボット] タブ



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

[オープン変更ヒートマップ] タブ



データの可視化

タイトル	タイプ	説明
PA.Source：未解決の変更 - リスト	リスト	現在の日付以前にオープンされた、クローズしていない変更のリストレポート列には、[番号]、[簡単な説明]、[カテゴリ]、[優先度]、[ステータス]、[アサイン先グループ]、[アサイン先] が含まれています。
PA.Source：未解決の変更 - MPivot - 優先度/ステータス/カテゴリ	ピボット	現在の日付以前にオープンされた、クローズしていない変更を示すレポート。表示方法では、[優先度]、[ステータス]、および [カテゴリ] による変更が表示されます。
PA.Source：未解決の変更 - ヒートマップ - 優先度/カテゴリ	ヒートマップ	現在の日付以前にオープンされた、クローズしていない変更を示すヒートマップレポート。大きい値は暗い色で強調表示されます。

自動翻訳

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

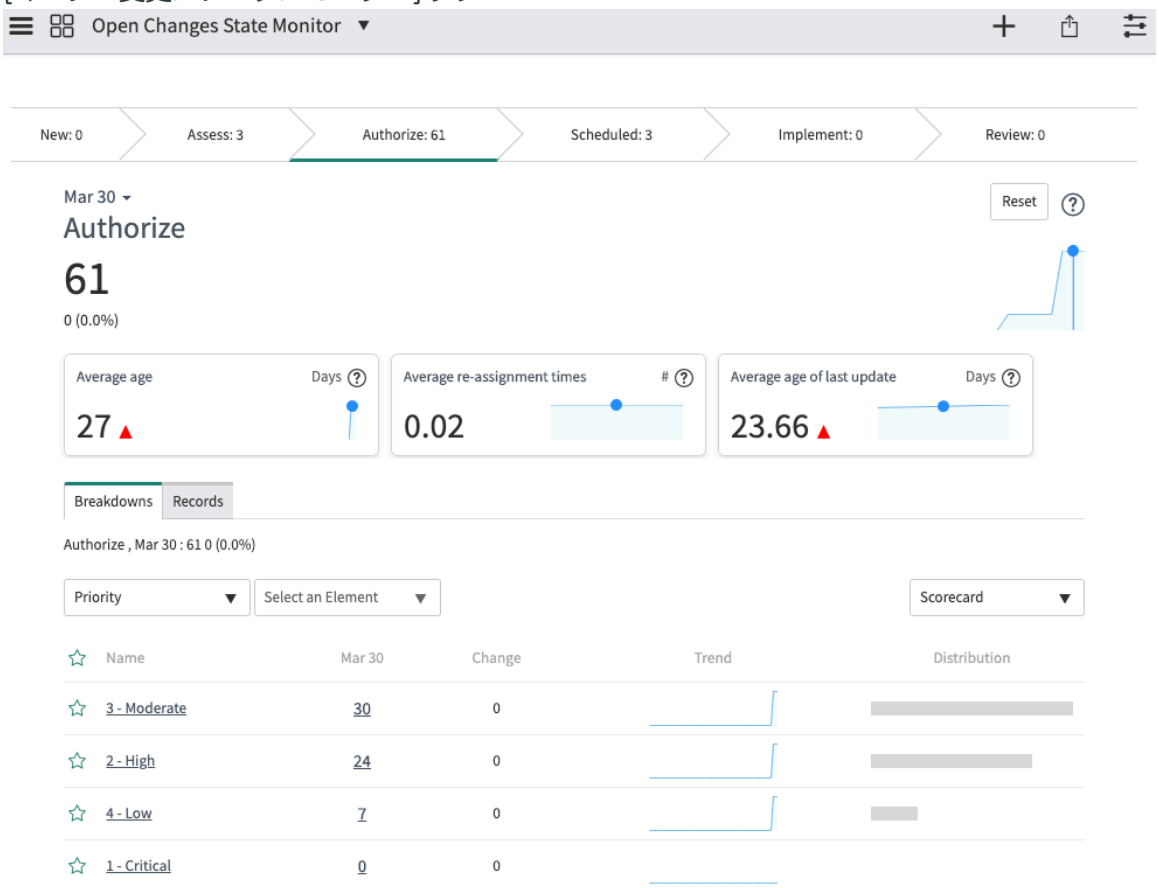
レガシー:オープン変更ステータスモニターダッシュボード

このワークベンチダッシュボードを使用すると、[新規]、[評価済み]、[認可済み]、[スケジュール済み]、[実装済み]、および [レビュー済み] のステータスに分けられたすべての未解決の変更を表示して評価できます。

重要:

Xanadu リリース以降、変更ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは ダッシュボードを変更 を使用して、未解決の変更を表示および追跡できます。

[オープン変更ステータスモニター] タブ



インジケーター

未解決の変更の数

収集日の終わりにオープンされた変更の数。この計算結果は、収集日以前にオープンされ、その日付までにクローズされていない変更の数です。

未解決の変更の平均経過時間

[[未解決の変更の合計経過時間]] / [[未解決の変更の数]] / 24

未解決の変更の平均再割り当て数

[[未解決の変更の合計再アサイン回数]] / [[未解決の変更の数]]

最終更新の平均経過時間

変更に対して最後に行った更新からの平均時間。

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

ブレークダウン

- 優先度
- リスク
- 経過時間
- アサイン先グループ

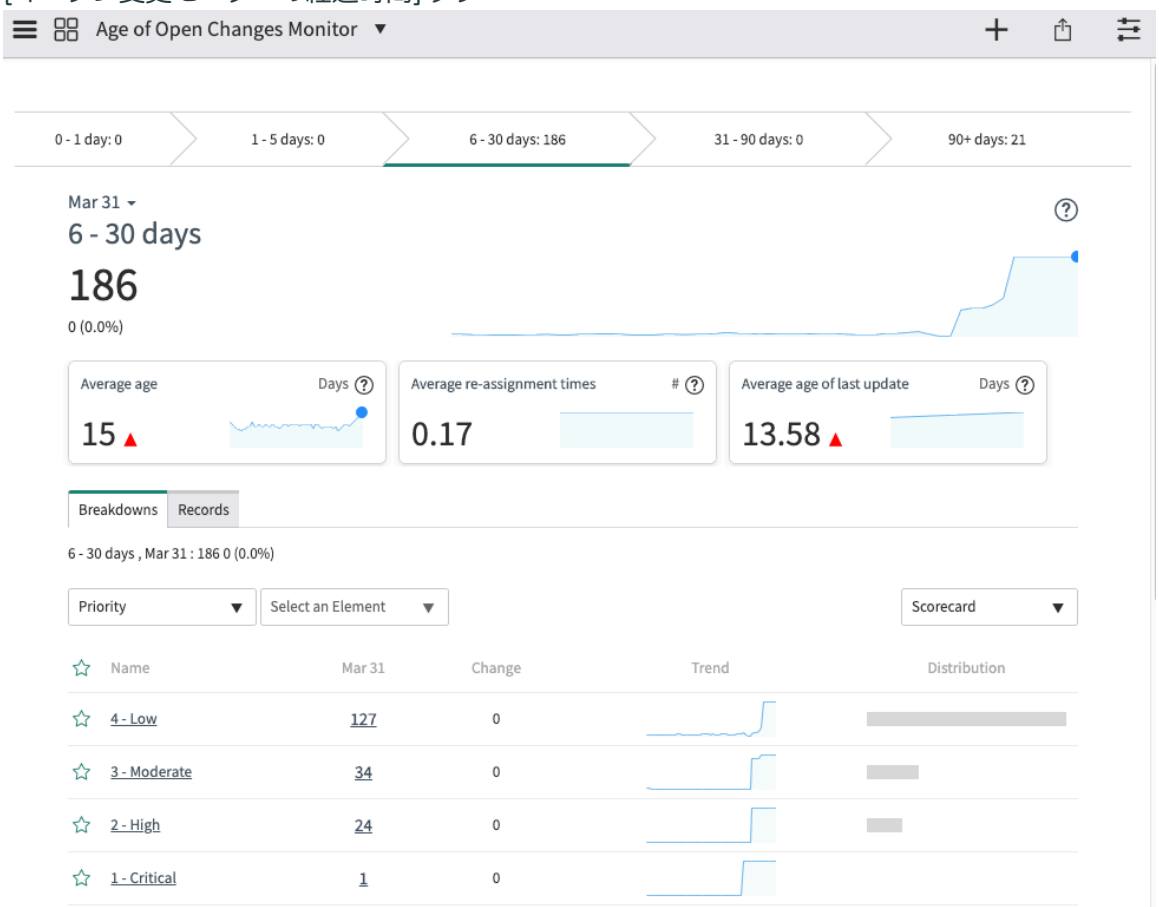
レガシー:オープン変更モニターの経過時間ダッシュボード

このワークベンチダッシュボードでは、経過時間が 1 日未満、1 ～ 5 日、6 ～ 30 日、31 ～ 90 日、および 91 日以上で分けられたすべての未解決の変更を表示して評価することができます。

重要:

Xanadu リリース以降、変更ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは ダッシュボードを変更 を使用して、未解決の変更を表示および追跡できます。

[オープン変更モニターの経過時間] タブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
変更マネージャー：注意が必要なエリアを特定するために、時間の経過に伴う変更要求の解決の傾向を細分化する必要があります。	itil

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

インジケーター

未解決の変更の数

収集日の終わりにオープンされた変更の数。この計算結果は、収集日以前にオープンされ、その日付までにクローズされていない変更の数です。

未解決の変更の平均経過時間

[[未解決の変更の合計経過時間]] / [[未解決の変更の数]] / 24

未解決の変更の平均再割り当て数

[[未解決の変更の合計再アサイン回数]] / [[未解決の変更の数]]

最終更新の平均経過時間

変更に対して最後に行った更新からの平均時間。

ブレークダウン

- 優先度
- リスク
- アサイン先グループ
- 状況

レガシー:変更速度ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、過去 30 日間の変更要求の平均期間を追跡します。

重要:

Xanadu リリース以降、変更ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは ダッシュボードを変更 を使用して、未解決の変更を表示および追跡できます。

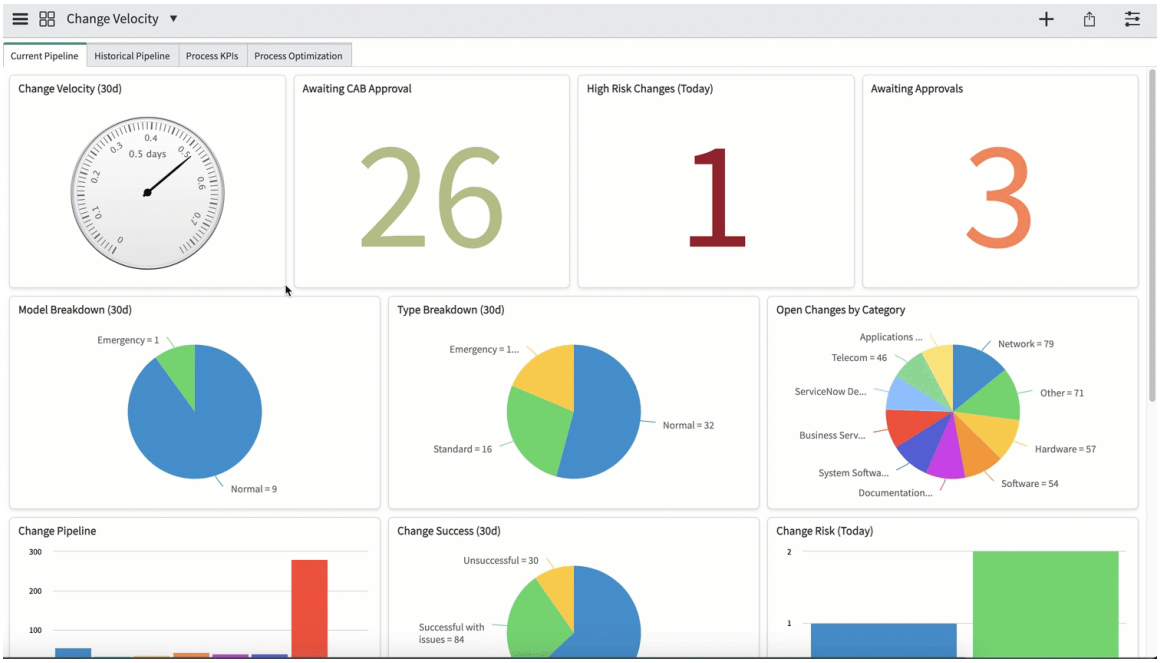
変更速度ダッシュボードは® 効果的に使用できるように次のタブに分割されています。変更速度ダッシュボードの ServiceNow パフォーマンスアナリティクス 機能には、次のメリットがあります。

- [現在のパイプライン] タブには、現在の変更アクティビティに関するインサイトが表示されます。[履歴パイプライン] タブには、変更管理プロセスフローに関連付けられた傾向とパターンの詳細が表示されます。[プロセス **KPI]** タブには、変更プロセスの評価に使用される最新の変更 KPI セットが表示されます。

自動翻訳

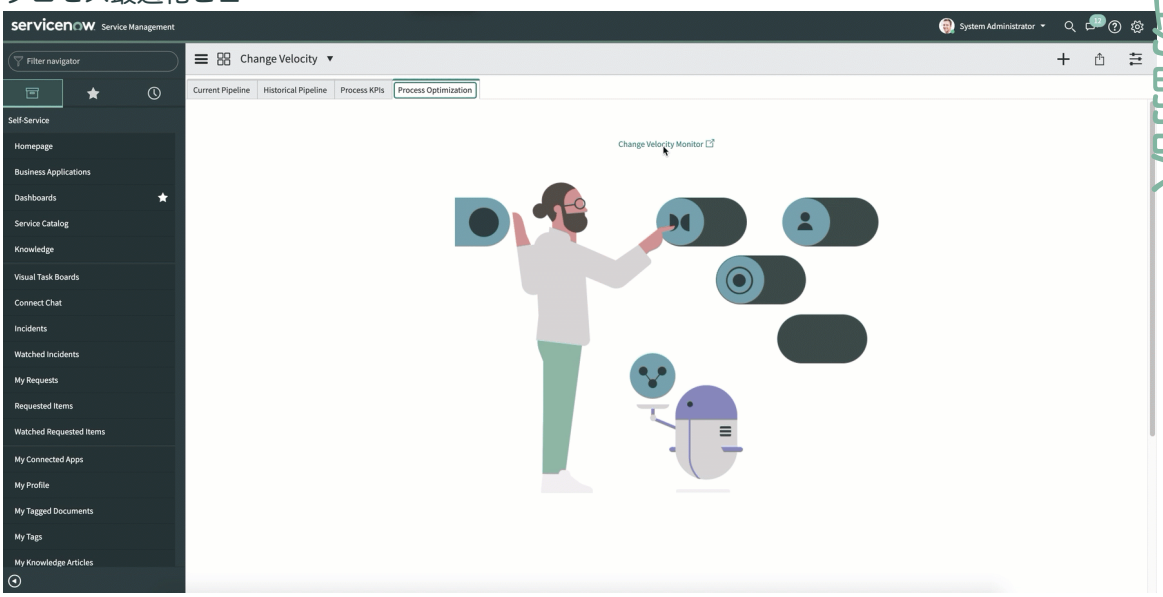
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更速度ダッシュボードビュー



- [プロセス最適化] タブには、状況モデルに基づく変更アクティビティアセスメントが表示されます。この機能は、ITSM Enterprise サブスクリプションでのみ使用できます。詳細については、「Process Mining」を参照してください。

プロセス最適化ビュー



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
変更マネージャー - 組織、チーム、および個人のレベルで、組織内の変更要求の成功と速度を監視します。	change_manager

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

注:
[Process Optimization] タブにアクセスするには、変更マネージャーが変更アサイン先グループの一部となっている必要があります。

変更速度ダッシュボードインジケーター

変更速度

過去 30 日間に変更が承認を待機していた平均時間。ダッシュボードでこのデータを生成するには、変更速度履歴データコレクションジョブを実行する必要があります。このジョブを実行する方法については、「履歴データの収集」を参照してください。

変更成功の上位実績者

最高の実績者を上位にした、変更要求を処理する際のアサイン先グループのパフォーマンス。パフォーマンススコアの計算方法については、「成功スコアの計算」を参照してください。

未解決の変更の平均経過時間

変更要求がオープンであった平均時間。

変更の平均クローズ時刻

変更要求をクローズするまでに要した平均時間。

クローズした変更の平均作業時間

変更要求の開始日からクローズ日までの平均時間。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
CAB 承認待ち (Awaiting Cab Approval)	シングルスコア ( )	CAB 承認待ちの変更の数。
高リスク変更	シングルスコア ( )	今日開始された高リスク変更の数。
承認待ち (Awaiting Approvals)	シングルスコア ( )	承認待ちの変更の数。
モデルブレークダウン	円グラフ ( )	過去 30 日間の変更モデルに基づいて分類された変更。
タイプブレークダウン	円グラフ ( )	過去 30 日間の変更タイプに基づいて分類された変更。
カテゴリ別の未解決の変更 (Open Changes by Category)	円グラフ ( )	各カテゴリからの未解決の変更の数。
変更パイプライン (Change Pipeline)	縦棒グラフ ( )	ステータスに基づいて分類された変更の数。
変更成功	円グラフ ( )	過去 30 日間のクローズコードに基づいて分類された変更の数。
変更リスク	縦棒グラフ ( )	リスク値に基づいて分類された変更の数。
高リスク変更リスト	リスト ( )	今日開始された高リスク変更のリスト。

自動翻訳

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

タイトル	タイプ	説明
最も高い変更アクティビティ (Highest Change Activity)	線グラフ ( )	過去 3 か月間の変更に関連付けられた上位 10 件の構成アイテム。
変更成功	線グラフ ( )	線グラフで表された成功、失敗、成功 (問題あり) の変更。
変更リスク	線グラフ ( )	リスクの重大度に基づいて分類された変更。
変更ボリューム (Change Volume)	線グラフ ( )	過去 6 か月間の変更のボリューム。
失敗した変更	リスト ( )	過去 7 日間に失敗した変更の数。
緊急変更	線グラフ ( )	過去 90 日間の緊急変更の数。
変更関連インシデント (Change Related Incidents)	線グラフ ( )	関連する変更が含まれている過去 90 日間のクローズ済みインシデントの数。
許可されていない変更 (Unauthorized Changes)	線グラフ ( )	過去 90 日間の許可されていない変更の数。
7 日を超えて有効な変更 (Active Changes > 7 days)	シングルスコア ( )	作成されてから 7 日を超えている有効な変更の数。

変更管理 のトラブルシューティングのプロパティ

変更管理 のトラブルシューティングのプロパティを使用してプロパティの値を変更し、その機能に追加されたログ記録の詳細を取得します。

以降の設定では、次のプロパティを使用できます。それらを一覧表示するには、ナビゲーターテキストボックスに sys_properties.list と入力します。

名前	説明
change.conflict.log	変更の競合を検出する際に、変更管理 に対して表示されるログレベルを制御するログ記録プロパティ。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：通知
com.snc.change_management.cab.log	CAB 機能を使用するときに、変更管理 に対して表示されるログレベルを制御するログ記録プロパティ。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：info
com.snc.change_management.core.log	変更管理 に対して表示されるログレベルを制御するログ記録プロパティ。

自動翻訳

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

名前	説明
	• タイプ：選択リスト • デフォルト値：警告
com.snc.change_management.policy.approval.log	変更の承認ポリシーを使用する場合に、ワークフローアクティビティの詳細なログ情報を提供する、デバッグログ記録プロパティ。 タイプ：選択リスト

サービスオペレーションワークスペース で変更要求のワークスペース構成を管理する

新しいテーブルベースの構成を利用して、サービスオペレーションワークスペース 動的概要ページを組織の変更プロセスに合わせます。

これらの構成オプションを使用すると、ユーザーは変更ライフサイクル全体で動的概要ページをどのように表示するかを定義できます。これには、概要ページ、コンテキストサイドバー、および各ステータスのアクティビティストリームの動作の構成オプションが含まれます。

これにより、ワークスペース構成で次のコンポーネントを構成できます。

- コンテキストサイドパネルでカードの表示を制御する
- 概要ページに表示されるカードの順序を制御する
- 概要ページのアクティビティストリームバーの表示を制御する
- ジャーナルフィールドを構成する

アクティビティストリームバーを表示する

サービスオペレーションワークスペースの変更要求のアクティビティストリームバーを表示します。

始める前に

必要なロール：admin

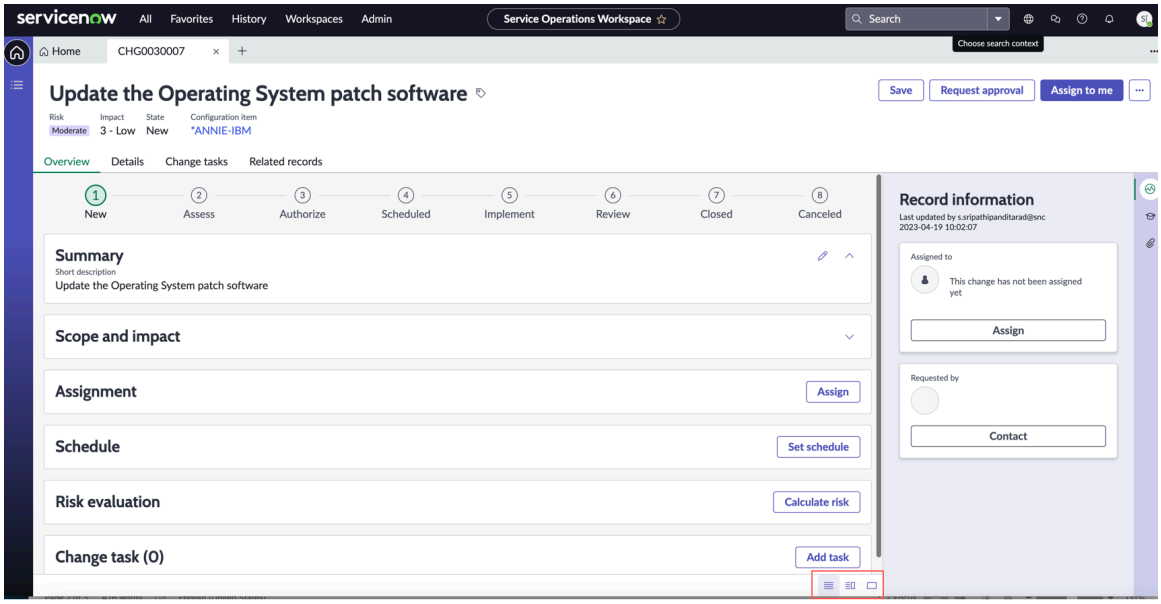
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > ワークスペース構成 > 概要コンテナ.
2. ステータスを選択します。
3. 選択したステータスの [概要コンテナの変更] フォームで、[アクションバーを表示] を有効にします。
4. フォームヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。

自動翻訳

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

アクションバーは、画面の下部にあるサービスオペレーションワークスペースに表示されます。



概要セクションでカードの順序を設定する

サービスオペレーションワークスペースの変更要求の [概要] セクションに表示されるカードの順序を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > ワークスペース構成 > 概要カード.
2. [概要コンテナの変更] 列を右クリックして、[変更でグループ化概要コンテナ **(Group By Chg overview container)]** を選択します。
3. ステータスを選択します。
4. [概要カードの変更 **(Change Overview Cards)]** セクションで、[表示順序] を使用して概要カードの順序を変更します。
5. フォームヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。

変更要求のジャーナルフィールドを構成する

変更要求に対して [作業メモ] セクションまたは [追加コメント] セクションを表示するかどうかを構成できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > ワークスペース構成 > 概要ジャーナルフィールド.
2. [概要カードの変更] を選択します。

自動翻訳

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

3. [概要フィールドの変更] セクションで、削除するにはジャーナルフィールドを選択してから [選択した行のアクション] で [削除] を選択します。
4. ヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。

変更管理の参照セクション

参照セクションには、変更管理 とともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

メンテナンススケジュールの構成 - ベストプラクティス

メンテナンススケジュールは、構成アイテムまたは変更を実装できる期間を定義します。

これらのスケジュールは、変更要求の競合の検出プロセスに組み込まれます。変更要求が関連するメンテナンススケジュールに従っていない場合、その変更要求の競合レコードが生成されます。

競合の検出のメンテナンススケジュールを定義するには、次の 2 つの方法があります。

- メンテナンススケジュールを構成します。このパスは、change.conflict.currentwindow システムプロパティによって有効になります。
- スケジュールテーブル [cmn_schedule] を使用してメンテナンススケジュールを作成します。このメソッドは、change.conflict.ci_maint_sched システムプロパティを使用して有効にすることができます。

> **注:**
> これらのシステムプロパティは、競合プロパティで構成できます。

メンテナンススケジュールフォームを使用したメンテナンススケジュール

このメソッドで定義されたすべてのメンテナンススケジュールは、条件フィールドに基づいて処理されます。スケジュールは、変更要求、プライマリ CI、または関連する影響を受ける CI (詳細モードで実行される場合) への適用性を判断するために評価する必要があります。

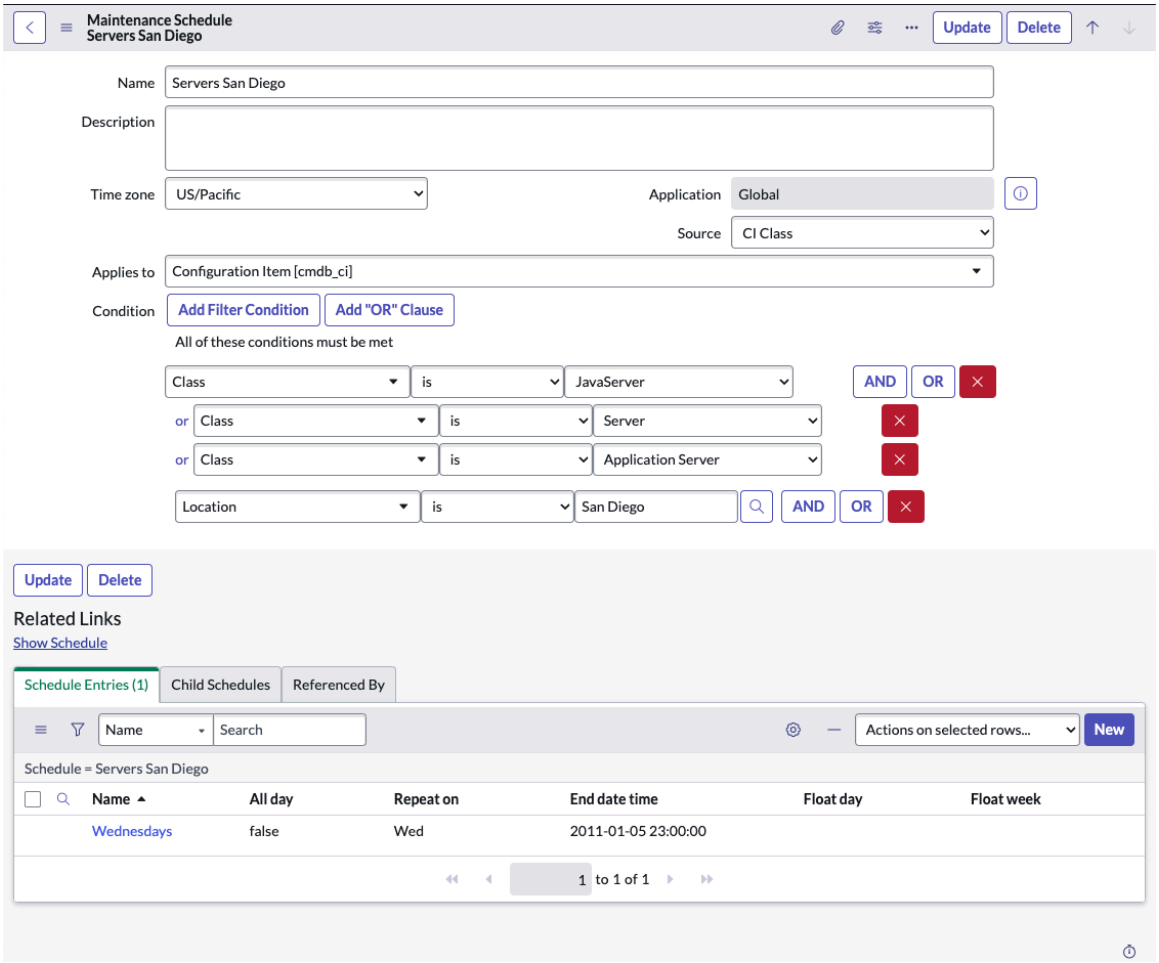
複数のメンテナンススケジュールが存在する場合、それらの関連性を判断するために必要な時間が長くなり、この期間は影響を受ける CI ごとに長くなることに注意してください。

汎用のスケジュールを多数の CI または変更要求に適用可能な場合は、メンテナンススケジュールを構成する手順を使用してメンテナンススケジュールを定義する必要があります。

ただし、限られた数の CI 用にスケジュールが調整されている場合は、スケジュールテーブルを使用してメンテナンススケジュールを作成することを検討する必要があります。

自動翻訳

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



スケジュールテーブルを使用したメンテナンススケジュール

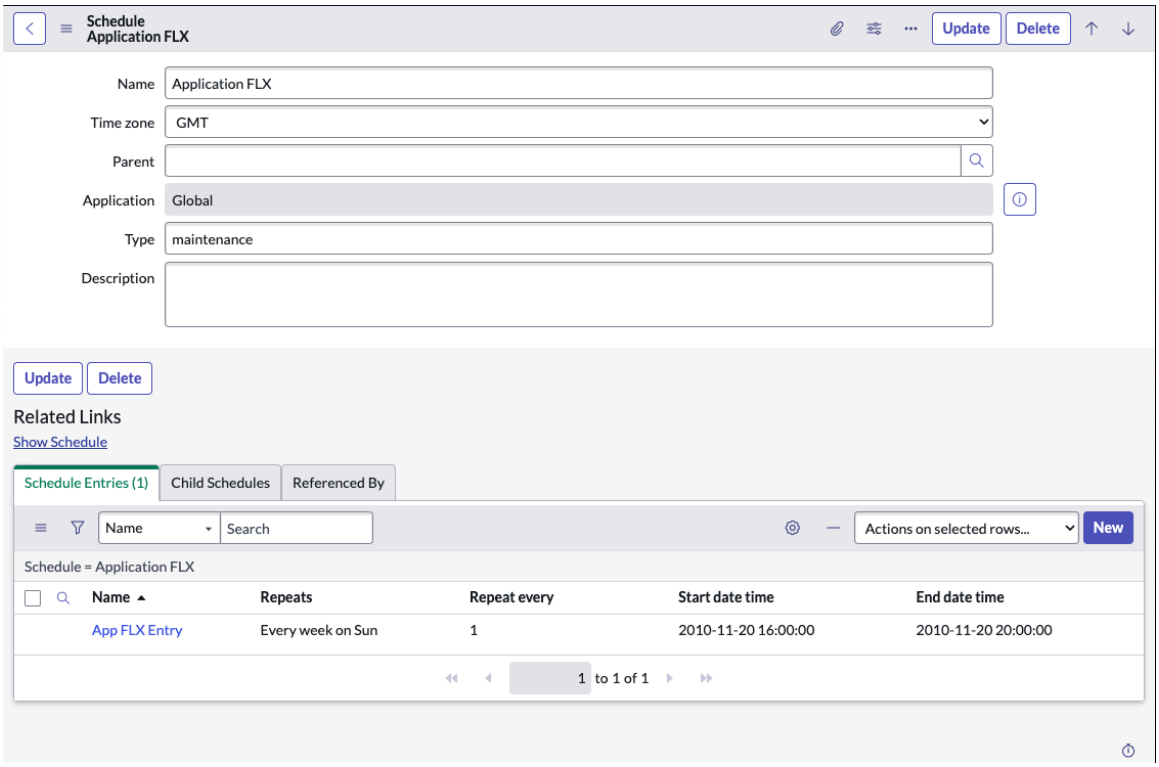
この方法は、個々の CI または CI の小さなグループが特定のスケジュールに従う必要があるように設計されています。

このような場合、メンテナンススケジュールは、メンテナンススケジュールテーブルではなくスケジュールテーブル (cmn_schedule) で設定する必要があります。このアプローチにより、メンテナンスフォームとスケジュールテーブルを使用してスケジュールを 2 回処理するために競合検出を行う必要がなくなります。

メンテナンススケジュールレコードとは異なり、スケジュールレコードは CI に直接関連付けることを意図しているため、条件または [適用先] フィールドがありません。スケジュールレコードを定義したら、CI にリンクするために、[タイプ] を [メンテナンス] として設定する必要があります。このスケジュールを CI に添付するには、CI レコードの [メンテナンススケジュール] フィールドで参照する必要があります。このフィールドが表示されていない場合は、フォームに追加する必要があります。

自動翻訳

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



変更管理 のプロパティ

アドミニストレーターは、変更プロパティを使用して、変更管理 の動作を設定できます。

次のように移動する。 変更 > アドミニストレーション > プロパティを変更 をクリックして、これらのプロパティを表示および編集します。

自動翻訳

変更管理のプロパティ

名前	説明
glide.approval_engine.change_task	変更要求タスク承認エンジン • タイプ：選択リスト • デフォルト値：process_guide
glide.ui.risk_calculate_rule	リスク計算方法を変更します。[ビジネスルー す。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：ui_action 詳細については、「リスク算出プロパティ」
com.snc.change_request.enable_copy	変更のコピー機能を有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
com.snc.change_request.copy.attributes	元の変更からコピーされる属性のリスト (カ

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

変更管理のプロパティ (続く)

名前	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値： category、cmdb_ci、priority、risk、im
com.snc.change_request.copy.rl.change_task.attributes	元の変更からコピーされる、変更タスク [ch • タイプ：文字列 • デフォルト値：cmdb_ci、priority、assig
com.snc.change_request.copy.rl.task_ci.attributes	元の変更からコピーされる、影響を受ける C • タイプ: 文字列 • デフォルト値：ci_item
com.snc.change_request.attach.enable_copy	元の変更から添付ファイルをコピー。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
com.snc.change_request.copy.rl.task_cmdb_ci_service.attributes	元の変更からコピーされる、影響受けるサ • タイプ：文字列 • デフォルト値：cmdb_ci_service
com.snc.task.refresh_impacted_services	[影響を受けたサービスのリフレッシュ] アク • タイプ：文字列 • デフォルト値：incident、change_reque
change.refresh_impacted.include_affected_cis	[影響を受ける CI] 関連リストで識別されて 注: これには、アプリケーションサービスに 変換 」を参照してください。アプリケ
com.snc.change_management.enforce_data_requirements	変更要求に対するすべてのデータ変更が同じ 新、Workflow、REST/SOAP、JavaScript ユーザーインターフェイスで、このプロパテ 能です。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
com.snc.task.populate_service_offering	[影響を受けるサービス] リストから、[サー

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

変更管理のプロパティ (続く)

名前	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：false
com.snc.change_request.enable_unauthorized	イベント *ci.change.unplanned* が発生す • タイプ：true | false • デフォルト値：false
com.snc.change_request.event.state_updated.enabled	変更要求状況が更新されると、 *sn_change* • タイプ：true | false • デフォルト値：false
com.snc.change_request.event.state_updated.states	変更要求状況フィールド値を入力し、それそ 生します (例：-5, -3, 0)。すべてのステータ テータス値の詳細については、「状況モデル **注:** このプロパティを有効にするには、プロ

ディスカバリー データ連携の 変更管理 プロパティ

組織が ディスカバリー に登録されている場合、ディスカバリー とのデータ連携が自動的に有効になります。このデータ連携を使用すると、変更要求プロセスの一部である IP アドレスを持つ構成アイテム (CI) を自動的に管理できます。ディスカバリー が有効になると、次の 3 つの新しいプロパティが利用可能になります。

名前	説明
com.snc.change_request.auto.discovery	影響を受ける CI のディスカバリーを、自動または手動でトリガーするか、まったくトリガーしません。 • タイプ：選択リスト • 値：オフ、両方、自動、手動 • デフォルト値：オフ
com.snc.change_request.disco.auto.state	ディスカバリーが自動的にトリガーされる変更要求状況を定義します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：レビュー
com.snc.change_request.disco.manual.state	ディスカバリーの手動トリガーを許可する変更要求状況を定義します。

自動翻訳

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

名前	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：実装、レビュー

sys_properties テーブルから使用可能になる 変更管理 のプロパティ

以降の設定では、次のプロパティを使用できます。それらを一覧表示するには、ナビゲーターテキストボックスに sys_properties.list と入力し、*com.snc.change_request* のフィルタリングを行います。

名前	説明
com.snc.change_request.copy.related_lists	元の変更からコピーされる関連リスト (カンマ区切り形式)。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： task_ci、task_cmdb_ci_service、change_tas
com.snc.change_request.rl.change_task.attach.enable_copy	元の変更タスクから添付ファイルをコピー。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
com.snc.change_management.policy.approval.log	変更の承認ポリシーを使用する場合に、ワークフローアクティビティの詳細なログ情報を提供する、デバッグログ記録プロパティ。 タイプ：選択リスト

自動翻訳

変更要求のリスクと影響の分析

変更要求を作成すると、変更要求に関わるリスクと影響を評価して分析できます。変更要求をレビューすることで検出された競合をレビューできます。

変更のリスクを分析し、検出された競合を次の方法でレビューします。

リスクの条件と計算

変更管理機能は、変更要求のリスクを計算および評価し、競合を特定し解決する方法を提供します。

リスクアセスメントと計算は、変更要求の緊急性と影響を理解するのに役立ちます。競合の検出は、ステークホルダーへの影響を最小限に抑えるための変更要求のスケジューリングを支援します。この機能は、環境の急激な変化のリスクとコストを最小限に抑えます。

リスク算出プロパティ

[ベストプラクティス - 変更リスク算出(Best Practice - Change Risk Calculator)] プラグインを使用すると、変更のリスクと影響を動的に計算できます。アドミニストレーターは、リスクと影響のルールを適用する方法と時期を指定します。

[ベストプラクティス - 変更リスク算出(Best Practice - Change Risk Calculator)] プラグインは、構成アイテム (CI) 属性と時間測定値を使用してリスク計算をバンドルします。

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

変更管理システムプロパティによって、リスク計算方法が決定されます。メンテナンス 変更 > アドミニストレーション > リスクプロパティの場合、アドミニストレーターは次のいずれかの方法を選択します。

変更リスク計算方法

オプション	説明
UI アクション	ユーザーが [リスクを計算] 関連リンクをクリックして、オンデマンドで条件ルールをチェックすることができます。 この UI アクションは、一致条件をその順番に従って適用します。ルールが適用されるたびに、リスクと影響の新しい値を確認するアラートが表示されます。 [リスクを計算] 関連リンクは、次のステートメントが true である場合にのみ、変更要求フォームに表示されます。 • 現在の変更レコードに適用されるリスクおよび影響条件がある。 • ユーザーに admin または itil ロールがある。
ビジネスルール	条件を評価し、変更要求テーブルのビジネスルールを介して動的に適用できるようにします。 この条件は、変更要求レコードが挿入または更新される前に評価されます。 アドミンロールもしくは itil ロール、またはその両方を持つユーザーが、このビジネスルールを実行できます。 **注:** 「変更管理 - リスクアセスメント」プラグインが有効になっているときは、*Run Risk Calculation* ビジネスルールが *Calculate Risk* ビジネスルールに置き換わります。
なし	リスクと影響のルールの処理を無効にします。

リスクと影響の条件の追加または変更

変更のリスクと影響が計算されるリスク計算ルールを定義することができます。[ベストプラクティス - 変更リスク算出(Best Practice - Change Risk Calculator)] が、デフォルトで基本システムでアクティブ化されています。

始める前に
必要なロール：itil_admin または admin

このタスクについて
リスク条件は、その [注文] フィールドに基づいて、最低から最高の変更要求に対して実行されます。変更要求レコードに一致する最初のリスク条件が適用されます。それ以降のすべてのリスク条件は、一致するかどうかにかかわらず無視されます。リスク計算ルールは、2 つの要素で定義されます。

- *true* または *false* で評価できる条件。条件ビルダーを使用したり、スクリプトを書き込むことができます。
- 条件が **true** と評価されるときの [リスク] および [影響] フィールド値の設定。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > アドミニストレーション > リスク条件.
2. [新規] をクリックするか、変更するリスク条件をクリックします。
   また、フォームのコンテキストメニューを開いて [リスク条件の編集] をクリックして、 フォーム内でリスク条件を編集することもできます。
3. 必要に応じてフォームの入力または更新を行います。

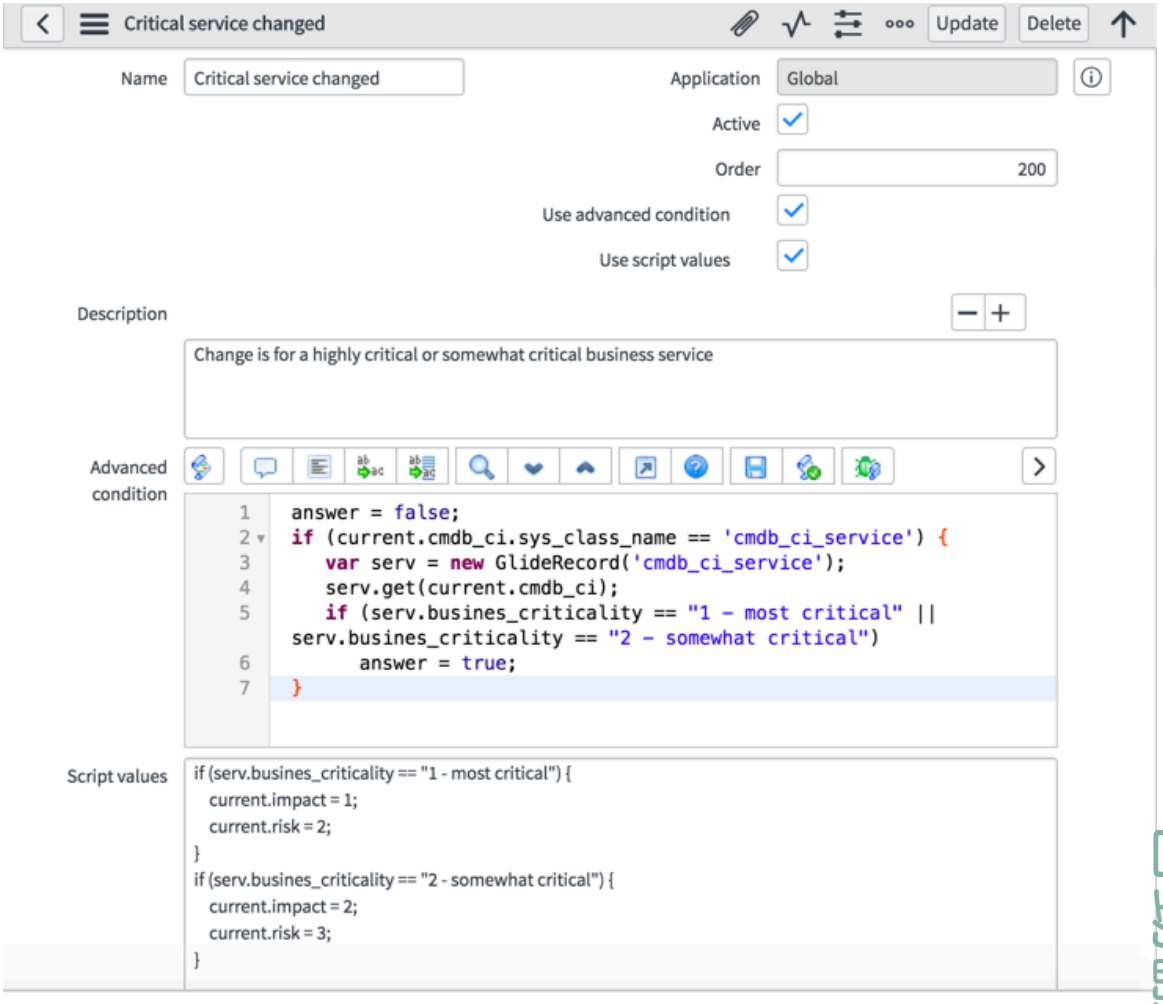
フィールド	説明
名前	ルールの説明的な名前を入力します。
リスク 影響	これらのフィールドのいずれかの値を選択します。選択すると、このリスク計算に基づいて更新するフィールドが決定されます。
アクティブ	ルールを使用するには、このチェック ボックスをオンにします。
順番	このリスク計算が評価される順番を入力します。小さい番号のルールが最初に評価されます。順番が異なる 2 つ以上のルールがある場合、最も小さい順番のルールが評価され、他のルールは無視されます。
詳細条件を使用	条件ビルダーを使用するのでなくスクリプトを入力する場合は、このチェック ボックスをオンにします。
スクリプト値の使用	チェック ボックスをオンにすると、[リスク] および [影響] フィールドが非表示になります。スクリプトが、リスクと影響の値を指定します。
説明	このリスク計算の適用方法の説明を入力します。

4. 選択したルール方法に基づいてルールを指定します。

Example
次の例では、[詳細条件] スクリプトはまず、CI がビジネスサービスであるかどうかを判定します。ビジネスサービスであれば、スクリプトは 値が **[1 -** 最重要] または **[2 -** ある程度重要] であるかどうかを識別します。そのどちらかであると識別されると、グローバル変数 answer は *true* に設定されます。

自動翻訳

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



[詳細条件] スクリプトが *true* を戻すと、[スクリプト値] フィールドにあるスクリプトが [ビジネス上の重要性] の値に基づいて変更要求 [影響] および [リスク] 値を設定します。

リスクアセスメント

変更のリスクを計算するには 2 つの方法があります。[ベストプラクティス - 変更リスク算出(Best Practice - Change Risk Calculator)] が、デフォルトで基本システムでアクティブ化されています。変更管理 - リスク アセスメントはオプションです。

- 変更リスク算出は、事前定義されたプロパティと条件を使用してリスク値を計算します。
- 「変更管理 - リスクアセスメント」は、エンドユーザーが提供する情報を使用してリスク値を評価します。

要件に応じて、2 つの方法を個別に使用することも、一緒に使用することもできます。これらの方法を併用すると、両方の方法の中で最も高いリスク値が常に選択されます。

自動翻訳

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

リスク アセスメントと計算

注:
リスク アセスメントとリスク算出の両方がアクティブであるが、1 つの方法のみを使用する場合は、使用しない方法の条件を削除します。

[変更管理 - リスクアセスメント] を有効にすると、アドミニストレーターは タスクアセスメント > タスク 必要に応じて、変更要求フォームの関連リスト。関連リストには、変更要求に関連するリスク アセスメントが表示されます。

関連情報

リスク アセスメントの実行

リスク アセスメントの定義

「変更管理 - リスクアセスメント」は、関連付けられた変更要求のリスクを計算するためにエンドユーザーから情報を取得する柔軟な方法を提供しています。どの変更要求に対しても、リスク アセスメントの質問、しきい値、およびリスクを計算する条件を定義できます。

始める前に

必要なロール：itil_admin

[変更管理 - リスクアセスメント] が有効になっている必要があります。

このタスクについて

一連の質問を使用して、変更のリスクを把握することができます。変更レコードにはアンケートの別のアセスメントを定義することができます。アセスメントでは、各質問に対して重み付けしたスコアのアプローチを使用します。エンドユーザーの回答から重み付けした集成値が得られ、それを使用してリスクが計算されます。このスコアは、リスク アセスメントに関連付けられたしきい値に基づいています。
変更リスクアセスメントは、サーベイとアセスメント V2 アーキテクチャに基づいてビルドされたアプリケーションです。このアーキテクチャでは複数のメトリクスカテゴリを構成することはできますが、エラーを避けるために、これを行わないことをお勧めします。

メトリクスカテゴリフィルターが変更リスクアセスメント条件のフィルターと同じである 1 つのメトリクスカテゴリで、複数の変更リスクアセスメント定義を構成できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > アドミニストレーション > リスクアセスメント.
2. [**New**] をクリックします。
3. 必要に応じてフォームに入力します。

自動翻訳

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

フィールド	入力値
名前	リスク アセスメントの名前。この名前がエンドユーザーに表示されます。
状況	アセスメントのステータス： [ドラフト] または [公開]
説明	リスク アセスメントの説明。
条件	リスク アセスメントが変更に添付されているかどうかを判定する条件。通常、条件に一致する最初の添付ファイルが評価中に添付されます。このため、複数のアンケートを定義するときは特に、条件によって正しいアセスメントが添付されていることを確認してください。 **注:** アセスメント条件を簡単に理解し、維持できるように、条件が単純で相互に排他的であるようにしてください。

4. フォームのコンテキストメニューを開いて [保存] をクリックします。
[アセスメント カテゴリ] および 関連リストとともにページがリフレッシュされます。[アセスメントカテゴリ] 関連リストにより、エンドユーザーが変更要求のリスク評価のために回答する質問を定義することができます。
5. 次の手順を実行して、アセスメント質問を作成します。

   a. [アセスメント カテゴリ] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   b. 必要に応じてフォームに入力します。

   メトリクスカテゴリ

フィールド	説明
名前	アセスメント カテゴリの名前。
ステークホルダーの作成	選択すると、このカテゴリにリンクされたすべてのアセスメント可能なレコードに対して自動的にステークホルダーが作成されます。
重み付け	他のカテゴリと比較して、このカテゴリの重要性を示す値。重み付けは、重み付けしたスコアを計算するために回答のスコアに乗じられます。
フィルター	フィルター状況に合致したアセスメント可能レコードのみが、このカテゴリのメトリクスによって評価されます。
説明	アセスメント カテゴリの説明。

   c. [送信] をクリックします。

   d. アセスメント カテゴリを開きます。

   e. 関連リストで、[アセスメントメトリクス] をクリックします。

自動翻訳

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

f. 必要に応じてフォームに入力します。

アセスメントメトリクス

フィールド	説明
名前	アセスメントメトリクスの名前。
カテゴリ	アセスメントメトリクスのカテゴリ。
手法	このメトリクスのためにデータを収集する手法。
重み付け	他のメトリクスと比較して、このメトリクスの重要性を示す値。重み付けは、重み付けしたスコアを計算するために回答のスコアに乗じられます。
順番	アセスメントにおけるこの質問の順番。
アクティブ	選択されると、このメトリクスがアセスメントと結果の計算に使用されるようにアクティブ化されます。
必須	これを選択すると、アセスメントにおいてこのフィールドが必須になります。
全般	
質問	アセスメントに表示される質問。
説明	アセスメントのためのツール ヒントのテキスト。
表示する評価基準	このメトリクスをユーザーに表示するかどうかを決定する条件。
補足情報を許可	選択すると、ユーザーが質問の追加情報を入力するためのテキスト ボックスが表示されます。
フィールド タイプ	
データ タイプ	質問のためにユーザーから与えられた回答のデータ タイプ。 **注:** 選択したデータ タイプに応じて、追加フィールドが表示されることがあります。

g. [送信] をクリックします。

h. [アセスメントのしきい値] 関連リストで、[新規] をクリックします。

i. 必要に応じてフォームに入力します。

変更リスク アセスメントのしきい値

フィールド	説明
リスク アセスメント	アセスメントのしきい値が適用されるアセスメント名。
リスク	変更要求に適用されるリスク値。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: リスク値は、リスク条件によって上書きすることができます。
アプリケーション	レコードを含むアプリケーションの名前。
次の値より大きい得点	集成値と比較され、評価されるしきい値。

j. [送信] をクリックします。

注:
アセスメントアンケートは、アセスメントデザイナーモジュールによって、または [アセスメントデザイナーで編集] 関連リンクをクリックすることによって作成または編集することができます。

たとえば、リスクアセスメントを定義した後で、リスクアセスメントスコアの計算と設定を行うことができます。

- *asmt_metric_result* スコアセットを保存します。
- 重み付けは、sum (asmt_metric_result.normalized_value) で計算されます。ここで、asmt_metric_result normalized_value = actual_value * weight となります。
- sum(actual_value * weight) > thresholdとして計算されたリスク。たとえば、結果が 7 で、中しきい値が 6 である場合、リスクは中程度です。

リスク アセスメントの実行

リスク アセスメント基準が定義された後で、既存の変更要求のリスク アセスメントを実行することができます。リスクを評価した後、変更要求でリスク アセスメント応答を表示できます。

始める前に
必要なロール：itil、sn_change_write、または admin

このタスクについて
[リスク アセスメント] 関連リストが フォームで設定されていることを確認します。構成されていない場合、アドミニストレーターは タスクアセスメント > タスク 関連付けられます

[リスク アセスメント] 変更要求は、その変更要求がリスク アセスメント条件およびリスク アセスメント カテゴリ条件を満たしている場合にのみ利用可能であり、変更要求タイプは [通常] または [緊急] であり、[状態] は [評価]、[新規]、または [許可] です。[リスク アセスメント] 関連リンクをクリックすると、以前にこの変更要求のリスクを評価していない場合は、[変更リスクアセスメント] フォームが表示されます。フォームを送信すると、変更要求フォームの上部に次の 3 つの項目が表示されます。

- **Risk assessment evaluated** (リスク アセスメントが評価されました)：[変更リスクアセスメント] フォームおよび変更要求に対するアセスメントに設定された基準に照らして評価された後のリスクの見積もり。
- リスク条件が適用されました：事前定義されたリスク条件に対して計算されたリスクの結果。

自動翻訳

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

- リスクの設定：リスク アセスメントとリスク計算に基づくリスクの最終的な重み付け。

  注:
  以前に [変更リスクアセスメント] フォームに記入しているが [リスク アセスメント] 関連リストを再びクリックした場合、変更要求のリスク アセスメントをすでに完了していることを知らせるポップアップ ウィンドウが表示され、既存のリスク アセスメントを編集するかどうかが確認されます。[はい] をクリックして、[変更リスクアセスメント] フォームに入力します。[いいえ] をクリックして、既存のリスク アセスメントを使用してリスクを計算します。

手順

1. 変更要求を開きます。
2. [リスク アセスメント] 関連リンクをクリックします。
3. 質問に答えて、[送信] をクリックします。
   リスク アセスメントを送信したら、[リスク計算] をクリックしてリスクを計算します。リスク アセスメントの結果、リスク計算、および変更要求フォームの [リスク] フィールドに表示される値が表示されます。

   リスク計算の結果

   Risk assessment evaluated. Risk: Very High

   Risk Condition applied: **Insufficient lead time**; Risk: Very High; Impact unchanged

   Risk set to: Very High

   survey_adminまたはsurvey_readerロールを持つユーザーは、次の場所に移動できます。 旧サーベイ > サーベイ回答 インスタンスでフィルタリングしますサーベイ インスタンスは、取得された日時によって区別される個別のアセスメントです。

関連情報

リスクアセスメント

従来の変更リスクアセスメントへの移行

ユーザーは、レガシー変更リスクアセスメントを、新しい変更リスクアセスメントテーブルのスキーマおよびロジックと互換性のあるバージョンに移行できます。

始める前に
覚えておくべきポイント：

- インスタンスに「変更管理 - リスクアセスメント [Legacy] (*com.snc.change.risk_assessment*)」プラグインが既にインストールされている顧客は、このタスクにのみ従ってください。
- 「変更管理 - リスクアセスメント [Legacy] (*com.snc.change.risk_assessment*)」プラグインは、Kingston 以降のリリースを使用している顧客にはインストールできません。
- 移行ガイダンスとベストプラクティスでは、移行を本番インスタンスではなく、開発インスタンスで実行するように推奨しています。
- 開発インスタンスには、新しい変更管理 - リスクアセスメント [com.snc.change_management.risk_assessment] プラグインがインストールされている必要があります。
- すべての移行作業は、更新セットにキャプチャし、テストインスタンスに移動してから、テスト後に本番インスタンスに移動する必要があります。

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

自動翻訳

必要なロール：itil_admin

このタスクについて

次の従来のリスクアセスメントコンポーネントが移行されます。

- リスクアセスメントの定義、質問、および質問の選択肢
- 複数のアセスメント条件の場合、移行によって次の 1 つまたは複数のリスクアセスメントレコードが生成される可能性があります。
  - 複数のアセスメント条件がすべて同じテーブルにある場合、移行によってリスク アセスメントが 1 つだけになります。
  - 複数のアセスメント条件が異なるテーブルにある場合、移行によって、それらが異なるテーブルに関係があるのと同じ数のリスクアセスメントが作成されます。

手順

1. 更新セットを作成し、現在のセットとして設定します。
   詳細については、「更新セットを現在のセットとして作成し選択する」を参照してください。
2. 次のように移動する。 変更 > リスクアセスメント (従来).
3. 変更リスクアセスメントに移行する従来のリスク アセスメントを開きます。
4. [リスクアセスメントに移行] 関連リンクをクリックします。
5. **[OK]** をクリックします。
6. すべてのレガシーリスクアセスメント評価を移行するには、手順 4 ～ 5 を繰り返します。

次のタスク

レガシーリスクアセスメントをすべて移行したら、サポートチームに連絡して次のスクリプトを実行します。

```
disable_legacy_change_risk_assessment.js
```

作成した更新セットに結果をキャプチャし、後で更新セットを完了してクローズとしてマークします。詳細については、「更新セットを完了としてマーク」を参照してください。

> **注:**
> 示されている手順は推奨される実践方法です。または、移行した各変更リスクアセスメントを独自の更新セットにキャプチャすることもできます。個別の更新セットで disable_legacy_change_risk_assessment.js を使用して変更管理 - リスクアセスメント [Legacy] を無効にした結果をキャプチャすることもできます。

移行されたリスク アセスメント コンポーネント

変更リスク アセスメントを移行すると、レコードが従来のリスク アセスメント テーブルから新しいリスク アセスメント テーブルにマップされます。

アセスメント フレームワークで機能リスク アセスメントを作成するために、リスク アセスメント レコードが論理的に最も同等のアセスメント リスク レコードに変換されます。これは、1 つの従来のリスク レコードから複数のアセスメント リスク レコードが作成されることを意味します。

移行されたコンポーネント

リスク アセスメント コンポーネント	変更リスクアセスメントコンポーネント
アセスメントメイン [assessment_main]	変更リスクアセスメント [change_risk_asmt]
アセスメントの質問 [assessment_question]	アセスメント カテゴリー [asmt_metric_category]

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

移行されたコンポーネント (続く)

リスク アセスメント コンポーネント	変更リスクアセスメントコンポーネント
	アセスメントメトリクス [asmt_metric]
アセスメントの質問の選択肢 [assessment_question_choice]	アセスメントメトリクスの定義 [asmt_metric_definition]
リスク アセスメントのしきい値 [risk_assessment_threshold]	アセスメントのしきい値 [change_risk_asmt_threshold]
アセスメント条件 [assessment_conditions]	これは、[変更管理 - リスクアセスメント] [com.snc.change.risk_assessment] に含まれます。

成功確率の定義

成功確率の定義は、変更要求の確率と一致条件を定義する構成です。

デフォルトでは、成功確率の定義は、 [変更の成功スコア]、 [変更モデル成功]、および [計算済み] に対して定義されます。

[順序] フィールドによって定義の実行順序が決まり、値が小さいほど優先順位が高くなります。

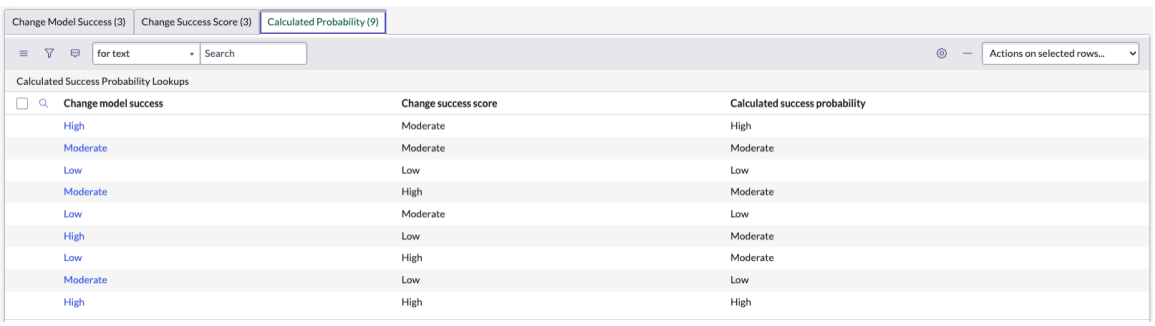
[変更モデル成功]、 [変更の成功スコア]、および [計算済み] のデフォルト値は、成功確率の定義で選択された確率に関係なく作成されます。

変更マネージャーは、テーブル内の既存のレコードを変更できます。成功スコアの検証ビジネスルールは、[変更モデル成功] と [変更の成功スコア] の許容最小値と最大値でレコードが作成されているかどうかを検証します。

[変更モデル成功] または [変更の成功スコア] が成功確率定義で確率として設定されている場合、対応する関連リストが成功確率定義レコードに表示されますが、 [計算済み] が設定されている場合は 3 つの関連リストがすべて表示されます。

[変更モデル成功] および [変更の成功スコア] 関連リストの [次の値以上] フィールドによって、成功確率の定義によって返される必要がある成功確率が決まります。

たとえば、レコードで [確率] が [計算済み] に設定されており、[変更モデル成功] が [高] と評価され、[変更の成功スコア] が [中] と評価された場合、成功確率の定義は [高] を返します。



[変更モデル成功] と [変更の成功スコア] の各組み合わせについて、[計算された成功確率] 列の値を編集できます。変更要求の成功確率の選択肢を変更する場合は、[関連リンク] の下の [確率マッピングをリフレッシュ] をクリックして、[変更モデル成功]、[変更の成功スコア]、および [計算済み] 確率の関連レコードの組み合わせを更新する必要があります。リストで [確率マッピングをリフレッシュ] を実行して、複数のレコードを更新することもできます。

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

自動翻訳

注:

成功確率プラグインはドメインセパレーションをサポートしています。**sn_chg_probability_success**、**sn_chg_probability_model_success**、および **sn_chg_probability_calculated_lookup** の各テーブルは、ドメインセパレーションプラグインをインストールするとプロセス分離されます。

算出されたリスクスコア

リスクルックアップテーブルは、成功確率値と影響値に対応するリスク値を取得します。

sn_chg_probability_risk_lookup テーブルは、変更要求のリスク値を計算するためのデータをフェッチするために使用されます。

デフォルトでは、影響度と成功確率、およびそれらに対応するすべてのマッピングを含む 9 つのレコードがあります。

変更マネージャーは、テーブル内の新規レコードを追加したり、既存のレコードを削除したりすることができます。影響度と確率の組み合わせの確認ビジネスルールは、重複するマッピングエントリを検証します。

次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > アドミニストレーション > 算出されたリスクスコア.

すべてのリスク計算エンジンが対応するリスク値を計算し、最も高いリスクが選択され、変更のリスクが定義されます。影響度と成功確率に定義された値に関係なく、リスクの値を変更できます。

sn_chg_probability_details テーブルにアクセスすることで、変更要求の成功確率を設定する成功確率定義を表示できます。このテーブルには、変更要求への読み取りアクセス権を持つユーザーがアクセスできます。

変更要求フォームの [関連リンク] で、[リスクを計算] をクリックします。リスクエンジンは変更のリスクを計算します。[リスク] フィールドのアイコンをクリックして、変更に設定されたリスクを表示します。

[算出されたリスクスコア] のアイコンをクリックして、変更のリスクを設定する成功確率定義のタイプを見つけます。計算されたリスクスコアには次の 3 種類があります。

- 計算済み (影響度 + 成功確率)
- 計算済み (影響度 + 変更の成功スコア)
- 計算済み (影響度 + 変更モデルの成功)
- 未設定：リスクが評価されない場合

注:

リスクのルックアップはドメインセパレーションをサポートしています。ドメインセパレーションプラグインをインストールすると、**sn_chg_probability_risk_lookup** テーブルが分離されます。

変更管理統合

変更管理で、ディスカバリー、ソフトウェア資産管理、およびハードウェア資産管理などの他の ServiceNow アプリケーションと統合できます。

以下のトピックでは、さまざまなアプリケーションの変更管理、前提条件、および統合アプリケーションの機能を有効にする方法について説明します。

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

変更管理と **ITOM** ヴィジビリティとの統合

組織が ITOM ディスカバリー または ITOM ヴィジビリティ に登録されている場合、これらの ITOM 製品とのデータ連携が自動的に有効になります。このデータ連携を使用すると、変更要求プロセスの一部である IP アドレスを持つ構成アイテム (CI) を自動的に管理できます。変更要求の履行者は、CI のディスカバリープロセスを手動で要求することもできます。

データ連携のアクティブ化

組織で購入したサブスクリプションに応じて、次のプラグインをインストールして設定する必要があります。

- ITOM ディスカバリー の場合 - ディスカバリープラグイン (com.snc.discovery)
- ITOM ヴィジビリティ の場合 - ディスカバリープラグイン (com.snc.discovery) およびサービスマッピングプラグイン (com.snc.service-mapping)

統合： **ITOM** ディスカバリー

ディスカバリーを有効にすると、変更管理 は [プロパティの変更] モジュール内に 3 つの新しいプロパティを公開します (**Change Management** (変更管理) > アドミニストレーション > プロパティを変更):

ディスカバリー の 変更管理プロパティ

プロパティ	説明
影響を受ける CI に対するディスカバリーのトリガー方法 (自動、手動、またはオフ) を構成する	影響を受ける CI に対するディスカバリーのトリガーを、自動で行うか、手動で行うか、その両方で行うか、あるいはまったく行わないかを決定します。 タイプ：選択リスト 値：オフ、両方、自動、手動 デフォルト値：オフ **注:** 以下のプロパティが [両方 (Both)] に設定されており、手動でディスカバリーをトリガーした場合、その変更要求に対して自動ディスカバリーはトリガーされません。
ディスカバリーを手動でトリガーできる変更要求状況のリスト (カンマ区切り形式)	ディスカバリーを手動で開始できるように変更要求状況値を定義します。これらの定義されたステータス値については、[ディスカバリーを開始] 関連リンクが利用可能です。 タイプ：文字列 デフォルト値：実装、レビュー **注:** インスタンスで複数の言語が使用されている場合は、このプロパティをレビューの内部ステータス値に設定する必要があります。

自動翻訳

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

ディスカバリー の 変更管理プロパティ (続く)

プロパティ	説明
ディスカバリーが自動的にトリガーされる変更要求状況のリスト (カンマ区切り形式)。例：変更要求状況が [レビュー] に変更された場合	ディスカバリーが自動的にトリガーされる変更要求状況を定義します。ディスカバリーは、リストされたステータス値に移行するときに開始されます。 タイプ：文字列 デフォルト値：レビュー **注:** インスタンスで複数の言語が使用されている場合は、このプロパティをレビューの内部ステータス値に設定する必要があります。

注:
上記の表にある末尾 2 件のプロパティに関して、インスタンスで複数の言語が使用されている場合は、そのプロパティをレビューの内部値、すなわち 0 に設定する必要があります。

新しいプロパティに加えて、[ディスカバリーステータス] および [ディスカバリーの最終更新日] フィールドが [影響を受ける **CI]** 関連リストに追加されます。[ディスカバリーステータス] は、5 つのステータス値のいずれかと、そのステータスを反映するアイコンを提供します。

- 処理中
- 正常に完了
- 完了 (警告あり)
- 完了 (エラーあり)
- キャンセル

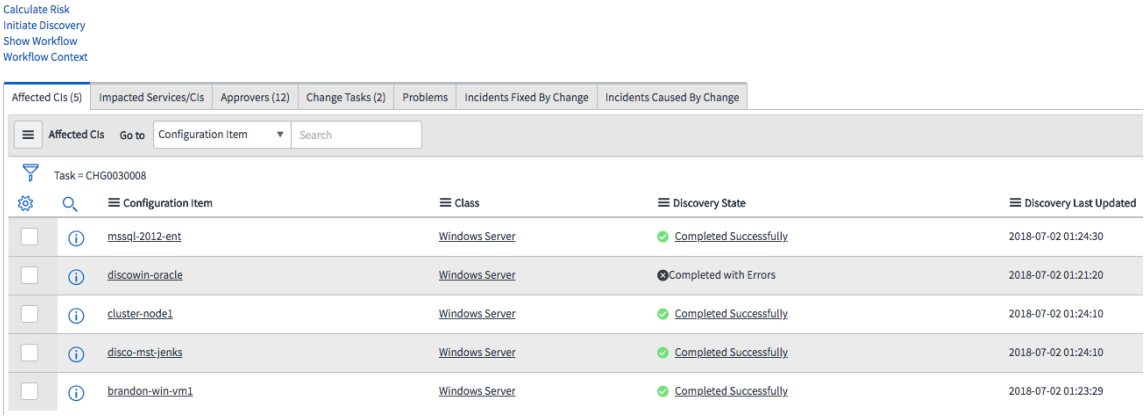
[ディスカバリーステータス] 値は、対応するディスカバリーログファイルへのリンクとして表示されます。[ディスカバリーの最終更新日] フィールドには、ディスカバリーが実行された前回を示す日時スタンプが含まれます。

ディスカバリーモジュールを手動で開始するか、手動および自動の両方の開始を選択した場合は、変更要求状況がプロパティに定義されているステータスのいずれかと一致すると、セクションに [ディスカバリーを開始] 関連リンクが表示されます。ディスカバリーがトリガーされると、[ディスカバリーステータス] および [ディスカバリーの最終更新日] フィールドが変更されます。

自動翻訳

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

ディスカバリーとの変更管理データ連携



統合： **ITOM** ヴィジビリティ

アプリケーションサービスのコンテキストで変更を表示できます。サービスマッピング で利用可能なサービスマップは、アプリケーションサービス全体、およびサービスを構成する個々の構成アイテム (CI) に加えられる変更を示します。

Now Platform が変更を検証するように構成されている場合は、すべての変更が評価され、有効または無効と表示されます。変更が有効な場合、サービスインスタンスマップ上の変更レコードは承認済みとしてマークされます。変更の検証のためにプラットフォームを構成する方法の詳細については、「提案された変更の管理」を参照してください。

変更マークのタイプは、マークが表す変更の性質によって異なります。

ライトグレーのバルーン ( )

サービスインスタンスの動作に影響を与えない未承認の変更。ネットワークパスの変更やクラスターへのノードの追加などです。

ダークグレーのバルーン ( )

サービスインスタンスの動作を変更する未承認の変更。

緑のバルーン ( )

Now Platform が変更を検証するように構成されている展開での、承認済みの変更。

二重のバルーン ( )

短時間に行われた複数の個別の変更。

関連情報

- ディスカバリー
- アプリケーションサービスの変更履歴を表示する
- アプリケーションサービスの変更履歴をエージェントワークスペースに表示する

変更管理 と ソフトウェア資産管理 との統合

ソフトウェア資産管理 (SAM) との 変更管理 の統合には、変更のライセンスコストの予測が表示されます。

このデータ連携は、プロセッサーによってライセンスされたソフトウェアが実行している 1 つまたは複数の構成アイテム (CI) プロセッサーリソース (CPU または CPU コア) に変更が提案されたときに予測されるライセンスコストの変更に焦点を当てています。

このデータ連携には、ソフトウェア資産管理プロ (com.snc.samp) および変更管理 - ライセンス変更予測 (com.sn_samp_change) プラグインが必要です。

自動翻訳

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

注:
HI サービスポータルを通じて、変更管理 - ライセンス変更予測プラグイン (com.sn_samp_change) のアクティブ化を要求する必要があります。

変更要求が [新規] ステータスにあるときは、ユーザーは **[Propose Change]** (変更の提案) または [一括更新 **CI]** を使用して CI の CPU コアまたは CPU に変更を提案することができます。これらの提案された変更は XML フィールドに取り込まれ、変更要求が最初の承認ステータスに移行するとソフトウェア資産管理 に渡されます。ソフトウェア資産管理 が予測されたライセンスコストの変更を実行すると、その結果はライセンス変更予測と呼ばれる新しいフォームセクションに表示されます。

ライセンス変更予測フォーム セクションには、変更の適用範囲内となるすべての CI についてライセンス予測変更サマリーが表示されます。このセクションの左側には、現在の支出、予測済み支出、支出変更、影響を受けるインストールの数を中継するフィールドが表示されます。右側には、その情報を視覚的に表現した棒グラフがあります。

ライセンス変更予測のより詳細なブレークダウンについては、**[CI** 予測サマリー **(CI Projection Summary)]** と呼ばれる変更要求フォームに関連リストを追加することができます。この関連リストは、ライセンス変更予測サマリー情報の CI ごとのブレークダウンを提供し、ソフトウェア変更管理 CI 予測サマリー レコードおよび追加データへの簡単なアクセスを提供します。

関連情報

提案された変更の管理

Mass Update CI

ハードウェア資産管理との 変更管理 のデータ連携

ハードウェア資産管理との 変更管理 のデータ連携は、ハードウェア資産に関連付けられた構成アイテム (CI) に対して実行する必要がある資産アクションの決定に役立ちます。この機能を使用して、変更実装者は資産レコードを変更から直接即座に更新することができ、資産マネージャーは、変更要求によって更新されたすべての資産の現在のステータスを確認できます。

このデータ連携には、ハードウェア資産管理プロフェッショナル (com.sn_hamp) プラグインが必要です。

注:
ServiceNow® アプリケーションストアからハードウェア資産管理プロフェッショナル (com.sn_hamp) プラグインのアクティブ化を要求する必要があります。

[影響を受ける CI] 関連リストに記載されている構成アイテムに資産が関連付けられている場合、[資産アクション] フィールドに値が設定されます。

CI の [資産アクション] は、[影響を受ける CI] 関連リストから選択できます。この [資産アクション] フィールドには、イベントをトリガーする選択可能なアクションが 3 つあります。

- 展開：このアクションが選択されている場合、`sn_hamp.asset.deploy` イベントがトリガーされます。
- 更新/修理：このアクションに対してイベントはトリガーされません。
- 廃止：このアクションを選択すると、`sn_hamp.asset.retire` イベントがトリガーされます。

注:
[資産アクション] 列は、[影響を受ける CI] 関連リストに追加できます (まだ利用できない場合)。

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

変更要求が [実装] ステータスにある場合、提案された資産アクションにより、対応するイベントがトリガーされます。ワークフローが完了すると、資産アクションによって資産と関連レコードが更新され、[レビュー] ステータスに進みます。

注:
資産アクションが選択されていない場合、変更要求は [レビュー] ステータスに進みません。

詳細については、「ハードウェア資産管理」を参照してください。

ドメインセパレーションと 変更管理

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

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

変更管理の概要におけるドメインセパレーション

変更管理は、すべての変更のライフ サイクルを制御する体系的なアプローチを提供し、IT サービスの中断を最小限に抑えて有益な変更を促進します。

変更管理におけるドメインセパレーションの仕組み

変更管理には、変更要求の管理が含まれます。変更要求によって、承認され、サポートされている構成アイテム (CI) の追加、変更、または削除のための制御されたプロセスの実装が可能になります。要求は、変更の理由、優先度、リスク、変更のタイプ、変更カテゴリなど、変更に関する詳細情報を記録します。

- 変更要求は、タスクの拡張です。レコードは、セッション中に行うタスクを作成するユーザーのドメインに作成されます。
- すべての変更プロパティはグローバルです。つまり、**[sys_properties]** テーブルプロパティを使用するすべてのアプリケーションで同じです。テーブルはドメインセパレーションされないため、すべての変更がすべてのドメインに影響します。

ドメインセパレーションテーブル

変更要求 [change_request]。

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

自動翻訳

ユースケース

ACME ドメインの ITIL ユーザーがログインして変更要求を作成します。変更要求は、ユーザーが選択したドメインに作成されます。

変更諮問委員会 (CAB) ワークベンチにおけるドメインセパレーションの仕組み

- 会議が定義によって生成された場合、または会議が手動で作成され [CAB 定義] フィールドに入力されている場合、CAB 会議は CAB 定義テーブルと同期します。
- 関連付けられた CAB 定義なしで会議が手動で作成された場合、CAB 会議はユーザーのドメインで作成されます。
- 関連付けられた定義と異なるドメインにある場合、会議レコードはサポートされません。
- 他のすべての CAB レコードは、関連付けられた CAB 会議レコードにドメインマスターが設定されます。

ドメインセパレーションテーブル

- CAB 定義 [cab_definition]
- CAB 会議 [cab_meeting]

ドメインテーブル (関連付けられた **cab_meeting** のドメインにリンク)

- CAB 出席者 [cab_attendee]
- CAB アジェンダ アイテム [cab_agenda_item]
- CAB ランタイム状態 [cab_runtime_state]

ユース ケース

- CAB マネージャーは、新しい CAB 定義を作成し、ACME ドメインにある間に 20 の会議を生成します。結果：定義と会議の両方が ACME ドメイン内で作成されます。
- CAB マネージャーは、[CAB 定義] フォームの関連リストからアドホック CAB 会議を作成します。結果：会議は CAB 会議のドメインで作成されます。
- 他のすべてのユース ケースは、ドメインセパレーションが有効でない場合と同様に動作します。

変更スケジュールにおけるドメインセパレーションの仕組み (新機能)

- 変更スケジュール定義は、指定された変更スケジュールを表示するために使用されるすべての構成オプションと関連レコードをカプセル化します。
- レコードは、現在のユーザーのドメインに作成されます。
- 補助レコードは、変更スケジュール定義のドメインに作成されます。

ドメインセパレーションテーブル

- 変更スケジュール定義 [chg_soc_definition]
- 関連定義 [chg_soc_definition_child]
- スタイル ルール [chg_soc_definition_style_rule]

自動翻訳

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

- スタイル ルール [chg_soc_style_rule]
- スタイルルール [chg_soc_def_child_style_rule]

ユース ケース

ACME ドメインの ITIL ユーザーがログインし、 ランディングページに移動します。ユーザーは、現在のドメインとグローバル ドメインの両方で変更スケジュールを表示できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

チュートリアル：新規変更管理ステータスの追加

このチュートリアルでは、既存の状況モデルに新しいステータスを追加する例を示します。

始める前に

必要なロール：script_include_admin、ui_policy_admin、ui_action_admin、または admin

このタスクについて

次のシナリオを考えます。
組織の要件に基づき、既存の [実装] と [レビュー] の間に、新しい状況である [完了] を追加する必要があるとします。また、[レビュー] ステータスが必要であるかどうかを決定する機能も追加する必要があるとします。

次の手順を実行します。

手順

[変更要求] フォームを開きます。

新しい選択肢の作成

変更要求状況に対して新しい選択肢を作成する

始める前に

必要なロール：admin

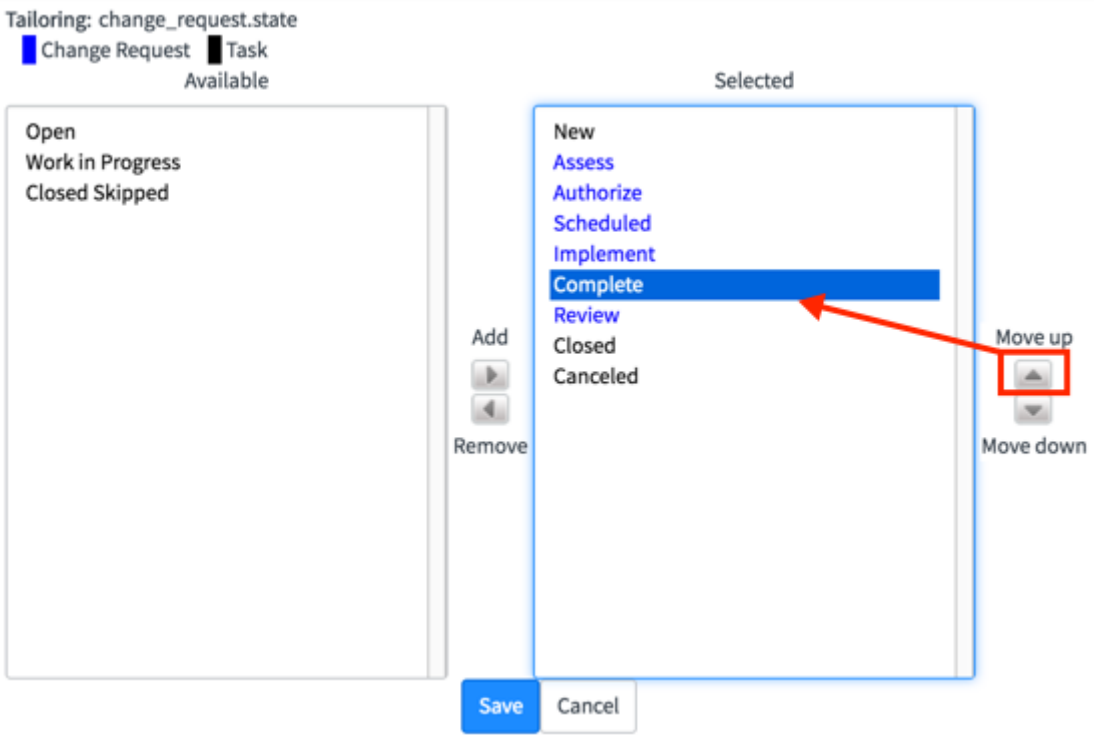
手順

1. [変更要求] フォームを開きます。
2. [ステータス] フィールドのラベルを右クリックし、[選択を設定] を選択します。
   「ステータス選択肢の設定」スラッシュバケットが開きます。
3. 次の情報を入力して、[追加] をクリックします。

フィールド	説明
新しいアイテムのテキスト	「完了」を入力します。
数値	「-6」を入力します。
テーブルに適用	変更要求に設定

   新しいステータスがフォームの [選択済み] スラッシュバケットに表示されます。
4. 上下の矢印を使用して、新しい状況を [実装] 状況と [レビュー] 状況の間で移動します。

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



5. [保存] をクリックします。
新しい選択肢が作成され、 [変更要求] フォームが再び開きます。

カスタム フィールドの作成

カスタム選択肢フィールドを作成して、変更要求が [レビュー] ステータスを通過する必要があるかどうかを示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [変更要求] フォームを開きます。

2. [変更要求] フォームに新しいフィールドを作成するには、次の手順を実行します。

a. フォームのコンテキストメニューを開き、 構成 > フォームレイアウト.

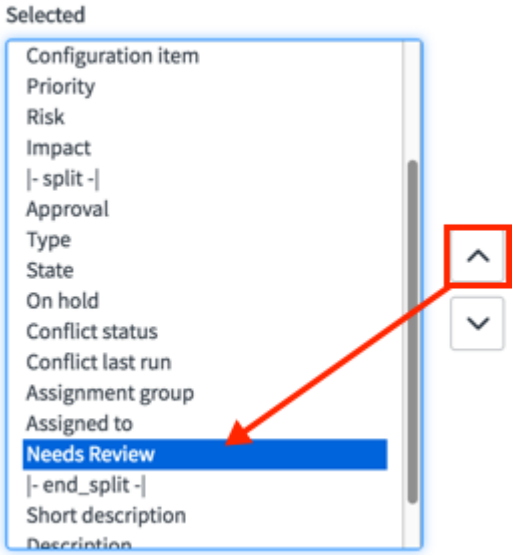
b. 次の値を [新規フィールドの作成] セクションに入力します。

フィールド	値
名前	Needs Review (要レビュー)
タイプ	選択肢

c. [追加] をクリックして、新しいフィールドをスラッシュバケットに追加します。
新しいフィールドが [選択済み] スラッシュバケットの下部に表示されます。

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

a. スラッシュバケットの横にある上下の矢印を使用して、新しいフィールドを [アサイン先] フィールドの横に移動します。



b. [保存] をクリックします。
[アサイン先] フィールドの下にある [要レビュー**(Needs review)**] フィールドで変更要求フォームが再び表示されます。

3. 次の手順を実行して、**[Needs review]** (要レビュー) フィールドに対する選択肢を設定します。

a. **[Needs review]** (要レビュー) フィールドのラベルを右クリックし、[選択を設定] を選択します。

b. [新規アイテムを入力] フィールドに、[はい] および [いいえ] の選択肢を追加して、[追加] をクリックします。
[選択済み] リストに選択肢が表示されます。

c. [保存] をクリックします。

[変更要求] フォームが再び開きます。**[Needs review]** (要レビュー) 選択リストに、[はい] および [いいえ] の選択肢が含まれます。

4. オプション: **[Needs review]** (要レビュー) フィールドが [はい]、[いいえ]、または空白の場合は、次の手順を実行してデフォルトを設定します。

a. **[Needs review]** (要レビュー) フィールドのラベルを右クリックし、[ディクショナリを設定] を選択します。

b. [選択肢リストの仕様] セクションで、[「-- なし --」のないドロップダウン] をデフォルトの [選択肢] として選択します。

c. [更新] をクリックします。
[変更要求] フォームが再び開きます。[要レビュー **(Needs review)]** フィールドに **[--** なし **--]** が表示されます。

UI ポリシーの追加

[完了] ステータスに達したときに [通常] の変更要求に対して **[Needs review]** (要レビュー) フィールドを表示する UI ポリシーを追加します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [変更要求] フォームを開きます。
2. フォームのコンテキストメニューを開き、 構成 > **UI** ポリシー.
3. [**New**] をクリックします。
4. **[UI** ポリシー] フォームに次の値を入力します。

フィールド	値
テーブル	変更要求
簡単な説明	[Needs review] (要レビュー) フィールドの表示
条件	[タイプ] [次の値に等しい (=)] [通常] [ステータス] [は次の値のいずれかを含む] [レビュー、完了、クローズ]

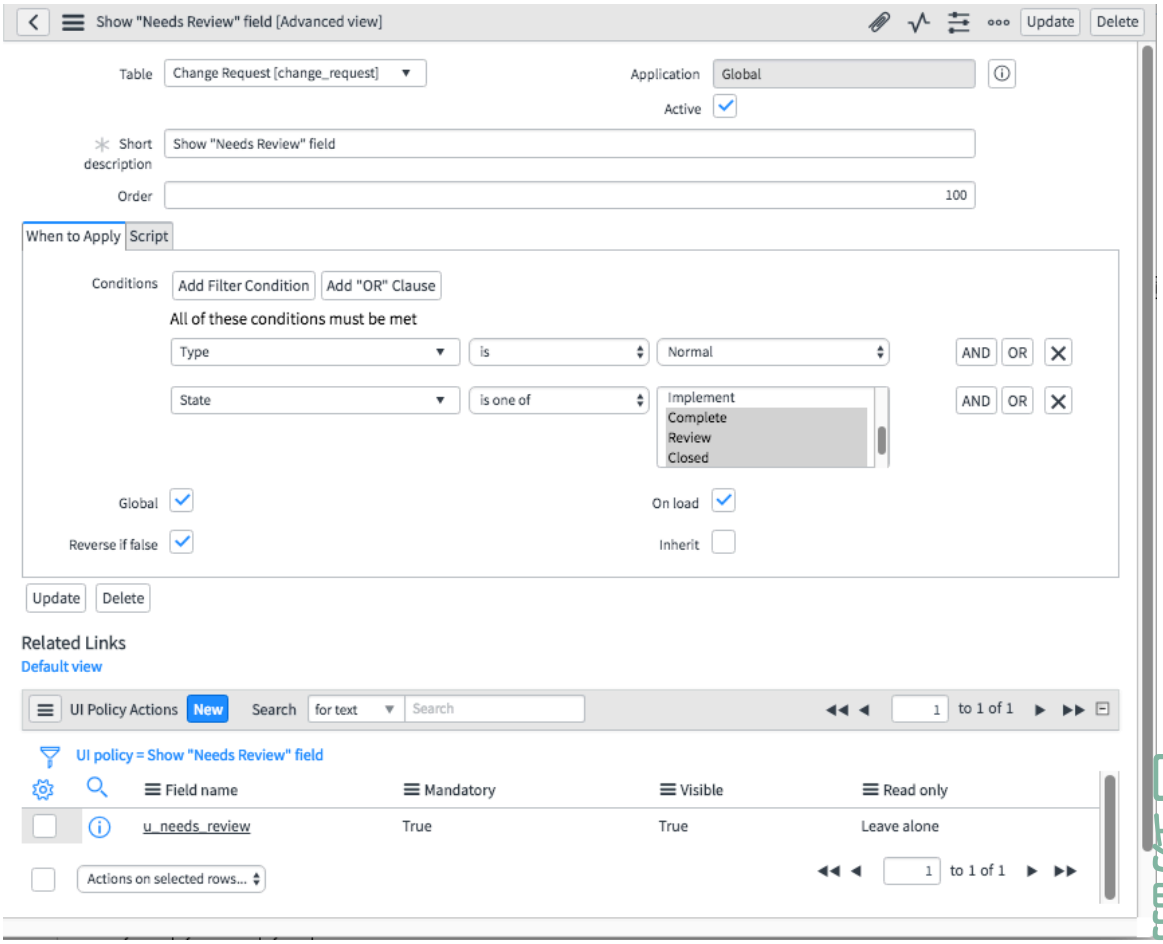
5. フォームのコンテキストメニューを開き、 [保存] を選択して、UI ポリシーレコードを作成してフォームにとどまります。
   [UI ポリシー アクション] 関連リストが表示されます。
6. **[UI** ポリシー アクション] 関連リストで [新規] をクリックします。
7. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
フィールド名	Needs review (要レビュー)
必須	true
表示	true

自動翻訳

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

8. [送信] をクリックして、UI ポリシー アクションを作成し、**[UI** ポリシー] フォームに戻ります。



ACL の作成

アクセス制御ルール (ACL) を作成して、設定された後に [要レビュー**(Needs review)]** フィールドが変更されるのを防ぎます。

始める前に

必要なロール：admin (セキュリティの昇格あり)

このタスクについて

新たに作成された UI ポリシーにより、変更要求が [完了] ステータスに達したときに **[Needs review]** (要レビュー) フィールドが必須になります。

状況モデルの後続の設定により、[完了] ステータスで変更要求を保存できるためにはその前に **[Needs review]** (要レビュー) フィールドに値が要求されるようになります。設定された後に **[Needs review]** (要レビュー) 値が変更されることを防ぐため、新しいアクセス制御レベル レコード (ACL) を作成してフィールドを読み込み専用にします。

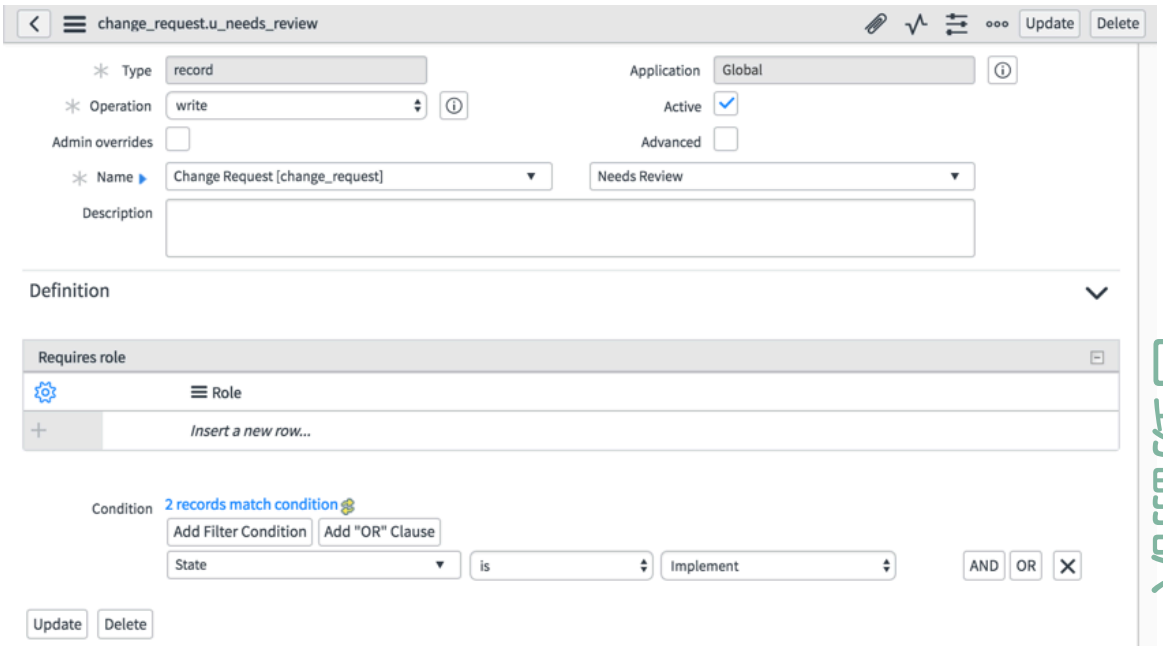
手順

1. [変更要求] フォームを開きます。
2. フォームのコンテキストメニューを開き、 構成 > セキュリティ ルール.
3. ヘッダーで名前をクリックすると開くユーザー メニューで、セキュリティ ロールを昇格させます。
   昇格されたセキュリティ ロールを持つアドミンのみが ACL を追加できます。

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

4. [新規] をクリックします。
5. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
タイプ	レコード
運用	書き込み/更新
名前 (最初の部分)	変更要求
名前 (2 番目の部分)	Needs review (要レビュー)
条件	[ステータス] [次の値に等しい (=)] [実装]



6. [送信] をクリックします。

ステータス ハンドラー スクリプトインクルードの更新

`ChangeRequestStateHandler` スクリプトインクルードを新しい [完了] ステータスで更新します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

`ChangeRequestStateHandler` スクリプトインクルードにより、変更要求状況モデルで利用可能なステータスが定義されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スクリプトインクルード.
2. `ChangeRequestStateHandler` スクリプトインクルードを開いて、スクリプトを次のとおり変更します。

自動翻訳

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

a. [定数] セクションにあるスクリプトに次の行を追加します。

```
ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
```

b. *initialize* 関数の function 内の最後の行として次の行を追加します。

```
this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
```

```
1  var ChangeRequestStateHandler = Class.create();
2
3  // All references to statehandler constants should be through this class
   ChangeRequestStateHandler
4  ChangeRequestStateHandler.DRAFT = ChangeRequestStateHandlerSNC.DRAFT;
5  ChangeRequestStateHandler.ASSESS = ChangeRequestStateHandlerSNC.ASSESS;
6  ChangeRequestStateHandler.AUTHORIZE = ChangeRequestStateHandlerSNC.AUTHORIZE;
7  ChangeRequestStateHandler.SCHEDULED = ChangeRequestStateHandlerSNC.SCHEDULED;
8  ChangeRequestStateHandler.IMPLEMENT = ChangeRequestStateHandlerSNC.IMPLEMENT;
9  ChangeRequestStateHandler.REVIEW = ChangeRequestStateHandlerSNC.REVIEW;
10 ChangeRequestStateHandler.CLOSED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CLOSED;
11 ChangeRequestStateHandler.CANCELED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CANCELED;
12 ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
13
14 ChangeRequestStateHandler.prototype =
   Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
15     initialize: function(changeRequestGr) {
16         ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this,
   changeRequestGr);
17         this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
18     },
19
20     type: "ChangeRequestStateHandler"
21 });
```

3. [更新] をクリックします。

状況モデル スクリプトインクルードの更新

ChangeRequestStateModel_normal スクリプトインクルードを更新して、[完了] ステータスに対して新しい機能を追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の設定で *ChangeRequestStateModel_normal* を更新します。

- [完了] ステータスに対して新しい *canMove* および *moving* 関数を追加します。[完了] ステータスに移動するときの実行のための特別な条件や追加的なアクションはないため、これらの関数は、**true** の値を戻すことができます。
- [実装] ステータスの既存のオブジェクトの定義を変更して、次のステータスが [完了] となるようにします。
- 次の 2 つの状況として。[レビュー] および [クローズ] を定義するよう [完了] 状況に対してオブジェクトを追加します。

> **注:**
> からこれらの状況への移行のための *canMove* 関数が、[要レビュー**(Needs review)**] カスタムフィールドをチェックして、正しい次の状況を判定します。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スクリプトインクルード.
2. *ChangeRequestStateModel_normal* スクリプトインクルードを開いて、スクリプトを次のとおり変更します。
   a. 次の行を、スクリプトインクルードの最後、ただし **type** で始まる行の前に追加します。

```
toComplete_moving: function() {
        return true;
    },

    toComplete_canMove: function() {
        return true;
    },
```

```
218     canceled: {},
219
220     toComplete_moving: function() {
221         return true;
222     },
223
224     toComplete_canMove: function() {
225         return true;
226     },
227
228     type: "ChangeRequestStateModel_normal"
229 });
```

   b. 既存の *implement* オブジェクトを *toComplete* に変更します。

```
implement: {
        nextState: [ "complete" ],

        complete: {
            moving: function() {
                return this.toComplete_moving();
            },

            canMove: function() {
                return this.toComplete_canMove();
            }
        },

        canceled: {
            moving: function() {
                return this.toCanceled_moving();
            },

            canMove: function() {
                return this.toCanceled_canMove();
            }
        }
    },
```

3. 次の新しいステータス オブジェクトを *complete* に対して追加します。

```
complete: {
        nextState : [ "review", "closed" ],

        review : {
```

自動翻訳

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

```
            moving : function() {
                return this.toReview_moving();
            },

            canMove : function() {
                if (this._gr.getValue("u_needs_review") == "Yes")
                    return true;

                return false;
            }
        },

        closed : {
            moving : function() {
                return this.toClosed_moving();
            },

            canMove : function() {
                if (this._gr.getValue("u_needs_review") == "No")
                    return true;

               return false;
               }
        },

        canceled : {
            moving : function() {
                return this.toCanceled_moving();
            },

            canMove : function() {
                return this.toCanceled_canMove();
            }
        }
    },
```

4. [更新] をクリックします。

UI アクションの作成

UI アクションを作成して、[完了] ステータスに対する変更要求にボタンを表示します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
UI アクションには、[変更要求] フォームに [完了] ボタンをいつ表示するかを決定する状況モデル スクリプトインクルードの使用条件が含まれている必要があります。この場合、[完了] ボタンは変更が [実装] ステータスに達したときにのみ表示されます。

手順

1. [変更要求] フォームを開きます。

2. フォームのコンテキストメニューを開き、 構成 > **UI** アクション.

3. 既存の *Implement* UI アクションを探して開きます。

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

自動翻訳

4. フォームのコンテキストメニューを開き、[挿入と維持] をクリックして重複レコードを作成します。
5. 次のフィールドを新しい値で変更します。

フィールド	値
名前	完了。
アクション名	state_model_move_to_complete。
ヒント	変更を [完了] ステータスに進めます。
クリック時	moveToComplete();.
条件	gs.hasRole('itil') && new ChangeRequestStateHandler(current).isNext("**complete**")
スクリプト	関数、ステータス名、およびステータス値を更新します。 `function moveToComplete(){ var ga = new GlideAjax("ChangeRequestStateHandlerAjax"); ga.addParam("sysparm_name", "getStateValue"); ga.addParam("sysparm_state_name", "complete"); ga.getXMLAnswer(function(stateValue) { g_form.setValue("state", stateValue); gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), "state_model_move_to_complete"); }); } if (typeof window == 'undefined') setRedirect(); function setRedirect() { current.update(); action.setRedirectURL(current); }` .

6. [更新] をクリックします。

プロセス フロー レコードの作成

[完了] ステータスに対してプロセスフローレコードを作成して追加します。プロセスフローフォーマッターは、変更要求フォームの最上部に表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

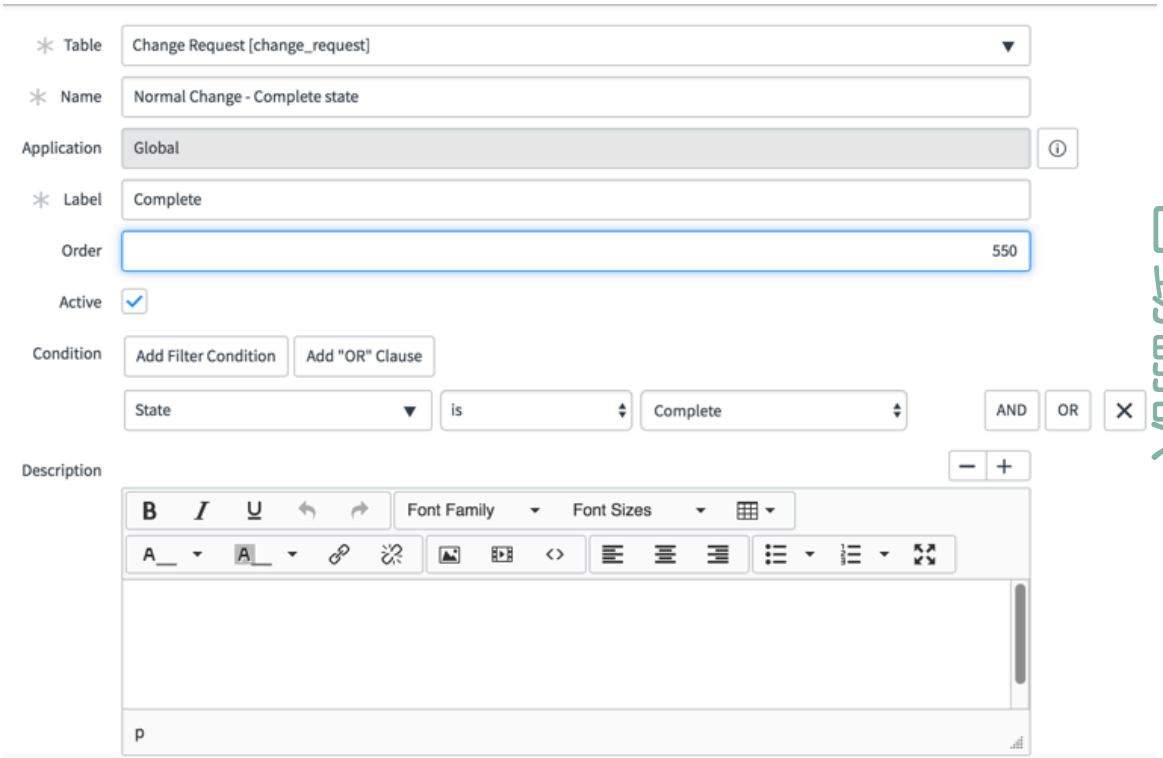
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > プロセスフロー.
2. **[Normal Change – Implement state]** (通常の変更 - 実装ステータス) レコードを開きます。
3. フォームのコンテキスト メニューを開き、[挿入と維持] をクリックして重複レコードを作成します。
4. 次のフィールドを新しい値で変更します。

フィールド	値
名前	通常の変更 - 完了ステータス
ラベル	完了
順番	550
条件	[ステータス] [次の値に等しい (=)] [完了]



5. [更新] をクリックします。

変更要求ワークフローの更新

変更要求ワークフローを更新して [完了] ステータスの追加を反映します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[通常] タイプの変更要求に対する [Change Request - Normal] (変更要求 - 通常) ワークフローは、更新して変更要求を [レビュー] ではなく [完了] に進める必要があります。

自動翻訳

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

[通常] タイプの変更要求の場合は、[評価] ステータスにあれば、[アサイン先グループ] からのユーザーの変更要求を承認できます。[リスク] の値が [中] または [高] であれば、CAB の承認は [認証] ステータスで開始されます。[リスク] が [低] である場合、CAB チームからの承認は必要ありません。代わりに、アサイン先グループのマネージャーが変更要求を承認することができます。

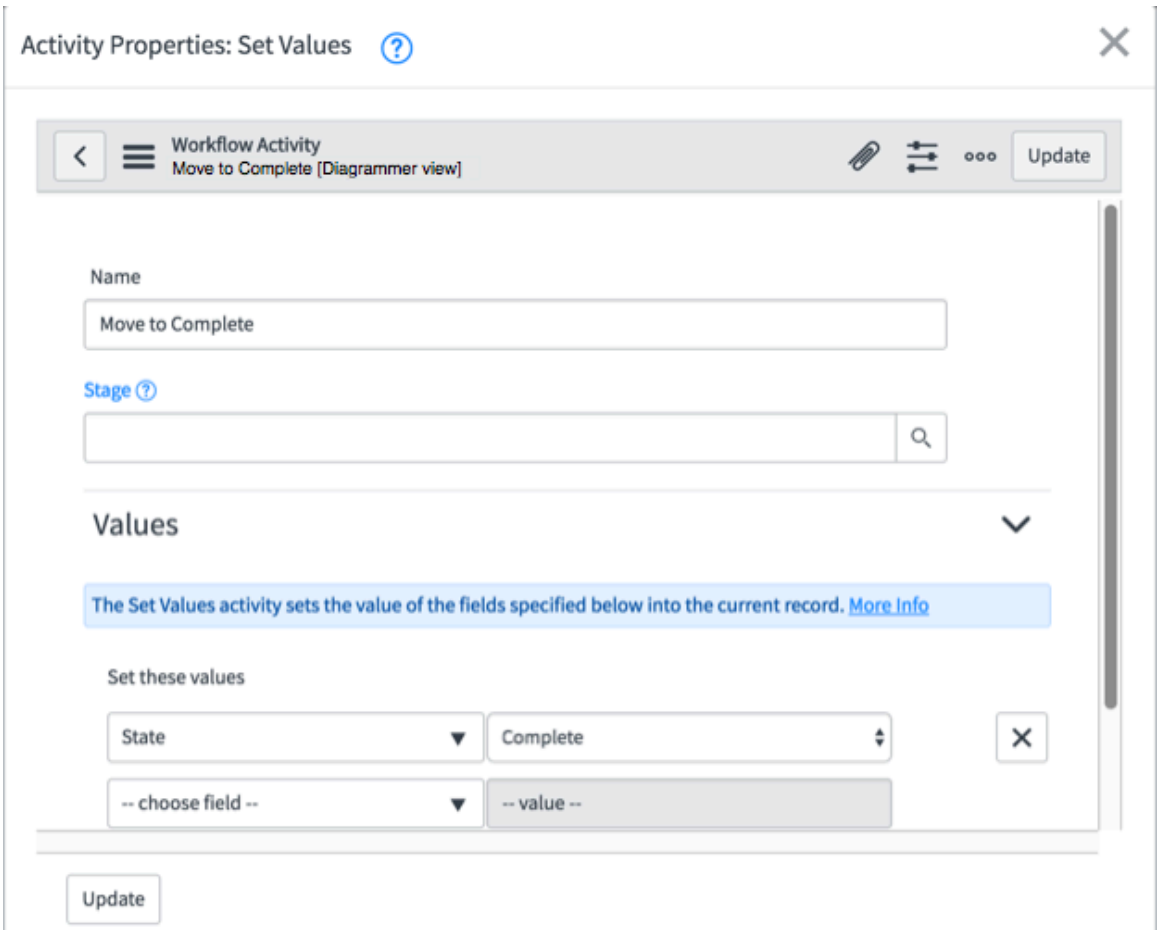
注:
アサイン先グループのマネージャーが [評価] ステータスにおいてその変更要求を承認したユーザーでもある場合、[許可] ステータスはスキップされ、変更要求状況が [スケジュール済み] に設定されます。

新たにご利用の場合でも、この機能を利用できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークフロー > ワークフローエディター.
2. ワークフローのリストから **[Change Request - Normal]** (変更要求 - 通常) を選択します。
3. [コンテキスト] メニューから [チェック アウト] オプションを選択して、このワークフローの新しいバージョンを作成します。
4. [終了] アクティビティに移行する [値の設定] アクティビティを開いて、次のフィールドを変更します。

フィールド	値
名前	完了に移動
これらの値を設定	ステータス = 完了

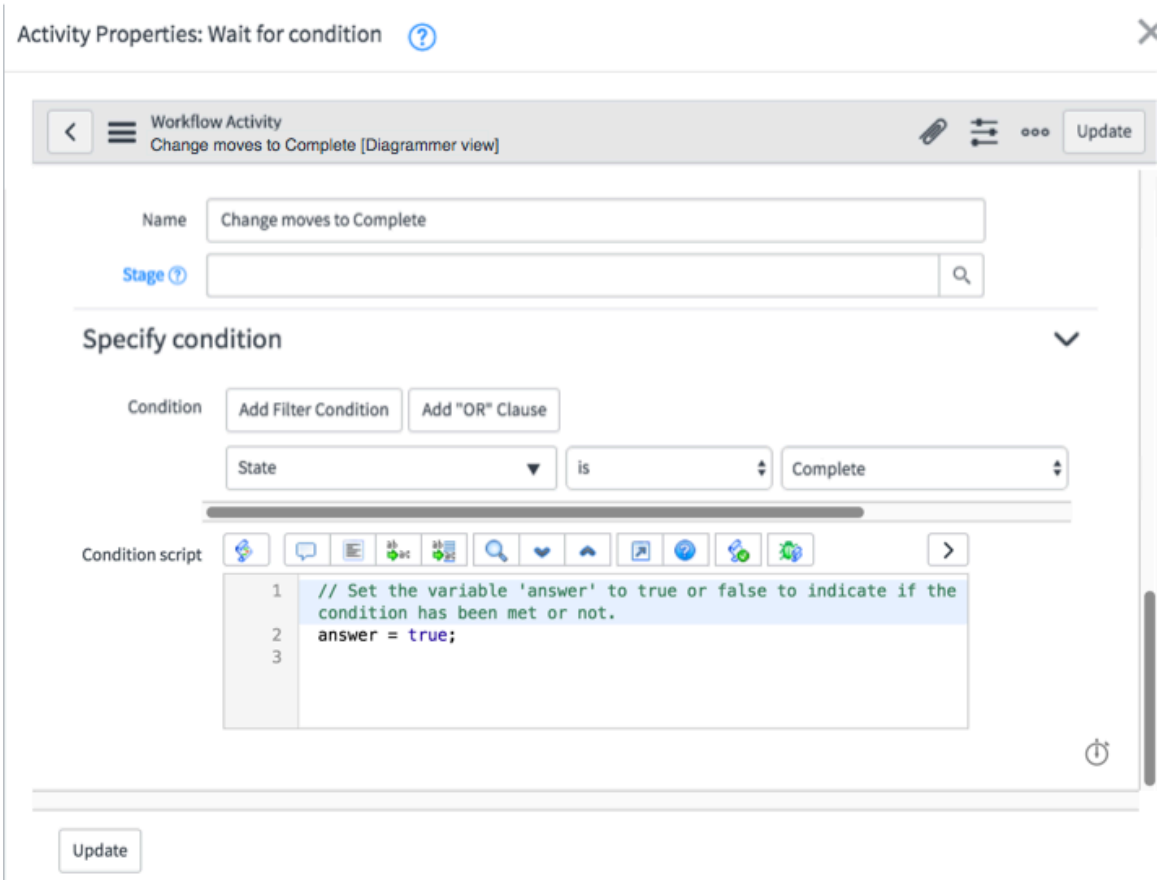


自動翻訳

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

5. [更新] をクリックします。
6. [終了] アクティビティに移行する [条件待ち] アクティビティを開いて、次のフィールドを変更します。

フィールド	値
名前	変更が完了に移動
これらの値を設定	[ステータス] [次の値に等しい (=)] [完了]



7. [更新] をクリックします。
8. ワークフロー アクション メニューを開き、[公開] をクリックします。

変更フロー

変更管理 変更フローは、ベースシステムで提供される変更モデルの、再利用可能なアクションとエンドツーエンド実装のライブラリーを提供します。

Yokohama リリース以降、変更管理の既存のワークフローは新しいベースシステムフローに置き換わります。ただし、引き続きカスタムワークフローを作成したり、既存のワークフローを使用したりできます。既存のワークフローをフローに移行するには、ガイダンスとして ワークフロースタジオ で利用可能な新しいベースシステムフローを確認してください。新しい要件の場合は、フローを使用します。

ServiceNow® ワークフロースタジオ を使用して、フローの作成、操作、およびトラブルシューティングを行うことができます。ワークフロースタジオ は、以下を提供する単一のインターフェイスです。

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

自動翻訳

- 自然言語の説明
- ランタイム情報
- 統合された構成

提供されているフローは、確実にアップグレードできるように読み取り専用です。これらのフローの動作を変更するには、読み取り専用フローのコピーを作成し、サポートに連絡して読み取り専用フローを非アクティブ化します。読み取り専用フローを非アクティブ化すると、コピーされたフローがトリガーされる唯一のバージョンになります。

ベースシステムで変更フローをアクティブ化する必要がある場合は、サポートに連絡してケースをログ記録し、変更フローをアクティブ化する必要があります。

デフォルトで、次の変更フローが提供されます。

デフォルトの変更フロー

フロー	説明
変更 - クラウドインフラストラクチャ - 許可	クラウドインフラストラクチャの変更を承認のために処理します。
変更 - 緊急 - 許可	許可ステータスで保留中でない緊急の変更を処理します。
変更 - 緊急 - 実装	実装ステータスの緊急の変更を処理します。
変更 - 緊急 - レビュー	確認ステータスになっている緊急の変更を処理します。
変更 - 通常 - 評価	評価ステータスで保留中でない通常の変更を処理します。
変更 - 通常 - 許可	許可ステータスで保留中でない通常の変更を処理します。
変更 - 通常 - 実装	実装ステータスの通常の変更を処理します。
変更 - 標準	標準的な変更を処理します。
変更 - 標準 - 実装	実装ステータスの標準的な変更を処理します。
変更 - 標準 - 提案	新しい標準的な変更テンプレートを提案します。ドラフトから公開ステータスへの承認を処理します。
変更 - 許可なし - 許可	許可されていない変更の承認を処理します。
変更 - 権限なし - レビュー	許可されていない変更をレビューします。

変更管理 ワークフロースタジオ アクション

変更モデルとタイプを処理するには、ワークフロースタジオ アクションを構成要素として使用します。フローアクションは、ワークフロースタジオ の ITSM スポークで使用できます。

変更管理 フローアクション

アクション	説明
変更承認ポリシーの適用 (Apply Change Approval Policy)	変更承認ポリシーレコードに従ってユーザーとグループの承認を作成することで、変更要求の承認プロセスを制御します。複数のアクション

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

自動翻訳

変更管理 フローアクション (続く)

アクション	説明
	をフローで使用し、そのフローの各アクションで同じまたは異なる変更承認ポリシーを参照することができます。
フローからの変更タスクのキャンセル (Cancel Change Tasks from Flow)	フローから作成された、関連するすべての処理待ちでオープンな変更タスクをキャンセルします。
ユーザー承認の変更の確認 (Check Change for User Approval)	指定されたユーザーが既に変更要求を承認しているかどうかを確認します。
変更承認を無視 (Disregard change approvals)	関連する承認待ちをすべて不要に設定します。
変更モデルを評価 (Evaluate Change Model)	この変更要求に関連付けられた変更モデルを、変更要求の現在のステータスに照らして評価します。 変更モデルを評価すると、該当するすべての条件が評価され、ステータスを変更する必要があるかどうかが判断され、一致する場合はステータスが変更されます。

ITSM のセキュリティ機能の強化 変更管理

「次の場合を除き却下 (Deny-Unless)」ACL を使用して、変更関連テーブルへの不正アクセスを防止します。「次の場合を除き却下 (Deny-Unless)」認証 ACL は、非認証ユーザーのアクセスを制限します。

拡張セキュリティモデルでは、「次の場合を除き却下 (Deny-Unless)」ACL を実装して、パブリックロールのユーザーなどの非認証ユーザーのアクセスを制限します。アクセス権がないと、ユーザーは変更関連テーブルに対して読み取り、書き込み、削除、作成などのアクションを実行できません。これにより、許可されたユーザーロールまたは承認されたユーザーロールのみが変更テーブルにアクセスできるようになります。「次の場合を除き却下 (Deny-Unless)」ACL の詳細については、「Deny-Unless ACL」を参照してください。

このモデルは、 ITSM Enhanced Security Features (com.snc.itsm.enhanced_security) プラグインをインストールした後、次の変更関連テーブルに適用されます。

テーブル	説明
変更要求 [change_request]	変更要求テーブルは、タスク [task] テーブルから拡張されます。タスクテーブルから、すべてのフィールド、ルール、およびポリシーを継承します。
変更タスク [change_task]	変更タスクテーブルはタスク [task] テーブルの子であり、すべての変更要求タスクの詳細を継承します。

注:
新規インスタンスまたは zboot インスタンスの場合、 ITSM Enhanced Security Features (com.snc.itsm.enhanced_security) プラグインが自動的にインストールされます。

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

自動翻訳

ITSM Enhanced Security Features (com.snc.itsm.enhanced_security) プラグインは、アドミニストレーターがサポート要求を通じてインストールしてアクティブ化できます。既存またはアップグレードユーザーは、非本番インスタンスで結果をテストおよび評価してから、プラグインをインストールしてセキュリティ変更を本番インスタンスに実装する必要があります。詳細については、「の ITSM 拡張セキュリティ機能のアクティブ化 変更管理」を参照してください。

の **ITSM** 拡張セキュリティ機能のアクティブ化 変更管理

ITSM Enhanced Security Features (com.snc.itsm.enhanced_security) プラグインをアクティブ化することで、次の場合を除き却下 (deny-unless) ACL を使用して、変更関連テーブルへの不正アクセスを防止します。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> アドミニストレーターは、サポート要求を介してこのプラグインをインストールしてアクティブ化できます。

手順

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

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

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

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

コーチング®

ServiceNow コーチング を使用してチームのパフォーマンスを監視し、従業員がスキルセットを向上できるように指導します。

チームの完了したインタラクションとタスクの品質をレビューおよび評価します。これらのアセスメントに基づいて、チームにコースアイテムをアサインできます。トレーニングを完了すると、トレーニングに関連付けられたスキルがスキルセットに追加されます。

この 26 分のポッドキャストには、コーチングアプリケーション、コーチングプロセス、仮想コーチング、およびコーチングをワークフローにビルドすることについての説明が含まれています。

コーチングアプリケーション、コーチングプロセス、およびアプリケーションを組織内で使用する方法についての説明のポッドキャスト

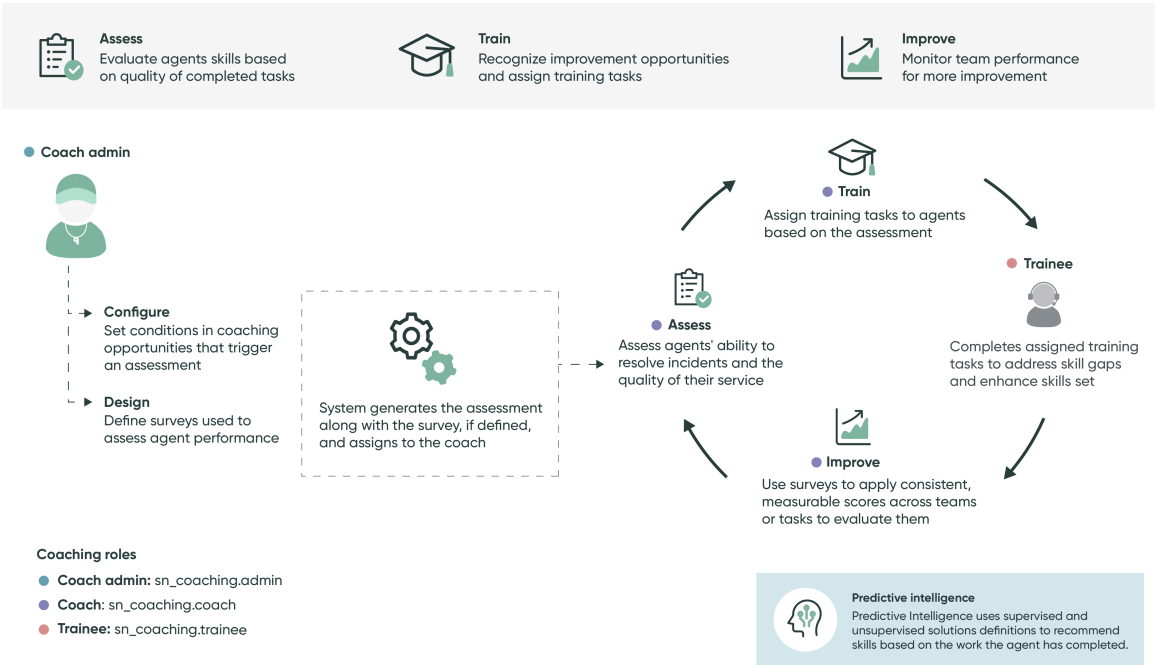
自動翻訳

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

コーチング を開始するには

この画像は、コーチングアドミンが コーチング を設定する方法と、マネージャーとエージェントが コーチング を使用する方法に関するワークフローの概要を示しています。

注:
ITSM のワークフォース最適化 を コーチング とともに使用する場合は、予測インテリジェンス を使用できます。



コーチング用語

用語	説明
コーチングアセスメント	アセスメントを使用すると、エージェントを評価し、その評価に基づいてトレーニングとスキルをアサインすることができます。アセスメントは、機会に設定された条件に基づいてコーチング機会から自動的に生成できます。アセスメントは手動で生成することもできます。
コーチング機会	設定された条件に基づいてアセスメントを生成するプロセスの重要な瞬間。コーチング機会は、インシデント、問題、変更要求、要求アイテムなどのタスクレコードのライフサイクル中のいつでも生成できます。
仮想コーチ	アセスメントに関連付けられたタスクを自動的に実施するコーチング機会に関連付けることができるレコード。
コーチングのサーベイ	コーチがエージェントの完了した作業についてフィードバックを提供し、エージェントがコーチングの有効性についてフィードバックを提供できるようにするコーチングアセスメントに関連付けられたサーベイ。

コーチングアセスメント

コーチングアセスメントを手動で作成してタスクレコードに関連付けるか、コーチング機会を使用して自動的に生成することができます。コーチング機会に設定されたトリガー条件が満たされると、アセスメントが自動的に生成され、アセスメントがトリガーされたコンテキストを評価するために研修

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

生のコーチに自動的にアサインされます。たとえば、従業員がインシデントをエスカレーションするときに明確な作業メモを書かない場合にコーチングアセスメントを作成するように、コーチング機会に条件を設定できます。コーチは、アセスメントを使用して従業員を評価し、より適切な作業メモを作成できるようにトレーニングする学習タスクを追加できます。

コーチングアセスメントを手動または自動で作成した後、次のいずれかを実行できます。

- スキルの付与
- 学習タスクのアサイン
- コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける

注:
コーチング機会に関連付けられた仮想コーチを使用して、これらのタスクを自動化できます。

スキルの付与：コーチはアセスメントを完了した後、アセスメントに関連するスキルを研修生に付与できます。

学習タスクのアサイン：コーチングアセスメントには、アセスメントに基づいてエージェントをトレーニングするための学習タスクを関連付けることができます。エージェントがトレーニングを完了すると、学習タスクに関連付けられたスキルがスキルセットに追加されます。たとえば、エージェントがルータースキルを必要とするエスカレーションを解決し、エージェントにそのスキルがない場合は、学習タスクにルータースキルのトレーニングを含めることができます。エージェントがトレーニングを完了すると、ルータースキルがエージェントのスキルセットに追加されます。次回、ルータースキルを必要とするインシデントがエージェントにアサインされたときに、インシデントを正常に解決できるようになります。

コーチングサーベイの設定：コーチングサーベイはコーチングアセスメントに関連付けることができます。コーチがコーチングアセスメントを完了すると、サーベイをトリガーできます。コーチングサーベイを使用すると、コーチは、エージェントがインシデントを解決する能力や完了したタスクの品質についてフィードバックを提供できます。研修生サーベイを使用すると、エージェントはコーチングの有効性に関するフィードバックを提供できます。

- コーチ向けのサーベイはコーチが実施して、研修生を評価するためのフィードバックを提供できます。例：研修生は、必要な知識と技術力を有していることを証明できましたか？
- 研修生向けのサーベイはエージェントが実施して、コーチを評価するためのフィードバックを提供できます。例：エージェントにアサインされた学習タスクはスキルのビルドに役立ちましたか？

コーチング機会

コーチング機会は、コーチング機会レコードに設定された条件に基づいてコーチングアセスメントがトリガーされる、プロセスにおける重要な瞬間です。コーチング機会は、インシデント、問題、変更要求、要求アイテムなどのタスクレコードのライフサイクル中のいつでも生成できます。たとえば、インシデントが再アサインまたはエスカレーションされたときにコーチング機会をトリガーする条件を設定できます。コーチング機会を特定する例については、「コーチング機会の特定」を参照してください。

コーチング機会レコードでは、次の操作を実行できます。

- トリガー条件を設定します。
- スキル、学習タスク、またはサーベイをコーチング機会に関連付けます。これらのアイテムは、機会に関連付けられているアセスメントに自動的に関連付けられます。
- 仮想コーチを定義します。アセスメントが機会から自動的に作成され、仮想コーチレコードが関連付けられている場合、アセスメントは [完了してクローズ] ステータスに自動的に移行します。ま

自動翻訳

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

た、アセスメントに関連付けられたスキルと学習タスクが研修生に自動的に付与されます。機会に関連付けられたサーベイは、コーチまたは研修生にもアサインされます。

注:

- すべての仮想コーチレコードにコーチング機会が関連付けられますが、すべてのコーチング機会に仮想コーチレコードが関連付けられるわけではありません。
- 仮想コーチを手動で生成されたアセスメントに関連付けることはできません。

仮想コーチの詳細については、「仮想コーチのコースアイテムの識別と追加」を参照してください。

アセスメントトリガーの例

コーチング機会でアセスメントをトリガーしましたか？	仮想コーチがコーチング機会に関連付けられ、条件セットを満たしていますか？	結果
はい	はい	仮想コーチはコーチング機会に関連付けられているため、次のタスクが自動的に実施されます。 • スキルの付与 • 学習タスクのアサイン • コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける
はい	いいえ	仮想コーチはコーチング機会に関連付けられていないため、次のタスクが手動で完了する必要があります。 • スキルの付与 • 学習タスクのアサイン • コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける
いいえ	いいえ	手動アセスメントを作成し、次のタスクを手動で実施することができます。 • スキルの付与 • 学習タスクのアサイン • コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける

変更管理、カスタマーサービス管理 (CSM)、インシデント管理 などのタスクベースのプロセスに コーチング を使用して、コーチング を設定できます。ビジネスルールを構成して、非タスクまたはカスタムテーブルソースにも コーチング を使用できます。

アプリケーションの全体的な理解と使用方法の詳細については、「コーチングの概要」を参照してください。

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

自動翻訳

コーチングの要求

コーチング (com.sn_coaching) プラグインの利用には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow の担当者によるアクティブ化が必要です。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

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

コーチング プラグイン

プラグイン	説明
コーチング (com.sn_coaching)	コーチング アプリケーションをアクティブ化します。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。コーチングアプリケーションは、ITSM Professional サブスクリプションでのみ利用できます。詳細については、アカウント マネージャーにお問い合わせください。
ラーニングのコーチング (sn_coach_lrn) **注:** これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、ServiceNow Store .	ラーニングのコーチングアプリケーションをアクティブ化し、ラーニングモジュールとコーチングアプリケーションのデータ連携ができるようにします。

手順

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

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

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

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

自動翻訳

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

コーチング ロール

コーチング のロールをアサインして、さまざまなユーザーが表示および実行できる内容を指定します。

ロール	説明	継承されるロール
sn_coaching.trainee [コーチング研修生]	彼らが属するコーチングアセスメントを表示できます。 [アセスメントをレビュー] をクリックするとコーチングアセスメントに作業メモを追加できます。	• skill_user • survey_reader • pa_viewer
sn_coaching.coach [コーチングコーチ]	彼らが属するコーチグループに割り当てられたコーチングアセスメントを読み書きできます。 コーチング機会にトレーニングと仮想コーチを割り当てることができます。 注: コーチングのコーチは新しいコーチング機会を作成することはできません。	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
sn_coaching.admin [Coaching アドミン]	すべての機能を実行できます。	• sn_coaching.coach • survey_admin • sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin
学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習ライブラリの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

コーチングの概要

コーチング を有効にしたら、ロールとグループの設定、コーチング機会の定義、トレーニング資料の作成、従業員の評価と指導を開始できます。コーチと研修生のダッシュボードには、結果を管理および測定するために役立つ概要が示されます。

注:
コーチングを使い始める方法の詳細については、コーチング および「コーチングのデモ」を参照してください。

自動翻訳

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

コーチング の初期セットアップ

コーチング を有効にしたら、ユーザーロールを割り当て、コーチング機会を設定し、トレーニングコンテンツを作成して、アプリケーションを設定します。

1. コーチング ロールとグループを設定します。
2. コーチング機会のトリガー条件を定義する
3. 学習コンテンツと仮想コーチを識別します。
4. サーベイを設定します。

コーチングのロールのワークフロー

コーチングの trainee ロールをもつ従業員は、プロセス中の重要な瞬間でのコーチングを必要としています。

コーチングの admin ロールを持つアドミニストレーターは、コーチングプロセスで使用されるコーチング機会、学習コンテンツ、仮想コーチ、およびサーベイの設定を担当します。

コーチングの coach ロールを持つマネージャーまたはコーチは、プロセスの対象領域の専門家であり、従業員または研修生にコーチングを提供する責任があります。

コーチングダッシュボード

簡素化されたビューで結果を管理および測定するには、コーチングダッシュボードを使用します。

- コーチダッシュボード
- 研修生ダッシュボード

コーチング機会の特定

コーチング機会は、環境中の至る所で発生する多くのタスクにあります。

- サービスデスクがインシデントを第 2 レベルにエスカレートするときに、より良い作業メモを書くこと
- サービスデスクがインシデントに取り組むときに、影響を受ける構成アイテムを正しく設定すること
- 更新セットで admin に正しい命名規則を使用すること
- 新入社員研修および新しいアプリケーションの保証期間中のコーチング
- コメントに関連する情報を設定して、ケースを別のユーザーに適切に再割り当てすること
- サーベイから肯定的でないフィードバックを受け取ったときに、クローズ済みレコードにユーザーを従事させること
- 品質コントロールでユーザーをスポットチェックすること
- プロジェクトでガイドプロジェクトアドミンを支援すること
- ナレッジ記事が解決済みインシデントに添付されるときに、ナレッジ記事の品質を向上すること

共通 **ITSM** アセスメントトリガー

研修生がインシデントの解決などの ITSM プロセスを処理するときに発生するアクティビティを、アセスメントトリガーとして定義できます。

自動翻訳

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

テーブル	アセスメントトリガー
インシデント	最初の対応の機会
	カテゴリ化および優先順位付け
	再割り当て
	顧客へのソリューションの提案
問題	問題の説明の定義
	既知のエラーの書き込み
	ワークアラウンドの書き込み
	根本原因分析
	根本原因の確認
	この問題を避けるにはどうすればよいか？
変更	カテゴリ化および優先順位付け
	実装の説明
	リスク分析
	影響分析
	承認ステータス
	実装
	実施後のレビュー

他のアプリケーションとの統合

コーチング におけるコーチング機会、コーチングアセスメント、および割り当てられたトレーニングは、次のアプリケーションと統合されます。

- 継続的改善管理

  CIM によるコーチング機会の例としては、改善イニシアチブを使用して外部トレーニングタスクを設定することがあります。

  注:
  改善イニシアチブを作成するには、継続的改善管理 (com.sn_cim) プラグインを有効にする必要があります。継続的改善管理 には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow の担当者によるアクティブ化が必要です。

- スキル管理

  コーチングアセスメントでは、研修生をコーチングして新しいスキルを習得したり、既存のスキルレベルを高めたりできるように、研修生のスキルを評価してギャップを特定できます。

- ナレッジ管理

  アサインされたトレーニングとしてナレッジ記事を割り当てることができます。

ドメインセパレーションと コーチング

ドメインセパレーションは コーチング でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができま

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

自動翻訳

す。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

ドメインセパレーションの概要

所属する (テナント) ドメイン内のレコードをコーチおよび Coaching 管理者が表示できるように、コーチング機会、コーチングアセスメント、仮想コーチ、およびトレーニングを含むすべてのテーブルではドメインセパレーションがサポートされます。

におけるドメインセパレーションの仕組み コーチング

コーチングではドメインセパレーションがサポートされており、セットアップや構成は不要です。コーチング機会とコーチングアセスメントは、グローバルドメインを含む分離ドメインで作成できます。

コーチングアセスメントは、プラットフォームタスク [task] テーブルを拡張します。

ドメインセパレーションが実装されると、コーチと研修生ユーザーは、アサインされたドメイン内でのみコーチングアセスメントとトレーニングを表示できます。[ドメイン] および [ドメインパス] 列は、ベースシステムで提供されるコーチング機会、コーチングアセスメント、仮想コーチング、およびトレーニングで使用できます。

「ドメイン」列にはイベントまたはアラートが属するドメインの名前が含まれ、「 ドメインパス」列には一意のドメイン識別子が含まれます。

注:
ドメイン列が表示されていない場合は、 アイコンをクリックして、必要な列を追加します。必要に応じて、ドメインパス列を追加することもできます。

ドメインセパレーションテーブル

- コーチングアセスメント [sn_coaching_assessment]
- コーチング機会 [sn_coaching_opportunity]
- トレーニング [sn_coaching_recommendation]
- アサインされたトレーニング [sn_coaching_assessment_recommended_learning]
- アサインされたトレーニング [sn_coaching_opportunity_recommended_learning]

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

自動翻訳

- 仮想コーチ [sn_coaching_opportunity_virtual_coach_m2m]
- 仮想コーチング [sn_coaching_virtual_coach]

ユースケース

- 親ドメインに属するコーチングアドミンは、親ドメインレベルまたは子ドメインレベルでコーチング機会を作成します。親レベルで作成されたコーチング機会は、すべてのドメインで表示できます。
- コーチングアドミンは複数のドメインにアクセスできますが、特定のドメイン内のレコードでコンテンツを更新することを望んでいます。レコードで指定されたドメインによって、そのレコードフィールドと参照フィールドの機能が決まります。
- Acme ドメインに属する Coaching ユーザーは、Acme ドメインで作成されたコーチングアセスメントタスクを表示できます。
- コーチングユーザーは、Acme ドメインの統合されたアプリケーションにアサインされたトレーニングを関連付けたいと考えています。ユーザーは、レコードが関連付けられている統合アプリケーションのドメインに属している必要があります。
- 親ドメインの研修生ユーザーは、親のコーチングアセスメントだけでなくその親のすべての子ドメインのコーチングアセスメントも表示できます。そのコーチングアセスメントを表示するには、研修生ユーザーは、Acme ドメイン、その親ドメイン、またはグローバルドメインに属している必要があります。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

コーチング とサーベイの設定

コーチング を最大限に活用するには、コーチング アプリケーションを設定してサーベイを設定します。

コーチング の設定

研修生の評価およびコーチングを開始するように コーチング を構成します。

1. コーチング ロールとグループを設定して、コーチング のユーザー、コーチ、およびアドミンを識別します。
2. [コーチング機会] フォームでアセスメントトリガーを定義します。
3. トレーニングまたは仮想コーチングの一環として提供されるトレーニングコンテンツを特定します。
4. コーチング機会に追加する仮想コーチを構成します。
5. コーチング経験に関するフィードバックを提供するサーベイを設定して、改善できるようにします。

サーベイの設定

解決済みまたはクローズ済みのコーチングアセスメントフォームからアクセスできるサーベイを作成することで、コーチと研修生の両方に対するフィードバックを取得できます。

- コーチに関するフィードバックを提供する、研修生に対するサーベイ
- 研修生に関するフィードバックを提供する、コーチに対するサーベイ

コーチングのサーベイデザイナー にアクセスするには、次の場所に移動します。 サーベイ管理 > サーベイデザイナー.

自動翻訳

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

コーチング サーベイ定義 にアクセスするには、次の場所に移動します。 コーチング > コーチングのサーベイ.

コーチング のプロパティ

プロパティ

プロパティ	説明
sn_coaching.kb_article_duration	ナレッジ記事を読む日数。アドミン (sn_wfo admin) が研修生が記事を読み終える日数を設定します。日数は、研修生がトレーニングを完了する期日に変換されます。これは、研修生のタイムゾーンを考慮して現在の日付から計算されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	研修生にトレーニング完了期日が設定されている場合に週末を除外します。 • タイプ：True | False • デフォルト値:True

コーチング機会のトリガー条件を定義する

ユーザーをコーチングできるプロセス内の重要な瞬間を定義するには、コーチング機会フォームを使用します。コーチング機会は、改善できるプロセスと、コーチと研修生との間の関係で構成されます。

始める前に
必要なロール：sn_coaching.admin

このタスクについて
コーチング機会で定義されたトリガー条件が満たされると、その研修生に対するアセスメントが生成されます。その後、コーチングアセスメントがトレーニングのためにコーチにアサインされれるか、または自動化された仮想学習コンテンツを使用して実行されます。

手順

1. ガイド付きセットアップを使用するか、アプリケーションナビゲーターを使用して、コーチング機会を作成します。
2. **[New]** をクリックします。
3. コーチング機会フォームのフィールドに入力します。
   a. [テーブル] フィールドでコーチングのためのフィールドを含むテーブルを選択します。
   b. ソーステーブルから [研修生フィールド] を選択します。

自動翻訳

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

c. コーチングアセスメントが生成される研修生を制限するには、特定の研修生グループを選択します。

d. 評価するコーチまたはコーチのグループを選択し、このコーチング機会に生成される研修生アセスメントにフィードバックを提供します。
   - コーチグループを選択するには、[コーチグループ] フィールドからコーチのグループを選択します。
   - 選択したタスクレコードのコーチとしてアサイン先グループマネージャーを選択するには、[コーチユーザーの指定] チェックボックスをオンにして、選択したテーブルからコーチユーザーを選択します。

e. [トリガー] フィールドに重大なタイミングの条件を追加します。
   例については、「共通 ITSM アセスメントトリガー」を参照してください。

4. [スナップショット設定] タブのフィールドに入力します。

   a. アセスメントがトリガーされたときにコーチングアセスメントに取り込む値を含むスナップショットフィールドを選択します。

   b. 詳細スクリプトを使用するには、[詳細] チェックボックスをオンにして、スクリプトを追加します。
   スクリプトの詳細については、「スクリプト」を参照してください。

5. [頻度] タブのフィールドに入力します。

   a. 生成されるコーチングアセスメントの数を制限するには、 [ランダムサンプル **(%)]** を総数のパーセンテージに設定します。
   ランダムサンプルサイズを減らすには、[すべての機会に関して指導を受ける必要があるユーザー] を指定することで特定の研修生が除外されないようにすることができます。たとえば、新しい従業員に毎回コーチを受けさせたい場合があります。

   b. コーチングアセスメントが [完了してクローズ] 状態に設定される [アセスメント期間] を指定します。
   `Close assessments after expiration` スケジュール済みジョブを無効化することで、自動クローズ動作を無効にできます。

   c. 同じコーチング機会の研修生に対して特定の期間内に重複アセスメントが作成されないようにするには、このチェックボックスをオンにします。
   重複アセスメントが作成されない [期間] を指定します。

6. [サーベイ] タブのフィールドに入力します。

   a. コーチングアセスメントが [解決済み] 状態のときに研修生とコーチが受けるフィードバックサーベイを選択するには、[コーチが実施したサーベイ] および [研修生に実施したサーベイ] を選択します。

7. [関連 **KPI**] タブのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

a. コーチング機会によって改善された主要な KPI を [改善 **KPI]** フィールドで選択します。

b. [戦略的達成目標] フィールドで、コーチング機会の影響を受ける [戦略的達成目標] を選択します。

> **注:**
> に移動すると、戦略的目標を設定できます 継続的改善 > 戦略目標.

該当する場合は、アサインされたトレーニングと仮想コーチアイテムを関連リストに追加して、コーチング機会を実施できます。

Example: コーチングアドミニストレーターによるトリガー条件の定義

コーチング機会フォーム

フィールド	値
番号	COP0000109
名前	インシデントプロセス：インシデント再割り当てに関するコーチング
説明	コメント、CI、およびカテゴリの追加を含む、インシデントの再アサインプロセスについてユーザーに指導します。
テーブル	インシデント [incident]
研修生	担当者
研修生グループ	研修生グループ
コーチグループ	コーチグループ
アクティブ	選択済み
トリガー	オプション：担当者
	オペレーター：変更

コーチング機会タブ

フィールド	値
周期	
ランダムサンプル (%)	100
アセスメント期間	5 日
サーベイ	
コーチが実施したサーベイ	研修者アセスメントサーベイ (コーチが提供)
研修生に実施したサーベイ	コーチ有効性サーベイ (研修生が提供)
関連 KPI	
改善 KPI	再度割り当てられたオープンインシデントの数
戦略的達成目標	よりグローバルな物流を含めるためにスタッフの配置を変更する

自動翻訳

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

コーチング機会タブ (続く)

フィールド	値
スナップショット設定	
スナップショットフィールド	解決コード、解決メモ、作業メモ

関連情報

コーチング フィールドの説明

仮想コーチのコースアイテムの識別と追加

自動化された仮想コーチングのフィルターを定義し、コースアイテムを追加します。コーチングアセスメントがトリガーされると、コースアイテムが自動的にアセスメントに添付されます。

始める前に

必要なロール：sn_coaching.admin

このタスクについて

アサインされたコースアイテムには一般に、マイクロトレーニング、ベストプラクティス、ヒント、ナレッジ記事、ビデオ、およびコミュニティリンクが含まれます。

手順

1. 次のように移動する。 コーチング > 仮想コーチ > **All** (すべて) をクリックし、[新規] をクリックしてレコードを作成します。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
テーブル	コーチング機会からアセスメントが生成される元となるテーブル。
コースアイテム	仮想コーチングレコードに関連付けるコースアイテム。これには、メッセージ、リンク、ビデオ、またはソースコードが含まれます。 **注:** 仮想コーチングレコードの条件が満たされると、コースアイテムは自動的にコーチングアセスメントに添付されます。 に移動してコースアイテムにアクセスすることもできます コーチング > コースアイテム.
詳細	詳細条件の設定を有効にします。 スクリプトの詳細については、「スクリプト」を参照してください。
条件	仮想コーチングをトリガーするフィルター条件を設定します。
オートフィルフィールド	1 つ以上のフィールドと、自動的に入力するそれぞれの値を設定します。

自動翻訳

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

Example: コーチングアドミニストレーターによる学習コンテンツの設定

仮想コーチングフォーム

フィールド	説明
番号	CVC0000106
簡単な説明	インシデントプロセスのための仮想コーチ
テーブル	インシデント [Incident]
コースアイテム	Core Java
アクティブ	オン
詳細	クリアー
条件	• 変更に割り当て • 構成アイテムが空
オートフィルフィールド	• 解決済み状態 • パフォーマンス評価 N/A

トレーニングフォーム

フィールド	値
番号	CR0000106
タイトル	問題を迅速に解決し、顧客満足度を向上
アクティブ	オン
カテゴリ	カスタマーエクスペリエンス
コンテンツ	問題をより速く解決することによって顧客満足度を高めるには、このビデオをご覧ください。

関連情報

コーチング フィールドの説明

サーベイを作成して コーチング 機会に関連付ける

トレーニングの品質を評価するためのコーチまたは研修生向けのサーベイを作成します。サーベイに質問集を追加します。サーベイをコーチングの機会に関連付けて、コーチがコーチングアセスメントを完了したときにフィードバックを提供します。

始める前に
必要なロール：sn_coaching.admin

自動翻訳

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

手順

1. サーベイを作成してコーチングの機会に関連付けます。

   注:
   コーチングの機会に関連付けるサーベイが既にある場合は、コーチングの機会にサーベイを関連付けるステップに移動します。

   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コーチング > アドミニストレーション > サーベイデザイナー.
   b. [名前] フィールドで、コーチングサーベイの名前を入力します。
   c. [構成] タブを選択します。
   d. [サーベイオーナー] フィールドで、[コーチングアドミン] を選択します。
   e. [説明] フィールドに、サーベイの説明を入力します。
   f. [ソーステーブル] フィールドで、コーチングアセスメント [sn_coaching_assessment] を選択します。
   g. [期間] フィールドに、サーベイを完了するために提供される期間の長さを入力します。
   h. [保存] を選択します。

   サーベイの設定方法の詳細については、「サーベイデザイナー設定フォーム」を参照してください。

2. サーベイの質問集を作成します。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サーベイ > 質問集.
   b. [アセスメントメトリクスカテゴリ] リストで、[新規] をクリックします。
   c. [名前] フィールドに質問集の名前を入力し、フォームヘッダーを右クリックして [保存] を選択します。
   d. [アセスメントメトリクス] 関連リストで [新規] をクリックします。
   e. [サーベイの質問] フォームで、名前、質問、およびデータタイプを入力し、[送信] を選択します。

   質問集の作成方法または更新方法の詳細については、「サーベイの質問」を参照してください。

3. 質問集をサーベイに関連付けます。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コーチング > アドミニストレーション > コーチングのサーベイ.
   b. [アセスメントメトリクスタイプ] リストで、作成したサーベイを選択します。
   c. [メトリクスカテゴリ] 関連リストで、[バンクからの新しいカテゴリ] を選択します。
   d. 作成した質問集を選択し、[選択項目を追加] を選択します。
   e. [更新] を選択します。

4. サーベイをコーチングの機会に関連付けます。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コーチング > コーチング機会.
   b. [サーベイ] 関連リストを選択します。
   c. 次のいずれかの操作を行います。

自動翻訳

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

- コーチが実施するサーベイを追加するには、[コーチが実施したサーベイ] フィールドで、検索アイコンを使用してサーベイを選択します。
- 研修生が実施するサーベイを追加するには、[研修生向けサーベイ] フィールドで、検索アイコンを使用してサーベイを選択します。

コーチング機会の詳細については、「コーチング機会のトリガー条件を定義する」を参照してください。

研修生のコーチング

マネージャーまたはコーチは、領域の専門家であり、従業員または研修生にコーチングを提供する責任があります。コーチダッシュボードを使用してコーチングの有効性を管理および測定します。

コーチダッシュボードへは、コーチング ナビゲーションメニューからアクセスするか、またはダッシュボードリストから直接アクセスできます。詳細なデータを表示するには、レポートをクリックします。

注:

- コーチダッシュボードを表示するには、コーチングコーチロールが必要です。
- [コーチダッシュボード] ページでは、ネクストエクスペリエンス ユーザーインターフェイスを使用します。ネクストエクスペリエンスの詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

研修生アセスメントがあなたに割り当てられると、コーチングが始まります。コーチングアセスメントは、コーチングアドミンによって設定されたコーチング機会からトリガーされます。コーチングアセスメントを使用すると、研修生との対話の促進、トレーニングコンテンツの割り当て、期日の設定、およびその他の詳細を設定できます。

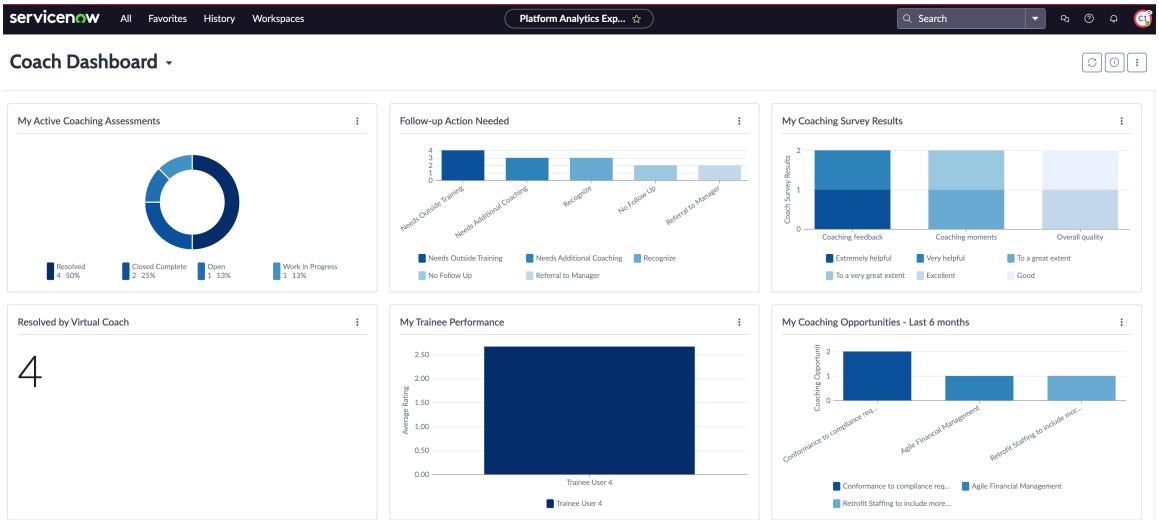
コーチダッシュボードを使用すると、詳細および、コーチングが研修生に与える影響を管理できます。

- コーチングアセスメントの進捗状況をチェックします。
- 解決済みのコーチングアセスメントで必要なフォローアップアクションの数と種類を分析します。
- 研修生からのサーベイフィードバックの種類を表示します。
- バーチャルコーチによって解決されたアセスメントの数を表示します。
- コーチングから研修生のパフォーマンス評価をチェックします。
- コーチングの影響を受ける KPI のリストを表示します。
- 自分に割り当てられているコーチング機会の種類を検証します (過去 6 か月間)。

自動翻訳

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

コーチダッシュボード



レポート	説明
自分のアクティブなコーチングアセスメント	[新規]、 [対応中]、および [解決済み] 状況にある、割り当てられたコーチングアセスメント
必要なフォローアップアクション	[フォローアップが必要] フィールドでグループ化されたコーチングアセスメント。 • 認識 • 追加のコーチングが必要 • 外部トレーニングが必要 • マネージャーへの照会 • 仮想コーチを作成 • フォローアップなし
自分のコーチングサーベイ結果	研修生からのコーチングに関するフィードバック結果
仮想コーチによって解決されました。	仮想コーチングによって解決されたコーチングアセスメント
自分の研修生のパフォーマンス	研修生のパフォーマンス評価でグループ化されたコーチングアセスメント
自分のコーチングで対処された KPI	コーチングによって対処された KPI
自分のコーチング機会 - 過去 6 か月間	過去 6 か月間に割り当てられたコーチング機会

研修生の評価

コーチングアセスメントを使用して、研修生の作業を確認し、トレーニングとフィードバックを提供します。

始める前に

必要なロール：sn_coaching.coach

自動翻訳

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

このタスクについて
研修生は、[コーチングアセスメント] フォームの任意のフィールドを表示し、[作業メモ] フィールドにコメントを追加することができます。研修生は、コーチングアセスメントが [解決済み]、[完了してクローズ]、または [未完了でクローズ] ステータスである場合に、サーベイを使用してコーチのフィードバックを送信できます。

アセスメントが生成されると、コーチグループのすべてのユーザーは通知を受け取ります。アセスメントは自動的に (コーチング機会の結果として) 生成されるか、手動で作成されます。コーチングアセスメント中は、いつでもサーベイを使用して、研修生にフィードバックを提供できます。

インシデント、問題、変更要求、その他のタスクテーブル を拡張するテーブルから、コーチングアセスメントを作成できます。[コーチングアセスメントを作成] ボタンの表示を有効にし、そのボタンを使用してアセスメントを作成します。ボタンの表示を有効にするには、

- レコードの UI アクション を設定します。
- `sn_coaching.CoachingExtensionPoint` 拡張ポイントに、テーブルの名前を返す `getCreateAssessmentUITables` メソッドが実装されてされることを確認してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コーチング > コーチングアセスメント をクリックし、[オープン] ステータスのコーチングアセスメントを選択します。

   [サーベイの開始] ボタンを使用してサーベイを実施し、アセスメント中の任意のタイミングで研修生にフィードバックを提供することができます。サーベイを完了すると、スコアは [コーチングサーベイスコアの計算] ビジネスルールを使用して計算され、[研修生の評価] フィールドに自動的に入力されます。研修生の評価は、[アセスメント評価] フィールドに設定されたアセスメント評価を生成します。

   注:
   手動で作成されたアセスメントでは、サーベイを利用できません。

2. コーチングアセスメントフォームのフィールドに入力します。
   a. コーチング機会から得られるコーチグループが正しいことを検証します。
   b. コーチングアセスメントの [コーチ] フィールドをコーチに設定します。
   c. [期日] フィールドに、アセスメントの期日を入力します。
   コーチングアセスメントは、その期日後は [未完了でクローズ] 状態に設定されます。システムプロパティを使用して、トレーニングの完了期限を設定します。詳細については、「コーチングのプロパティ」を参照してください。[有効期限後にアセスメントをクローズ] スケジュール済みジョブを無効化することで、自動クローズ動作を無効にできます。
3. [メモ] タブのフィールドに入力します。
   a. 説明をコーチングアセスメントに追加します。
   b. 作業メモを追加して研修生との対話を容易にします。
4. [スナップショット] タブのスナップショットコンテンツを確認し、[メモ] フィールドにフィードバックを追加します。
5. [フィードバック] タブのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

a. コーチング経験に基づいて [アセスメント評価] を設定します。
研修生にフィードバックを送信すると、1 ～ 10 のスケールに基づく [研修生の評価] フィールドのスコアが、良いまたは優秀などの評価に変換されます。この評価は [アセスメント評価] フィールドに表示されます。

b. コーチングの一部としてファローアップアクションをセットします。

6. [研修生スキルセット] 関連リストで研修生に適用できるスキルを確認します。
詳細については、「スキル管理」を参照してください。
7. アサインされたトレーニングコンテンツを [アサインされたコースアイテム] 関連リストに追加します。
8. [サーベイ結果] 関連リストで、研修生に対するサーベイフィードバックを確認します。
9. コーチングが終了したら、次の手順に従います。
a. アセスメントの概要としてコーチング経験の要約を追加します。
b. コーチングアセスメントを [解決済み] に設定します。

Example: コーチによる研修生の評価

コーチングアセスメントフォーム

フィールド	値
番号	CAS0001004
研修生	研修生ユーザー 2
レコード	インシデント：INC0000055
機会	COP0000109
状態	対応中
コーチグループ	コーチグループ
コーチング	コーチユーザー 1
期限日時	2018/10/25 5:18:59

コーチングアセスメントタブ

フィールド	値
レビューのための情報	
スナップショット	• 構成アイテム： SAP ヒューマンリソース (HR) • 追加のコメント： 2018-06-2321:45:04 - ITIL ユーザー (追加のコメント)

自動翻訳

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

コーチングアセスメントタブ (続く)

フィールド	値
	SAP ヒューマンリソース (HR) アプリケーションにアクセスできない。 • 作業メモ： 2018-06-2321:45:04 - ITIL ユーザー (作業メモ) このアプリケーションにアクセスできないので、機能停止になる可能性がある。
フィードバック評価	
アセスメント評価	優秀
フォローアップ日時	認識
サマリー	研修生はトレーニングの学習に大きな関心を示し、期日の前に終了しました。

関連情報

コーチング フィールドの説明

アセスメントの完了後にスキルをアサインする

完了したコースアイテムに基づいて、特定のスキルレベルのスキルを研修生に自動的にアサインします。たとえば、研修生がエキスパートレベルで日本語を学習するコースアイテムを完了した場合は、その研修生にスキルレベル「エキスパート」をアサインできます。

始める前に

必要なロール：sn_coaching.coach および sn_coaching.admin

このタスクについて

コーチング機会、コーチングアセスメント、またはコースアイテムにスキルを関連付けることができます。研修生がコーチングアセスメントを完了すると、その研修生がコーチング機会中に獲得したスキルを自動的にアサインできます。
コーチング機会から生成されたコーチングアセスメントによって、そのアセスメントが完了した後に研修生にはスキルが付与されます。アサインされたコースアイテムを含めるようにアセスメントが構成されている場合、コースアイテムに関連付けられたスキルもアセスメントに追加されます。

手順

1. スキルとコーチングアセスメントまたはコーチング機会を関連付けます。

2. [送信] をクリックします。
   研修生の [コーチングアセスメント] レコードの [付与されたすべてのスキル] 関連リストに移動すると、その研修生に付与されるすべてのスキルを表示できます。[ソース] フィールドには、機会、アセスメント、またはトレーニングのいずれによって付与されたかが表示されます。

自動翻訳

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

ラーニングのコーチングを使用したエージェントのトレーニング

ラーニングのコーチングを使用して、内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。類似のコンテンツを学習ライブラリに整理します。学習タスクをアサインし、実施を追跡します。

重要:
ラーニングのコーチングは、ServiceNow® Store からラーニングのコーチングアプリケーションを有効化すると使用できるようになります。このアプリケーションを有効にするには、「コーチングの要求」を参照してください。

ラーニングのコーチング

関連する学習コンテンツの整理

学習ライブラリを作成して、関連するコンテンツをカテゴリに整理します。

始める前に
必要なロール：sn_coaching.coach

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 学習 > コンテンツ > ラーニングライブラリ.
2. 学習ライブラリを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. [タイトル] フィールドに、学習ライブラリの一意の名前を入力します。
   c. [説明] フィールドに、学習ライブラリの説明を入力します。
   d. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

   注:
   学習ライブラリは、直接または追加で管理するすべてのグループに表示されます。

3. コースアイテムを学習ライブラリに追加します。
   a. [コンテンツ] 関連リストをクリックします。
   b. [追加] をクリックします。
   c. [学習コースを追加 **(Add Learning Courses)**] ポップアップウィンドウで、学習ライブラリに追加するすべてのコースアイテムを選択します。
   d. [選択項目を追加] をクリックします。コースアイテムが学習ライブラリに追加されます。

   注:
   追加したコースアイテムを削除するには、コースアイテムを選択して [削除] をクリックします。

4. ライブラリーにユーザーを追加します。
   a. [適用可能なユーザー **(Applicable User)**] 関連リストをクリックします。
   b. [編集] をクリックします。
   c. 目的のユーザーを [適用可能なユーザーリスト **(Applicable Users List)**] フィールドに移動します。
   d. [保存] をクリックします。

自動翻訳

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

内部学習コンテンツの追加

内部コースを追加して、エージェントが新しいコンテンツを学習し、スキルを高められるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_coaching.coach

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 学習 > コンテンツ > ラーニングコンテンツ.
2. 内部学習コンテンツを作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. 次のフィールドに入力します。

名前	説明
役職	コースの名前。
内部ソース	コースの内容のタイプを選択します。 利用可能なコースのタイプは次のとおりです。 ▪ URL：YouTube、Vimeo、またはビデオへのリンク ▪ ナレッジ記事 ▪ 自由形式
完了までの日数	コースを完了するために必要な日数。デフォルト値は 5 に設定されています。
コースカタログ	コースに関連付けられているカタログ。
ナレッジ記事	内部ソースがナレッジ記事の場合は、記事を選択します。
URL ドメイン	内部ソースが URL の場合は、URL のドメインを選択します。 使用可能な URL ドメインタイプは次のとおりです。 ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ その他
URL	内部ソースが URL の場合は、選択したドメインの URL を入力します。
予定期間	この間にコースを完了しなければならない期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジベース記事の場合、期間は記事の長さに応じて予測されます。

3. [保存] を選択します。
4. 内部学習コンテンツにスキルを追加します。
   a. [関連するスキル **(Associated skills)**] 関連リストを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [スキル] フィールドで、内部コンテンツに関連付けたいスキルを選択します。

自動翻訳

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

d. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。

e. [保存] を選択します。

内部コンテンツに学習タスクを追加する

内部コンテンツに学習タスクを追加し、タスクの完了を追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_coaching.coach

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 学習 > コンテンツ > ラーニングコンテンツ.
2. 内部学習コンテンツに学習タスクを追加します。
   a. [学習タスク] 関連リストを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [アサイン先] フィールドで、この学習タスクをアサインする研修生を選択します。
   d. [コースアイテム] フィールドで、学習タスクに関連付けるコースアイテムを選択します。
   e. [期日] フィールドでカレンダーアイコンを選択し、研修生に学習タスクを完了させたい日時を選択します。
   f. [保存] を選択します。

外部学習コンテンツの追加

Udemy、Pluralsight、 Cornerstone、またはServiceNow University などのサードパーティアプリケーションからコースを追加して、ユーザーが外部学習コンテンツからスキルを獲得できるようにします。

始める前に
外部学習コンテンツを追加するには、以下が必要です。

- ITSM のワークフォース最適化 アプリケーションがインストールされている必要があります。
- ラーニングのコーチングとサードパーティ学習管理システムを統合する必要があります。この統合を実行する方法については、「Integrating Learning Core with third-party learning management systems」を参照してください。

必要なロール：sn_coaching.coach

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 学習 > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. コースを選択します。
3. [コースに移動 **(Go to course)**] をクリックします。
   外部コースの確認と学習ができます。

学習タスクの完了

内部または外部の学習コンテンツから学習タスクを完了することで、スキルセットを強化します。

始める前に
必要なロール：sn_coaching.trainee

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 学習 > **Tasks** > 学習タスク.
2. 学習タスクを選択します。
3. 学習タスクを完了します。
4. [完了としてマーク] をクリックします。

コーチングアセスメントの管理

従業員または研修生は、コーチングの機会がトリガーされた作業について評価がなされます。評価がなされると、研修生にはコーチによるトレーニングが割り当てられます。アセスメントを管理し、結果を追跡するには、研修生ダッシュボードを使用します。

研修生ダッシュボードへは、コーチング ナビゲーションメニューからアクセスするか、ダッシュボードリストから直接アクセスできます。詳細なデータを表示するには、レポートをクリックします。

注:
研修生ダッシュボードを表示するには、コーチング研修生ロールが必要です。

トレーニングは、アセスメントがコーチに割り当てられたときに開始します。コーチングアセスメントは、コーチングアドミニストレーターによって設定されたコーチング機会によってトリガーされ、コーチとの対話の提供だけでなく学習を促進するために使用されます。

研修生ダッシュボードを使用すると、アセスメントを管理し、結果を追跡できます。

- アクティブなコーチングアセスメントの経過を追跡します。
- 過去にアセスメントがどのような評価だったかを分析します。
- コーチからのサーベイフィードバックの種類を表示します。
- コーチングアセスメントの詳細の完全なリストを管理します。

研修生ダッシュボード

レポート	説明
自分のアクティブなトレーニングアセスメント	[新規]、 [対応中]、および [解決済み] 状況にあるコーチングアセスメント
自分のコーチング履歴	コーチングフィードバック履歴 (コーチが提供)

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

自動翻訳

レポート	説明
自分のサーベイ結果	研修生に対するコーチのサーベイフィードバック結果
自分のアセスメント詳細	アクティブなコーチングアセスメントとトレーニングのリスト。

コーチとの作業

アサインされたトレーニングと期限を含むアセスメントを使用してコーチと作業します。研修生ダッシュボードを使用してアセスメントを表示し、結果を追跡できます。

始める前に

必要なロール：sn_coaching.trainee

このタスクについて

アセスメントが [解決済み]、[完了してクローズ]、または [未完了でクローズ] ステータスである場合に、コーチのフィードバックを送信できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コーチング > 研修生ダッシュボード.
2. [自分のアセスメントの詳細] リストからアクティブな [コーチングアセスメント] レコードを選択して、コーチからのフィードバックを表示します。
3. コーチング指示についてのコーチからの [メモ] を表示します。
4. [アサインされたトレーニング] 関連リストのすべての学習コンテンツを期日までに完了します。
5. 進捗状況または学習状況に適用可能な、コーチについてのメモを追加します。
6. コーチにフィードバックを提供するには、[サーベイの開始] をクリックします。
   [トレーニングフィードバックを提供] フォームが表示されます。
7. フィードバックを記入し、[送信] をクリックします。
   サーベイのスコアが [コーチ評価] フィールドに追加されます。
8. サーベイ結果やその他のレポートを評価するには、 コーチング > 研修生ダッシュボード.

Example: 研修生によるコーチングアセスメントでの作業

コーチングアセスメントフォーム

フィールド	値
番号	
研修生	研修生ユーザー 1
レコード	インシデント：INC000055
機会	COP0000109
状態	解決済み
コーチグループ	コーチグループ
コーチング	コーチユーザー 1
期限日時	2018/10/25 5:18:59
仮想コーチによって解決されました。	選択済み

自動翻訳

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

関連情報

コーチング フィールドの説明

コーチング 参照

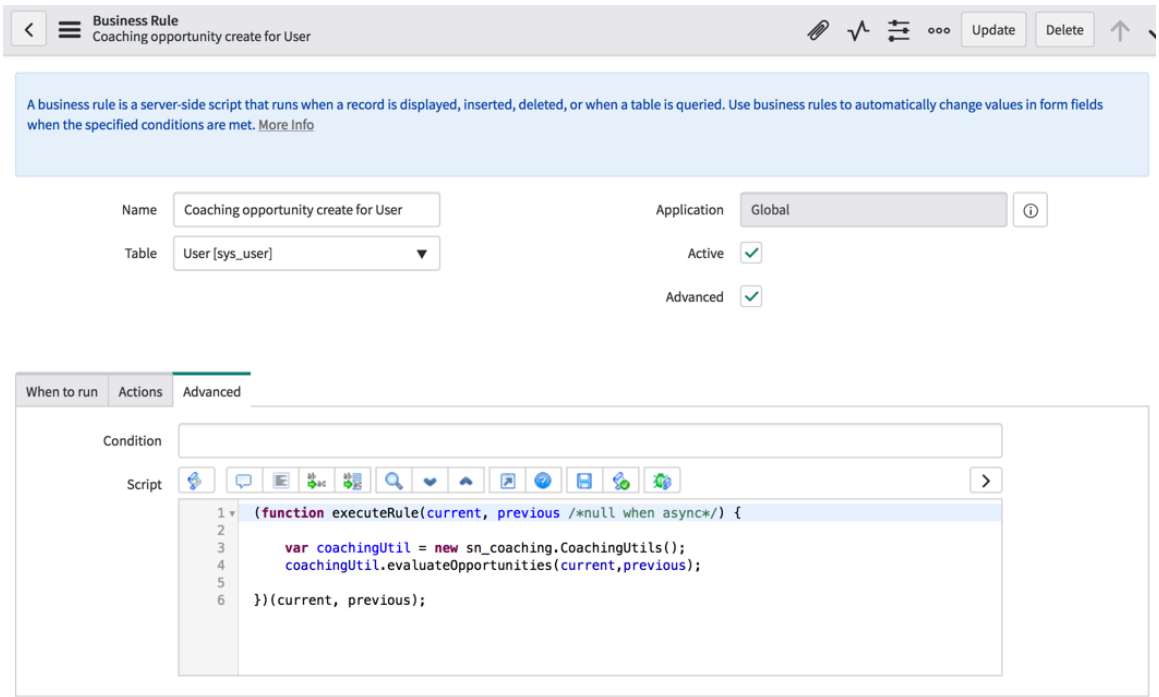
ビジネスルールおよびフィールド説明を含む コーチング の参照コンテンツ

non-task テーブルでのコーチング

タスクテーブルを拡張しないテーブルソースでコーチングを提供するには、そのコーチングプロセスを開始するビジネスルールを作成する必要があります。

[タスクに関するコーチング機会を評価する **(Evaluate coaching opportunity on tasks)**] ビジネスルールにより、タスクを拡張するテーブルのコーチングが開始されます。このビジネスルールをコピーし、タスクテーブルを拡張しないテーブルに対して変更することができます。

タスク以外のテーブルでのコーチング機会の評価



コーチングアセスメントフロー状況

コーチングアセスメントフロー

状態	説明
オープン	新しいコーチング機会
対応中	研修生は指導を受けています。
解決済み	アセスメント内のすべての学習とコーチングが正常に完了しました。
完了してクローズ	アセスメントは解決されクローズされました。

自動翻訳

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

状態	説明
未完了でクローズ	アセスメントはクローズされましたが完了していません。 多くの場合、コーチングアセスメントの期日が切れたことによります。

フォームとリストの権限

要素	権限
コーチング機会	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：読み込み • sn_coaching.trainee：なし
コーチングアセスメント	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：作成、自分またはグループのアセスメントへの書き込み • sn_coaching.trainee：自分のアセスメントの読み込み、自分のアセスメントの作業メモへの書き込み
トレーニング履歴	• sn_coaching.admin：表示 • sn_coaching.coach：表示 • sn_coaching.trainee：なし
アサインされたトレーニング	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：自分のトレーニングアクションの作成、書き込みおよび削除 • sn_coaching.trainee：表示
トレーニング	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：自分のトレーニングの作成、書き込みおよび削除 • sn_coaching.trainee：表示
仮想コーチング	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：既存の仮想コーチを読み込み、コーチング機会に関連付ける • sn_coaching.trainee：なし

自動翻訳

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

要素	権限
仮想コーチ	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：自分の仮想コーチングの作成、書き込みおよび削除 • sn_coaching.trainee：なし

コーチング プロパティ

プロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	コーチングアセスメントアクティビティを編集します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority、oper
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	コーチング推奨トレーニングは廃止され、ラーニングのコーチングによる学習タスクとコースアイテムに置き換えられました。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	学習タスクの期日を設定するときに週末を除外するプロパティを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値： true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	[学習タスク] タブ、[コーチング] モジュールの now-list-menu コンポーネントのデータアレイプロパティ。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：データ配列のスクリプト

コーチング フィールドの説明

コーチング フィールドの説明には、フォームの関連リストとアクションも含まれます。

コーチング機会フォーム

フィールド	説明
番号	コーチング機会の一意の (COP) 番号

自動翻訳

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

フィールド	説明
名前	コーチング機会の一意の名前
説明	コーチング機会の説明
テーブル	コーチング機会に使用するテーブル
研修生	研修生を識別する選択されたテーブルのフィールド
研修生グループ	研修生フィールドで識別された研修生をユーザーのグループ (複数可) に制限します。
コーチユーザーの指定	[コーチ]フィールドを有効にするには、チェックボックスをオンにします。
コーチング	コーチを識別する、選択したテーブルのフィールド
コーチグループ	研修生を評価し、研修生にフィードバックを提供するコーチのグループ
アクティブ	コーチング機会を有効にするチェックボックス無効にするには、チェックボックスをオフにします。
トリガー	選択したテーブルのコーチング機会をトリガーするイベント 機会の条件は、通常、インシデントが再割り当てされるときなどの固有のイベントです。

[頻度] タブ

フィールド	説明
ランダムサンプル (%)	作成される合計アセスメントのパーセンテージコーチングアセスメントを作成する基準を満たすイベントが多すぎる場合、ランダムサンプル割合を使用して、作成されるアセスメントの数を減らします。
すべての機会に関して指導を受ける必要があるユーザー	ランダムサンプル割合に関係なく、常に指導を受けるユーザー 指定されたユーザーはランダムサンプル割合から除外されるため、アセスメントがトリガーされると必ずコーチングアセスメントが作成されます。 選択されたユーザーは、たとえば、新規雇用または、追加のコーチングを必要とするその他のユーザーです。 **注:** [ランダムサンプル **(%)]** が 100 未満の場合にのみ表示されます。

自動翻訳

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

[頻度] タブ (続く)

フィールド	説明
アセスメント期間	アセスメントが [完了してクローズ] 状態に設定される前の時間
重複アセスメントの回避	チェックボックスをオンにすると、指定された期間内に同じ機会に対するそのユーザーのアセスメントが存在する場合に、そのユーザーに対するアセスメントが作成されないようにすることができます。
期間内	重複アセスメントが作成されない期間 注: このフィールドは、[重複アセスメントの回避] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。

[サーベイ] タブ

フィールド	説明
研修生に実施したサーベイ	追加のフィードバックを提供するために研修生に対して選択されたサーベイ
コーチが実施したサーベイ	追加のフィードバックを提供するためにコーチに対して選択されたサーベイ

[関連 **KPI]** タブ

フィールド	説明
改善 KPI	コーチング機会の成功を測定するために使用された主要な KPI
戦略的達成目標	コーチング機会の影響を受ける戦略的達成目標。

[スナップショット設定] タブ

フィールド	説明
スナップショットフィールド	詳細スクリプトを使用しない限り、コーチングアセスメントに表示するフィールド値
詳細	スクリプトを使用してスナップショットのコンテンツを決定するチェックボックス
スナップショットスクリプト	選択したテーブルに適用される評価プロセスを定義するスクリプトテーブルから、値をキャプチャするフィールドを選択します。 たとえば、インシデントテーブルを分析するとき、#{number} を使用して、コーチング機会をトリガーしたインシデントレコードのレコード番号 (INC0010002 など) を表示します。

自動翻訳

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

[スナップショット設定] タブ (続く)

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。

コーチングアセスメントフォーム

番号	コーチングアセスメントの一意の (CAS) 番号
研修生	コーチング機会でアセスメントをトリガーした研修生ユーザー。
レコード	コーチング機会でトリガーされたアセスメントに関連付けられたレコード
機会	コーチングアセスメントに関連付けられたコーチング機会の番号
状態	アセスメントの状態。 • [オープン]：新しいコーチング機会 • [対応中]：研修生は指導を受けています。 • [解決済み]：すべてのコーチングと学習が研修生に提供されました。 **注:** 学習は、研修生によって完了されていない場合があります。 • [完了してクローズ]：アセスメントは解決されクローズされました。 • [未完了でクローズ]：アセスメントはクローズされましたが完了していません。 多くの場合、コーチングアセスメントの期日が切れたことによります。
コーチグループ	アセスメントが割り当てられているコーチのグループ デフォルト値はコーチング機会フォームから入力されます。
コーチング	アセスメントを実行するコーチユーザー このフィールドは通常、アセスメントを実行する前にコーチが設定しますが、コーチグループのメンバーまたはコーチングアドミニストレーターが設定することもできます。

自動翻訳

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

期日	アセスメントが期限切れになる日付この時間以降、アセスメントは [未完了でクローズ] 状態に設定されます。

タブ

フィールド	説明
説明	アセスメントの説明。
作業メモ	アセスメントに関するメモ (ジャーナルフィールド)。 コーチと研修生がさらに対話を行うとき、追加のメモを追加できます。

[スナップショット] タブ

フィールド	説明
スナップショット	コーチング機会がトリガーされたときにキャプチャされたタスク、アクション、または動作のフィールドコンテンツ

[フィードバック] タブ

フィールド	説明
アセスメント評価	レポートおよび傾向追跡を目的とした研修生のパフォーマンスの値。 • 優秀 • 良好 • 平均 • 不満 • 許容できない
フォローアップが必要	訓練生のパフォーマンスを向上させるために必要なさらに進んだアクション (ある場合)。 • 認識：研修生は良いパフォーマンスの認識が必要です。 • 追加のコーチングが必要：研修生はコーチからの追加のフィードバックが必要です。 • 外部トレーニングが必要：研修生はコーチングアセスメントの範囲外の追加のトレーニングが必要です。 • マネージャーへの照会：研修生のパフォーマンスについての重要な問題を示します。

自動翻訳

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

[フィードバック] タブ (続く)

フィールド	説明
	• 仮想コーチを作成 • フォローアップなし
サマリー	コーチングアセスメントの要約

コーチングアセスメントアクション

ボタン	説明
アセスメント完了	コーチングアセスメントを [完了してクローズ] ステータスに設定します。
アセスメントの再開	追加のアクションのために、コーチングアセスメントの状態を [解決済み] または [完了してクローズ] から [対応中] に変更して戻します。 コーチと研修生のどちらかが、コーチングアセスメントを再開できます。
フィードバックの送信	サーベイフォームから研修生またはコーチによって送信されたフィードバック
削除	[機会によって作成されたアセスメント] リストからコーチングアセスメントを削除します。

仮想コーチングフォーム

フィールド	説明
簡単な説明	仮想コーチング (CVC) レコードの説明
テーブル	コーチング機会イベントのテーブルソース。
トレーニング	関連するトレーニングコンテンツを含むレコード。
アクティブ	仮想コーチングを有効にするチェックボックス。無効にするには、チェックボックスをオフにします。
詳細	自動化がいつトリガーされるかをスクリプトを使用して決定するためのチェックボックス
条件	選択したテーブルの仮想コーチングをトリガーするイベント。 仮想コーチングの条件は通常、固有のイベントです。
スクリプト	選択したテーブルに適用される評価プロセスを定義するスクリプトテーブルから、値をキャプチャするフィールドを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: [詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
オートフィルフィールド	特定の条件下でオートフィルするフィールド

トレーニングフォーム

フィールド	説明
番号	トレーニングの一意の (CMC) 番号。
役職	トレーニングの簡単な説明。
カテゴリ	レポートに使用される学習コンテンツのカテゴリ。 • カスタマーエクスペリエンス • ベストプラクティスシリーズ • ソフトスキルコミュニケーション • 行動コーチング • 製品サポート
コンテンツ	割り当てられたユーザーが学習するコンテンツ。

[メッセージをプレビュー] 関連リストには、研修生のコンテキストでの学習コンテンツが表示されます。

コーチング のトラブルシューティング

トラブルシューティングのアクションは、コーチングの設定や実行時の一般的な問題解決に役立ちます。

問題	解決
コーチング機会の作成後にエラーが発生しました： コーチングアセスメントをトリガーするには、非タスクタイプのソーステーブル用のビジネスルールを作成する必要があります。詳細については、「http://servicenow.com/docs/?context=CSHelp:Coaching-Non-Task-Table」を参照してください。	非タスクタイプのテーブルのコーチングプロセスを開始するためのビジネスルールを作成します。 *Copy the Coaching Opportunity creator for Task business rule and modify it for tables that do not extend Task.*
期日が過ぎた後にコーチングアセスメントを自動的にクローズしないでください。	での *Close assessments after expiration* スケジュール済みジョブの非アクティブ化 システム定義 > スケジュール済みジョブ.

自動翻訳

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

問題	解決
コーチングアセスメントが作成されません。	作成されないコーチングアセスメントには、次のような解決が適用できます。 • 研修生グループのメンバーとして研修生を追加します。 • 研修生が同じコーチングの機会についてのコーチングアセスメントをすでに持っている場合は、[重複アセスメントの防止]チェックボックスをオンにします。 • [ランダムサンプル **(%)**] が 100 未満の場合、[すべての機会に関して指導を受ける必要があるユーザー] リストに研修生を含めます。
コーチング機会およびコーチングアセスメントのフォームで、[アサインされたトレーニング] 関連リストの ACL とトレーニングを上書きする必要があります。	Coaching 拡張ポイント を次のように実装します。 • CoachingExtensionPoint • CoachingACLExtensionPoint

関連情報

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

コーチングのクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、コーチング が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

コーチングクイックスタートテストでは、コーチング プラグイン (com.sn_coaching) をアクティブ化する必要があります。

コーチングテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
コーチング：コーチとしてログインしているときにアセスメントを手動で作成する	コーチとして、アセスメントを作成し、研修生にアサインできることを確認します。	Orlando
コーチング：機会にスキルを追加し、研修生にスキルが付与されたことを確認する	コーチング機会にスキルを追加し、研修生がアセスメントを完了した後に、これらのスキルが付与されていることを確認します。	Orlando
コーチング：仮想コーチとしてアセスメントを完了する	仮想コーチが機会に関連付けられている場合に、仮想コーチがアセスメントを完了し、研修生	Orlando

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

コーチングテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	にフィードバックを提供することを確認します。	
コーチング：アセスメントにスキルを追加し、研修生にスキルが付与されたことを確認する	コーチングアセスメントにスキルを追加し、アセスメントを完了した後に、これらのスキルが研修生に付与されていることを確認します。	Orlando
コーチング：推奨事項にスキルを追加し、研修生にスキルが付与されたことを確認する	コーチング推奨事項にスキルを追加し、研修生がアセスメントを完了した後に、これらのスキルが付与されていることを確認します。	Orlando
コーチング：コーチとしてログインしているときに、アセスメントをあるステータスから別のステータスに変更する	コーチとして、アセスメントをあるステータスから別のステータスに変更できることを確認します。	Orlando
コーチング：推奨される学習をアセスメントに添付する	アセスメントを生成するときに、機会について推奨される学習がアセスメントに追加されることを確認します。	Orlando
コーチング：コーチング機会が非アクティブである場合、アセスメントは生成されない	コーチング機会が非アクティブのステータスになっている場合、アセスメントは生成されないことを確認します。	Orlando
コーチング：コーチユーザーとしてコーチングのサーベイを送信します。	コーチが研修生のサーベイを送信できることを確認します。	Quebec
コーチング：研修生ユーザーとしてコーチングのサーベイを送信します。	研修生がコーチのサーベイを送信できることを確認します。	Quebec

関連情報

クイックスタートテスト

[qa: BEGIN review]

コーチング

ServiceNow コーチング を使用してチームのパフォーマンスを監視し、従業員がスキルセットを向上できるように指導します。

このビデオでは、 ラーニングのコーチング を使用してチームをトレーニングする方法の概要について説明します。 ラーニングのコーチングを使用してチームをトレーニングする方法の概要を説明するビデオ。

ラーニングのコーチングを使用して、内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。類似のコンテンツを学習ライブラリに整理します。学習タスクをアサインし、実施を追跡します。

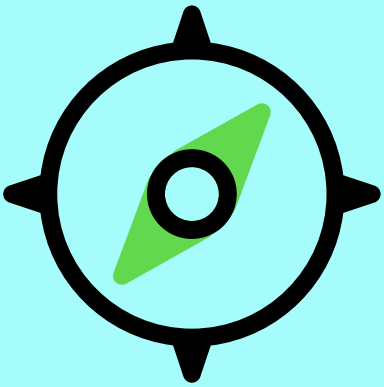
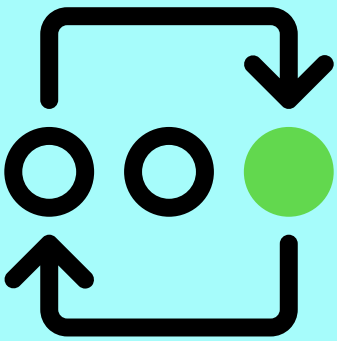
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この 26 分のポッドキャストには、コーチングアプリケーション、コーチングプロセス、仮想コーチング、およびコーチングをワークフローにビルドすることについての説明が含まれています。

コーチングアプリケーション、コーチングプロセス、およびアプリケーションを組織内で使用する方法についての説明のポッドキャスト

始めましょう

探索  コーチが コーチング を使用してチームをトレーニングする方法を学ぶ	インストール チームを評価してトレーニングするためのコーチング を設定する	構成 他のアプリケーションでの コーチング の使用
管理 ラーニングのコーチングを使用したエージェントのトレーニング	統合  他のアプリケーションでの コーチング の使用	Reference (参照) ロール、テーブル、システムプロパティなどのコーチング コンポーネントの詳細を取得します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる コーチング の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

[End]
[qa: BEGIN review]

コーチングの詳細

チームの完了したインタラクションとタスクの品質をレビューおよび評価します。これらのアセスメントに基づいて、チームにコースアイテムをアサインできます。トレーニングを完了すると、トレーニングに関連付けられたスキルがスキルセットに追加されます。

コーチングの概要

従業員のスキルを向上させ、サービスの品質を向上させるよう、チームを指導します。

コーチング ユーザー

ロール	説明	継承されるロール
sn_coaching.trainee [コーチング研修生]	彼らが属するコーチングアセスメントを表示できます。 [アセスメントをレビュー] をクリックするとコーチングアセスメントに作業メモを追加できます。	• skill_user • survey_reader • pa_viewer
sn_coaching.coach [コーチングコーチ]	彼らが属するコーチグループに割り当てられたコーチングアセスメントを読み書きできます。 コーチング機会にトレーニングと仮想コーチを割り当てることができます。 **注:** コーチングのコーチは新しいコーチング機会を作成することはできません。	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
sn_coaching.admin [Coaching アドミン]	すべての機能を実行できます。	• sn_coaching.coach • survey_admin • sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

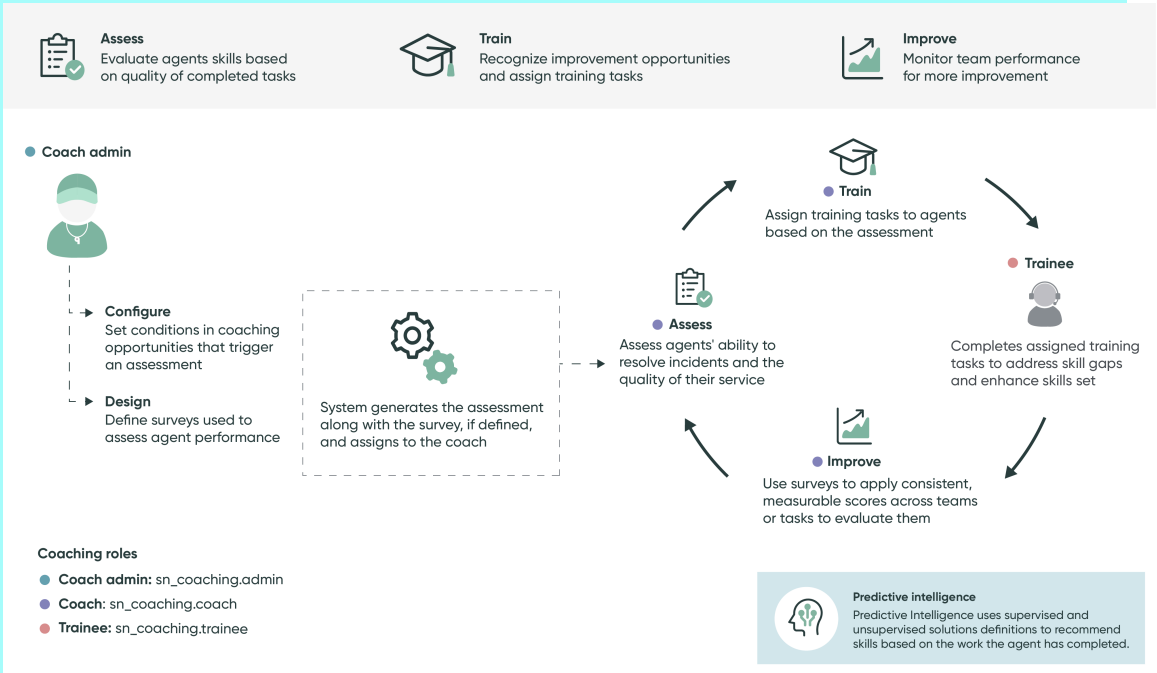
ロール	説明	継承されるロール
学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習ライブラリの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

コーチング のワークフロー

この画像は、コーチングアドミンが コーチング を設定する方法と、マネージャーとエージェントが コーチング を使用する方法に関するワークフローの概要を示しています。

注:
ITSM のワークフォース最適化 を コーチング とともに使用する場合は、予測インテリジェンス を使用できます。

を使用したエージェントの評価とトレーニング ラーニングのコーチング



1. コーチアドミニストレーターは、アセスメントをトリガーするコーチング機会の条件を設定します。また、エージェントのパフォーマンスの評価に使用するサーベイを定義することもできます。
2. 定義されている場合は、サーベイとともにアセスメントが生成され、コーチにアサインされます。
3. コーチは、エージェントのインシデントを解決する能力とサービスの品質を評価します。また、アセスメントに基づいてエージェントにトレーニングタスクをアサインします。
4. 研修生は、割り当てられたトレーニングタスクを完了してスキルギャップに対処し、スキルセットを強化します。
5. コーチはサーベイを使用して、チームまたはタスク間で一貫性のある測定可能なスコアを適用して評価します。
6. 全体として、 コーチング ワークフローは、エージェントがスキルセットとサービスの品質を向上させるのに役立ちます。
7. 予測インテリジェンス では、教師ありおよび教師なしのソリューション定義を使用して、エージェントが完了した作業に基づいてスキルを推奨します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング のメリット

コーチングのメリット

メリット	機能	ユーザー
コーチング の設定	コーチング機会、学習コンテンツ、仮想コーチ、およびサーベイを設定します。	コーチアドミン
研修生を評価し、指導します。	• 研修生のインシデントを解決する能力を評価します。 • アセスメントに基づいてエージェントにトレーニングタスクをアサインします。 • サーベイを使用して研修生を評価します。	コーチまたはマネージャー
スキルセットを強化するためのトレーニングを受けてください。	スキルギャップに対処するために、割り当てられたトレーニングタスクを実行します。	研修生のコーチング

次に探索する内容

コーチングを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- コーチングの理解
- コーチング とサーベイの設定
- コーチングアセスメントの管理
- コーチング 参照

[End]
[qa: BEGIN review]

コーチングの理解

コーチング を有効にしたら、ロールとグループの設定、コーチング機会の定義、トレーニング資料の作成、従業員の評価と指導を開始できます。コーチと研修生のダッシュボードには、結果を管理および測定するために役立つ概要が示されます。

注:
コーチングの使用を開始する方法の詳細については、 コーチングのデモ を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング用語

用語	説明
コーチングアセスメント	アセスメントを使用すると、エージェントを評価し、その評価に基づいてトレーニングとスキルをアサインすることができます。アセスメントは、機会に設定された条件に基づいてコーチング機会から自動的に生成できます。アセスメントは手動で生成することもできます。
コーチング機会	設定された条件に基づいてアセスメントを生成するプロセスの重要な瞬間。コーチング機会は、インシデント、問題、変更要求、要求アイテムなどのタスクレコードのライフサイクル中のいつでも生成できます。
仮想コーチ	アセスメントに関連付けられたタスクを自動的に実施するコーチング機会に関連付けることができるレコード。
コーチングのサーベイ	コーチがエージェントの完了した作業についてフィードバックを提供し、エージェントがコーチングの有効性についてフィードバックを提供できるようにするコーチングアセスメントに関連付けられたサーベイ。

コーチングアセスメント

コーチングアセスメントを手動で作成してタスクレコードに関連付けるか、コーチング機会を使用して自動的に生成することができます。コーチング機会に設定されたトリガー条件が満たされると、アセスメントが自動的に生成され、アセスメントがトリガーされたコンテキストを評価するために研修生のコーチに自動的にアサインされます。たとえば、従業員がインシデントをエスカレーションするときに明確な作業メモを書かない場合にコーチングアセスメントを作成するように、コーチング機会に条件を設定できます。コーチは、アセスメントを使用して従業員を評価し、より適切な作業メモを作成できるようにトレーニングする学習タスクを追加できます。

コーチングアセスメントを手動または自動で作成した後、次のいずれかを実行できます。

- スキルの付与
- 学習タスクのアサイン
- コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける

注:
コーチング機会に関連付けられた仮想コーチを使用して、これらのタスクを自動化できます。

スキルの付与：コーチはアセスメントを完了した後、アセスメントに関連するスキルを研修生に付与できます。

学習タスクのアサイン：コーチングアセスメントには、アセスメントに基づいてエージェントをトレーニングするための学習タスクを関連付けることができます。エージェントがトレーニングを完了すると、学習タスクに関連付けられたスキルがスキルセットに追加されます。たとえば、エージェントがルータースキルを必要とするエスカレーションを解決し、エージェントにそのスキルがない場合は、学習タスクにルータースキルのトレーニングを含めることができます。エージェントがトレーニングを完了すると、ルータースキルがエージェントのスキルセットに追加されます。次回、ルータースキルを必要とするインシデントがエージェントにアサインされたときに、インシデントを正常に解決できるようになります。

コーチングサーベイの設定：コーチングサーベイはコーチングアセスメントに関連付けることができます。コーチがコーチングアセスメントを完了すると、サーベイをトリガーできます。コーチングサーベイを使用すると、コーチは、エージェントがインシデントを解決する能力や完了したタスクの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

品質についてフィードバックを提供できます。研修生サーベイを使用すると、エージェントはコーチングの有効性に関するフィードバックを提供できます。

- コーチ向けのサーベイはコーチが実施して、研修生を評価するためのフィードバックを提供できます。例：研修生は、必要な知識と技術力を有していることを証明できましたか？
- 研修生向けのサーベイはエージェントが実施して、コーチを評価するためのフィードバックを提供できます。例：エージェントにアサインされた学習タスクはスキルのビルドに役立ちましたか？

コーチング機会

コーチング機会は、コーチング機会レコードに設定された条件に基づいてコーチングアセスメントがトリガーされる、プロセスにおける重要な瞬間です。コーチング機会は、インシデント、問題、変更要求、要求アイテムなどのタスクレコードのライフサイクル中のいつでも生成できます。たとえば、インシデントが再アサインまたはエスカレーションされたときにコーチング機会をトリガーする条件を設定できます。コーチング機会を特定する例については、「コーチング機会の特定」セクションを参照してください。

コーチング機会レコードでは、次の操作を実行できます。

- トリガー条件を設定します。
- スキル、学習タスク、またはサーベイをコーチング機会に関連付けます。これらのアイテムは、機会に関連付けられているアセスメントに自動的に関連付けられます。
- 仮想コーチを定義します。アセスメントが機会から自動的に作成され、仮想コーチレコードが関連付けられている場合、アセスメントは [完了してクローズ] ステータスに自動的に移行します。また、アセスメントに関連付けられたスキルと学習タスクが研修生に自動的に付与されます。機会に関連付けられたサーベイは、コーチまたは研修生にもアサインされます。

注:

- すべての仮想コーチレコードにコーチング機会が関連付けられますが、すべてのコーチング機会に仮想コーチレコードが関連付けられるわけではありません。
- 仮想コーチを手動で生成されたアセスメントに関連付けることはできません。

仮想コーチの詳細については、「仮想コーチのコースアイテムの識別と追加」を参照してください。

アセスメントトリガーの例

コーチング機会でアセスメントをトリガーしましたか？	仮想コーチがコーチング機会に関連付けられ、条件セットを満たしていますか？	結果
はい	はい	仮想コーチはコーチング機会に関連付けられているため、次のタスクが自動的に実施されます。 • スキルの付与 • 学習タスクのアサイン • コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける
はい	いいえ	仮想コーチはコーチング機会に関連付けられていないため、次

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング機会でアセスメントをトリガーしましたか？	仮想コーチがコーチング機会に関連付けられ、条件セットを満たしていますか？	結果
		のタスクが手動で完了する必要があります。 • スキルの付与 • 学習タスクのアサイン • コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける
いいえ	いいえ	手動アセスメントを作成し、次のタスクを手動で実施することができます。 • スキルの付与 • 学習タスクのアサイン • コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける

変更管理、カスタマーサービス管理 (CSM)、インシデント管理 などのタスクベースのプロセスにコーチング を使用して、コーチング を設定できます。ビジネスルールを構成して、非タスクまたはカスタムテーブルソースにも コーチング を使用できます。

コーチング の初期セットアップ

コーチング を有効にしたら、ユーザーロールを割り当て、コーチング機会を設定し、トレーニングコンテンツを作成して、アプリケーションを設定します。

1. コーチング ロールとグループを設定します。
2. コーチング機会のトリガー条件を定義する
3. 学習コンテンツと仮想コーチを識別します。
4. サーベイを設定します。

コーチングダッシュボード

簡素化されたビューで結果を管理および測定するには、コーチングダッシュボードを使用します。

- コーチダッシュボード
- 研修生ダッシュボード

コーチング機会の特定

コーチング機会は、環境中の至る所で発生する多くのタスクにあります。

- サービスデスクがインシデントを第 2 レベルにエスカレートするときに、より良い作業メモを書くこと
- サービスデスクがインシデントに取り組むときに、影響を受ける構成アイテムを正しく設定すること
- 更新セットで admin に正しい命名規則を使用すること
- 新入社員研修および新しいアプリケーションの保証期間中のコーチング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コメントに関連する情報を設定して、ケースを別のユーザーに適切に再割り当てすること
- サーベイから肯定的でないフィードバックを受け取ったときに、クローズ済みレコードにユーザーを従事させること
- 品質コントロールでユーザーをスポットチェックすること
- プロジェクトでガイドプロジェクトアドミンを支援すること
- ナレッジ記事が解決済みインシデントに添付されるときに、ナレッジ記事の品質を向上すること

共通 **ITSM** アセスメントトリガー

研修生がインシデントの解決などの ITSM プロセスを処理するときに発生するアクティビティを、アセスメントトリガーとして定義できます。

テーブル	アセスメントトリガー
インシデント	最初の対応の機会
	カテゴリ化および優先順位付け
	再割り当て
	顧客へのソリューションの提案
問題	問題の説明の定義
	既知のエラーの書き込み
	ワークアラウンドの書き込み
	根本原因分析
	根本原因の確認
	この問題を避けるにはどうすればよいか？
変更	カテゴリ化および優先順位付け
	実装の説明
	リスク分析
	影響分析
	承認ステータス
	実装
	実施後のレビュー

[End]

[qa: BEGIN review]

コーチングの構成

コーチングアプリケーションを入手し、コーチング機会、サーベイ、サーベイを設定します。

[End]
[qa: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチングの要求

コーチング (com.sn_coaching) プラグインの利用には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow の担当者によるアクティブ化が必要です。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

コーチング プラグイン

プラグイン	説明
コーチング (com.sn_coaching)	コーチング アプリケーションをアクティブ化します。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。コーチングアプリケーションは、ITSM Professional サブスクリプションでのみ利用できます。詳細については、アカウント マネージャーにお問い合わせください。
ラーニングのコーチング (sn_coach_lrn) **注:** これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、ServiceNow Store .	ラーニングのコーチングアプリケーションをアクティブ化し、ラーニングモジュールとコーチングアプリケーションのデータ連携ができるようにします。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

注:
ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]

[qa: BEGIN review]

コーチング機会のトリガー条件を定義する

ユーザーをコーチングできるプロセス内の重要な瞬間を定義するには、コーチング機会フォームを使用します。コーチング機会は、改善できるプロセスと、コーチと研修生との間の関係で構成されます。

始める前に
必要なロール：sn_coaching.admin

このタスクについて
コーチング機会で定義されたトリガー条件が満たされると、その研修生に対するアセスメントが生成されます。その後、コーチングアセスメントがトレーニングのためにコーチにアサインされれるか、または自動化された仮想学習コンテンツを使用して実行されます。

手順

1. ガイド付きセットアップを使用するか、アプリケーションナビゲーターを使用して、コーチング機会を作成します。
2. **[New]** をクリックします。
3. コーチング機会フォームのフィールドに入力します。
   a. [テーブル] フィールドでコーチングのためのフィールドを含むテーブルを選択します。
   b. ソーステーブルから [研修生フィールド] を選択します。
   c. コーチングアセスメントが生成される研修生を制限するには、特定の研修生グループを選択します。
   d. 評価するコーチまたはコーチのグループを選択し、このコーチング機会に生成される研修生アセスメントにフィードバックを提供します。
      - コーチグループを選択するには、[コーチグループ] フィールドからコーチのグループを選択します。
      - 選択したタスクレコードのコーチとしてアサイン先グループマネージャーを選択するには、[コーチユーザーの指定] チェックボックスをオンにして、選択したテーブルからコーチユーザーを選択します。
   e. [トリガー] フィールドに重大なタイミングの条件を追加します。
   例については、「共通 ITSM アセスメントトリガー」を参照してください。
4. [スナップショット設定] タブのフィールドに入力します。
   a. アセスメントがトリガーされたときにコーチングアセスメントに取り込む値を含むスナップショットフィールドを選択します。
   b. 詳細スクリプトを使用するには、[詳細] チェックボックスをオンにして、スクリプトを追加します。
   スクリプトの詳細については、「スクリプト」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [頻度] タブのフィールドに入力します。

   a. 生成されるコーチングアセスメントの数を制限するには、 [ランダムサンプル **(%)**] を総数のパーセンテージに設定します。
   ランダムサンプルサイズを減らすには、[すべての機会に関して指導を受ける必要があるユーザー] を指定することで特定の研修生が除外されないようにすることができます。たとえば、新しい従業員に毎回コーチを受けさせたい場合があります。

   b. コーチングアセスメントが [完了してクローズ] 状態に設定される [アセスメント期間] を指定します。
   `Close assessments after expiration` スケジュール済みジョブを無効化することで、自動クローズ動作を無効にできます。

   c. 同じコーチング機会の研修生に対して特定の期間内に重複アセスメントが作成されないようにするには、このチェックボックスをオンにします。
   重複アセスメントが作成されない [期間] を指定します。

6. [サーベイ] タブのフィールドに入力します。

   a. コーチングアセスメントが [解決済み] 状態のときに研修生とコーチが受けるフィードバックサーベイを選択するには、[コーチが実施したサーベイ] および [研修生に実施したサーベイ] を選択します。

7. [関連 **KPI**] タブのフィールドに入力します。

   a. コーチング機会によって改善された主要な KPI を [改善 **KPI**] フィールドで選択します。

   b. [戦略的達成目標] フィールドで、コーチング機会の影響を受ける [戦略的達成目標] を選択します。

   > **注:**
   > に移動すると、戦略的目標を設定できます 継続的改善 > 戦略目標.

   該当する場合は、アサインされたトレーニングと仮想コーチアイテムを関連リストに追加して、コーチング機会を実施できます。

Example: コーチングアドミニストレーターによるトリガー条件の定義

コーチング機会フォーム

フィールド	値
番号	COP0000109
名前	インシデントプロセス：インシデント再割り当てに関するコーチング
説明	コメント、CI、およびカテゴリの追加を含む、インシデントの再アサインプロセスについてユーザーに指導します。
テーブル	インシデント [incident]
研修生	担当者
研修生グループ	研修生グループ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング機会フォーム (続く)

フィールド	値
コーチグループ	コーチグループ
アクティブ	選択済み
トリガー	オプション：担当者
	オペレーター：変更

コーチング機会タブ

フィールド	値
周期	
ランダムサンプル (%)	100
アセスメント期間	5 日
サーベイ	
コーチが実施したサーベイ	研修者アセスメントサーベイ (コーチが提供)
研修生に実施したサーベイ	コーチ有効性サーベイ (研修生が提供)
関連 KPI	
改善 KPI	再度割り当てられたオープンインシデントの数
戦略的達成目標	よりグローバルな物流を含めるためにスタッフの配置を変更する
スナップショット設定	
スナップショットフィールド	解決コード、解決メモ、作業メモ

関連情報

コーチング フィールドの説明
[End]

[qa: BEGIN review]

仮想コーチのコースアイテムの識別と追加

自動化された仮想コーチングのフィルターを定義し、コースアイテムを追加します。コーチングアセスメントがトリガーされると、コースアイテムが自動的にアセスメントに添付されます。

始める前に
必要なロール：sn_coaching.admin

このタスクについて
アサインされたコースアイテムには一般に、マイクロトレーニング、ベストプラクティス、ヒント、ナレッジ記事、ビデオ、およびコミュニティリンクが含まれます。

手順

1. 次のように移動する。 コーチング > 仮想コーチ > **All** (すべて) をクリックし、[新規] をクリックしてレコードを作成します。
2. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
テーブル	コーチング機会からアセスメントが生成される元となるテーブル。
コースアイテム	仮想コーチングレコードに関連付けるコースアイテム。これには、メッセージ、リンク、ビデオ、またはソースコードが含まれます。 **注:** 仮想コーチングレコードの条件が満たされると、コースアイテムは自動的にコーチングアセスメントに添付されます。 に移動してコースアイテムにアクセスすることもできます コーチング > コースアイテム.
詳細	詳細条件の設定を有効にします。 スクリプトの詳細については、「スクリプト」を参照してください。
条件	仮想コーチングをトリガーするフィルター条件を設定します。
オートフィルフィールド	1 つ以上のフィールドと、自動的に入力するそれぞれの値を設定します。

Example: コーチングアドミニストレーターによる学習コンテンツの設定

仮想コーチングフォーム

フィールド	説明
番号	CVC0000106
簡単な説明	インシデントプロセスのための仮想コーチ
テーブル	インシデント [Incident]
コースアイテム	Core Java
アクティブ	オン
詳細	クリアー
条件	• 変更に割り当て • 構成アイテムが空
オートフィルフィールド	• 解決済み状態 • パフォーマンス評価 N/A

トレーニングフォーム

フィールド	値
番号	CR0000106
タイトル	問題を迅速に解決し、顧客満足度を向上

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トレーニングフォーム (続く)

フィールド	値
アクティブ	オン
カテゴリ	カスタマーエクスペリエンス
コンテンツ	問題をより速く解決することによって顧客満足度を高めるには、このビデオをご覧ください。

関連情報

コーチング フィールドの説明

[End]

[qa: BEGIN review]

コーチング とサーベイの設定

コーチング を最大限に活用するには、コーチング アプリケーションを設定してサーベイを設定します。

コーチング の設定

研修生の評価およびコーチングを開始するように コーチング を構成します。

1. コーチング ロールとグループを設定して、コーチング のユーザー、コーチ、およびアドミンを識別します。
2. [コーチング機会] フォームでアセスメントトリガーを定義します。
3. トレーニングまたは仮想コーチングの一環として提供されるトレーニングコンテンツを特定します。
4. コーチング機会に追加する仮想コーチを構成します。
5. コーチング経験に関するフィードバックを提供するサーベイを設定して、改善できるようにします。

サーベイの設定

解決済みまたはクローズ済みのコーチングアセスメントフォームからアクセスできるサーベイを作成することで、コーチと研修生の両方に対するフィードバックを取得できます。

- コーチに関するフィードバックを提供する、研修生に対するサーベイ
- 研修生に関するフィードバックを提供する、コーチに対するサーベイ

コーチングのサーベイデザイナー にアクセスするには、次の場所に移動します。 サーベイ管理 > サーベイデザイナー.

コーチング サーベイ定義 にアクセスするには、次の場所に移動します。 コーチング > コーチングのサーベイ.

[End]

[qa: BEGIN review]

サーベイを作成して コーチング 機会に関連付ける

トレーニングの品質を評価するためのコーチまたは研修生向けのサーベイを作成します。サーベイに質問集を追加します。サーベイをコーチングの機会に関連付けて、コーチがコーチングアセスメントを完了したときにフィードバックを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_coaching.admin

手順

1. サーベイを作成してコーチングの機会に関連付けます。

   注:
   コーチングの機会に関連付けるサーベイが既にある場合は、コーチングの機会にサーベイを関連付けるステップに移動します。

   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コーチング > アドミニストレーション > サーベイデザイナー.
   b. [名前] フィールドで、コーチングサーベイの名前を入力します。
   c. [構成] タブを選択します。
   d. [サーベイオーナー] フィールドで、[コーチングアドミン] を選択します。
   e. [説明] フィールドに、サーベイの説明を入力します。
   f. [ソーステーブル] フィールドで、コーチングアセスメント [sn_coaching_assessment] を選択します。
   g. [期間] フィールドに、サーベイを完了するために提供される期間の長さを入力します。
   h. [保存] を選択します。

   サーベイの設定方法の詳細については、「サーベイデザイナー設定フォーム」を参照してください。
2. サーベイの質問集を作成します。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サーベイ > 質問集.
   b. [アセスメントメトリクスカテゴリ] リストで、[新規] をクリックします。
   c. [名前] フィールドに質問集の名前を入力し、フォームヘッダーを右クリックして [保存] を選択します。
   d. [アセスメントメトリクス] 関連リストで [新規] をクリックします。
   e. [サーベイの質問] フォームで、名前、質問、およびデータタイプを入力し、[送信] を選択します。

   質問集の作成方法または更新方法の詳細については、「サーベイの質問」を参照してください。
3. 質問集をサーベイに関連付けます。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コーチング > アドミニストレーション > コーチングのサーベイ.
   b. [アセスメントメトリクスタイプ] リストで、作成したサーベイを選択します。
   c. [メトリクスカテゴリ] 関連リストで、[バンクからの新しいカテゴリ] を選択します。
   d. 作成した質問集を選択し、[選択項目を追加] を選択します。
   e. [更新] を選択します。
4. サーベイをコーチングの機会に関連付けます。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コーチング > コーチング機会.
   b. [サーベイ] 関連リストを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 次のいずれかの操作を行います。
   - コーチが実施するサーベイを追加するには、[コーチが実施したサーベイ] フィールドで、検索アイコンを使用してサーベイを選択します。
   - 研修生が実施するサーベイを追加するには、[研修生向けサーベイ] フィールドで、検索アイコンを使用してサーベイを選択します。

   コーチング機会の詳細については、「コーチング機会のトリガー条件を定義する」を参照してください。

[End]

[qa: BEGIN review]

ラーニングのコーチングを使用したエージェントのトレーニング

ラーニングのコーチングを使用して、内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。類似のコンテンツを学習ライブラリに整理します。学習タスクをアサインし、実施を追跡します。

重要:
ラーニングのコーチングは、ServiceNow® Store からラーニングのコーチングアプリケーションを有効化すると使用できるようになります。このアプリケーションを有効にするには、「コーチングの要求」を参照してください。

[End]
[qa: BEGIN review]

研修生のコーチング

マネージャーまたはコーチは、領域の専門家であり、従業員または研修生にコーチングを提供する責任があります。コーチダッシュボードを使用してコーチングの有効性を管理および測定します。

コーチダッシュボードへは、コーチング ナビゲーションメニューからアクセスするか、またはダッシュボードリストから直接アクセスできます。詳細なデータを表示するには、レポートをクリックします。

注:
- コーチダッシュボードを表示するには、コーチングコーチロールが必要です。
- [コーチダッシュボード] ページでは、ネクストエクスペリエンス ユーザーインターフェイスを使用します。ネクストエクスペリエンスの詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

研修生アセスメントがあなたに割り当てられると、コーチングが始まります。コーチングアセスメントは、コーチングアドミンによって設定されたコーチング機会からトリガーされます。コーチングアセスメントを使用すると、研修生との対話の促進、トレーニングコンテンツの割り当て、期日の設定、およびその他の詳細を設定できます。

コーチダッシュボードを使用すると、詳細および、コーチングが研修生に与える影響を管理できます。

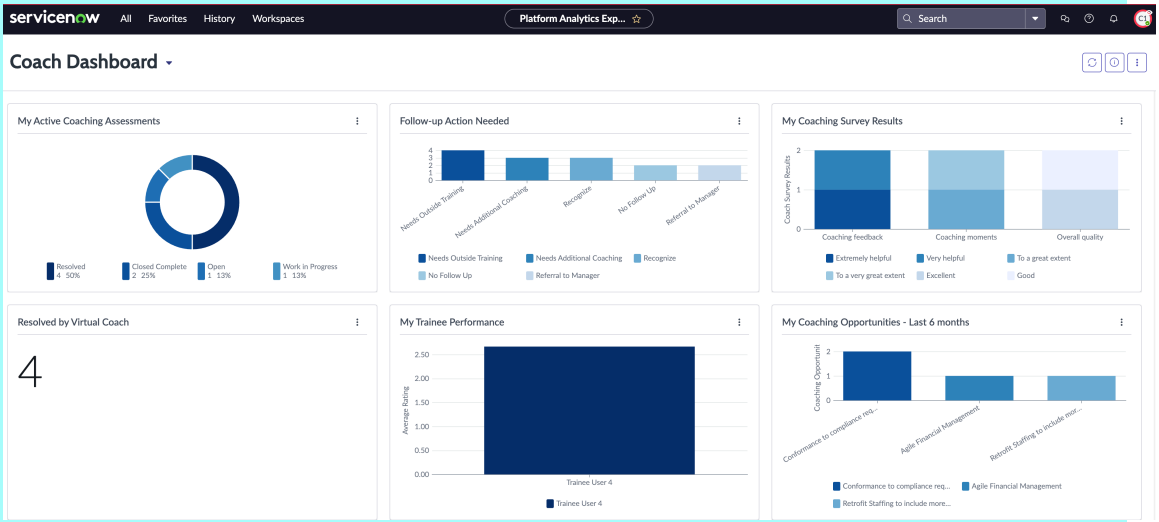
- コーチングアセスメントの進捗状況をチェックします。
- 解決済みのコーチングアセスメントで必要なフォローアップアクションの数と種類を分析します。
- 研修生からのサーベイフィードバックの種類を表示します。
- バーチャルコーチによって解決されたアセスメントの数を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コーチングから研修生のパフォーマンス評価をチェックします。
- コーチングの影響を受ける KPI のリストを表示します。
- 自分に割り当てられているコーチング機会の種類を検証します (過去 6 か月間)。

コーチダッシュボード



レポート	説明
自分のアクティブなコーチングアセスメント	[新規]、 [対応中]、および [解決済み] 状況にある、割り当てられたコーチングアセスメント
必要なフォローアップアクション	[フォローアップが必要] フィールドでグループ化されたコーチングアセスメント。 • 認識 • 追加のコーチングが必要 • 外部トレーニングが必要 • マネージャーへの照会 • 仮想コーチを作成 • フォローアップなし
自分のコーチングサーベイ結果	研修生からのコーチングに関するフィードバック結果
仮想コーチによって解決されました。	仮想コーチングによって解決されたコーチングアセスメント
自分の研修生のパフォーマンス	研修生のパフォーマンス評価でグループ化されたコーチングアセスメント
自分のコーチングで対処された KPI	コーチングによって対処された KPI
自分のコーチング機会 - 過去 6 か月間	過去 6 か月間に割り当てられたコーチング機会

[End]
[qa: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

研修生の評価

コーチングアセスメントを使用して、研修生の作業を確認し、トレーニングとフィードバックを提供します。

始める前に

必要なロール：sn_coaching.coach

このタスクについて

研修生は、[コーチングアセスメント] フォームの任意のフィールドを表示し、[作業メモ] フィールドにコメントを追加することができます。研修生は、コーチングアセスメントが [解決済み]、[完了してクローズ]、または [未完了でクローズ] ステータスである場合に、サーベイを使用してコーチのフィードバックを送信できます。

アセスメントが生成されると、コーチグループのすべてのユーザーは通知を受け取ります。アセスメントは自動的に (コーチング機会の結果として) 生成されるか、手動で作成されます。コーチングアセスメント中は、いつでもサーベイを使用して、研修生にフィードバックを提供できます。

インシデント、問題、変更要求、その他のタスクテーブル を拡張するテーブルから、コーチングアセスメントを作成できます。[コーチングアセスメントを作成] ボタンの表示を有効にし、そのボタンを使用してアセスメントを作成します。ボタンの表示を有効にするには、

- レコードの UI アクション を設定します。
- `sn_coaching.CoachingExtensionPoint` 拡張ポイントに、テーブルの名前を返す `getCreateAssessmentUITables` メソッドが実装されてされることを確認してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コーチング > コーチングアセスメント をクリックし、[オープン] ステータスのコーチングアセスメントを選択します。

   [サーベイの開始] ボタンを使用してサーベイを実施し、アセスメント中の任意のタイミングで研修生にフィードバックを提供することができます。サーベイを完了すると、スコアは [コーチングサーベイスコアの計算] ビジネスルールを使用して計算され、[研修生の評価] フィールドに自動的に入力されます。研修生の評価は、[アセスメント評価] フィールドに設定されたアセスメント評価を生成します。

   > **注:**
   > 手動で作成されたアセスメントでは、サーベイを利用できません。

2. コーチングアセスメントフォームのフィールドに入力します。
   a. コーチング機会から得られるコーチグループが正しいことを検証します。
   b. コーチングアセスメントの [コーチ] フィールドをコーチに設定します。
   c. [期日] フィールドに、アセスメントの期日を入力します。
   コーチングアセスメントは、その期日後は [未完了でクローズ] 状態に設定されます。システムプロパティを使用して、トレーニングの完了期限を設定します。詳細については、「コーチングのプロパティ」を参照してください。[有効期限後にアセスメントをクローズ] スケジュール済みジョブを無効化することで、自動クローズ動作を無効にできます。
3. [メモ] タブのフィールドに入力します。
   a. 説明をコーチングアセスメントに追加します。
   b. 作業メモを追加して研修生との対話を容易にします。
4. [スナップショット] タブのスナップショットコンテンツを確認し、[メモ] フィールドにフィードバックを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [フィードバック] タブのフィールドに入力します。

   a. コーチング経験に基づいて [アセスメント評価] を設定します。
   研修生にフィードバックを送信すると、1 ～ 10 のスケールに基づく [研修生の評価] フィールドのスコアが、良いまたは優秀などの評価に変換されます。この評価は [アセスメント評価] フィールドに表示されます。

   b. コーチングの一部としてファローアップアクションをセットします。

6. [研修生スキルセット] 関連リストで研修生に適用できるスキルを確認します。
   詳細については、「スキル管理」を参照してください。
7. アサインされたトレーニングコンテンツを [アサインされたコースアイテム] 関連リストに追加します。
8. [サーベイ結果] 関連リストで、研修生に対するサーベイフィードバックを確認します。
9. コーチングが終了したら、次の手順に従います。
   a. アセスメントの概要としてコーチング経験の要約を追加します。
   b. コーチングアセスメントを [解決済み] に設定します。

Example: コーチによる研修生の評価

コーチングアセスメントフォーム

フィールド	値
番号	CAS0001004
研修生	研修生ユーザー 2
レコード	インシデント：INC0000055
機会	COP0000109
状態	対応中
コーチグループ	コーチグループ
コーチング	コーチユーザー 1
期限日時	2018/10/25 5:18:59

コーチングアセスメントタブ

フィールド	値
レビューのための情報	
スナップショット	• 構成アイテム： SAP ヒューマンリソース (HR) • 追加のコメント： 2018-06-2321:45:04 - ITIL ユーザー (追加のコメント)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチングアセスメントタブ (続く)

フィールド	値
	SAP ヒューマンリソース (HR) アプリケーションにアクセスできない。 • 作業メモ： 2018-06-2321:45:04 - ITIL ユーザー (作業メモ) このアプリケーションにアクセスできないので、機能停止になる可能性がある。
フィードバック評価	
アセスメント評価	優秀
フォローアップ日時	認識
サマリー	研修生はトレーニングの学習に大きな関心を示し、期日の前に終了しました。

関連情報

コーチング フィールドの説明

[End]

[qa: BEGIN review]

アセスメントの完了後にスキルをアサインする

完了したコースアイテムに基づいて、特定のスキルレベルのスキルを研修生に自動的にアサインします。たとえば、研修生がエキスパートレベルで日本語を学習するコースアイテムを完了した場合は、その研修生にスキルレベル「エキスパート」をアサインできます。

始める前に

必要なロール：sn_coaching.coach および sn_coaching.admin

このタスクについて

コーチング機会、コーチングアセスメント、またはコースアイテムにスキルを関連付けることができます。研修生がコーチングアセスメントを完了すると、その研修生がコーチング機会中に獲得したスキルを自動的にアサインできます。

コーチング機会から生成されたコーチングアセスメントによって、そのアセスメントが完了した後に研修生にはスキルが付与されます。アサインされたコースアイテムを含めるようにアセスメントが構成されている場合、コースアイテムに関連付けられたスキルもアセスメントに追加されます。

手順

1. スキルとコーチングアセスメントまたはコーチング機会を関連付けます。

2. [送信] をクリックします。
   研修生の [コーチングアセスメント] レコードの [付与されたすべてのスキル] 関連リストに移動すると、その研修生に付与されるすべてのスキルを表示できます。[ソース] フィールドには、機会、アセスメント、またはトレーニングのいずれによって付与されたかが表示されます。

[End]

[qa: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチングアセスメントの管理

従業員または研修生は、コーチングの機会がトリガーされた作業について評価がなされます。評価がなされると、研修生にはコーチによるトレーニングが割り当てられます。アセスメントを管理し、結果を追跡するには、研修生ダッシュボードを使用します。

研修生ダッシュボードへは、コーチング ナビゲーションメニューからアクセスするか、ダッシュボードリストから直接アクセスできます。詳細なデータを表示するには、レポートをクリックします。

注:
研修生ダッシュボードを表示するには、コーチング研修生ロールが必要です。

トレーニングは、アセスメントがコーチに割り当てられたときに開始します。コーチングアセスメントは、コーチングアドミニストレーターによって設定されたコーチング機会によってトリガーされ、コーチとの対話の提供だけでなく学習を促進するために使用されます。

研修生ダッシュボードを使用すると、アセスメントを管理し、結果を追跡できます。

- アクティブなコーチングアセスメントの経過を追跡します。
- 過去にアセスメントがどのような評価だったかを分析します。
- コーチからのサーベイフィードバックの種類を表示します。
- コーチングアセスメントの詳細の完全なリストを管理します。

研修生ダッシュボード

レポート	説明
自分のアクティブなトレーニングアセスメント	[新規]、 [対応中]、および [解決済み] 状況にあるコーチングアセスメント
自分のコーチング履歴	コーチングフィードバック履歴 (コーチが提供)
自分のサーベイ結果	研修生に対するコーチのサーベイフィードバック結果
自分のアセスメント詳細	アクティブなコーチングアセスメントとトレーニングのリスト。

[End]
[qa: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチとの作業

アサインされたトレーニングと期限を含むアセスメントを使用してコーチと作業します。研修生ダッシュボードを使用してアセスメントを表示し、結果を追跡できます。

始める前に

必要なロール：sn_coaching.trainee

このタスクについて

アセスメントが [解決済み]、[完了してクローズ]、または [未完了でクローズ] ステータスである場合に、コーチのフィードバックを送信できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コーチング > 研修生ダッシュボード.
2. [自分のアセスメントの詳細] リストからアクティブな [コーチングアセスメント] レコードを選択して、コーチからのフィードバックを表示します。
3. コーチング指示についてのコーチからの [メモ] を表示します。
4. [アサインされたトレーニング] 関連リストのすべての学習コンテンツを期日までに完了します。
5. 進捗状況または学習状況に適用可能な、コーチについてのメモを追加します。
6. コーチにフィードバックを提供するには、[サーベイの開始] をクリックします。
   [トレーニングフィードバックを提供] フォームが表示されます。
7. フィードバックを記入し、[送信] をクリックします。
   サーベイのスコアが [コーチ評価] フィールドに追加されます。
8. サーベイ結果やその他のレポートを評価するには、 コーチング > 研修生ダッシュボード.

Example: 研修生によるコーチングアセスメントでの作業

コーチングアセスメントフォーム

フィールド	値
番号	
研修生	研修生ユーザー 1
レコード	インシデント：INC0000055
機会	COP0000109
状態	解決済み
コーチグループ	コーチグループ
コーチング	コーチユーザー 1
期限日時	2018/10/25 5:18:59
仮想コーチによって解決されました。	選択済み

関連情報

コーチング フィールドの説明

[End]

[qa: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング 参照

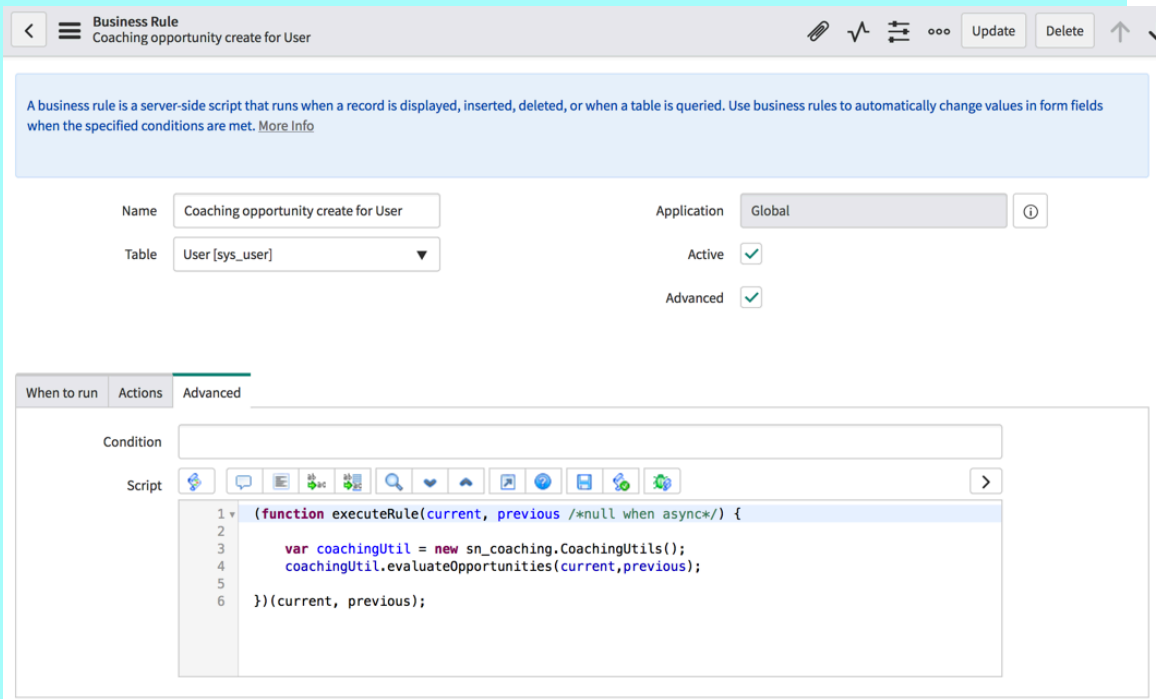
ビジネスルールおよびフィールド説明を含む コーチング の参照コンテンツ

non-task テーブルでのコーチング

タスクテーブルを拡張しないテーブルソースでコーチングを提供するには、そのコーチングプロセスを開始するビジネスルールを作成する必要があります。

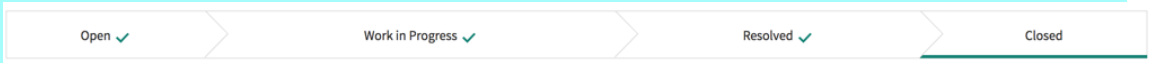
[タスクに関するコーチング機会を評価する **(Evaluate coaching opportunity on tasks)**] ビジネスルールにより、タスクを拡張するテーブルのコーチングが開始されます。このビジネスルールをコピーし、タスクテーブルを拡張しないテーブルに対して変更することができます。

タスク以外のテーブルでのコーチング機会の評価



コーチングアセスメントフロー状況

コーチングアセスメントフロー



状態	説明
オープン	新しいコーチング機会
対応中	研修生は指導を受けています。
解決済み	アセスメント内のすべての学習とコーチングが正常に完了しました。
完了してクローズ	アセスメントは解決されクローズされました。
未完了でクローズ	アセスメントはクローズされましたが完了していません。 多くの場合、コーチングアセスメントの期日が切れたことによります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームとリストの権限

要素	権限
コーチング機会	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：読み込み • sn_coaching.trainee：なし
コーチングアセスメント	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：作成、自分またはグループのアセスメントへの書き込み • sn_coaching.trainee：自分のアセスメントの読み込み、自分のアセスメントの作業メモへの書き込み
トレーニング履歴	• sn_coaching.admin：表示 • sn_coaching.coach：表示 • sn_coaching.trainee：なし
アサインされたトレーニング	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：自分のトレーニングアクションの作成、書き込みおよび削除 • sn_coaching.trainee：表示
トレーニング	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：自分のトレーニングの作成、書き込みおよび削除 • sn_coaching.trainee：表示
仮想コーチング	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：既存の仮想コーチを読み込み、コーチング機会に関連付ける • sn_coaching.trainee：なし
仮想コーチ	• sn_coaching.admin：作成、書き込み、削除 • sn_coaching.coach：自分の仮想コーチングの作成、書き込みおよび削除 • sn_coaching.trainee：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング プロパティ

プロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	コーチングアセスメントアクティビティを編集します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority、oper
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	コーチング推奨トレーニングは廃止され、ラーニングのコーチングによる学習タスクとコースアイテムに置き換えられました。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	学習タスクの期日を設定するときに週末を除外するプロパティを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値： true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	[学習タスク] タブ、[コーチング] モジュールの now-list-menu コンポーネントのデータアレイプロパティ。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：データ配列のスクリプト

[End]
[qa: BEGIN review]

コーチング ロール

コーチング のロールをアサインして、さまざまなユーザーが表示および実行できる内容を指定します。

ロール	説明	継承されるロール
sn_coaching.trainee [コーチング研修生]	彼らが属するコーチングアセスメントを表示できます。 [アセスメントをレビュー] をクリックするとコーチングアセスメントに作業メモを追加できます。	• skill_user • survey_reader • pa_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明	継承されるロール
sn_coaching.coach [コーチングコーチ]	彼らが属するコーチグループに割り当てられたコーチングアセスメントを読み書きできます。 コーチング機会にトレーニングと仮想コーチを割り当てることができます。 注: コーチングのコーチは新しいコーチング機会を作成することはできません。	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
sn_coaching.admin [Coaching アドミン]	すべての機能を実行できます。	• sn_coaching.coach • survey_admin • sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin
学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習ライブラリの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

[End]

[qa: BEGIN review]

コーチングのプロパティ

コーチングプロパティを使用して、ナレッジ記事を読む期間と、研修生がトレーニングを完了できる週末を除外するかどうかを設定します。

これらのプロパティはコーチングで利用可能です。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーション フィルターに「sys_properties.list」と入力します。

コーチング のプロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	コーチングアセスメントアクティビティを編集しま • タイプ：文字列 • デフォルト 値：assigned_to、cmdb_ci、state、impact、
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	コーチング推奨トレーニングは廃止され、ラーニ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値： true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	学習タスクの期日を設定するときに週末を除外す • タイプ：true|false • デフォルト値： true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	[学習タスク] タブ、[コーチング] モジュールの no • タイプ：文字列 • デフォルト値：データ配列のスクリプト
sn_coaching.kb_article_duration	ナレッジ記事を読む日数。 注: アドミン (sn_wfo admin) が研修生が記事を 変換されます。これは、研修生のタイムゾー • タイプ：整数 • デフォルト値：5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	研修生にトレーニング完了期日が設定されている • タイプ：True | False • デフォルト値:True

[End]

[qa: BEGIN review]

コーチング フィールドの説明

コーチング フィールドの説明には、フォームの関連リストとアクションも含まれます。

コーチング機会フォーム

フィールド	説明
番号	コーチング機会の一意の (COP) 番号
名前	コーチング機会の一意の名前
説明	コーチング機会の説明
テーブル	コーチング機会に使用するテーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
研修生	研修生を識別する選択されたテーブルのフィールド
研修生グループ	研修生フィールドで識別された研修生をユーザーのグループ (複数可) に制限します。
コーチユーザーの指定	[コーチ]フィールドを有効にするには、チェックボックスをオンにします。
コーチング	コーチを識別する、選択したテーブルのフィールド
コーチグループ	研修生を評価し、研修生にフィードバックを提供するコーチのグループ
アクティブ	コーチング機会を有効にするチェックボックス無効にするには、チェックボックスをオフにします。
トリガー	選択したテーブルのコーチング機会をトリガーするイベント 機会の条件は、通常、インシデントが再割り当てされるときなどの固有のイベントです。

[頻度] タブ

フィールド	説明
ランダムサンプル (%)	作成される合計アセスメントのパーセンテージコーチングアセスメントを作成する基準を満たすイベントが多すぎる場合、ランダムサンプル割合を使用して、作成されるアセスメントの数を減らします。
すべての機会に関して指導を受ける必要があるユーザー	ランダムサンプル割合に関係なく、常に指導を受けるユーザー 指定されたユーザーはランダムサンプル割合から除外されるため、アセスメントがトリガーされると必ずコーチングアセスメントが作成されます。 選択されたユーザーは、たとえば、新規雇用または、追加のコーチングを必要とするその他のユーザーです。 **注:** [ランダムサンプル **(%)]** が 100 未満の場合にのみ表示されます。
アセスメント期間	アセスメントが [完了してクローズ] 状態に設定される前の時間
重複アセスメントの回避	チェックボックスをオンにすると、指定された期間内に同じ機会に対するそのユーザーのアセスメントが存在する場合に、そのユーザーに対

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[頻度] タブ (続く)

フィールド	説明
	するアセスメントが作成されないようにすることができます。
期間内	重複アセスメントが作成されない期間 注: このフィールドは、[重複アセスメントの回避] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。

[サーベイ] タブ

フィールド	説明
研修生に実施したサーベイ	追加のフィードバックを提供するために研修生に対して選択されたサーベイ
コーチが実施したサーベイ	追加のフィードバックを提供するためにコーチに対して選択されたサーベイ

[関連 **KPI]** タブ

フィールド	説明
改善 KPI	コーチング機会の成功を測定するために使用された主要な KPI
戦略的達成目標	コーチング機会の影響を受ける戦略的達成目標。

[スナップショット設定] タブ

フィールド	説明
スナップショットフィールド	詳細スクリプトを使用しない限り、コーチングアセスメントに表示するフィールド値
詳細	スクリプトを使用してスナップショットのコンテンツを決定するチェックボックス
スナップショットスクリプト	選択したテーブルに適用される評価プロセスを定義するスクリプトテーブルから、値をキャプチャするフィールドを選択します。 たとえば、インシデントテーブルを分析するとき、#{number} を使用して、コーチング機会をトリガーしたインシデントレコードのレコード番号 (INC0010002 など) を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スナップショット設定] タブ (続く)

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。

コーチングアセスメントフォーム

番号	コーチングアセスメントの一意の (CAS) 番号
研修生	コーチング機会でアセスメントをトリガーした研修生ユーザー。
レコード	コーチング機会でトリガーされたアセスメントに関連付けられたレコード
機会	コーチングアセスメントに関連付けられたコーチング機会の番号
状態	アセスメントの状態。 • [オープン]：新しいコーチング機会 • [対応中]：研修生は指導を受けています。 • [解決済み]：すべてのコーチングと学習が研修生に提供されました。 注: 学習は、研修生によって完了されていない場合があります。 • [完了してクローズ]：アセスメントは解決されクローズされました。 • [未完了でクローズ]：アセスメントはクローズされましたが完了していません。 多くの場合、コーチングアセスメントの期日が切れたことによります。
コーチグループ	アセスメントが割り当てられているコーチのグループ デフォルト値はコーチング機会フォームから入力されます。
コーチング	アセスメントを実行するコーチユーザー このフィールドは通常、アセスメントを実行する前にコーチが設定しますが、コーチグループのメンバーまたはコーチングアドミニストレーターが設定することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

期日	アセスメントが期限切れになる日付この時間以降、アセスメントは [未完了でクローズ] 状態に設定されます。

タブ

フィールド	説明
説明	アセスメントの説明。
作業メモ	アセスメントに関するメモ (ジャーナルフィールド)。 コーチと研修生がさらに対話を行うとき、追加のメモを追加できます。

[スナップショット] タブ

フィールド	説明
スナップショット	コーチング機会がトリガーされたときにキャプチャされたタスク、アクション、または動作のフィールドコンテンツ

[フィードバック] タブ

フィールド	説明
アセスメント評価	レポートおよび傾向追跡を目的とした研修生のパフォーマンスの値。 • 優秀 • 良好 • 平均 • 不満 • 許容できない
フォローアップが必要	訓練生のパフォーマンスを向上させるために必要なさらに進んだアクション (ある場合)。 • 認識：研修生は良いパフォーマンスの認識が必要です。 • 追加のコーチングが必要：研修生はコーチからの追加のフィードバックが必要です。 • 外部トレーニングが必要：研修生はコーチングアセスメントの範囲外の追加のトレーニングが必要です。 • マネージャーへの照会：研修生のパフォーマンスについての重要な問題を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[フィードバック] タブ (続く)

フィールド	説明
	• 仮想コーチを作成 • フォローアップなし
サマリー	コーチングアセスメントの要約

コーチングアセスメントアクション

ボタン	説明
アセスメント完了	コーチングアセスメントを [完了してクローズ] ステータスに設定します。
アセスメントの再開	追加のアクションのために、コーチングアセスメントの状態を [解決済み] または [完了してクローズ] から [対応中] に変更して戻します。 コーチと研修生のどちらかが、コーチングアセスメントを再開できます。
フィードバックの送信	サーベイフォームから研修生またはコーチによって送信されたフィードバック
削除	[機会によって作成されたアセスメント] リストからコーチングアセスメントを削除します。

仮想コーチングフォーム

フィールド	説明
簡単な説明	仮想コーチング (CVC) レコードの説明
テーブル	コーチング機会イベントのテーブルソース。
トレーニング	関連するトレーニングコンテンツを含むレコード。
アクティブ	仮想コーチングを有効にするチェックボックス。無効にするには、チェックボックスをオフにします。
詳細	自動化がいつトリガーされるかをスクリプトを使用して決定するためのチェックボックス
条件	選択したテーブルの仮想コーチングをトリガーするイベント。 仮想コーチングの条件は通常、固有のイベントです。
スクリプト	選択したテーブルに適用される評価プロセスを定義するスクリプトテーブルから、値をキャプチャするフィールドを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
オートフィルフィールド	特定の条件下でオートフィルするフィールド

トレーニングフォーム

フィールド	説明
番号	トレーニングの一意の (CMC) 番号。
役職	トレーニングの簡単な説明。
カテゴリ	レポートに使用される学習コンテンツのカテゴリ。 • カスタマーエクスペリエンス • ベストプラクティスシリーズ • ソフトスキルコミュニケーション • 行動コーチング • 製品サポート
コンテンツ	割り当てられたユーザーが学習するコンテンツ。

[メッセージをプレビュー] 関連リストには、研修生のコンテキストでの学習コンテンツが表示されます。

[End]

[qa: BEGIN review]

他のアプリケーションとの コーチング の統合

他の ServiceNow アプリケーションからデータを取り込み、エージェントのトレーニングを強化します。

- 継続的改善管理

  CIM によるコーチング機会の例としては、改善イニシアチブを使用して外部トレーニングタスクを設定することがあります。

  注:
  改善イニシアチブを作成するには、継続的改善管理 (com.sn_cim) プラグインを有効にする必要があります。継続的改善管理 には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow の担当者によるアクティブ化が必要です。

- スキル管理

  コーチングアセスメントでは、研修生をコーチングして新しいスキルを習得したり、既存のスキルレベルを高めたりできるように、研修生のスキルを評価してギャップを特定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ナレッジ管理

  アサインされたトレーニングとしてナレッジ記事を割り当てることができます。

[End]

[qa: BEGIN review]

コーチング のトラブルシューティング

トラブルシューティングのアクションは、コーチングの設定や実行時の一般的な問題解決に役立ちます。

問題	解決
コーチング機会の作成後にエラーが発生しました： コーチングアセスメントをトリガーするには、非タスクタイプのソーステーブル用のビジネスルールを作成する必要があります。詳細については、「http://servicenow.com/docs/?context=CSHelp:Coaching-Non-Task-Table」を参照してください。	非タスクタイプのテーブルのコーチングプロセスを開始するためのビジネスルールを作成します。 *Copy the Coaching Opportunity creator for Task business rule and modify it for tables that do not extend Task.*
コーチングアセスメントは、期日が過ぎた後に自動的にクローズされることはありません。	での *Close assessments after expiration* スケジュール済みジョブの非アクティブ化 システム定義 > スケジュール済みジョブ.
コーチングアセスメントが作成されません。	作成されないコーチングアセスメントには、次のような解決が適用できます。 • 研修生グループのメンバーとして研修生を追加します。 • 研修生が同じコーチングの機会についてのコーチングアセスメントをすでに持っている場合は、[重複アセスメントの防止]チェックボックスをオンにします。 • [ランダムサンプル **(%)**] が 100 未満の場合、[すべての機会に関して指導を受ける必要があるユーザー] リストに研修生を含めます。
コーチング機会およびコーチングアセスメントのフォームで、[アサインされたトレーニング] 関連リストの ACL とトレーニングを上書きする必要があります。	Coaching 拡張ポイント を次のように実装します。 • CoachingExtensionPoint • CoachingACLExtensionPoint

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

サーバー側スクリプトでのスクリプト拡張ポイントの使用

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーバー側 UI マクロの UI 拡張ポイントの使用

クライアント側 UI スクリプティングのクライアント拡張ポイントの使用
[End]

[qa: BEGIN review]

ドメインセパレーションと コーチング

ドメインセパレーションは コーチング でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

ドメインセパレーションの概要

所属する (テナント) ドメイン内のレコードをコーチおよび Coaching 管理者が表示できるように、コーチング機会、コーチングアセスメント、仮想コーチ、およびトレーニングを含むすべてのテーブルではドメインセパレーションがサポートされます。

におけるドメインセパレーションの仕組み コーチング

コーチングではドメインセパレーションがサポートされており、セットアップや構成は不要です。コーチング機会とコーチングアセスメントは、グローバルドメインを含む分離ドメインで作成できます。

コーチングアセスメントは、プラットフォームタスク [task] テーブルを拡張します。

ドメインセパレーションが実装されると、コーチと研修生ユーザーは、アサインされたドメイン内でのみコーチングアセスメントとトレーニングを表示できます。[ドメイン] および [ドメインパス] 列は、ベースシステムで提供されるコーチング機会、コーチングアセスメント、仮想コーチング、およびトレーニングで使用できます。

「ドメイン」列にはイベントまたはアラートが属するドメインの名前が含まれ、「 ドメインパス」列には一意のドメイン識別子が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ドメイン列が表示されていない場合は、 アイコンをクリックして、必要な列を追加します。必要に応じて、ドメインパス列を追加することもできます。

ドメインセパレーションテーブル

- コーチングアセスメント [sn_coaching_assessment]
- コーチング機会 [sn_coaching_opportunity]
- トレーニング [sn_coaching_recommendation]
- アサインされたトレーニング [sn_coaching_assessment_recommended_learning]
- アサインされたトレーニング [sn_coaching_opportunity_recommended_learning]
- 仮想コーチ [sn_coaching_opportunity_virtual_coach_m2m]
- 仮想コーチング [sn_coaching_virtual_coach]

ユースケース

- 親ドメインに属するコーチングアドミンは、親ドメインレベルまたは子ドメインレベルでコーチング機会を作成します。親レベルで作成されたコーチング機会は、すべてのドメインで表示できます。
- コーチングアドミンは複数のドメインにアクセスできますが、特定のドメイン内のレコードでコンテンツを更新することを望んでいます。レコードで指定されたドメインによって、そのレコードフィールドと参照フィールドの機能が決まります。
- Acme ドメインに属する Coaching ユーザーは、Acme ドメインで作成されたコーチングアセスメントタスクを表示できます。
- コーチングユーザーは、Acme ドメインの統合されたアプリケーションにアサインされたトレーニングを関連付けたいと考えています。ユーザーは、レコードが関連付けられている統合アプリケーションのドメインに属している必要があります。
- 親ドメインの研修生ユーザーは、親のコーチングアセスメントだけでなくその親のすべての子ドメインのコーチングアセスメントも表示できます。そのコーチングアセスメントを表示するには、研修生ユーザーは、Acme ドメイン、その親ドメイン、またはグローバルドメインに属している必要があります。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション
[End]

[qa: BEGIN review]

コーチングのクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、コーチング が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

コーチングクイックスタートテストでは、コーチング プラグイン (com.sn_coaching) をアクティブ化する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチングテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
コーチング：コーチとしてログインしているときにアセスメントを手動で作成する	コーチとして、アセスメントを作成し、研修生にアサインできることを確認します。	Orlando
コーチング：機会にスキルを追加し、研修生にスキルが付与されたことを確認する	コーチング機会にスキルを追加し、研修生がアセスメントを完了した後に、これらのスキルが付与されていることを確認します。	Orlando
コーチング：仮想コーチとしてアセスメントを完了する	仮想コーチが機会に関連付けられている場合に、仮想コーチがアセスメントを完了し、研修生にフィードバックを提供することを確認します。	Orlando
コーチング：アセスメントにスキルを追加し、研修生にスキルが付与されたことを確認する	コーチングアセスメントにスキルを追加し、アセスメントを完了した後に、これらのスキルが研修生に付与されていることを確認します。	Orlando
コーチング：推奨事項にスキルを追加し、研修生にスキルが付与されたことを確認する	コーチング推奨事項にスキルを追加し、研修生がアセスメントを完了した後に、これらのスキルが付与されていることを確認します。	Orlando
コーチング：コーチとしてログインしているときに、アセスメントをあるステータスから別のステータスに変更する	コーチとして、アセスメントをあるステータスから別のステータスに変更できることを確認します。	Orlando
コーチング：推奨される学習をアセスメントに添付する	アセスメントを生成するときに、機会について推奨される学習がアセスメントに追加されることを確認します。	Orlando
コーチング：コーチング機会が非アクティブである場合、アセスメントは生成されない	コーチング機会が非アクティブのステータスになっている場合、アセスメントは生成されないことを確認します。	Orlando
コーチング：コーチユーザーとしてコーチングのサーベイを送信します。	コーチが研修生のサーベイを送信できることを確認します。	Quebec
コーチング：研修生ユーザーとしてコーチングのサーベイを送信します。	研修生がコーチのサーベイを送信できることを確認します。	Quebec

関連情報

クイックスタートテスト

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

継続的改善管理

ServiceNow® 継続的改善管理 (CIM) アプリケーションを使用して、改善の機会を要求し、業績目標を達成し、進捗状況を追跡し、成功を評価するためのフェーズとタスクを実装します。

改善イニシアティブは次のもので構成されます。

- 成功を測定するための目標
- 作業努力を整理するフェーズ
- 完了する必要がある特定のアクションを持つタスク

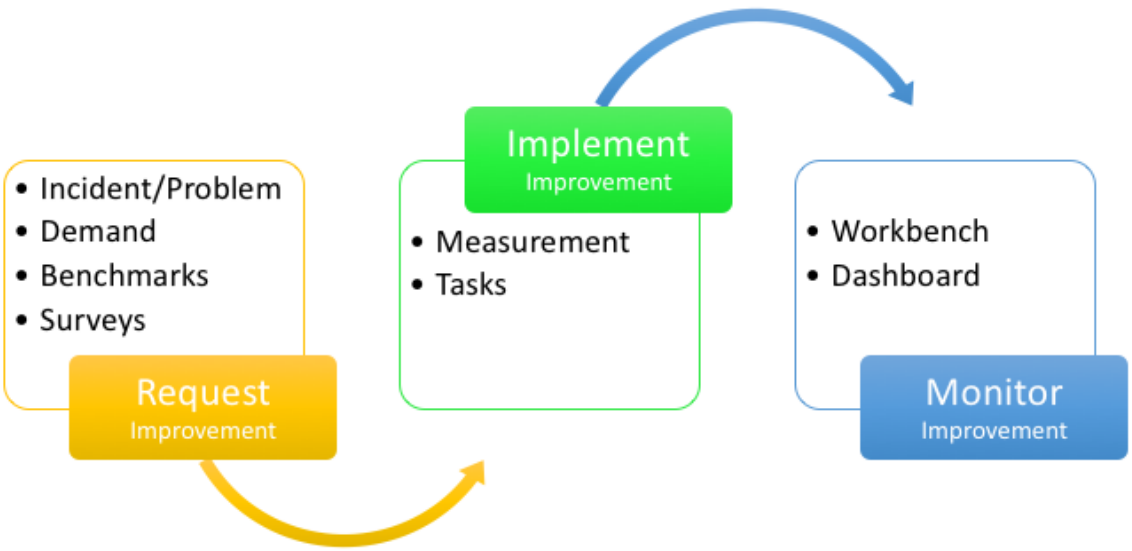
ServiceNowのインスタンスによる継続的改善管理のサポートの詳細については、「継続的改善管理の概要」でアプリケーションの一般的な理解とその使用方法を参照してください。

継続的改善管理アプリケーションについては、この 24 分間のポッドキャストをお聞きください。CIM、継続的改善の管理と機会の発見の課題、CIM と変更管理およびその他のアプリケーションとの違いについての議論

改善を始める

環境を継続的に改善するため、アクティビティを選択します。

改善プロセス



1. 改善イニシアチブの要求
2. 改善イニシアチブの実装
3. 継続的改善ワークベンチ

継続的改善管理 の概念を理解する

- 継続的改善管理 の概要
- 改善を要求する
- 改善を管理する
- ドメインセパレーションと 継続的改善管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNowのリソースからサポートを受ける

- で質問や回答をする 継続的改善管理 フォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

継続的改善管理 を要求する

継続的改善管理 (com.sn_cim) プラグインの利用には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow の担当者によるアクティブ化が必要です。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。継続的改善管理アプリケーションは、ITSM Professional および CSM プロフェッショナルのサブスクリプションでのみ利用できます。詳細については、アカウントマネージャーにお問い合わせください。

始める前に

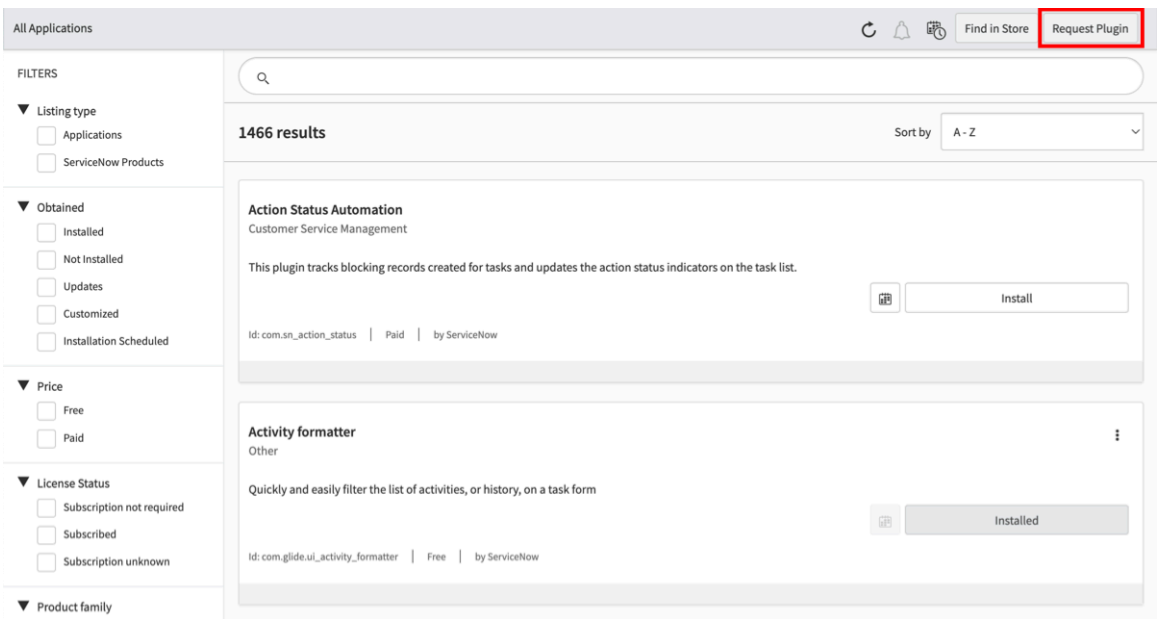
サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。アカウントマネージャーは通常数日以内に、組織の本番および準本番インスタンスでプラグインが有効化されるように手配することができます。

アカウントマネージャーがいない場合、購入後に有効化を延期することを決定するか、無料で準本番インスタンスで製品を評価する場合には次の手順を実行します。

必要なロール：なし

手順

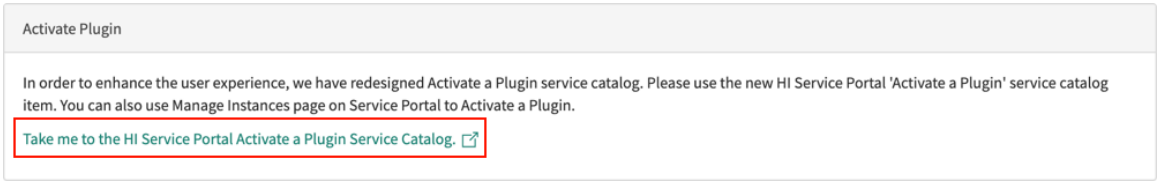
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/ Comments)]** フィールドに要求を入力します。

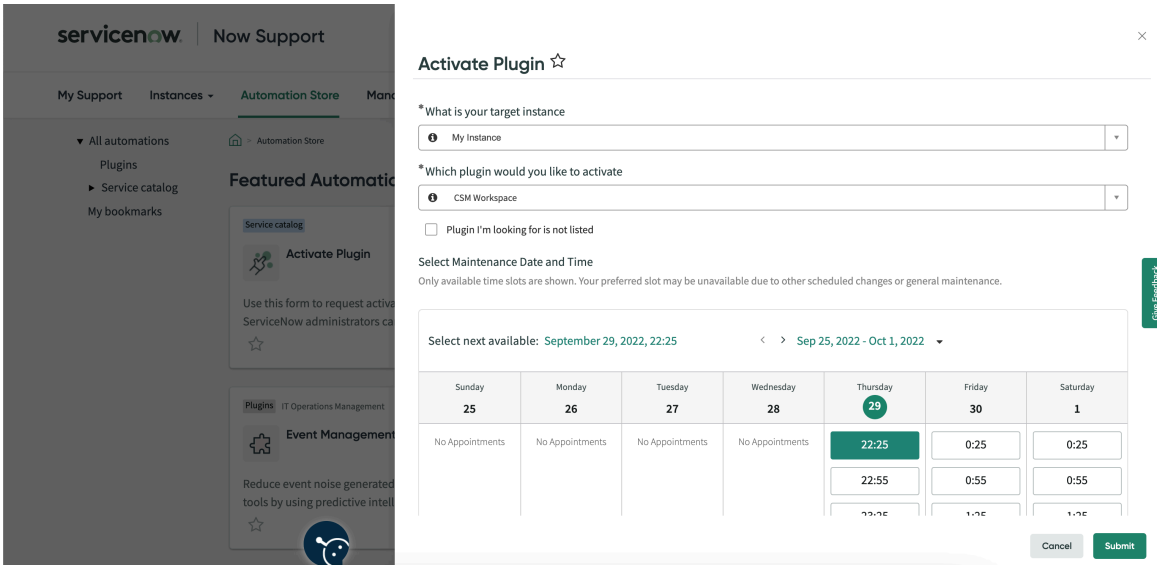
Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [**Submit** (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

関連情報

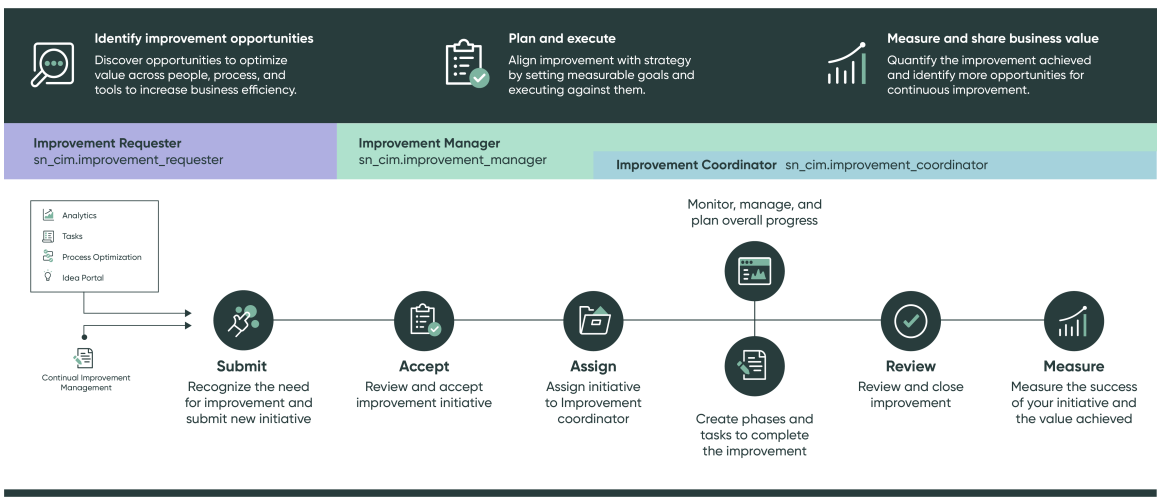
プラグインのリスト (Yokohama)

継続的改善管理 の概要

継続的改善管理 (CIM) を有効にして、ロール、グループ、および統合プロパティを設定し、組織のプロセスと機能を向上させます。CIM ワークベンチとダッシュボードを使用して、改善の成功を監視、計画、測定することができます。

以下のビデオでは、継続的改善管理 アプリケーションの概要を説明しています。 継続的改善管理の概要

継続的改善管理 は、サービス、プロセス、および機能の改善を実装するために使用します。改善イニシアティブには、成功を測定するための目標と、フェーズが含まれます。フェーズには、改善を完了するための特定のアクションを持つタスクが含まれます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

改善の計画と管理には、継続的改善ワークベンチを使用します。タイルビューとリストビューの両方がサポートされています。

継続的改善ダッシュボードは、パフォーマンスアナリティクスを利用して、進捗状況や結果を統計やグラフの形式で表示すします。

ガイド付きセットアップを使用してアプリケーションを構成および設定するには、 継続的改善管理 に移動します 継続的改善 > アドミニストレーション > **Guided Setup** をクリックし、[CIM を要求] セクションの [構成] をクリックします。

他のアプリケーションとの統合

継続的改善管理 その他のアプリケーションとの統合の一環として、その他のアプリケーション内から改善イニシアティブを作成したり、逆に、改善イニシアティブ (または CIM タスク) 内からその他のアプリケーションのレコードを作成したりすることができます。

次のアプリケーションから改善イニシアチブを作成することができます。

- Benchmarks
- コーチング
- 構成管理データベース (CMDB)
- デマンド管理
- ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC)
- アイデアポータル
- インシデント管理
- 問題管理
- Exploring Process Mining
- サーベイ管理
- ベンダー管理ワークスペース

改善イニシアチブまたは CIM タスクの一環として、次のレコードを作成できます。

- 変更レコード (変更管理)
- コーチング機会 (コーチング)
- デマンドレコード (デマンド管理)
- ナレッジベース記事 (Create a knowledge article)
- プロジェクト (プロジェクト管理)
- ストーリーレコード (Agile Development)

初期 **CIM** セットアップ

継続的改善管理が有効になったら、アプリケーションをセットアップします。それには、ユーザーロールとグループを割り当て、統合プロパティを構成します。

- ユーザーロール継続的改善管理 ロールとグループと割り当てます。
  - 改善マネージャーロール
  - 改善コーディネーターロール
  - 承認者グループのメンバーシップ (CIM 承認者、デフォルトは空)
- その他のアプリケーションとの統合ができるように継続的改善管理のプロパティを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 改善イニシアティブを作成できるアプリケーションのリスト
- 改善イニシアティブの中で作成できるアプリケーションタスクレコードリスト

継続的改善管理のロールのワークフロー

継続的改善管理 でのロール

改善要求は、ヘルプデスクマネージャー、プロセスオーナー、ITL ユーザーなどの改善要求者が、社内のどこかで改善の必要性を認識したときに送信されます。

改善要求が送信されると、改善マネージャーが改善をレビューして承認し、実装に向けて改善コーディネータにアサインします。また、改善マネージャーは、改善コーディネーターと優先事項について打ち合わせをし、ワークベンチを使用して全体的な進捗状況の監視、管理、計画を行います。

改善要求がアサインされた後、改善コーディネータが改善マネージャーとともにフェーズおよびタスクを作成し、改善を完了します。また、改善コーディネータはタスクオーナーと打ち合わせをし、期限が確実に守られるようにします。

すべての作業が完了すると、改善マネージャーがクローズに向けて改善をレビューし、ダッシュボードレポートを使用して要求のステータスと成功を評価します。

メール通知

改善要求のステータスが変更された場合、またはターゲット日を守れなかった場合、メール通知が送信されます。

メール通知リスト

改善アクション	改善マネージャー	改善コーディネーター	改善要求者	ウォッチリスト	タスクアサイニー
キャンセル	いいえ	あり	はい	はい	いいえ
承認済み	はい	はい	いいえ	はい	いいえ
クローズ済み	はい	はい	はい	はい	いいえ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール通知リスト (続く)

改善アクション	改善マネージャー	改善コーディネーター	改善要求者	ウォッチリスト	タスクアサイニー
目標のレビュー日に違反している	はい	はい	いいえ	はい	いいえ
アサインされた CIM タスク	いいえ	不可	不可	いいえ	はい
クローズされた CIM タスク	いいえ	はい	いいえ	いいえ	はい

ドメインセパレーション

継続的改善管理ではドメインセパレーション機能がサポートされており、セットアップや構成は不要です。

特定のドメインまたはグローバルドメインで個別に改善を作成することができます。

ドメインセパレーションと 継続的改善管理

継続的改善管理のドメインセパレーションは、アプリケーションのすべての機能に適用されるように設定されます。ロジックとプロセスの分離とともに、データの分離を構成します。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

ドメインセパレーションと 継続的改善管理 の概要

組織内で改善の機会が見つかったら、継続的改善管理とドメインセパレーションを使用して体系的な方法で改善を実装できます。

改善イニシアティブが作成されると、改善マネージャーは改善登録を使用して改善をレビューし、優先順位を付け、改善タスクをアサインします。CIM タスクオーナーは、その改善について望ましい結果が達成されるよう、アサインされたタスクを実行する責務を担います。改善登録と CIM タスク

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルの両方でドメインセパレーションがサポートされています。そのため、改善要求者、タスクオーナー、改善コーディネーター、および改善マネージャーは、各自が属する (テナント) ドメイン内の改善イニシアティブと関連タスクのみを表示できます。

におけるドメインセパレーションの仕組み 継続的改善管理

継続的改善管理 ではドメインセパレーションがサポートされており、CIM のセットアップや構成は不要です。グローバルドメインを含む個別のドメインで改善を作成できます。

継続的改善管理により、プラットフォームのタスク [タスク] テーブルが拡張されます。

ドメインセパレーションが実装されると、CIM ユーザーは、アサインされたドメイン内でのみ改善イニシアティブを表示および要求できます。ベースシステムで提供される 2 つのメインの CIM テーブル (改善登録と CIM タスク) では、「ドメイン」列と「ドメインパス」列を使用できます。「ドメイン」列にはイベントまたはアラートが属するドメインの名前が含まれ、「 ドメインパス」列には一意のドメイン識別子が含まれます。

テーブル	コンテンツ
[sn_cim_register]	改善イニシアチブ
[sn_cim_task]	CIM タスク

注:
ドメイン列が表示されていない場合は、[カスタマイズリストの更新] アイコンをクリックして、必要な列を追加します。必要に応じて、ドメインパス列を追加することもできます。

ユースケース：

- Acme ドメインに属する改善要求者が改善イニシアティブを作成し、その表示を望んでいます。

  改善イニシアティブを表示するには、ユーザーは、Acme ドメイン、その親ドメイン、またはグローバルドメインに属している必要があります。

- 親ドメインに属する改善マネージャーは、子ドメインで改善イニシアティブを表示しようとしています。

  親ドメインのユーザーは、親の改善イニシアティブだけでなくその親のすべての子ドメインも表示できます。

- Acme ドメインに属する改善要求者が、Acme ドメイン内の別のユーザーに代わって改善イニシアティブを作成することを望んでいます。

  ユーザーは、改善イニシアティブを作成するユーザーと同じドメインに属している必要があります。

- 改善要求者が、Acme ドメインの中での統合アプリケーションのレコードを関連付けることを望んでいます。

  ユーザーは、レコードの関連付け元となる統合アプリケーションのドメインに属している必要があります。

- 改善マネージャーが複数のドメインにアクセスできますが、特定のドメイン内のコンテンツでレコードを更新することを望んでいます。

  現在のレコードに対して指定されたドメインによって、そのレコード フィールドと参照フィールドの機能が決まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

継続的改善管理 ロール

継続的改善管理 ロールは、ユーザーやユーザーグループが何を表示でき、何を実行できるかを指定するために使用します。

ロール	説明	継承されるロール
sn_cim.improvement_requester [改善要求者]	次のアプリケーション機能を実行できます。 • 改善イニシアティブを作成する • 自分の **CIM** 要求を表示する • 監視対象の **CIM** 要求を表示する • すべての CIM 要求を表示する	なし
sn_cim.improvement_coordinator [改善コーディネーター]	改善コーディネー	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明	継承されるロール
	ターとして改善のために自分にアサインされたすべての機能を実行できます。ただし次は除きます。 • 企業戦略を作成する • 改善を削除する 改善マネージャーの機能を実行することはできますが、改善コーディネーターは、改善コーディネーターとして改善マネージャーによってアサインされた改善のための機能のみ	• 認定 • cmdb_query_builder • dependency_views • itil 問題/変更/インシデントのレコードを追加できます。 • ナレッジ • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user 既存のパフォーマンスアナリティクスインジケーターにアクセスでき、新しいインジケーターを作成できます。 • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer Benchmarks のデータと推奨事項を表示でき、ベンチマークの推奨事項から改善イニシアティブを作成できます。 • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明	継承されるロール
	を実行できます。 主な責務は、専門分野 (プロセスまたはサービスレベル) における改善を調整することです。 継続改善ワークベンチとダッシュボードの両方にアクセスできます。	
sn_cim.improvement_manager [改善マネージャー]	すべてのアプリケーション機能を実行できます。 改善マネージャーは主に、新しい改善要求の初期承認、アサイン、クローズなどのすべての	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明	継承されるロール
	改善を担当します。また、改善マネージャーは、すべての改善の全体的な進捗状況を監視します。	

sn_cim.improvement_requester ロールの自動アサイン

sn_cim.improvement_requester ロールは継続的改善管理のアクティブ化の際に以下のロールに自動的にアサインされます。そのため、以下のユーザーは改善要求を作成できます。

アプリケーション	ロール
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM プラグインがアクティブな場合のみ)	
Agile Development	scrum_master
デマンド管理	it_demand_manager
ポートフォリオ管理	it_portfolio_manager
プログラムマネジメント	it_program_manager
プロジェクト管理 (PM)	it_project_manager
テスト管理	tm_test_manager
ITSM	
Benchmarks	• sn_bm_client.benchmark_admin • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer
変更管理	change_manager
コーチング	sn_coaching.admin
インシデント管理	incident_manager
ITSM	itil
サーベイ管理 アセスメント	• survey_admin • survey_reader
パフォーマンスアナリティクスとレポート	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション	ロール
パフォーマンスアナリティクス	• pa_admin • pa_power_user • pa_viewer

改善の監視と計画

継続改善ワークベンチを使用して、単一のビューで改善を監視および計画します。ワークベンチには、進行中の改善とレビュー対象のリストがタイルビューとリストビューで表示されます。また、スプリントの計画に役立つようにバックログにも表示されます。

始める前に

必要なロール：sn_cim.improvement_manager、sn_cim.improvement_coordinator

このタスクについて

ワークベンチは柔軟なグラフィックビューで、ニーズに合わせてカスタマイズできます。改善マネージャーが計画ミーティングの実行時やその他のステークホルダーへのステータス更新を迅速に行う際に、ワークベンチが役立ちます。

ドラッグアンドドロップ対応のタイルベースのユーザーインターフェイスにより、改善の監視、計画、および承認が簡単に行えます。

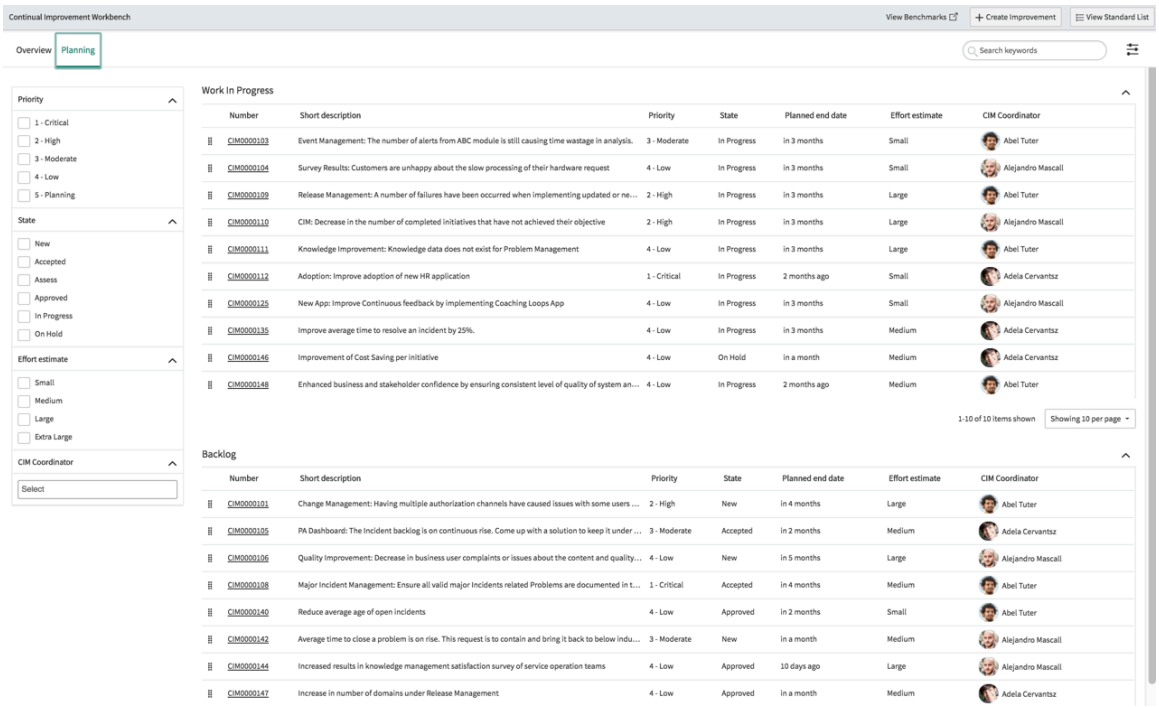
セクション	説明
[概要] タブ	2 つの改善グループが表示されます。 • 実装状況と保留状況 (タイル) • レビュー状態 (リスト) このリストは、ワークベンチのレビューリストレイアウトでカスタマイズできます。 このセクションを使用して、実装中の改善や最近実装されてレビュー中の改善を日常的に監視し評価します。
[計画] タブ	2 つの改善グループがリスト表示されます。 • 実装状況と保留状況 (リスト) • バックログのリスト (新規、受け入れ済み、評価、承認済みの各状況) このセクションを使用して、実装状況またはバックログ内の改善 (承認済み、評価、受け入れ済み、および新規の状況をこの順序でリスト表示) について、それらの評価と優先順位付けを行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクション	説明
	注: 計画ワークベンチを再ロードすると、計画ワークベンチに対する構成の変更がリセットされます。

継続的改善管理 改善ワークベンチ



機能：

- タイルレイアウト (デフォルトでは 12 個の改善タイルが表示されます)
- キーワードによる検索
- 評価、優先順位、期日、または予定作業量によるソート
- タイル表示のステータス (完了率、アサイン、優先順位、残り時間)

  完了率は、改善の各フェーズにおけるすべての CIM タスクの合計計画期間に基づきます。たとえば、あるフェーズにある計画期間が 10 日間のタスクが 10 日間で 100% 完了し、同じフェーズの計画期間が 5 日間の別のタスクが 10 日間で 0% 完了した場合、これらのタスクが属するフェーズは 50% 完了と表示されます。

  注:
  フェーズごと、および改善ごとに、完了率の値が表示されます。

- 色分けタイル表示のステータスバッジ

ステータスバッジ	説明
Complete	すべてのタスクが完了済み (完了率が 100%) です。
Overdue	期限が過ぎています。
Due soon	期限までの残り時間が期間の 15% 未満です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ステータスバッジ	説明
On Hold	改善が保留状態になっています。

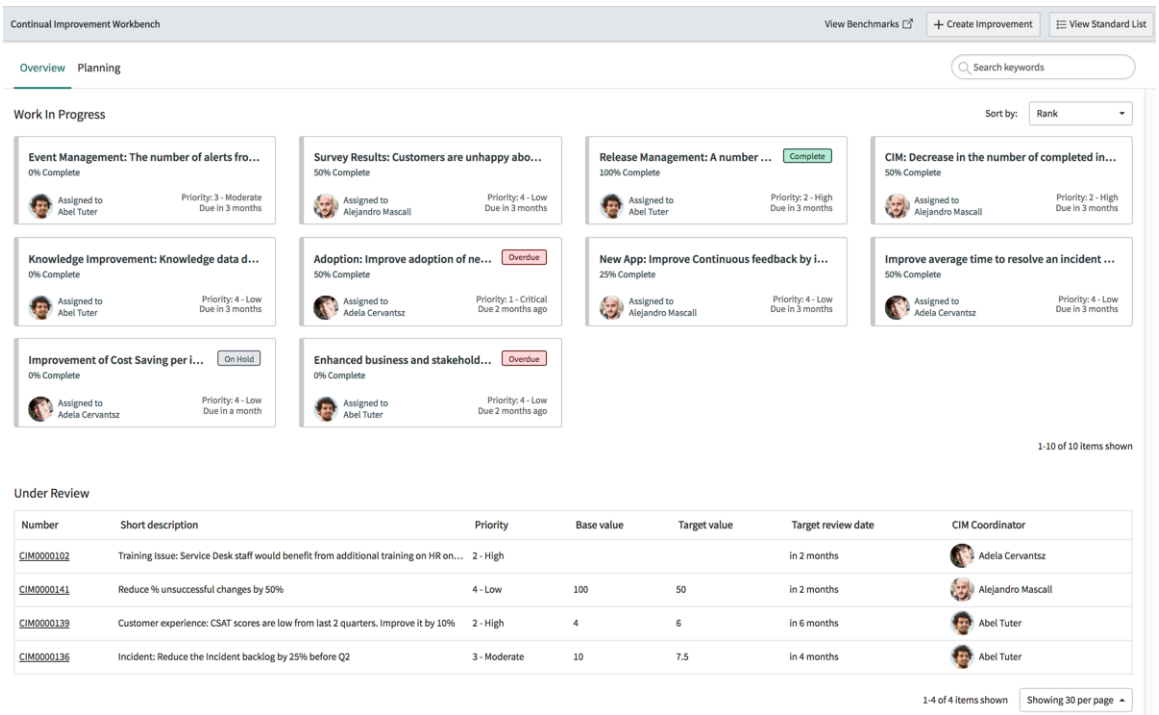
- [ワークベンチレビュー] ビューを使用して、ワークベンチのリストに表示されるフィールドをカスタマイズします。

  改善登録の [リストコントロール] メニュー ( ) から [ワークベンチレビュー] ビューにアクセスします (リストコントロール > ビュー > ワークベンチレビュー) を開きます。

  注:
  改善登録の [ワークベンチレビュー] ビューに表示されるフィールドのみが、ワークベンチの概要セクションに表示されます。

計画ページでは、スプリントの計画と同様に、ドラッグ アンド ドロップ対応の使いやすいインターフェイスを使用してバックログの優先度を設定できます。ここには、アクティブなスプリントとバックログ アイテムの一覧があります。バックログアイテムを、アクティブなスプリントとなる [対応中] リストに移動します。

継続的改善管理 ワークベンチ計画



機能：

- [終了予定日] フィールドの色分け (赤、緑)
- キーワードによる検索
- リストでアイテムを上下に移動
- 複数のアイテムをまとめてグループ化
- リスト内およびリスト間でのドラッグ＆ドロップ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> リスト間でアイテムまたはアイテムのグループを移動すると、改善の状態が変わります。
>
> たとえば、あるアイテムを [バックログ] から [対応中] に移動すると、状態が [承認済み] から [実装] に変わります。逆に、[対応中] から [バックログ] にアイテムを移動すると、状態は [承認済み] に変更されます。
>
> リストから リストに移動できるのは承認済みのアイテムのみです。

- [ワークベンチ計画] ビューを使用して、ワークベンチのリストに表示されるフィールドをカスタマイズします。

  改善登録の [リストコントロール] メニュー ( ) から [ワークベンチ計画] ビューにアクセスします (リストコントロール > ビュー > ワークベンチ計画) を開きます。

- 優先順位、利点、予定作業量、および CIM コーディネーターによるフィルタリング

  > **注:**
  > フィルターは動的であり、[ワークベンチ計画] ビューに表示されるフィールドのみ表示されます。

- [構成] メニュー ( ) を使用して、表示される [フィルター] メニューとフィールドを切り替えます。

  > **注:**
  > 改善登録の [ワークベンチ計画] ビューに表示されるフィールドのみが、ワークベンチの計画セクションに表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 継続的改善 > ワークベンチ.
2. [概要] タブで、[対応中] のタイルを分析して、進行中の改善の全体像を把握します。
   色分けされたアラートのバナーは、注意が必要な改善を示します。タイルをクリックすると改善を表示できます。
3. キャパシティに応じて現在のスプリントの内容をビルドするには、 タブを使用します。
   a. アイテムを [バックログ] リストから [対応中] リストにドラッグアンドドロップします。
   b. 特定の改善グループに集中できるように、リストに含まれているデータを絞り込むには、フィルター (優先順位、利点、予定作業量、および CIM コーディネーター) を使用します。
4. 必要に応じて、[構成] メニューを使用して [計画] タブのリストに表示される列をカスタマイズします。

改善レポートを表示する

継続的改善ダッシュボードの概要と結果の分析レポートを使用して、改善結果を評価し、改善が自社にとってどのように役立っているかを判断します。

始める前に

必要なロール：sn_cim.improvement_manager、sn_cim.improvement_coordinator

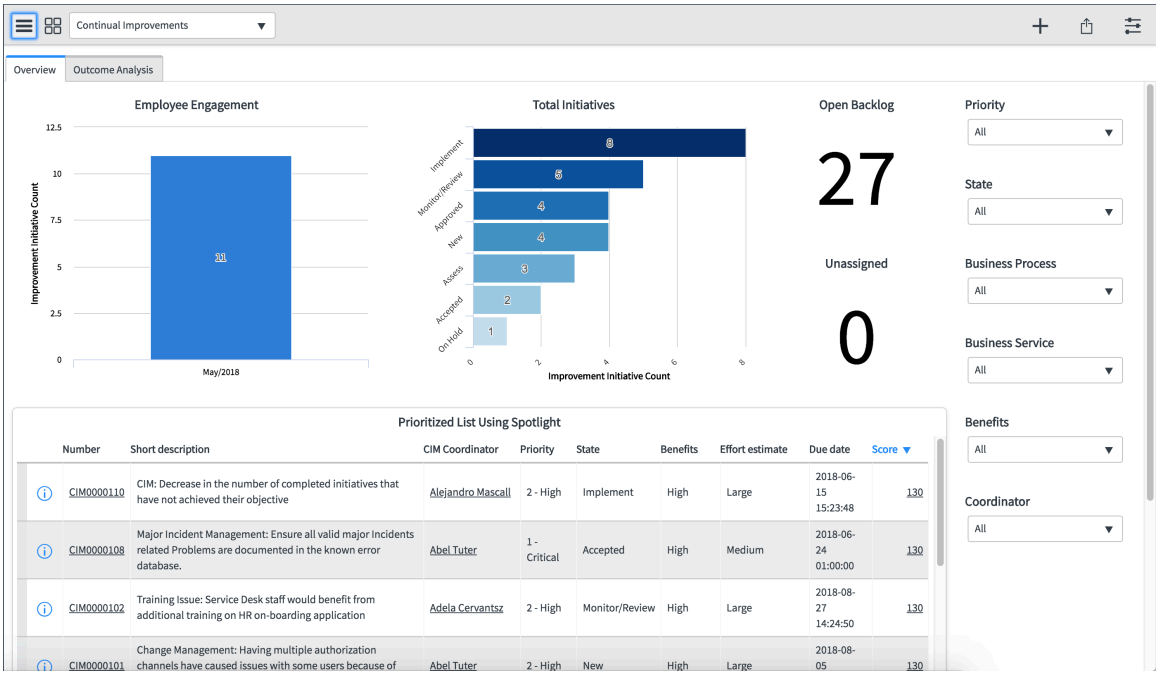
このタスクについて

レポートとスポットライト リストは、改善の優先順位、状態、ビジネスプロセス、ビジネスサービス、利点、および CIM コーディネーターによってフィルタリングできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

継続的改善管理 ダッシュボード



概要：

-

レポート	説明
従業員のエンゲージメント	過去 6 か月間のオープンの改善数
イニシアチブ合計数	状態別の改善数
オープンバックログ	オープンな改善の数
アサイン解除済み	CIM コーディネーターがアサインされていない改善の数

- スポットライト を使用した優先度付きリスト

  スポットライトを使用して改善バックログの優先順位付けに役立てるには、次の場所に移動します 継続的改善 > アドミニストレーション > スポットライト構成.

  複数の重み付けされた基準に基づいて改善に優先順位を付けることができ、最も重要なタスクを迅速に特定できます。改善登録リストには、特定の基準 (優先順位、利点、予定作業量) に基づいて改善のランクが示されます。

結果分析：

- 達成された成果 - 過去 6 か月間

  過去 6 か月間でクローズした改善数のレポートを次で分類：

  - カテゴリ
  - 戦略
  - クローズ コード
  - タイプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 過去 6 か月間で完了した KPI

  過去 6 か月間でクローズした改善の一覧

手順

1. 次のように移動する。 継続的改善 > ダッシュボード.
2. タブで、フィルター (優先順位、状態、ビジネスプロセス、ビジネスサービス、利点、コーディネーター) を使用して、レポートに含めるデータを絞り込みます。
   レポートをクリックすると、そのレポートを構成する改善のリストを表示できます。
3. [結果分析] タブで、[グループ：] リストからレポートを選択して、さまざまな属性別に改善結果を表示します。
   レポートをクリックすると、そのレポートを構成する改善のリストを表示できます。
4. 毎月のレポートを比較して、改善が自社にもたらしている影響を評価します。

改善を要求する

自社環境の中で改善の機会を特定し、実装を開始するための改善要求を作成します。

改善要求は、継続的改善管理から手動で、または継続的改善管理と統合されたアプリケーションから行うことができます。

継続的改善管理 とその他のアプリケーションとの統合により、次のことが可能です。

- その他のアプリケーション内から改善イニシアティブを作成する
- 改善イニシアティブまたは CIM タスクの一部としてその他のアプリケーションのレコードを作成する

改善の機会を特定する

さまざまな方法で組織の改善を特定できます。改善の機会を、使用するアプリケーション、専門分野、または特定のグループに限定する必要はありません。

その他のグループからのフィードバックに基づいて改善の機会を特定することができます。

プロセスマネージャーまたはプロセスオーナー

プロセスマネージャーまたはプロセスオーナーに問い合わせて、順調でないプロセスの改善提案を特定します。

IT、開発、およびプロジェクト管理 (PM)グループ

改善提案について IT スタッフ、開発チーム、プロジェクト管理 (PM)スタッフに働きかけます。また、改良要求者ロールを提供して、統合アプリケーション内からワンクリックで改善要求を送信できるようにします。

また、数多くのさまざまなアプリケーション内から改善の機会を特定することもできます。

アプリケーション	説明
サーベイ	顧客からのフィードバックや苦情を確認し、改善の機会の提案を求める追加の評価を顧客に送信します。
パフォーマンスアナリティクス	パフォーマンスアナリティクスレポートの KPI および内部プロセス評価を監視し、改善の機会を特定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション	説明
Benchmarks	KPI パフォーマンスと Benchmarks のベースラインレポートとを比較して、Benchmarks の推奨事項の中で改善の機会を特定します。
サービス	レポートの望ましくない傾向を確認し、改善の機会を特定します。
問題管理と変更管理	問題管理と変更管理 のトレンドレポートを確認し、改善の機会を特定します。
リスクと GRC 監査	リスク登録と GRC 監査テストの失敗を確認し、改善の機会を見つけます。
IT Service Management	ITSM を定期的に確認し、順調でないことに対する改善の機会を特定します。

改善要求を作成する

自社環境の中で特定した改善の機会に対応する改善要求を作成します。送信された改善要求は、改善マネージャーと改善コーディネーターによって分析され実装されます。

始める前に

必要なロール：sn_cim.improvement_requester

このタスクについて

継続的改善管理 プロセスフロー

1. CIM イニシアチブを作成する
2. CIM イニシアチブを受け入れる
3. CIM イニシアチブを評価する
4. CIM イニシアチブを承認する
5. CIM イニシアチブを実装する
6. CIM イニシアチブをレビューする
7. CIM イニシアチブをクローズする

手順

1. 改善の機会を特定します。
   自社で特定されたどのようなタイプの改善も、改善要求の基礎として適格です。たとえば、KPI パフォーマンス、顧客満足度、リソース、プロセス、トレーニングなどが考えられます。
2. 改善目標を決定します。
   改善目標は、改善によって達成が期待される成果です。
3. 改善要求を送信します。

   a. 次のように移動する。 継続的改善 > 新規作成.
   sn_cim.create_default_phase システムプロパティが有効になっている場合、イニシアチブを作成すると CIM フェーズが自動的に作成されます。詳細については、「継続的改善管理とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. [簡単な説明] と [ビジネス上の根拠] を記入し、[送信] をクリックします。
改善要求が作成されて [新規] に設定され、改善マネージャーが戦略的目標との整合性に基づいて承認または却下します。

4. 改善要求のステータスを追跡するには、 継続的改善 > 自分の **CIM** 要求.

Example: 改善要求を作成する

インシデントマネージャーは、パフォーマンスアナリティクスアプリケーションで KPI パフォーマンスを確認していて、「インシデントの解決に要する平均時間」KPI スコアカードが長すぎる (24 時間) ことに気づきました。

改善特定プロセスの一環として、インシデントマネージャーは、KPI パフォーマンスを Benchmarks アプリケーションを使用して他の企業の値と比較して分析した結果、改善が必要であると判断し、目標を設定しました。

改善イニシアチブフォーム

フィールド	値
番号	CIM0000135 (内部設定)
ビジネスサービス	IT サービス
ビジネスプロセス	インシデント管理
簡単な説明	(必須) インシデントの平均解決時間を 25% 改善する
ビジネスの根拠	インシデントの平均解決時間が業界の平均と比較して劣っています。Benchmarks アプリケーションを使用して、当社の値を同じ業界の他企業のグローバルな値と比較しました。
状態	新規
優先度	4 - 低 (デフォルト)

関連情報

改善フィールドの説明

改善を管理する

改善が要求された後、改善マネージャーは改善をレビューし、改善コーディネーターをアサインし、確実な価値と成功がもたらされるように、すべての改善の進捗状況を監視します。改善コーディネーターは改善マネージャーと連携して改善を実装します。

改善マネージャーは、すべての改善の進捗状況を監督し、識別し、促進し、監視します。

改善コーディネーターは、改善マネージャーによってアサインされた改善を管理し、CIM タスクオーナーと連携してタスクの完了を追跡します。

注:
どちらのロールも改善をキャンセルすることができますが、改善を削除できるのは改善マネージャーのみで、削除された場合は改善登録リストから改善が削除されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロセスフロー

継続的改善管理 プロセスフロー

1. 改善イニシアチブを作成する
2. 改善イニシアチブを受け入れる
3. 改善イニシアチブを評価する
4. 改善イニシアチブを承認する
5. 改善イニシアチブをレビューする
6. 改善イニシアチブをクローズする
7. 改善イニシアチブを実装する

1. プロセスフローは、新規の改善要求から始まります。改善の必要性が環境内で識別され、改善要求者ロールを持つユーザーによって新しい改善要求が送信されます。
2. 次に、改善マネージャーは、新しい改善要求が少なくとも 1 つの企業戦略目標と整合性を持つことを確認し、改善を有効として受け入れる前に改善コーディネーターをアサインします。アサインされた改善コーディネーターに、改善要求が受け入れ済みとなったことが通知されます。

   通常、企業には複数の改善コーディネーターがいます。これは、改善コーディネーターのロールは、アサインされた改善イニシアティブの進捗状況をタスク レベルで実装し追跡する責務を負っていて、改善ごとに多くのタスクが存在する可能性があるからです。
3. 改善が受け入れられると、承認マネージャーは、改善イニシアチブフォームの残りの属性を設定し、承認者グループのメンバーによる承認のために改善が評価されるよう進行させます。
4. アセスメントプロセスでは、承認者グループのユーザー (承認者関連リストに表示されます) に承認要求が通知されます。承認者グループの 1 人またはすべてのメンバーが改善の属性を評価し、改善を承認または却下します。
5. 承認後、改善コーディネーターと改善マネージャーは (たとえば定例の実装ミーティングなどで) 連携して、改善の実装に向けた準備に必要となる作業を決定します。

   実装中、改善コーディネーターは改善を完了するために、フェーズを作成してアサインし、イニシアチブまたはフェーズから直接タスクを作成できます。改善コーディネーターは (たとえば定例のタスクステータスミーティングなどで) タスクオーナーと連携し、タスクの完了の進捗状況を追跡します。必要に応じて、他にサポートされているアプリケーションのレコードを改善イニシアティブまたは CIM タスクの中から作成することができ、通常は改善イニシアティブまたは CIM タスクの関連リストに表示されます。

   なんらかの理由で改善の実装が中止された場合、改善マネージャーまたは改善コーディネーターは改善を保留中にすることができます。クローズ済みまたはキャンセル済みになっていない CIM タスクもまた、すべて保留中状態になります。イニシアティブが進行中のときに、任意のステージで CIM イニシアチブをキャンセルできます。イニシアティブをキャンセルすると、イニシアティブとそのイニシアティブに関連付けられているタスクが [未完了でクローズ] に移動します。
6. 改善コーディネーターは、すべての CIM フェーズにおけるすべての CIM タスクが 100% 完了したことを確認した後、改善をレビュー状態にします。改善マネージャーは改善の完全性を確認し、改善をクローズ済みに設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CIM タスク進捗状況ロールアップ計算

イニシアティブまたはフェーズから直接タスクを作成できます。タスクが [完了してクローズ] ステータスに移行すると、そのイニシアティブの [完了してクローズ] ステータスにあるすべてのタスクの割合に基づいて、CIM イニシアチブの進捗状況が計算されます。CIM イニシアチブの進捗状況を計算する際には、終了予定日に基づくタスクの期間も考慮されます。期間が長いほど、進行は遅くなります。新しいタスクをフェーズに追加するか、フェーズを CIM イニシアチブに直接関連付けると、それに応じて CIM イニシアチブの完了率が更新されます。

次のテーブルに、CIM タスク進捗状況ロールアップの計算方法の例を示します。

CIM タスク進捗状況ロールアップ計算の例

親レコード	タスク	タスク期間	状況	イニシアティブの進捗状況への貢献度 (%)
CIM フェーズ 1	タスク 1	2 日間	完了してクローズ	20%
CIM フェーズ 1	タスク 2	3 日間	完了してクローズ	30%
CIM イニシアチブ	タスク 3	2 日間	[完了してクローズ] 以外のステータス	50% **注:** このタスクは、CIM イニシアチブに直接関連付けられています。

企業の戦略的目標との整合性

[改善イニシアチブ] フォームの [戦略] フィールドに自社の 1 つ以上の企業戦略 (戦略的目標ルックアップリストからのもの) を設定して、それらがリンクされるようにすることで、企業目標との整合性を確保できます。

注:
戦略を作成できるのは改善マネージャーのみです。

改善を自社の企業戦略に合わせて調整することで、改善が企業の全体的な目標に確実に貢献するようになります。

に移動し、企業戦略にアクセスします。 継続的改善 > 企業戦略 (または 組織 > 企業戦略) を開きます。

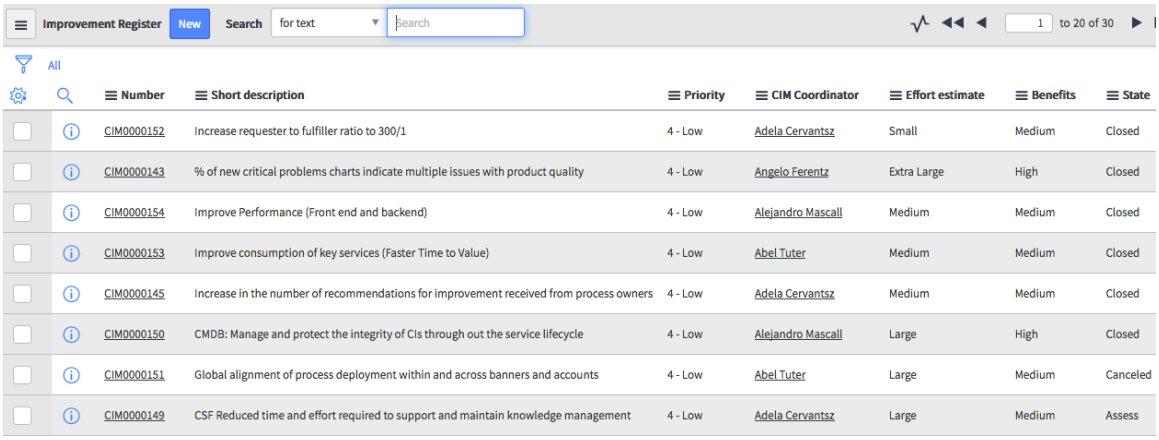
改善登録リスト

改善、関連タスク、フェーズの表示、優先順位付け、および追跡を、1 つの改善登録リストから行います。このリストには、1 つのリストにあるすべてのオープンおよびクローズ済みの改善が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

改善登録

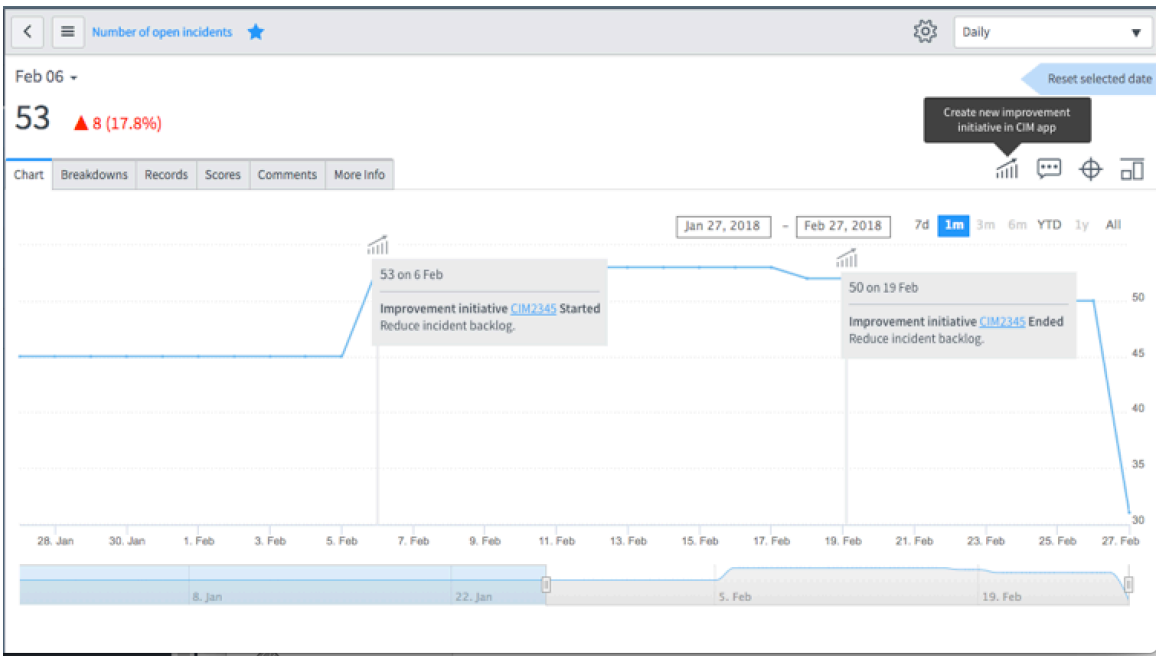


Number	Short description	Priority	CIM Coordinator	Effort estimate	Benefits	State
CIM0000152	Increase requester to fulfiller ratio to 300/1	4 - Low	Adela Cervantsz	Small	Medium	Closed
CIM0000143	% of new critical problems charts indicate multiple issues with product quality	4 - Low	Angelo Ferentz	Extra Large	High	Closed
CIM0000154	Improve Performance (Front end and backend)	4 - Low	Alejandro Mascall	Medium	Medium	Closed
CIM0000153	Improve consumption of key services (Faster Time to Value)	4 - Low	Abel Tuter	Medium	Medium	Closed
CIM0000145	Increase in the number of recommendations for improvement received from process owners	4 - Low	Adela Cervantsz	Medium	Medium	Closed
CIM0000150	CMDB: Manage and protect the integrity of CIs through out the service lifecycle	4 - Low	Alejandro Mascall	Large	High	Closed
CIM0000151	Global alignment of process deployment within and across banners and accounts	4 - Low	Abel Tuter	Large	Medium	Canceled
CIM0000149	CSF Reduced time and effort required to support and maintain knowledge management	4 - Low	Adela Cervantsz	Large	Medium	Assess

組み込みのパフォーマンスアナリティクススコアカード

[改善イニシアチブ] フォームに埋め込まれたアナリティクスハブを使用して、KPI を継続的に監視し、改善のライフサイクルにおける KPI の改善の進捗状況を追跡します。KPI スコアカードは、KPI の段階的な利点を監視したり、必要に応じて改善目標を達成するために CIM タスクやアサインを調整したりするのに便利です。

組み込み **KPI** スコアカード



改善アイコン ( ) は、KPI スコアカードのチャートで追跡されている開始日と終了日を示します。

また、改善イニシアチブフォームの「影響を受ける KPI」関連リストにあるすべての KPI についても、スコアカードが表示されます。

関連情報

- 継続的改善管理の参照
- 改善フィールドの説明

改善を受け入れる

新しい改善要求を受け入れてアサインし、承認のために評価できるようにします。企業の戦略的目標との整合性がない場合は、改善要求を却下することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_cim.improvement_manager、sn_cim.improvement_coordinator

このタスクについて

継続的改善管理

1. 新しい CIM 要求を作成する
2. CIM イニシアチブを受け入れる
3. CIM イニシアチブを評価する
4. イニシアチブを承認する
5. CIM イニシアチブが進行中
6. CIM イニシアチブをレビューする
7. CIM イニシアチブをクローズする

前提条件：改善要求者によって改善要求が作成されていること。

手順

1. 新しい改善要求を特定します。
   a. 次のように移動する。 継続的改善 > オープン.
   b. 改善登録リストで、[新規] 状態の改善を開きます。
2. 改善要求を企業の戦略的目標と整合させ、改善コーディネーターをアサインします。
   a. 改善イニシアチブフォームで、[戦略] フィールドをロック解除して会社の戦略的目標にアクセスし、ルックアップリストをクリックします。
   b. 改善要求と整合性のある企業戦略 を選択します。

      注:
      戦略を作成できるのは改善マネージャーのみです。

   c. [CIM コーディネーター] ルックアップリストをクリックし、改善を管理する改善コーディネーターを選択します。
3. ビジネスサービス、ビジネスプロセス、優先順位、予定作業量、利点、および、この改善が重要である理由について、対応する各フィールドを設定します。
4. ヘッダーバーで [承認] をクリックし、改善要求を [評価] 状態に進めます。
   改善コーディネーターにアサインが通知されます。
5. 改善イニシアチブフォームの [ゴール] タブ、[詳細] タブ、[スケジュール] タブの内容を設定します。

Example: 改善要求を受け入れる

インシデントマネージャーは、パフォーマンスアナリティクスアプリケーションで KPI パフォーマンスを確認していて、「インシデントの解決に要する平均時間」KPI スコアカードが長すぎる (24 時間) ことに気づきました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受け入れプロセスの一環として、改善マネージャーは、KPI パフォーマンスの改善が「自動化/省力化」の戦略的目標と整合性があると判断し、KPI の改善を推進する改善コーディネーターをアサインして、改善要求を受け入れました。

改善イニシアチブフォーム

フィールド	値
番号	CIM0000135 (内部設定)
ビジネスサービス	IT サービス
ビジネスプロセス	インシデント管理
CIM コーディネーター	Adela Cervantsz
承認者グループ	CIM 承認者
戦略	自動化/省力化
状態	受入済み
優先度	4 - 低
予定作業量	中
メリット	高
完了割合 (%)	0.0
簡単な説明	インシデントの平均解決時間を 25% 改善する
ビジネスの根拠	インシデントの平均解決時間が業界の平均と比較して劣っています。Benchmarks アプリケーションを使用して、当社の値を同じ業界の他企業のグローバルな値と比較しました。

タブ

フィールド	値
成功の評価方法	自動化: PA インジケーター
改善 KPI	インシデントの平均クローズ所要時間
ブレークダウン	--
集計	--
基準値	100
改善のパーセンテージ	25
ターゲット値	75
目標レビュー日	2018-06-30
期待される成果	インシデントの平均解決時間の改善

[詳細] タブ

フィールド	値
要求元	Mabel Weeden

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[詳細] タブ (続く)

フィールド	値
タイプ	プロセス
ウォッチリスト	--

[スケジュール] タブ

フィールド	値
開始予定日	2018/03/18
終了予定日	2018/06/19
実開始日	2018/03/11
実終了日	--

[メモ] タブ

フィールド	値
追加コメント (顧客に表示)	--
作業メモ	--

関連情報

改善フィールドの説明

改善の準備

改善が承認されると、CIM フェーズ、タスクを作成し、影響を受ける KPI を特定できます。改善を担当する改善コーディネーターは、改善マネージャーと連携して実装を計画します。

始める前に

必要なロール：sn_cim.improvement_manager、sn_cim.improvement_coordinator

このタスクについて

プロジェクトのマイルストーンを追跡するフェーズとして実装を計画します。フェーズにタスクを追加し、マイルストーンの進捗状況を監視します。イニシアチブから直接タスクを作成して、目標を追跡することもできます。

継続的改善管理 **CIM** 実装プロセス

1. CIM イニシアチブを作成する
2. CIM イニシアチブを受け入れる
3. CIM イニシアチブを評価する
4. CIM イニシアチブを承認する
5. CIM イニシアチブをレビューする
6. CIM イニシアチブをクローズする

前提条件：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 改善要求者によって改善要求が作成されていること。
- 改善マネージャーによって改善要求が承認され、アサインされていること。
- 承認者グループのメンバーによって改善が評価され、承認されていること。

手順

1. 改善に必要なフェーズとタスクを決定します。
   改善マネージャーと改善コーディネーターが打ち合わせを行い、改善の完了に必要なタスクと、複数のフェーズが必要かどうかを判断します。
2. CIM タスクを追跡するための CIM フェーズを設定します。
   a. 次のように移動する。 継続的改善 > オープン をクリックし、改善を 「進行中 」状態で開きます。
   b. [CIM フェーズ] 関連リストで、[新規] をクリックし、説明と終了予定日を入力します。
   c. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   d. CIM タスク関連リストで、[新規] をクリックして CIM タスクを作成します。
   e. [親] フィールドで、CIM タスクを関連付ける CIM フェーズレコードを選択します。
   f. CIM タスクの属性 (担当者、優先順位、状態、終了予定日、簡単な説明など) を設定します。
   g. [送信] をクリックします。
3. 改善のための CIM タスクを作成してアサインします。
   a. CIM タスク関連リストで、[新規] をクリックして CIM タスクを作成します。
   デフォルトで、CIM タスクは CIM イニシアチブにリンクされます。フェーズ内のタスクを追跡するには、[親] フィールドで CIM タスクを関連付ける CIM フェーズレコードを選択します。
   b. CIM タスクの属性 (担当者、優先順位、状態、終了予定日、簡単な説明など) を設定します。

   注:
   - CIM タスクの終了予定日が更新されると、タスクが関連付けられている CIM イニシアチブの終了予定日も更新されます。CIM タスクのステータスが [対応中] に移動すると、[実開始日] フィールドが現在の日付で自動的に更新されます。
   - タスクがアサインされると、タスク担当者はメール通知を受信します。
4. 統合アプリケーション用に別のアプリケーションタスクを作成するには、そのアプリケーションタスクの関連リンクをクリックします。
5. 改善と一緒に KPI を監視するには、[影響を受ける KPI] タブにレコードを追加します。
6. CIM タスクオーナーと連携して、ステータスを監視し、完了した作業を監視し、タスクおよびフェーズを追加または更新し、改善の全体的な進行状況を完了まで追跡します。
   a. すべてのタスクが完了と示されるまで、定期的にタスクオーナーと連携して CIM タスクの進捗状況を監視します。
   b. 改善イニシアチブフォームで、CIM タスク関連リスト内のすべてのタスクが「完了してクローズ」になっていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

改善コーディネーターとタスク担当者は、タスクが [未完了でクローズ]、[スキップしてクローズ]、または [完了してクローズ] ステータスに移動した際に、メール通知を受け取ります。

c. 改善イニシアチブフォームで、CIM フェーズ関連リスト内のすべてのフェーズが 100% 完了していることを確認します。

7. ヘッダーバーの [レビュー] をクリックし、改革マネージャーにがクローズのために改善をレビューすることを要求します。

Example: 改善を実装する

インシデントマネージャーは、パフォーマンスアナリティクスアプリケーションで KPI パフォーマンスを確認していて、「インシデントの解決に要する平均時間」KPI スコアカードが長すぎる (24 時間) ことに気づきました。

実装プロセスの一環として、改善マネージャーと改善コーディネーターは、改善を完了するために次の 3 ～ 6 か月間に必要な作業を決定し、目標レビュー日を開始後 3 か月としました。

- デフォルトの CIM フェーズ 1 を構成し (2 つの CIM タスクを追加)、CIM フェーズ 2 を作成しました (2 つの CIM タスクを追加)。
- [変更要求を作成] 関連リンクを使用して、CIM タスク 2 に関連付けられた変更管理アプリケーションタスクレコード (CHG0030001) を作成し、変更レコード属性を設定しました。
- [影響を受ける KPI] タブに 4 つの KPI を追加して、改善と一緒に監視しました。

改善コーディネーターは CIM タスクオーナーと定期的にミーティングを行い、ステータスを監視し、完了した作業を監視し、すべての実装が完了した後で改善ステータスを「確認」に設定しました。

CIM フェーズ 1 - CIM タスク 1 および 2

フィールド	値
番号	CIMT0000116 (内部でアサイン)
親	CIM0000135
完了率 (%)	0
終了予定日	2018/06/19
実終了日	--
簡単な説明	解決済みインシデントと再アサイン済みカウントの改善
CIM タスク 1	
番号	CIMT0000118 (内部でアサイン)
親	CIMT0000116
構成アイテム	--
アクティブ	(選択済み)
実装タスク	--
アサイン先	Bernard Laboy
改善登録	CIM0000135

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CIM フェーズ 1 - CIM タスク 1 および 2 (続く)

フィールド	値
優先度	4 - 低
状態	オープン
終了予定日	2018/06/19
簡単な説明	セルフサービスを使用し、自動化を増やして、最初にアサインされたグループが解決するインシデントの割合を向上させる
作業メモ	--
CIM タスク 2	
番号	CIMT0000119 (内部でアサイン)
親	CIMT0000116
構成アイテム	--
アクティブ	(選択済み)
実装タスク	CHG0030001
アサイン先	変更マネージャー
改善登録	CIM0000135
優先度	4 - 低
状態	オープン
終了予定日	2018/06/19
簡単な説明	ServiceNow の自動分類と自動アサインモデルを使用して、再アサインされた数を減らす
作業メモ	--

CIM フェーズ 2 - CIM タスク 1 および 2

フィールド	値
番号	CIMT0000120
親	CIM0000135
完了率 (%)	0
終了予定日	2018/06/19
実終了日	--
簡単な説明	知識の向上とセルフサービスの改善
CIM タスク 1	
番号	CIMT0000121 (内部でアサイン)
親	CIMT0000120
構成アイテム	--

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CIM フェーズ **2 - CIM** タスク **1** および **2** (続く)

フィールド	値
アクティブ	(選択済み)
実装タスク	--
アサイン先	David Loo
改善登録	CIM0000135
優先度	4 - 低
状態	オープン
終了予定日	2018/06/19
簡単な説明	一般的な問題の新しいナレッジベース記事を追加する
作業メモ	--
CIM タスク 2	
番号	CIMT0000123 (内部でアサイン)
親	CIMT0000120
構成アイテム	--
アクティブ	(選択済み)
実装タスク	--
アサイン先	Adela Cervantsz
改善登録	CIM0000135
優先度	4 - 低
状態	オープン
終了予定日	2018/06/19
簡単な説明	新しいアプリのトレーニングと実現トレーニングを提供する
作業メモ	--

自動翻訳

変更要求フォーム

フィールド	値
番号	CHG0030001 (内部設定)
要求元	改善マネージャー
構成アイテム	--
開始予定日	2018/03/18
終了予定日	2018/06/19
タイプ	標準
状態	新規

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更要求フォーム (続く)

フィールド	値
優先度	4 - 低
影響	3 - 低
リスク	中
簡単な説明	ServiceNow の自動分類と自動アサインモデルを使用して、再アサインされた数を減らす
説明	--

影響を受ける **KPI** 関連リスト

フィールド	値
影響を受ける KPI	• 最初のアサイン先グループにより解決されたインシデントの割合 • オープン日に解決されたインシデントの割合 • 再アサインなしで解決されたインシデントの割合 • 平均経過時間のオープンインシデント

関連情報

改善フィールドの説明

その他のアプリケーションとの連携向上

承認のために改善を評価する

改善が承認されて「評価」に設定されると、承認者グループのメンバーは、実装を開始する前に承認のために改善を評価します。

始める前に

必要なロール：なし (承認者グループのメンバーである必要があります)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

継続的改善管理 - 評価プロセスフロー

1. 新しい CIM 要求を作成する
2. CIM イニシアチブを受け入れる
3. CIM イニシアチブを評価する
4. CIM イニシアチブを承認する
5. CIM イニシアチブが進行中
6. CIM イニシアチブをレビューする
7. CIM イニシアチブをクローズする

注:
承認者グループの 1 人のメンバーが改善を承認するだけで、次の状態に移行します。追加の承認者を要求するには、Flow Designer で CIM 承認ワークフローを構成します。

承認要求のデフォルトの有効期限は 7 営業日です。保留中の承認要求は、7 日後に自動的にキャンセルされますが、承認のために再送信することができます。

前提条件：

- インシデントマネージャーによって改善要求が作成されていること。
- 改善マネージャーによって改善要求が承認され、アサインされていること。

デフォルトでは、改善には承認が必要で、承認後に「実装」状態に進むことができます。*sn_cim.need_approval* プロパティを使用して承認の要件を無効にすることができます。無効になると、改善イニシアチブフォームの [承認者グループ] フィールドと [承認者] 関連リストは表示されません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > 自分の承認.
2. 承認フォームで、[承認中のアイテムの概要] セクションまで下にスクロールし、改善の詳細 (戦略的目標 (戦略)、ビジネスサービス、ビジネスプロセス、優先順位、予定作業量、利点、この改善が重要である理由など) を評価します。
3. ヘッダーバーで [承認] をクリックし、改善を承認します。
これで、改善マネージャーと改善コーディネーターによる改善の実施の準備が整いました。

   デフォルトの CIM フェーズ (CIMT 番号) が自動的に作成されます。

Example: 改善を承認する

インシデントマネージャーは、パフォーマンスアナリティクスアプリケーションで KPI パフォーマンスを確認していて、「インシデントの解決に要する平均時間」KPI スコアカードが長すぎる (24 時間) ことに気づきました。

承認プロセスの一環として、承認者グループのメンバーが改善の詳細を評価し、実装を開始することを承認しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認フォーム

フィールド	値
承認者	Howard Johnson
状態	承認済み
承認中	CIM0000135
コメント	--

関連情報

改善フィールドの説明

改善をレビューしてクローズする

改善の各フェーズのすべてのタスクが完了したら、改善コーディネーターは、改善マネージャーがクローズするように、改善を「レビュー」に設定します。

始める前に

必要なロール：sn_cim.improvement_manager、sn_cim.improvement_coordinator

このタスクについて

継続的改善管理 レビューおよびクローズプロセス

1. CIM イニシアチブを作成する
2. CIM イニシアチブを受け入れる
3. CIM イニシアチブを評価する
4. CIM イニシアチブを承認する
5. CIM イニシアチブをレビューする

前提条件：

- インシデントマネージャーによって改善要求が作成されていること。
- 改善マネージャーによって改善要求が承認され、アサインされていること。
- 承認者グループ メンバーによって改善が承認されていること。
- 改善マネージャーと改善コーディネーターによって改善が実装されていること。

手順

1. クローズを目的として改善をレビューします。
   a. 次のように移動する。 継続的改善 > レビュー中.
   b. 改善登録リストで、[監視/レビュー] 状態の改善を開きます。
   c. 改善イニシアチブフォームで、CIM フェーズ関連リスト内のすべてのフェーズが 100% 完了していることを確認します。
2. 改善が改善目標を満たしたことを確認します。
3. 改善をクローズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [クローズメモ] タブで、クローズコード、達成された結果カテゴリ、およびクローズメモを設定します。

b. ヘッダーバーで [クローズ] をクリックし、改善をクローズします。
以後、この改善は [改善登録を開く] リストには表示されなくなります。

Example: 改善をクローズする

インシデントマネージャーで、パフォーマンスアナリティクスアプリケーションの KPI パフォーマンスの確認中に、「インシデントの解決に要する平均時間」KPI スコアカードが長すぎる (24 時間) ことが検出されました。

「インシデントの平均解決時間を 25% 改善する」という改善のレビュープロセスの一環として、改善マネージャーは、改善のための作業が完了したことを確認しました (改善イニシアチブフォームと CIM フェーズ関連リストが 100% の完了を示しています)。

また、改善マネージャーは、改善をクローズする前に 2 か所で改善を確認しました。

- パフォーマンスアナリティクスに示される「インシデントの平均解決時間」KPI の値が 16 時間になり、目標値の 18 時間を上回りました (18 時間は以前の平均 24 時間よりも 25% 高速です)。
- Benchmarks アプリケーションが示す「インシデントの平均解決時間」KPI の企業結果の値は、世界の業界平均よりも 2 時間短い 16 時間になりました。

CIM フェーズ 1 - CIM タスク 1 および 2

フィールド	値
番号	CIMT0000116 (内部でアサイン)
完了率 (%)	*100
実終了日	*2018-03-14
簡単な説明	解決済みインシデントと再アサイン済みカウントの改善
CIM タスク 1	
番号	CIMT0000118 (内部でアサイン)
アクティブ	*(未選択)
状態	*完了してクローズ
簡単な説明	セルフサービスを使用し、自動化を増やして、最初にアサインされたグループが解決するインシデントの割合を向上させる
作業メモ	*最初に割り当てられたグループによって解決されたインシデントの割合を改善するために実装されたセルフサービスと自動化
CIM タスク 2	
番号	CIMT0000119 (内部でアサイン)
アクティブ	*(未選択)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CIM フェーズ 1 - CIM タスク 1 および 2 (続く)

フィールド	値
状態	*完了してクローズ
簡単な説明	ServiceNow の自動分類と自動アサインモデルを使用して、再アサインされた数を減らす
作業メモ	*再割り当てカウントを減らすために実装された自動分類と自動アサイン

CIM フェーズ 2 - CIM タスク 1 および 2

フィールド	値
番号	CIMT0000120
完了率 (%)	*100
実終了日	*2018-03-14
簡単な説明	知識の改善とセルフサービスの改善
CIM タスク 1	
番号	CIMT0000121 (内部でアサイン)
アクティブ	*(未選択)
状態	*完了してクローズ
簡単な説明	一般的な問題の新しいナレッジベース記事を追加する
作業メモ	*これらの新しいナレッジベース記事が追加された
CIM タスク 2	
番号	CIMT0000123 (内部でアサイン)
アクティブ	*(未選択)
状態	*完了してクローズ
簡単な説明	新しいアプリのトレーニングと実現トレーニングを提供する
作業メモ	*これらの新しいアプリのトレーニングを提供した

[クローズ メモ] タブ

フィールド	値
クローズ コード	*成功
達成された結果カテゴリ	*顧客満足度
クローズ メモ	*すべての改善を確認し、改善イニシアチブをクローズした

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

改善イニシアチブフォーム

フィールド	値
状態	*完了してクローズ
完了率 (%)	*100

関連情報

- 改善フィールドの説明
- その他のアプリケーションとの連携向上

継続的改善管理の参照

ステータスおよびフィールドの説明を含む 継続的改善管理 の参照コンテンツ。

改善の状況

改善の状態は、プロセスにおける改善の進捗状況を示します。

状態	説明
新規	改善依頼は、手動で、または改良依頼者によって統合されたアプリケーション内から作成されます。 統合アプリケーションには、Benchmarks、CMDB、コーチング、デマンド、GRC、重大インシデント管理、問題管理、サーベイ管理などがあります。 状況のリスト： • 受入済み • キャンセル 改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー (≡) オプション：イニシアチブをコピー
受入済み	改善要求は、企業の戦略的目標との整合性があり、改善マネージャーによって有効とみなされています。 状況のリスト： • 評価 • キャンセル 改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー (≡) オプション：イニシアチブをコピー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状態	説明
キャンセル	改善は、受け入れられていない ([却下] アクションが改善マネージャーによって選択されています) か、任意の状態において直接キャンセルすることができます。 **注:** 改善のために作成された CIM タスクもすべてキャンセルされます。 改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー (≡) オプション：イニシアチブをコピー
評価	すべての改善属性 (ビジネスプロセス、ビジネスサービス、成功の評価の詳細) が改善マネージャーによって設定されます。 改善は、承認のために承認者グループのメンバーによって評価されるのを待っています。 状況のリスト： • 承認済み (承認者グループのメンバーの場合のみ表示されます) • キャンセル 改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー (≡) オプション： • イニシアチブをコピー • 受け入れ済みに戻す
承認済み	この改善は、承認者グループのメンバーによって評価され、承認されていて、実装の準備が整っています。 改善は、改善マネージャーによって実装されるように設定されます。 状況のリスト： • 実装 • キャンセル • 評価 (再承認のため) 他のタスクが追加された場合、または目標が変更された場合は、再度改善の承認が必要になることがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状態	説明
	改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー ( ) オプション： • イニシアチブをコピー • 再承認のために送信する
対応中	改善マネージャーまたは改善コーディネーターによる CIM タスクの作成が完了しています。CIM タスクはタスクオーナーが完了します。 改善コーディネーターは、改善が完了したかどうかを判断し、改善を「レビュー」に設定するか、または進捗状況を停止して保留中にします。 状況のリスト： • 監視/レビュー • 保留中 • 評価 (再承認のため) 他のタスクが追加された場合、または目標が変更された場合は、再度改善の承認が必要になることがあります。 改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー ( ) オプション： • イニシアチブをコピー • 再承認のために送信する
保留中	改善は進行中ではなくなりましたが、後で再開することもできます。 改善マネージャーは改善の結果を決定します (実装に戻るべきか、クローズするか、キャンセルするかなど)。 状況のリスト： • 実装 • クローズ済み • キャンセル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状態	説明
	注: 改善が保留中になると、すべてのアクティブな CIM タスク (クローズ済みでもキャンセル済みでもない) も保留状態になりますが、状態は手動で変更できます。 改善が保留中になると、すべてのアクティブな CIM タスク (クローズ済みでもキャンセル済みでもない) の状態が「オープン」に設定されます (手動で変更されていない限り)。 改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー ( ) オプション：イニシアチブをコピー
監視/レビュー	改善のためのすべての CIM タスクが完了し、改善の評価が完了しており、タスクオーナーによるアクションはそれ以上必要ありません。 改善は、クローズのために改善マネージャーによってレビューされます。 状況のリスト： • 実装 • クローズ済み • 評価 (再承認のため) 他のタスクが追加された場合、または目標が変更された場合は、再度改善の承認が必要になることがあります。 改善イニシアチブフォームの [リストコントロール] メニュー ( ) オプション：イニシアチブをコピー
クローズ済み	改善が完了しており、「クローズ済み」の改善登録リストに追加されます。
削除	改善が改善登録リストから削除されます。 各状況で使用可能ですが、使用できるのは改善マネージャーのみです。

CIM タスクの状況

改善には、改善を完了するための 1 つ以上の CIM タスクが含まれています。CIM タスクは、指定された作業を担当するオーナーにアサインされます。

CIM タスクの状態は、タスクの進捗レベルを示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

状態	説明
保留中	改善が承認される前に追加された CIM タスクの状態。 改善が承認された後で CIM タスクが追加されると、再度改善が承認されるまで CIM タスクは「保留中」に設定されます。 承認されると、CIM タスクは「オープン」状態に設定されます。 却下された場合、CIM タスクは「保留中」状態のままです。
オープン	承認された改善のための新しい CIM タスクの状態。
対応中	作業が開始された CIM タスクの状態。
完了してクローズ	完了したクローズ済み CIM タスクの状態。
未完了でクローズ	クローズ済みだが完全には完了していないクローズ済み CIM タスクの状態。
スキップしてクローズ	作業が完了していないクローズ済み CIM タスクの状態。
保留中	「保留中」状態に設定された改善のための CIM タスクの状態。 保留中の CIM タスクの状況は、「オープン」または「対応中」状況に手動で変更できます。 **注:** 改善が保留中になると、すべてのアクティブな CIM タスク (クローズ済みでもキャンセル済みでもない) も保留状態になりますが、状態は手動で変更できます。 改善が保留中になると、すべてのアクティブな CIM タスク (クローズ済みでもキャンセル済みでもない) の状態が「オープン」に設定されます (手動で変更されていない限り)。

CIM 承認者の状況

それぞれの改善を「実装」状態に進めるには、少なくとも 1 つの承認 が必要です。改善の承認者関連リストには、ユーザーの承認レコードと承認の状態のリストが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

承認者関連リストのユーザーは、改善イニシアチブフォームで指定された承認者グループに属します。承認が承認者グループのメンバーによって承認されると、他のメンバーからの承認がなくても改善を進めることができます。ただし、承認者グループの他のメンバーは引き続き個々の承認状態を設定できます。

追加の承認者を要求するには、Flow Designer で CIM 承認ワークフローを構成します。

改善プロセスフロー

継続的改善管理 のプロセスフロー

プロセスフロー	ロール	説明	次のアクション
改善イニシアチブを作成	改善要求者	改善の必要性が決定され、改善要求が作成されます。	[送信] をクリックします。 必須：説明
新規	改善マネージャー	改善目標が企業の戦略的目標との整合性を持つことが確認されて受け入れが決定され、改善コーディネーターがアサインされます。	[受け入れ] をクリックします。 必須： • 改善コーディネーター • 戦略
受入済み	改善マネージャー	他の属性が設定され、改善要求が (承認者グループのメンバーによる) 承認のために評価される準備が整います。	[評価] をクリックします。 (承認待ち) 承認者グループのメンバーに通知されます。 必須：承認者グループ
評価	CIM 承認者 (承認者グループのメンバー) CIM 承認者の状況	承認者関連リストからの承認のために改善属性が評価されます。	[承認済み] をクリックします。
承認済み	改善マネージャーまたは改善コーディネーター	改善コーディネーターと改善マネージャーが連携して、改善の実装に向けた準備に必要なものを決定します。	[実装] をクリックします。 [実開始日] ([スケジュール]タブ) が自動的に入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロセスフロー	ロール	説明	次のアクション
実装	改善コーディネーター	改善の実装が、アサインされたタスクオーナーから始まります。 問題、変更、または知識の送信が生じた場合は、対応する関連リストに表示されます。	実装が完了したら、[レビュー] をクリックします。 プロセスが停止した場合は、[保留中] をクリックします。 必須：保留理由
保留中	改善マネージャーまたは改善コーディネーター	改善のための実装が停止しましたが (「保留中」状態)、プロセスフローは「実装」のままです。	プロセスを続行する場合は [実装] をクリックします。 それ以上作業を行わない場合は、[クローズ] をクリックします。
レビュー	改善マネージャー	改善属性が、完全性およびクローズの有効性についてレビューされます。	[クローズ] をクリックします。 必須：[クローズ メモ] タブ [実終了日] が自動的に入力されます。

その他のアプリケーションとの連携向上

複数の統合アプリケーション内から改善要求を作成できます。また、改善イニシアチブの中から多数のアプリケーション タスクを作成することもできます。統合アプリケーションにコピーされるフィールド値を決定するには、継続的改善管理の属性プロパティを設定します。

他のアプリケーションとの統合ができるように継続的改善管理のプロパティを設定します。

継続的改善管理と他のアプリケーションとの統合の一環として、他のアプリケーション内から改善要求を作成でき、逆に、改善イニシアチブ (または CIM タスク) 内から他のアプリケーションのレコードを作成できます。

外部の統合アプリケーションからの複数のタスクは、1 つの改善イニシアチブ (または CIM タスク) にリンクすることができ、複数の CIM タスクは、改善を作成する際の柔軟性を最大限に高めるために 1 つの統合アプリケーションタスクにリンクすることができます。

次のアプリケーションから改善イニシアチブを作成することができます。

- Benchmarks
- コーチング
- 構成管理データベース (CMDB)
- カスタマーサービス管理 (CSM)
- デマンド管理
- ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- インシデント管理
- 問題管理
- サーベイ管理

改善イニシアチブの一環として、次のレコードを作成できます。

- デマンドレコード
- プロジェクト (オプション)

CIM タスクの一環として、次のレコードを作成できます。

- 変更レコード
- コーチング機会
- Create a knowledge article
- ストーリーの作成

統合プロパティ

改善要求が別のアプリケーションの中から作成されたときに改善要求にコピーされるフィールド値を設定できます。

継続的改善管理プロパティにアクセスするには、 継続的改善 > アドミニストレーション > プロパティ.

注:
継続的改善管理のプロパティを設定するにはシステムアドミニストレーターロールが必要です。

プロパティ	説明
元の改善イニシアチブからコピーされる属性のリスト (カンマ区切り) sn_cim.initiative_copy_attributes	元の改善イニシアチブから、改善イニシアチブから作成されたアプリケーションタスクレコード (デマンド、プロジェクト、変更レコードなど) にコピーされるフィールド値を指定します。 • 簡単な説明 (short_description) • 説明 (description) • 優先順位 (priority) • CIM 推定値 (cim_estimate) • メリット (benefit) • 担当者 (assigned_to) • 戦略目標 (strategic_objective) • ビジネス プロセス (business_process) • ビジネス サービス (business_service) • 承認者グループ (approver_group) • タイプ (type)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[改善イニシアチブの作成] 関連リンク

- Benchmarks

  Benchmarks から改善イニシアチブを作成すると、その改善は　Benchmarks 推奨候補に関連付けられ、Benchmarks KPI が改善イニシアチブに追加されます。

Benchmarks 推奨候補	改善イニシアチブ
○ [改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。 ○ 改善イニシアチブが作成されると、[改善イニシアチブを作成] 関連リンクが **[CIM** 番号] 関連リンクに置き換わります。	Benchmarks の推奨 KPI が タブの [改善 **KPI]** フィールドに追加されます。

- コーチング

  Coaching から改善イニシアチブを作成すると、改善イニシアチブ関連リストがコーチング機会に追加され、コーチング機会の詳細が改善イニシアチブに追加されます。

コーチング機会	改善イニシアチブ
○ [改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。 ○ 改善イニシアチブ (CIM) レコードを含む改善イニシアチブ関連リストが追加されます。	改善イニシアチブがリンクされているコーチング機会レコードが [詳細] タブの [ソース/親] フィールドに追加されます。

- 構成管理データベース (CMDB)

  CMDB から改善イニシアチブを作成すると、改善イニシアチブ関連リストがタスクに追加され、重複タスクの修正レコードの詳細が改善イニシアチブに追加されます。

重複タスクの修正レコード	改善イニシアチブ
○ [改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。 ○ 改善イニシアチブ (CIM) レコードを含む改善イニシアチブ関連リストが追加されます。	改善イニシアチブがリンクされている重複タスクの修正レコードが [詳細] タブの [ソース/親] フィールドに追加されます。

- デマンド管理

  デマンド管理から改善イニシアチブを作成すると、改善イニシアチブがデマンドレコードに関連付けられ、デマンドの詳細が改善イニシアチブに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デマンドレコード	改善イニシアチブ
○ [改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。 ○ 改善イニシアチブ (CIM) レコードが [改善] フィールドに設定されます。	改善イニシアチブがリンクされているデマンドレコードが [詳細] タブの [ソース/親] フィールドに追加されます。 **注:** 改善がクローズされると、デマンドレコードは「完了」に設定されます。

- ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC)

  GRC から改善イニシアチブを作成すると、改善イニシアチブ関連リストが問題に追加され、問題の詳細が改善イニシアチブに追加されます。

問題レコード	改善イニシアチブ
○ [改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。 ○ 改善イニシアチブ (CIM) レコードを含む改善イニシアチブ関連リストが追加されます。	改善イニシアチブがリンクされている問題レコードが [詳細] タブの [ソース/親] フィールドに追加されます。

- インシデント管理

  インシデント管理から改善イニシアチブを作成すると、改善イニシアチブがインシデントレコードに関連付けられ、インシデントの詳細が改善イニシアチブに追加されます。

Incident recordインシデント レコード	改善イニシアチブ
[改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。 **注:** 改善イニシアチブ (CIM) レコードを含む改善イニシアチブ関連リストが表示されるように、インシデント フォームをカスタマイズする必要があります。	インシデント (INC) レコードが [詳細] タブの [ソース/親] フィールドに追加されます。

- 問題管理

  問題管理から改善イニシアチブを作成すると、改善が問題レコードに関連付けられ、問題の詳細が改善イニシアチブに追加されます。

問題レコード	改善イニシアチブ
[改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。	問題 (PRB) レコードが [詳細] タブの [ソース/親] フィールドに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題レコード	改善イニシアチブ
注: 改善イニシアチブ (CIM) レコードを含む改善イニシアチブ関連リストが表示されるように、問題フォームをカスタマイズする必要があります。	

問題レコードの状態	改善イニシアチブの状態
オープン	新規
変更待ち	処理中
クローズ/解決済み	クローズ済み

- サーベイ管理とアセスメント

  サーベイ管理から改善イニシアチブを作成すると、改善がサーベイに関連付けられ、サーベイの詳細が改善イニシアチブに追加されます(アセスメントメトリクスタイプ [サーベイ ビュー] レコード)。

サーベイ定義レコード	改善イニシアチブ
○ [改善イニシアチブを作成] 関連リンクが追加されます。 ○ 改善イニシアチブ (CIM) レコードを含む改善イニシアチブ関連リストが追加されます。	サーベイ定義 (アセスメントメトリクスタイプ [サーベイビュー]) レコードが [詳細] タブの [ソース/親] フィールドに追加されます。

改善イニシアチブの関連リンク

- デマンドを作成

  改善イニシアチブからデマンドレコードを作成すると、デマンドレコードが改善イニシアチブに関連付けられ、デマンド関連リストが改善イニシアチブに追加されます。

改善イニシアチブ	デマンドレコード
○ [デマンドを作成] 関連リンクが追加されます。 ○ デマンド (DMND) レコードを含むデマンド関連リストが追加されます。	○ [継続的改善管理] が [タイプ] フィールドに設定されます。 ○ 改善イニシアチブ (CIM) レコードが [改善] フィールドに設定されます。

- プロジェクト作成

  改善イニシアチブからプロジェクト レコードを作成すると、プロジェクト関連リストが改善イニシアチブに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

改善イニシアチブ	プロジェクト レコード
○ [プロジェクト作成] 関連リンクが追加されます。 ○ プロジェクト (PRJ) レコードを含むプロジェクト関連リストが追加されます。	変更ありません。

- **[PA インジケーターを作成]** 関連リンク

  パフォーマンスアナリティクス自動インジケーターを作成します。

- **[Benchmarks]** 関連リンクを表示する

  ベンチマーク アプリケーションを使用して、改善イニシアチブ フォームの [改善 **KPI]** フィールドで指定された KPI のベンチマークを表示します。

改善イニシアチブの **CIM** タスクの関連リンク

注:
CIM タスクの関連リンクは、CIM タスクが「オープン」、「対応中」、または「保留中」の状態のときにのみ表示されます。

- 変更要求を作成

  改善イニシアチブの CIM タスクから変更 (CHG) レコードを作成すると、変更レコードが CIM タスクの変更要求関連リストに追加されます。

改善イニシアチブの **CIM** タスク	変更レコード
変化 (CHG) レコードが変更要求関連リストに追加されます。	変更ありません。

改善イニシアチブの **CIM** タスクの状態	変更レコードの状態
新規	新規
処理中	実装
クローズ済み	クローズ済み

- [コーチング機会を作成]

  改善イニシアチブの CIM タスクからコーチング機会を作成すると、コーチング機会レコードが CIM タスクのコーチング機会関連リストに追加されます。

改善イニシアチブの **CIM** タスク	コーチング機会レコード
コーチング機会 (COP) レコードがコーチング機会関連リストに追加されます。	変更ありません。

- ナレッジを作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

改善イニシアチブの CIM タスクから「ナレッジ管理」ナレッジベース記事 (KB) レコードを作成すると、KB 記事レコードが CIM タスクのナレッジ記事関連リストに追加されます。

改善イニシアチブの **CIM** タスク	ナレッジベース記事レコード
ナレッジ記事レコードがナレッジ記事関連リストに追加されます。	変更ありません。

- ストーリーの作成

  改善イニシアチブの CIM タスクから「アジャイル管理」ストーリーレコードを作成すると、ストーリーレコードが CIM タスクのストーリー関連リストに追加されます。

改善イニシアチブの **CIM** タスク	ストーリー レコード
ストーリー (STRY) レコードがストーリー関連リストに追加されます。	変更ありません。

他のアプリケーションとの統合

アプリケーション	アプリケーション レコード	改善イニシアチブを作成する	改善イニシアチブからアプリケーション レコードを作成する
GRC			
Audit Management	問題レコード	X	--
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)			
Agile Development	ストーリー レコード	--	X
デマンド管理	デマンドレコード	X	X
プロジェクト管理 (PM)	プロジェクトレコード	--	X
IT Operations Management			
CMDB	重複タスクの修正レコード	X	--
IT Service Management			
Benchmarks	Benchmarks の推奨事項	X	--
変更管理	変更レコード	--	X
重大インシデント管理	インシデントの事後レビューワークベンチ	X	--
問題管理	問題レコード	X	--
プラットフォーム機能			
ナレッジ管理	ナレッジベース記事	--	X
サーベイ管理	サーベイ	X	--

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション	アプリケーション レコード	改善イニシアチブを作成する	改善イニシアチブからアプリケーション レコードを作成する
サービス管理			
コーチング	コーチング機会	X	X

拡張ポイント

継続的改善管理の拡張ポイントを使用して、統合するアプリケーションを定義することができます。

sn_cim.CIMIntegrationAPI 拡張ポイントを拡張して、継続的改善管理 を他のアプリケーションと統合します。

関連情報

- 拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する
- サーバー側スクリプトでのスクリプト拡張ポイントの使用
- サーバー側 UI マクロの UI 拡張ポイントの使用
- クライアント側 UI スクリプティングのクライアント拡張ポイントの使用

改善フィールドの説明

改善イニシアチブフォームと関連リストのフィールドの説明です。

改善イニシアチブフォーム

フィールド	説明
番号	一意の CIM 番号。
ビジネスサービス	改善イニシアティブによって改善される CMDB ビジネスサービス。
サービスオファリング	この改善イニシアティブに関連付けられたサービスオファリング。
ビジネスプロセス	改善イニシアティブによって改善されるビジネスプロセス。 ビジネスプロセスを選択すると、[詳細] タブの改善領域の [タイプ] フィールドが自動的に [プロセス] に設定されます。
CIM コーディネーター	改善イニシアティブの完了を主に担当するユーザー。 CIM コーディネーターには、改善コーディネーター ロール (sn_cim.improvement_coordinator) が必要です。
承認者グループ	改善イニシアティブを承認する権限を持つユーザーのグループ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	CIM 承認者グループは継続的改善管理とともに追加されます。デフォルトは空です。
戦略	改善イニシアティブの影響を受ける戦略的目標。複数の戦略的目標を選択できます。戦略的目標は、ルックアップリストから追加できます。 ルックアップリストには、改善イニシアチブとの整合性を持たせるための 継続的改善管理 の戦略的目標と企業の企業戦略 の両方が含まれています。 企業戦略はナビゲーションメニューから追加できます 継続的改善 > 企業戦略. [事業計画者] および [組織] ナビゲーション メニューからもアクセスできます。 **注:** 改善イニシアティブに企業の戦略的目標との整合性がない場合は、ヘッダー バーの [却下] をクリックして改善イニシアティブを却下することができます。
状態	改善イニシアティブの状態。このフィールドは読み取り専用です。 • 新規 • 受入済み • 評価 • 承認済み • 処理中 • 保留中 • 監視/レビュー • クローズ済み • キャンセル
保留理由	改善イニシアティブを保留する理由。 **注:** このフィールドは、状態が保留中の場合にのみ表示されます。 改善イニシアティブが保留状態になると、すべての CIM タスクも保留状態になりますが、状態は手動で変更できます。 改善イニシアティブが保留になると、CIM タスクは前の状態に戻されます (手動で変更していない場合)。
優先度	インシデントまたは問題に対処すべき順序 (影響度や緊急度に基づきます)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• 1 - 重大 • 2：高 • 3：中 • 4：低 • 5 - 計画中
予定作業量	改善イニシアティブに必要なすべてのタスクを完了するための予定作業量。 • 小 • 中 • 大 • 特大
メリット	改善イニシアティブを完了することによって達成される利点の期待レベル。
完了率 (%)	完了した作業のパーセンテージ。パーセンテージは、この改善イニシアティブに属する CIM フェーズの完了状態に基づきます。たとえば、CIM フェーズが 5 つある場合は、それぞれが 20% の完了に貢献します。
簡単な説明	改善イニシアティブの簡単な説明です。
ビジネスの根拠	改善の重要性と、成功を測定するために使用されるメトリクスや KPI などの追加の詳細についての説明。

タブ

フィールド	説明
成功の評価方法	• 自動：PA インジケーター：改善 KPI。 • レポート：進捗状況を追跡するレポート。パフォーマンスアナリティクスを使用しないユーザーは、レポートを追加してイニシアティブを追跡できます。 • サーベイとアセスメント：アセスメントメトリクスタイプ。 • 手動：他のすべてのタイプ。
改善 KPI	改善イニシアティブの改善を評価するために使用される主要な KPI。 スコアカード表示アイコンからは、改善 KPI のパフォーマンスアナリティクススコアカードが起動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[成功の評価方法] フィールドが [自動：**PA** インジケーター] に設定されている場合にのみ表示されます。
ブレークダウン	改善 KPI の内訳 (存在する場合)。 注: このフィールドは、[自動：**PA** インジケーター] の成功の測定方法で改善 KPI が選択されている場合にのみ表示されます。
要素	KPI ブレークダウンの要素。 注: このフィールドは、ブレークダウンが選択されている場合にのみ表示されます。
ブレークダウンレベル 2	改善 KPI の第 2 レベルの内訳 (存在する場合)。 注: このフィールドは、第 1 レベルの内訳が選択された後にのみ表示されます。
第 2 要素	第 2 レベルの KPI ブレークダウンの要素。 注: このフィールドは、第 2 レベルの内訳が選択されている場合にのみ表示されます。
時系列	改善 KPI の時系列。 注: このフィールドは、改善 KPI が選択されている場合にのみ表示されます。
サーベイとアセスメント	改善イニシアティブに関連付けられたアセスメントメトリクスタイプ。 注: このフィールドは、サーベイとアセスメントの成功の評価方法に対してのみ表示されます。 改善イニシアティブがサーベイ管理アプリケーションの中から作成された場合、このフィールドは自動的には入力されません。
基準値	目標が設定された場合の成功の評価方法の基準値。
改善のパーセンテージ	改善目標の割合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、改善 KPI が選択されている場合にのみ表示されます。 KPI がパーセントタイプである場合、このフィールドは ([基準値] フィールドと [ターゲット値] フィールドに基づいて) 自動的に計算されます。
ターゲット値	絶対目標値。 注: [自動：**PA** インジケーター] の成功測定方法では、KPI がパーセント タイプでない場合、このフィールドは (基準値と改善のパーセンテージに基づいて) 自動的に計算されます。 目標値がすでにインジケーター、ブレークダウン、要素、およびアグリゲーションで設定されている場合、このフィールドは自動的に設定されます。ただし、[改善の割合] フィールドにパーセントを指定することで、この値を無効にすることができます。 このフィールドに設定されたターゲット値は、KPI のパフォーマンスアナリティクスインジケーターターゲットと同期されます (パフォーマンスアナリティクス > インジケーター > ターゲット) を開きます。
ターゲットレビュー日	目標を達成する必要がある日。 注: [自動：**PA** インジケーター] の成功測定方法では、目標日がすでにインジケーター、ブレークダウン、要素、およびアグリゲーションで設定されていても、このフィールドは自動的には設定されません。
期待される成果	改善イニシアティブによって期待される明確な成果物および更新 (新しいテンプレートに公開された更新プロセス、ナレッジベースに公開された作業指示書と FAQ など)。

[詳細] タブ

フィールド	説明
要求元	改善イニシアティブが作成された対象のユーザー。
タイプ	改善イニシアティブによって改善される領域。1 つまたは複数の領域を選択できます。 • 人々 • プロセス • テクノロジー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[ビジネスプロセス] フィールドに値が選択されると、[タイプ] フィールドは自動的に [プロセス] に設定されます。
ウォッチリスト	改善イニシアティブに更新が加えられたときに通知を受けるユーザー。
親イニシアティブ	この子イニシアティブに関連付けられた親イニシアティブです。 親イニシアチブを選択すると、関連付けられたすべての子イニシアチブが [子イニシアチブ] 関連リストに表示されます。
ソース/親 (Source/Parent)	改善イニシアティブが作成されたソースアプリケーションまたは親アプリケーション。 • コーチング機会 (COP) 改善イニシアティブがリンクされているコーチング機会レコード。 • CMDB 改善イニシアティブがリンクされている重複タスクの修復レコード。 • デマンド (DMND) 改善イニシアティブがリンクされているデマンドレコード。 • GRC 問題 改善イニシアティブがリンクされている問題レコード。 • インシデント (INC) 改善イニシアティブがリンクされているインシデント レコード。 • 問題 (PRB) 改善イニシアティブがリンクされている問題レコード。 • (サーベイ) アセスメントメトリクスタイプ 改善イニシアティブがリンクされているサーベイ定義レコードのアセスメントメトリクスタイプ。 **注:** このフィールドは、改善イニシアティブがコーチング、CMDB、デマンド管理、GRC、インシデント管理、問題管理、またはサーベイ管理アプリケーションから作成された場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブ

フィールド	説明
開始予定日	予定されている開始日。デフォルトでは、このフィールドには CIM イニシアチブが作成された日時が表示されます。
終了予定日	予定されている終了日。デフォルトでは、このフィールドには予定されている開始日の翌日の日付と時刻が表示されます。
実開始日	新しいイニシアティブの進捗が開始される日時です。
実終了日	イニシアティブに関連付けられた最後のタスクの完了日時です。

[メモ] タブ

フィールド	説明
追加コメント (顧客に表示)	顧客に表示される追加のコメントを表示するには、チェック ボックスをオンにします。 オンにすると、[追加コメント (顧客に表示)] フィールドの内容が表示されます。
作業メモ	改善イニシアティブに関する作業メモ。 **注:** 再承認のために改善イニシアティブを送信する際に必要です。

[クローズ メモ] タブ

フィールド	説明
クローズ コード	• 成功：目標を達成しました。 • 撤回：今後は不要/不適用です。 • 失敗：目標を達成できませんでした。
達成された結果カテゴリ	• コストの削減 • 収益の創出 • 時間の節約 • 顧客満足度 • 品質の向上
クローズ メモ	改善イニシアティブのクローズに関するメモ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CIM フェーズ関連リスト

フィールド	説明
番号	一意の CIMT フェーズ番号。
親	CIM フェーズが属する改善イニシアティブ。改善イニシアティブごとに複数の CIM フェーズが存在する可能性があります。 CIM フェーズは、タスクをグループ化し、終了予定日を設定し、追跡の目的で完了率を示します。
完了率 (%)	完了した作業のパーセンテージ。 パーセンテージは、この CIM フェーズに属する CIM タスクの完了状態に基づきます。 たとえば、CIM タスクが 5 つある場合は、それぞれが 20% の完了に貢献します。
終了予定日	フェーズの終了予定日。
実終了日	フェーズの終了日。
簡単な説明	フェーズの簡単な説明。
説明	(必須) フェーズの詳細な説明。

CIM タスク関連リスト

フィールド	説明
番号	一意の CIMT タスク番号。
親	CIM タスクが CIM フェーズに関連付けられている場合は、CIM タスクが属する改善フェーズ番号。CIM タスクは、1 つの CIM フェーズにのみ関連付けることができます。 CIM イニシアチブから直接 CIM タスクを作成することもできます。 CIM タスクは、改善イニシアティブの完了に必要な作業で構成されます。
有効	タスクがアクティブかどうかを示すチェック ボックス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アサイン先	主にタスクの完了を担当するユーザー。
改善イニシアチブ	CIM タスクが属する改善イニシアティブ番号。
優先度	インシデントまたは問題に対処すべき順序 (影響度や緊急度に基づきます)。 • 1 - 重大 • 2：高 • 3：中 • 4：低 • 5 - 計画中
状態	タスクの状態。 • 保留中 • オープン • 作業中 • 完了してクローズ • 未完了でクローズ • スキップしてクローズ • 保留中
保留理由	CIM タスクを保留する理由。 **注:** このフィールドは、状態が保留中の場合にのみ表示されます。 改善イニシアティブが保留状態になると、すべての CIM タスクも保留状態になりますが、状態は手動で変更できます。 改善イニシアティブが保留になると、CIM タスクは前の状態に戻されます (手動で変更していない場合)。
終了予定日	タスクの推定終了日。
簡単な説明	タスクの簡単な説明。
説明	タスクの詳細な説明。
作業メモ	タスクの作業メモ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

影響を受ける **KPI** 関連リスト

フィールド	説明
改善イニシアチブ	影響を受ける KPI が属する改善イニシアティブ番号。
影響を受ける KPI	改善イニシアティブの結果として生じた変更の影響を受けるその他の関連 KPI (改善 **KPI** とは別)。
ブレークダウン	影響を受ける KPI のブレークダウン。 **注:** このフィールドは、影響を受ける KPI が選択されている場合にのみ表示されます。
要素	KPI ブレークダウンの要素。 **注:** このフィールドは、ブレークダウンが選択されている場合にのみ表示されます。
ブレークダウンレベル 2	改善 KPI の第 2 レベルの内訳 (存在する場合)。 **注:** このフィールドは、第 1 レベルの内訳が選択された後にのみ表示されます。
要素レベル 2	第 2 レベルの KPI ブレークダウンの要素。 **注:** このフィールドは、第 2 レベルの内訳が選択されている場合にのみ表示されます。
スコアカードを表示	KPI のスコアカードを表示する関連リンク。 **注:** [KPI 詳細を表示] ボタンにより、改善 KPI の詳細が表示されます。

承認者関連リスト

フィールド	説明
状態	承認の状態。 • 未要求 • 要求済み • 承認済み • 却下

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• キャンセル • 不要
承認者	改善イニシアティブを承認する権限を持つユーザー。 承認者は、改善イニシアチブフォームの [承認者グループ] フィールドに設定されたグループのメンバーです。
コメント	承認改善イニシアティブのコメント。
作成日時	改善イニシアティブが作成された日。

継続的改善管理 と一緒にインストールされるコンポーネント

com.sn_cim プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

継続的改善管理 と一緒にインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	継承されるロール
改善要求者 [sn_cim.improvement_requester]	次のアプリケーション機能を実行できます。 • 改善イニシアティブを作成する • 自分の **CIM** 要求を表示する	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	継承されるロール
	• 監視対象の **CIM** 要求を表示する • すべての CIM 要求を表示する	
改善コーディネーター [sn_cim.improvement_coordinator]	改善コーディネーターとして改善のために自分にアサインされたすべての機能を実行できます。ただし次は除きます。 • 企業戦略を作成する • 改善を削除する 改善マネージャーの機能を実行することはで	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • 認定 • cmdb_query_builder • dependency_views • itil 問題/変更/インシデントのレコードを追加できます。 • ナレッジ • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user 既存のパフォーマンスアナリティクスインジケーターにアクセスでき、新しいインジケーターを作成できます。 • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer Benchmarks のデータと推奨事項を表示でき、ベンチマークの推奨事項から改善イニシアティブを作成できます。 • template_editor • view_changer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	継承されるロール
	きますが、改善コーディネーターは、改善コーディネーターとして改善マネージャーによってアサインされた改善のための機能のみを実行できます。 主な責務は、専門分野 (プロセスまたはサービスレベル) における改善を調整することです。 継続改善ワークベンチとダッシュボードの両方にアクセスできます。	• sn_coaching.admin • scrum_story_creator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	継承されるロール
改善マネージャー [sn_cim.improvement_manager]	すべてのアプリケーション機能を実行できます。 改善マネージャーは主に、新しい改善要求の初期承認、アサイン、クローズなどのすべての改善を担当します。また、改善マネージャーは、すべての改善の全体的な進捗状況を監視します。	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

自動翻訳

インストールされているスケジュール済みジョブ 継続的改善管理

スケジュール済みジョブ	説明
[PA の継続的改善]	毎日の CIM データの収集。
[PA の継続的改善]	過去の CIM データの収集。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
改善イニシアチブ	すべての改善イニシアチブが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_cim_register]	
CIM タスク [sn_cim_task]	改善イニシアティブのために作成された CIM タスクが含まれています。
影響を受ける KPI [sn_cim_related_kpi]	CIM 改善イニシアチブに関連する KPI が含まれています。
受信 CIM 統合 [sn_cim_inbound_m2m]	継続的改善管理 を他のServiceNow アプリケーションに統合する M2M テーブルが含まれています。受信 CIM データ連携を使用して、継続的改善管理 と統合されたアプリケーションから CIM レコードを作成できます。
送信 CIM データ連携 [sn_cim_outbound_m2m]	他の ServiceNow アプリケーションを 継続的改善管理 と統合する M2M テーブルが含まれています。送信 CIM データ連携を使用して、統合されたアプリケーションに基づいて CIM レコードからストーリーやナレッジ記事などの成果物を作成できます。

継続的改善管理 とともにインストールされるプロパティ

継続的改善管理プロパティにアクセスするには、 継続的改善 > アドミニストレーション > プロパティ.

注:
継続的改善管理のプロパティを設定するにはシステムアドミニストレーターロールが必要です。

プロパティ	説明
sn_cim.need_approval	継続的改善イニシアティブの承認プロセスを有効にします。デフォルトでは、改善には承認が必要で、承認後に「実装」状態に進むことができます。チェックボックスが有効になっている場合は、「受け入れ済み」ステータスから「承認済み」ステータスに進むために、改善を手動で承認する必要があることを示しています。 • タイプ：はい|いいえ • デフォルト値：はい このプロパティがオフの場合、改善は承認されると自動的に「承認済み」状態に進み、改善イニシアチブフォームの [承認者グループ] フィールドと [承認者] 関連リストは表示されません。
sn_cim.initiative_copy_attributes	改善イニシアティブのコピーを作成する際に、新しいイニシアティブにコピーされる属性 (フィールド値) のリスト。
sn_cim.create_default_phase	改善イニシアティブの作成時にデフォルトのフェーズを作成するには、このプロパティを有効にします。 • タイプ：はい|いいえ • デフォルト値：いいえ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

継続的改善管理 のクイックテスト

アプリケーション開発中およびアップグレード後に 継続的改善管理 の機能の継続を検証します。これらの自動テストをコピーおよび設定して、レビューが必要なカスタマイズを特定します。すべてのテストスイートとテストに合格する必要があります。

注:
CIM 自動テストを実行するには：

- 継続的改善管理自動化テスト (com.sn_cim_atf) プラグインを有効にする必要があります。
- *sn_cim.create_default_phase* システムプロパティを有効にする必要があります。詳細については、「継続的改善管理とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

名前	説明
CIM 親テストスイート	複数の子テストスイートを含む親テストスイート • CIM インバウンド統合 • CIM アウトバウンド統合 • CIM フェーズおよびタスク • CIM 状況フロー **注:** 子テストスイート間に依存関係はありません。
CIM インバウンド統合	インバウンド統合アプリケーションから改善イニシアチブを作成するためのテストを含むスイート • 問題管理 • インシデント管理 • デマンド管理 • コーチング • サーベイ管理 • アセスメント
CIM アウトバウンド統合	すべての CIM アウトバウンド統合のテストを含むスイート • 改善イニシアチブから： デマンドを作成してプロジェクトを作成します。 • 改善イニシアチブタスクから： ナレッジ記事、変更要求、コーチング機会、およびストーリーを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
CIM フェーズおよびタスク	CIM フェーズと CIM タスクの作成、ロールアップタスク、ロールアップフェーズ、および日付のテストを含むスイート
CIM 状況フロー	すべての CIM 状態関連テストを含むスイート
CIM：改善イニシアチブからデマンドを作成する	改善マネージャーロールを持つユーザーが改善イニシアチブからデマンドを作成できることをテストします。
CIM：改善イニシアチブからプロジェクトを作成する	プロジェクトマネージャーおよび改善マネージャーのロールを持つユーザーが改善イニシアチブからプロジェクトを作成できることをテストします。
CIM：改善イニシアチブタスクから変更要求を作成する	改善マネージャーロールを持つユーザーが改善イニシアチブタスクから変更要求を作成できることをテストします。
CIM：改善イニシアチブタスクからコーチング機会を作成する	コーチング admin および改善マネージャーのロールを持つユーザーが改善イニシアチブタスクからコーチング機会を作成できることをテストします。
CIM：改善イニシアチブタスクからナレッジ記事を作成する	ナレッジアドミンおよび改善マネージャーのロールを持つユーザーが改善イニシアチブタスクからナレッジ記事を作成できることをテストします。
CIM：改善イニシアチブタスクからストーリーを作成する	プロジェクトマネージャーおよび改善マネージャーのロールを持つユーザーが改善イニシアチブからストーリーを作成できることをテストします。
CIM：フェーズ内にタスクを作成する	フェーズ内にタスクを作成できることをテストします。
CIM：改善コーディネーターがタスクとフェーズを作成する	改善コーディネーターロールを持つユーザーがタスクとフェーズを作成できることをテストします。
CIM：承認済みから実装への改善コーディネーターの状況フロー	改善コーディネーターロールを持つユーザーが改善イニシアチブを承認済み状態から実装状態に変更できることをテストします。
CIM：改善マネージャーが戦略的目標を作成する	改善マネージャーロールを持つユーザーが戦略的目標を作成できることをテストします。
CIM：改善マネージャーがタスクとフェーズを作成する	改善マネージャーロールを持つユーザーがタスクとフェーズを作成できることをテストします。
CIM：改善マネージャーが改善イニシアチブを削除する	改善マネージャーロールを持つユーザーが改善イニシアチブを削除できることをテストします。
CIM：改善要求者はタスクまたはフェーズを作成できない	改善要求者ロールを持つユーザーがタスクまたはフェーズを作成できないことをテストします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
CIM：改善要求者が改善イニシアチブを作成する	改善要求者ロールを持つユーザーが改善イニシアチブを作成できることをテストします。
CIM：アセスメントからのインバウンド統合	サーベイアドミニストレーターロールを持つユーザーがアセスメントから改善イニシアチブを作成できることをテストします。
CIM：コーチング機会からのインバウンド統合	コーチング admin ロールを持つユーザーがコーチング機会から改善イニシアチブを作成できることをテストします。
CIM：デマンド管理からのインバウンド統合	デマンドマネージャーロールを持つユーザーがデマンドから改善イニシアチブを作成できることをテストします。
CIM：インシデント管理からのインバウンド統合	itil ロールを持つユーザーがインシデントから改善イニシアチブを作成できることをテストします。
CIM：問題管理からのインバウンド統合	itil ロールを持つユーザーが問題から改善イニシアチブを作成できることをテストします。
CIM：サーベイ管理からのインバウンド統合	サーベイアドミニストレーターロールを持つユーザーがサーベイから改善イニシアチブを作成できることをテストします。
CIM：評価から受け入れ済みへのイニシアチブの却下承認状態	評価状態の改善イニシアチブが承認者によって却下されたときに状態が受け入れ済みに戻ることをテストします。
CIM：実装から保留中へのイニシアチブ状況フロー	実装状態の改善イニシアチブを保留中状態に変更できることをテストします。
CIM：新規状態からクローズ済みまでのイニシアチブ状況フロー	新規状況の改善イニシアチブが受け入れ済み、評価、承認済み、実装、レビューの各状況を経てクローズ済みになることをテストします。
CIM：保留中から実装へのイニシアチブ状況フロー	保留中状態の改善イニシアチブを実装状態に変更できることをテストします。
CIM：保留中からレビューへのイニシアチブ状況フロー	保留中状態の改善イニシアチブをレビュー状態に変更できることをテストします。
CIM：レビューから実装へのイニシアチブ状況フロー	レビュー状態の改善イニシアチブを実装状態に変更できることをテストします。
CIM：新しいフェーズの終了予定日チェック	新しいフェーズの終了予定日が改善イニシアチブの開始予定日より少なくとも 1 日遅いことをテストします。
CIM：新しい改善イニシアチブのフェーズ作成	改善イニシアチブの作成時にフェーズが自動的に作成されることをテストします。
CIM：終了予定日が常に開始予定日より遅い	改善イニシアチブの終了予定日が改善イニシアチブの開始予定日より前でないことをテストします。
CIM：改善イニシアチブに対するロールアップフェーズの値のチェック	改善イニシアチブのフェーズレベルのロールアップ値 (完了率) が正確であることをテストします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
CIM：フェーズに対するロールアップタスクの値のチェック	フェーズのタスクレベルのロールアップ値 (完了率) が正確であることをテストします。
CIM：承認プロセスフローをスキップする	[継続的改善管理の承認プロセスを有効にする] イニシアティブプロパティがクリアーされた場合に承認プロセスがスキップされることをテストします。
CIM：受け入れ済み状態のイニシアティブをキャンセルに送信する	受け入れ済み状態の改善イニシアチブをキャンセルアクションのために送信できることをテストします。
CIM：再承認のために承認済み状態のイニシアティブを送信する	承認済み状態の改善イニシアチブを再承認アクションのために送信できることをテストします。
CIM：受け入れ済みに戻すために評価状態のイニシアティブを送信する	受け入れ済みに戻すアクションのために評価状態の改善イニシアチブを送信できることをテストします。
CIM：再承認のために実装状態のイニシアティブを送信する	実装状態の改善イニシアチブを再承認アクションのために送信できることをテストします。

関連情報

クイックスタートテスト

廃止された継続的改善ダッシュボード

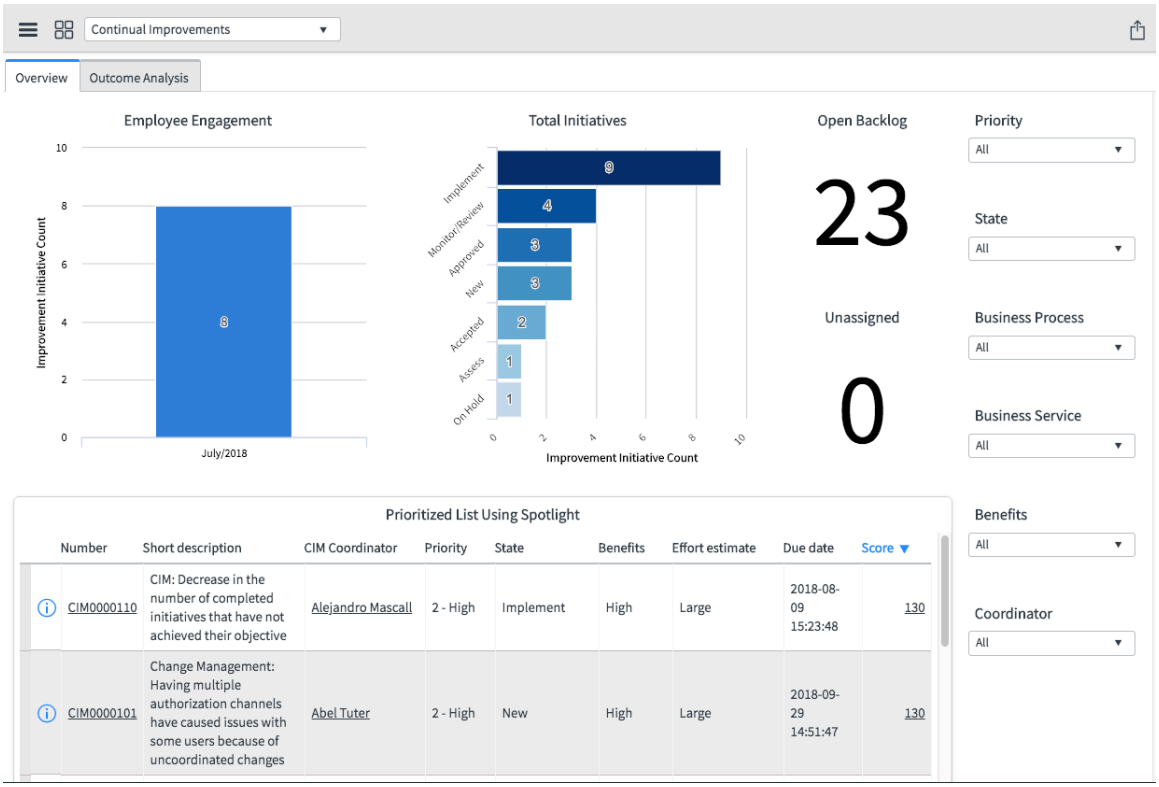
継続的改善ダッシュボードを使用すると、改善プロセスコーディネーターまたはマネージャーは、次に開始するプロセス、特定の時点で進行中であるイニシアチブの数、および従業員の参加状況を判断できます。

このダッシュボードは Continual Improvements Management プラグインに含まれています。

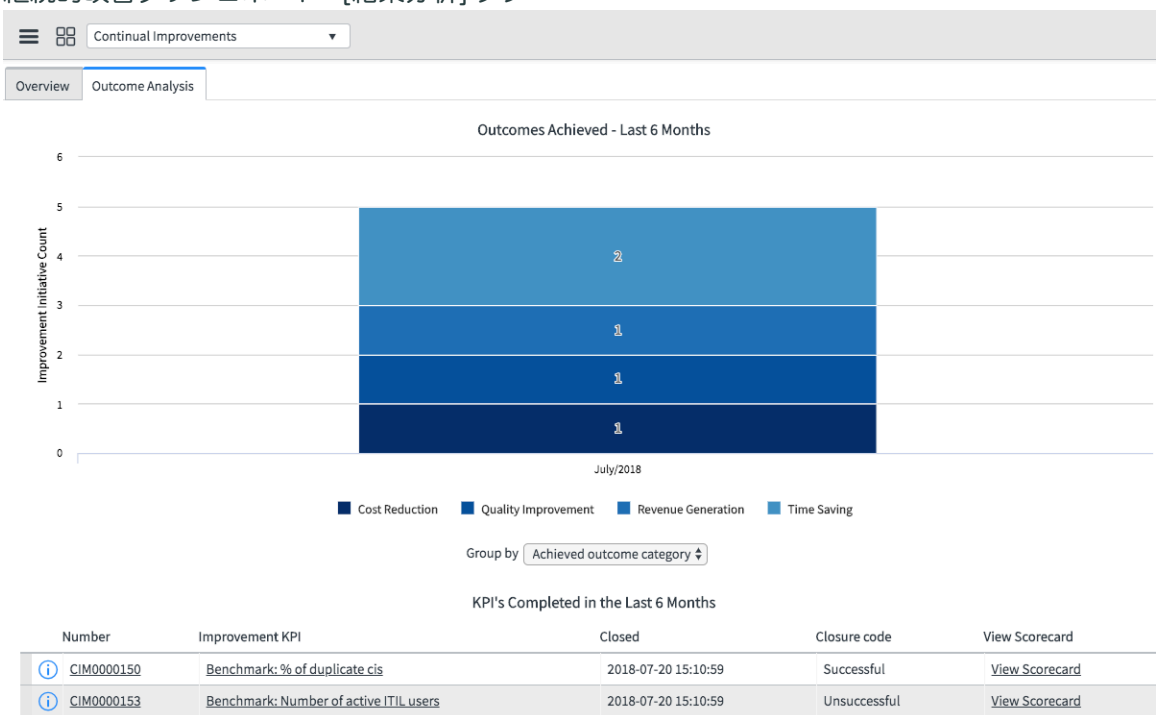
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

継続的な改善ダッシュボード、[概要] タブ



継続的改善ダッシュボード - [結果分析] タブ



エンドユーザーとロール

エンド ユーザー	必要なロール
改善プロセスコーディネーター：各自のイニシアチブのステータスを確認する必要があります。	sn_cim.improvement_coordinator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンド ユーザー	必要なロール
改善プロセスマネージャー：すべての改善プロセスの状態を確認し、必要な場所に従業員をアサインすることができる必要があります。	sn_cim.improvement_manager

データの可視化

継続的改善ダッシュボードには、次の可視化が含まれています。

レポートタイトル	タイプ	説明
従業員のエンゲージメント	列	ステータスが「クローズ済み」または「キャンセル済み」でない (作成別にトレンド化)
イニシアチブ合計数	水平バー	ステータスが「クローズ済み」または「キャンセル済み」でない (ステータス別にグループ化)
オープンバックログ	Single Score	状態がクローズ済みまたはキャンセル済みでない
アサイン解除済み	単一スコア	CIM コーディネーターが空で、状態がクローズ済みまたはキャンセル済みでない
スポットライトを使用した優先度付きリスト	リスト	名前：メリット高クエリ：benefit=high 重み付け：50
		名前：メリット低クエリ：benefit=low 重み付け：30
		名前：メリット中クエリ：benefit=medium 重み付け：40
		名前：予定作業量特大クエリー：cim_estimate=4 重み付け：50
		名前：予定作業量大クエリー：cim_estimate=3 重み付け：40
		名前：予定作業量中クエリー：cim_estimate=2 重み付け：30
		名前：予定作業量小クエリー：cim_estimate=1 重み付け：20
		名前：優先度 1 クエリー：priority=1 重み付け：50
		名前：優先度 2 クエリー：priority=2 重み付け：40
		名前：優先度 3 クエリー：priority=3 重み付け：30
		名前：優先度 4 クエリー：priority=4 重み付け：20
		名前：優先度 5 クエリー：priority=5 重み付け：10

経費ライン

経費ラインを使用すると、コストを追跡し、ポイントインタイム コストが発生した時期を表すことができます。経費ラインは、手動で作成するか、定期的な経常費用の処理によって生成することができます。

経費ラインプラグインは、すべてのインスタンスに対して有効です。経費配分および経費配分ルール モジュールを使用するには、コスト管理プラグインを有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

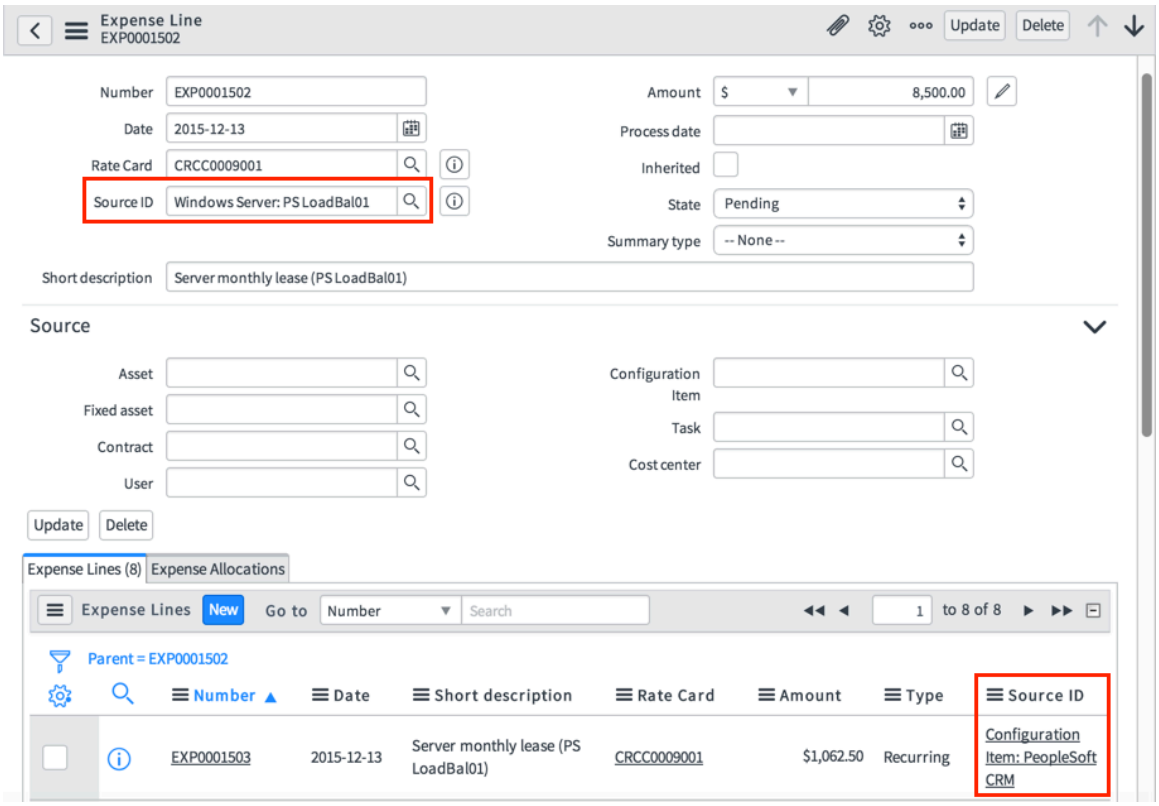
自動翻訳

Now Platformでは、資産を作成すると自動的に経費ラインが生成され、資産レコードの [コスト] または [数量] フィールドを変更すると経費ラインが自動的に更新されます。

financial_mgmt_admin ロールと financial_mgmt_user ロールを持つユーザーが、経費ラインを処理できます。

経費ラインは、資産管理、CMDB、コスト管理、および契約管理と密接に連携していますが、任意のアプリケーションで使用できます。経費ラインレコードの [ソース **ID**] フィールドは、任意のテーブルの任意のレコードにリンクすることができます。この識別子により、契約、個別の資産、単一の構成アイテム、ソフトウェアのインストール、リース、サービス契約、ユーザー、グループなどのさまざまなアイテムに経費を関連付けることができます。

資産月額リースの経費ラインの例



関連情報

- 資産管理
- 構成管理データベース (CMDB)
- コスト管理
- 契約管理

経費ライン とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが Expense Line プラグインとともにインストールされます。

経費ラインとともにインストールされるテーブル

テーブルは、経費ラインのアクティブ化とともに追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
経費ライン [fm_expense_line]	経費ラインに関する情報 (関連するレートカードへのリンクなど) を格納します。経費ラインのステータスと次の処理予定日が含まれます。

経費ラインとともにインストールされるロール

ロールは、Expense Line のアクティブ化とともに追加されます。

ロール	ロールを含む	説明
財務アドミン [financial_mgmt_admin]	[financial_mgmt_user]	割り当てユニット、固定資産、減価償却、レートカード、配布コスト、経費ライン、経費配分の作成/書き込み/削除ができます。
財務ユーザー [financial_mgmt_user]	なし	割り当てユニットと経費配分の読み込みができます。レートカードと経費ラインの作成/読み込み/書き込みができます。固定資産、減価償却、配布コストの作成/読み込み/書き込み/削除ができます。

Expense Line とともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルードは、経費ラインのアクティブ化とともに追加されます。

スクリプトインクルード	説明
ExpenseLine	経費ラインレコードを作成するのに役立ちます。
ExpenseManagementUtils	ファイナンシャルマネジメントモジュール用のユーティリティを提供します。
ExpenseManagementUtilsAJAX	経費ライン用の AJAX ユーティリティを提供します。

Expense Line とともにインストールされるクライアントスクリプト

クライアントスクリプトは、Expense Line のアクティブ化とともに追加されます。

クライアントスクリプト	テーブル	説明
継承されている場合はソースを取り込む	[fm_expense_line]	経費ラインが継承されている場合、親経費ラインのソースフィールドを経費ラインレコードの現在の行にコピーします。
資産からソースフィールドを取り込む	[fm_expense_line]	ソース資産が変更された場合、Expense Line レコードの関連するソースフィールドを更新します。たとえば、資産ソースフィールドが変更された場合は、構成アイテムソースフィールドも更新されます。
ci からソースフィール	[fm_expense_line]	Expense Line レコードのソース構成アイテムが変更された場合、関連するソースフィールドを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントスクリプト	テーブル	説明
ドを取り込む		
契約からソースフィールドを取り込む	[fm_expense_line]	Expense Line レコードのソース契約が変更された場合、関連するソースフィールドを更新します。
タスクからソースフィールドを取り込む	[fm_expense_line]	Expense Line レコードのソース タスクが変更された場合、関連するソース フィールドを更新します。

Expense Line とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルールは、Expense Line のアクティブ化とともに追加されます。

ビジネスルール	テーブル	説明
経費ラインを作成	[alm_asset]	資産が統合されたソフトウェアライセンスでない限り、資産コストに基づいて新しい資産の経費ラインを自動的に作成します。
ソース割り当てフィールドを設定	[fm_expense_line]	ソース ID が変更されたときに、関連するソースフィールドを設定します。たとえば、資産がソース ID になった場合は、資産ソースフィールドと構成アイテムソースフィールドが自動的に設定されます。
コストを更新	[alm_consumable]	数量が減少したときに消耗品のコストを更新します。

ドメインセパレーションと Expense Line

経費ライン処理では、ドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

経費の表示

経費ラインはさまざまな方法で使用できます。たとえば、特定の契約に関連付けられている経費を表示する方法などです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：asset または contract_manager

このタスクについて

手順

1. 次のように移動する。 契約 > 契約 > **All** (すべて).
2. 契約を選択します。
3. [経費ライン] 関連リストを表示します。
   契約のすべての経費ラインが一覧表示されます。契約の総コストとその現在の価値も表示されます。
4. 詳細を表示する経費ラインを選択します。

経費ラインと経費配分

経費ラインアプリケーションは、コストを追跡し、発生した経費を記録します。経費配分では、経費をユーザー、グループ、部門などのアイテムに関連付けることができます。

経費ラインは、あらゆるアプリケーションから生成される可能性があり、ビジネスエンティティに経費を割り当てる目的で使用されます。そのため、コスト管理における重要なコンポーネントです。経費ラインは、手動で作成するか、定期的な処理によってコストが作成されたときに自動的に生成することができます。

financial_mgmt_admin ロールと financial_mgmt_user ロールを持つユーザーが、経費ラインと経費配賦ルールを処理できます。

経費割り当てルールを使用するには、コスト管理 アプリケーションを有効にします。

割り当てルールの作成

経費配分ルールを使用すると、ユーザー、グループ、部門などのアイテムに経費を関連付けることができます。

始める前に
経費配分ルールを使用するには、コスト管理 を有効にします。

必要なロール：admin、financial_mgmt_admin、または financial_mgmt_user

このタスクについて

注:
経費割り当ては、すぐに利用可能なスケジュール済みジョブである [経費割り当ての処理] によって生成されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コスト > アドミニストレーション > 経費割り当てルール.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに入力します。

割り当てルールのフィールド

フィールド	説明
名前	割り当てルール名。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
テーブル	割り当てルールが関連付けられているテーブル。
割り当てフィールド	経費配分を設定するテーブルのフィールド。
継承	経費配分を継承するかどうかを示すチェックボックス。
アクティブ	経費配分が使用可能かどうかを示すチェックボックス。
パーセンテージ	テーブルとフィールドの組み合わせに割り当てられた経費ラインの割合。[詳細] チェックボックスがオンの場合は使用できません。
サマリータイプ	経費配分のカテゴリ：ビジネスを成長、ビジネスを運営、またはビジネスを変革。経費配分の分類はレポート作成の際に役立つ可能性があります。
条件	経費配分が適用される条件。[詳細] チェックボックスがオンの場合は使用できません。
詳細	[スクリプト] フィールドを表示するかどうかを示すチェックボックス。
スクリプト	経費配分を決定するスクリプトフィールド。このフィールドは、[詳細] チェックボックスがオンの場合にのみ使用できます。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

条件ビルダー

経費ラインの自動作成

経費ラインを自動的に作成して、経費の正確な報告を促進することができます。

有効にすると、以下のプロセスで自動的に経費ラインが生成されます。

- アクティブな CI レートカードが毎月処理され、レートカードの CI ごとに経費ラインが生成されます。CI リレーションシップが変更された場合、既存の経費ラインは影響を受けません。変更は、次回の予定された経費ラインで反映されます。
- アクティブな配布コストが毎月処理され、配送ルールの目標に基づいて経費ラインが生成されます。
- タスクレートカードのクローズ済みタスクが処理され、経費ラインが生成されます。

経費ラインは、外部システムからインポートすることも、スクリプトから生成することもできます。サーバー側スクリプトから経費を生成する場合は、ExpenseLine API を使用します。

関連情報

CI 関係の作成または編集

経費ラインの手動作成

経費ラインを 1 つのレベルか、または階層として作成して、経費情報をより適切に整理することができます。

始める前に

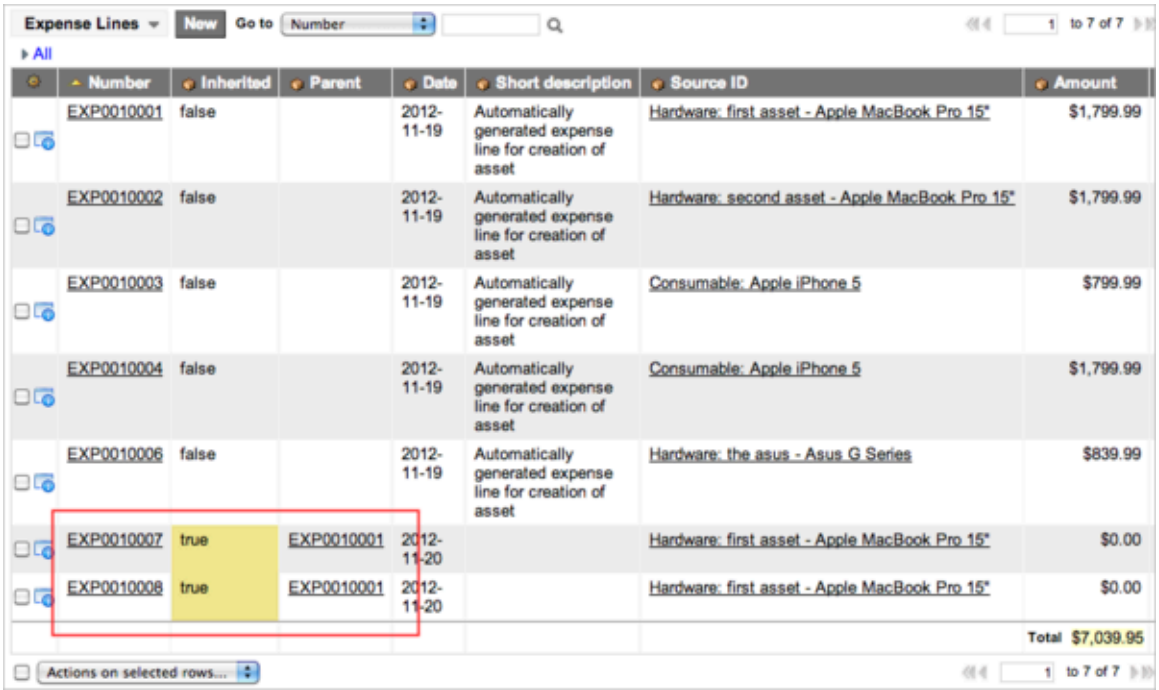
必要なロール：admin、financial_mgmt_admin、または financial_mgmt_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
組織にとって階層が適している場合は、階層を使用します。以下の例で、最後の 2 つの経費ラインは経費ライン番号 EXP0010001 の下のレベルです。

階層内の経費ライン



手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コスト > 経費ライン.
2. 経費ラインレコードを開きます。または、[新規] をクリックして新しい経費ラインを作成します。
3. フォームに入力します。

経費ラインの表

フィールド	説明
番号	経費ラインを識別する一意の番号。
日付	経費ラインが作成された日付。
レートカード	経費ラインが関連付けられているレートカードの識別番号。
レートタイプ	経費ラインの生成時に考慮されるレートタイプ。このフィールドは読み取り専用です。
ソース ID	経費ラインに関連付けられているアイテムの識別番号。このフィールドが入力されると、対応する情報がこのフォームの [ソース] フィールドに自動的に追加されます。
総計	[ソース **ID**] フィールドで指定されたアイテムの金額。貸方を指定する場合は負の値を入力します。
処理日	経費ラインが処理される日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
継承	経費ラインが別の経費ラインにあるかどうかを示すチェックボックス。
状態	経費ラインの現在の状態 ([保留中] または [処理済み])。
サマリータイプ	経費ラインのカテゴリ：ビジネスを成長、ビジネスを運営、またはビジネスを変革。経費ラインの分類はレポート作成の際に役立つ可能性があります。
簡単な説明	経費ラインの簡単な説明。
資産	経費ラインに関連付けられている資産の識別番号 (存在する場合)。
固定資産	この経費ラインに資産が含まれている固定資産。固定資産は、1 つ以上の個別の資産 (ハードウェア資産やソフトウェア資産など) を保持するコンテナーです。名前付きの [資産] が固定資産に含まれている場合、このフィールドには適切な固定資産が自動的に入力されます。
契約	[資産] に関連付けられている契約の識別番号 (契約番号ではない)。
ユーザー	[資産] に関連付けられているユーザーの名前 (存在する場合)。
構成アイテム	経費ラインに関連付けられている構成アイテムの名前 (存在する場合)。
タスク	経費ラインに関連付けられているタスクの識別番号 (存在する場合)。
コストセンター	[ソース **ID**] で識別されたアイテムを財務的に担当するコスト センター。

自動翻訳

関連情報

固定資産の作成

経費ラインの削除

経費ラインを削除すると、経費ラインから生成されたすべての経費配分も削除されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

経費ラインと経費配分の削除は、誤って作成した場合にのみ、緊急の場合に限定して行ってください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コスト > 経費ライン.
2. 経費ラインを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [選択した行のアクション] ドロップダウンメニューで、[削除] を選択します。
4. 確認ダイアログ ボックスで、[削除]をクリックします。

サンプル割り当てルールの作成

インシデントのコストを問い合わせユーザーの部門に割り当てるサンプル経費配分ルールを作成することができます。

始める前に

経費配分ルールを使用するには、コスト管理アプリケーションを有効にします。

必要なロール：admin、financial_mgmt_admin、または financial_mgmt_user

手順

1. コスト > アドミニストレーション > 経費割り当てルール
2. [**New**] をクリックします。
3. [名前] に、「インシデントの問い合わせユーザーの部門」と入力します。
4. [テーブル]で、[インシデント]を選択します。
5. [割り当て] フィールドでコントロールをクリックし、[問い合わせユーザー] 要素を展開して、部門を選択します。
6. [パーセンテージ] に「100」と入力し、すべての経費を問い合わせユーザーの部門に割り当てます。
7. [有効] チェックボックスをオンにします。
8. [送信] をクリックします。
   インシデントの経費ラインが作成された後、割り当てルールによって経費ラインが処理され、経費と総額を問い合わせユーザーの部門にリンクする経費配分が生成されます。経費は、経費配賦レコードの [ターゲット] フィールドに格納されます。

関連情報

コスト管理

スクリプト化された割り当ての使用

スクリプト化された割り当てでは、スクリプトを実行して、カスタムの割り当て量とターゲットを定義します。

始める前に

必要なロール：admin、financial_mgmt_admin、または financial_mgmt_user

このタスクについて

スクリプト化された割り当てを使用して、次のいずれかの操作を実行できます。

- コストセンターの現在のヘッドカウントに基づいて、すべてのコストセンターに経費を割り当てます。
- 使用状況データを照会して、ターゲットに割り当てる割り当て金額を決定します。
- ビジネスサービスを使用しているビジネスユーザーを追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コスト > アドミニストレーション > 経費割り当てルール.
2. 経費配賦ルールを選択します。
3. [詳細] チェックボックスをオンにします。
4. 次の概念に基づいてスクリプトを構築します。
   - 割り当て量の計算に使用するターゲットレコードおよびデータを照会します。
   - ExpenseAllocation API を使用して割り当てレコードを作成します。

   スクリプトの処理中に使用できる変数は次のとおりです。
   - *allocation*：割り当ての作成に使用する経費割当オブジェクト。
   - *expense*：処理中の expense_line の GlideRecord。
   - *rule*：このルールの GlideRecord。

   割り当てレコードを作成するには、すでにスクリプトのスコープ内でインスタンス化されている割り当てオブジェクトを使用します。

```
allocation.createAllocation(targetGlideRecord, amount);
```

ドメインセパレーションと Expense Line

経費ライン処理では、ドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

DevOps チェンジベロシティ

ServiceNow DevOps チェンジベロシティを使用すると、DevOpsツールチェーンからServiceNowプラットフォームにデータをインポートして、コンプライアンスを犠牲にすることなく変更を迅速に提供できます。

継続的インテグレーション (CI) パイプラインと継続的展開 (CD) パイプラインから変更要求を自動的に作成し、ポリシーに基づいて変更要求を自動的に承認できます。これにより、開発者はツールを使い続けながら可視化を提供し、変更要求の承認に必要な時間を短縮し、監査証跡を提供できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始めましょう

探索 DevOps 変更が提供する主な機能とビジネス価値について説明します	構成 コア構成の設定	統合 DevOps 変更速度管理と DevOps ツールチェーンの統合
使用。 DevOps チェンジベロシティを使用して、パイプラインでの変更要求の作成を自動化します	参照 コンポーネント、フォームフィールド、一般的なガイドラインに関する詳細を取得します	

トラブルシューティングとサポート

- で質問や回答をする ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索 -
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps チェンジベロシティ の探索

開発チームと変更管理チームが変更を加速し、DevOps ツールチェーンを ServiceNow® に接続して、DevOps ツールデータを使用して変更プロセスを自動化するために、ServiceNow DevOps チェンジベロシティ がどのように役立つかについて説明します。

DevOps チェンジベロシティの概要

DevOps チェンジベロシティDevOps計画、コーディング、テスト、オーケストレーションのツールチェーンからデータを収集し、ソフトウェアデリバリーライフサイクル全体を可視化します。これにより、開発チームと運用チームの両方が、エンドツーエンドのアクティビティ (計画、開発、構築、テスト、展開、および運用) 全体を単一の画面で確認できるようになります。

DevOps チェンジベロシティ アプリケーションには主に次のメリットがあります。

変更の自動化

変更ワークフローと承認の決定を自動化して、ガバナンスとコントロールを確保しながら変更速度を向上させます。DevOps変更要求を自動的に作成して完了し、入力データに基づいて承認の決定を自動化します (自動承認、自動却下、または手動承認)。

変更のトレーサビリティ

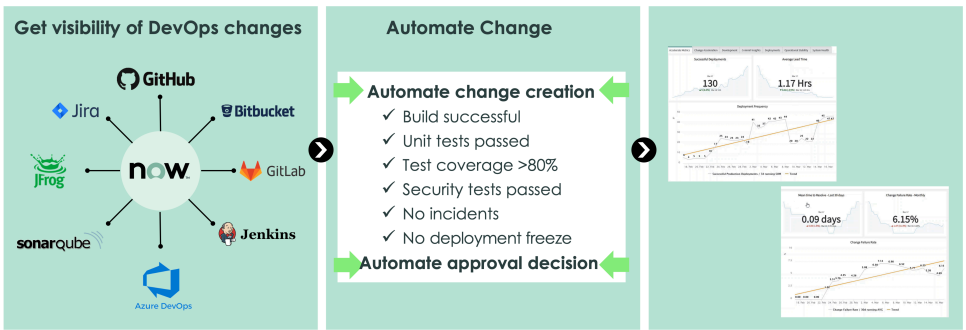
変更要求を使用して作業アイテム、コミット、アーティファクト、ビルド、およびリリースの進捗状況を追跡することで、透明性を高め、関係するすべてのペルソナに信頼できる唯一の情報源を提供します。

DevOps インサイト

エンドツーエンドのソフトウェアデリバリーバリューチェーンと接続されたツール全体にわたるフローメトリクス、変更促進メトリクス、およびその他の KPI を表示します。

DevOps チェンジベロシティ アプリケーションがサポートするツールの詳細については、「DevOps チェンジベロシティ の統合」を参照してください。

DevOps チェンジベロシティ を使用して段階的に進めて、価値実現の期間を短縮する方法については、「のユーザージャーニー DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。



ペルソナに応じた DevOps チェンジベロシティ のメリット

ペルソナ	課題	DevOps チェンジベロシティ のメリット
開発者	• 変更承認のフィードバックループが長い。 • データを手動で収集する。	• 統合によるデータ収集プロセスが自動化される。 • 変更要求を手動で作成したり、手動で証拠を提供したり

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ペルソナ	課題	DevOps チェンジベロシティ のメリット
	• 作業アイテムの変更から回転椅子 (複数のインターフェイスにデータを入力) • DevOps ライフサイクル全体のエンドツーエンドの可視化の欠如 • 管理タスクにかなりの時間がかかる。	して時間を無駄にすることはありません • 実際の開発作業にかける時間が増える。 • 開発者が独自のツールで作業を続けることができる。
変更マネージャー	• 増え続ける変更への対応の難しさ • 人間の介入が本当に必要な変更のみに集中できない。 • 手作業で監査要求に対応している。 • データ収集にかなりの時間がかかる。	• 自動フローにより変更プロセスが迅速化する。 • パイプライン、テスト、変更などを単一ツールで可視化する。 • 変更内容とコントロールの文書作成を自動化する。 • データに基づく適切な変更ガバナンスが自動化される。 • ワンクリックで監査応答
リリースマネージャー	• 変更とリリースを相関して進捗状況を評価できない。 • デリバリプロセスから手動タスクをなくせない。	• リリース計画と進捗状況に対する可視化が向上する。 • 統合により自動化されるタスクが増加する。 • リリースの信頼性の向上
アプリケーション開発リーダー	• チームとバリューストリーム全体を可視化できない。 • チームのパフォーマンス比較データが得られない。 • パフォーマンスボトルネックの特定と解決ができない。	• バリューストリーム全体を可視化できる。 • チームパフォーマンスの表示が正規化される。 • ボトルネックを特定して適切なアクションを実行できる。
運用およびサポートチーム	• 予測と修復速度の制限 • 変更コンテンツと影響に対する可視化の欠如 • 変更、リリース、インシデントを相関付けるツールが多すぎる。	• 単一ツールで変更とインシデントを管理する。 • 変更とインシデント間の相関が容易 • 可視性の向上による平均解決時間 (MTTR) の短縮

自動翻訳

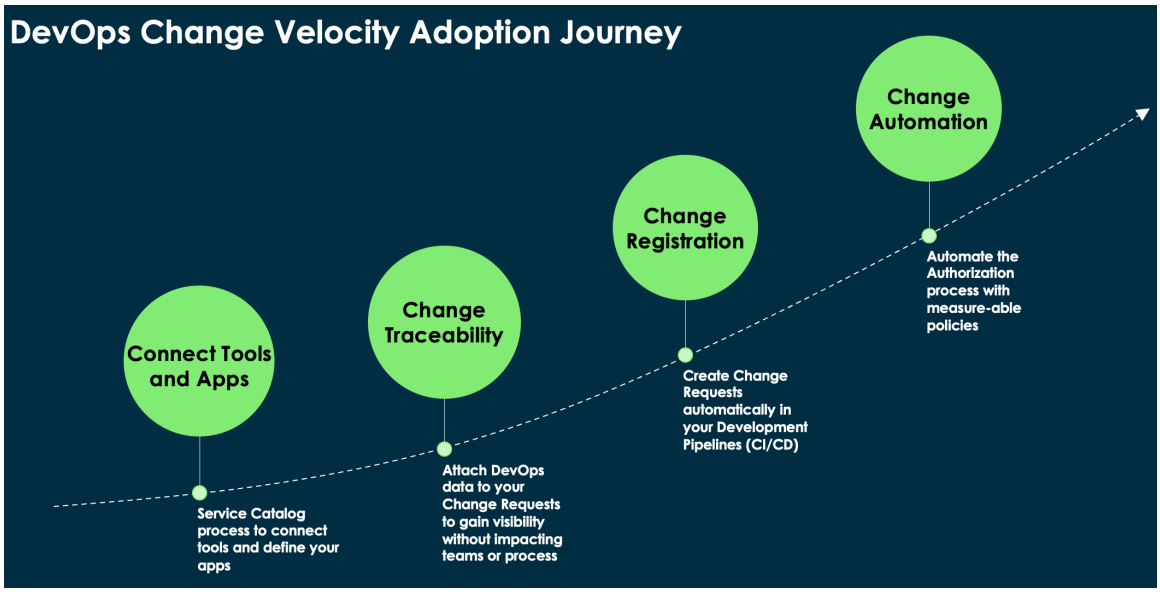
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ペルソナ	課題	DevOps チェンジベロシティ のメリット
IT コンプライアンス責任者	• 可視化が限定的な状態でコンプライアンスを確認する。 • リスクを評価するためのデータとプロセスに透明性がない。	• 自動化された変更ポリシーによりコンプライアンスを確保する。 • データ収集の自動化によりコントロールと可視化が向上する。

ユーザー定着過程、サポートされている統合、インサイトなどの詳細については、以降のセクションを参照してください。

のユーザージャーニー **DevOps** チェンジベロシティ

変更承認の完全な自動化に向けた段階的 (クロール、ウォーク、ラン、フライ) アプローチを有効にするには、 DevOps チェンジベロシティ アプリケーションのアダプションジャーニーをレビューします。



継続的インテグレーション (CI) パイプラインと継続的展開 (CD) パイプラインからの変更要求の作成を自動化し、それらを自動的に承認することが DevOps 変更速度管理の最終目標ですが、この段階的な方法で実装にアプローチできます。ここでの各フェーズは、前のフェーズよりも価値を高め、既存のプロセスに対する最小限の変更で開始できるようにします。

1. ツールとアプリケーションの接続:主要な DevOps ツールを統合し、これらのツールから追跡する主要なオブジェクトを選択して開始します。これは、パイプラインや開発資産を変更することなく行うことができます。次に、最初にオンボーディングするチームの DevOps アプリを作成します。ツールから Now Platform にデータを取り込むには、このフェーズを完了する必要があります。

   ツールの統合の詳細については、「 DevOps チェンジベロシティ とサードパーティツールの統合」を参照してください。

2. 変更のトレーサビリティ:主要なDevOpsツールとの統合を確立すると、これらのツールからの関連データが ServiceNowされ始めます。その後、既存のプロセスを引き続き使用して変更を作成できますが、数回クリックするだけですべての関連情報を変更要求に追加できるため、時間を節約できます。この情報には、ストーリー、コードのコミット、テスト結果、品質スキャンなどが含まれま

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

す。変更要求フローのモデル化の詳細については、「DevOpsフローのカスタマイズ」を参照してください。

これらの 2 つのフェーズが完了すると、 次の 2 つのフェーズに進むことができます。これは、変更プロセスの自動化の実現、展開の迅速化、速度の向上に役立ちます。既存のプロセスやパイプラインを変更する必要がないため、これら 2 つのフェーズから実装を開始できます。

3. 変更登録:このフェーズでは、CI/CD パイプラインからの変更要求の作成を自動化することで、価値をさらに高めます。このフェーズでは、チームの CI/CD パイプラインを変更して、変更要求の自動作成を有効にする必要があります。この自動化により、開発者は変更要求を手動で入力する必要がなくなり、人為的ミスのリスクが軽減されるため、時間が節約されます。詳細については、「パイプライン内の DevOps 変更要求の詳細の構成」を参照してください。
4. 変更の自動化: これは価値実現の最終フェーズであり、ツールからのデータがリアルタイムで ServiceNow され、変更要求が自動的に作成され、データ駆動型ポリシーに基づいて自動的に承認または拒否されます。このフェーズでは、ポリシーガイドラインを作成し、入力データに基づいて自動化された変更承認決定を有効にして、リスクを軽減し、変更の成功率を高める必要があります。詳細については、「DevOps変更プロセスの加速」を参照してください。

インサイトダッシュボードは、これら 4 つのフェーズを通じて、運用レポートとビジネスレポートを分析し、開発プロセスの全体的な効率と成長を判断するのに役立ちます。

DevOps チェンジベロシティ の統合

DevOps チェンジベロシティ が外部DevOpsツールチェーンとどのように統合されるか、およびこの統合でサポートされているツールの概要について説明します。

外部ツールとの DevOps チェンジベロシティ 統合は、REST エンドポイントを公開して、これらのツールからリアルタイムで Webhook 通知または直接 REST 呼び出しを受信することで実現されます。さらに、 DevOps チェンジベロシティ ではポーリングを使用してこれらのツールからデータをインポートできます。DevOps API を使用すると、コーディング、計画、またはオーケストレーションツールとの統合が可能になります。詳細については、「 DevOps API 」を参照してください。

サポートされているツール

DevOps チェンジベロシティ アプリケーションには、データをインポートするために一般的に使用される次の DevOps ツールを接続するためのコネクタがデフォルトで用意されています。使用しているツールがこのリストに含まれていない場合は、手動で接続して統合を構成できます。「でのユーザー作成の統合 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

ツールタイプ	ツールとサポートされているバージョン

計画	• Azure Boards (最新のクラウドバージョンAzure DevOps)
	• Azure DevOps Server (バージョン 2022.0.1)
	• Jira サーバーと Jira クラウド (最新のクラウドバージョン)
	• ServiceNow アジャイル開発 2.0
	• GitHub (最新のクラウドバージョン)
	• GitHub Enterprise (バージョン 3.7)
	  ○ 基本認証
	  ○ OAuth
	• Rally(クラウド最新版)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツールタイプ	ツールとサポートされているバージョン
コーディング	• Azure Repos (最新のクラウドバージョンAzure DevOps) • Azure DevOps Server (バージョン 2022.0.1) • Bitbucket (オンプレミスバージョン 7.19.2) • GitHub (最新のクラウドバージョン) • GitHub Enterprise (バージョン 3.7) ○ 基本認証 ○ OAuth • GitLab (オンプレミスまたは最新のクラウドバージョンの場合はバージョン 13.0.6)
オーケストレーション	• Azure Pipelines (最新のクラウドバージョンAzure DevOps) サポートされているジョブ: ○ エージェントジョブ ○ エージェントレス (サーバー) ジョブ • Azure DevOps Server (バージョン 2022.0.1) • Jenkins (バージョン2.289.1) サポートされているジョブ: ○ フリースタイルプロジェクト ○ フォルダー (デフォルトは 3 レベル) ○ パイプライン ○ マルチ分岐パイプライン • GitLab (オンプレミスまたは最新のクラウドバージョンの場合はバージョン 13.0.6) • GitHub (最新のクラウドバージョン) • GitHub Enterprise (バージョン 3.7) ○ 基本認証 ○ OAuth • Argo CD(クラウド最新版)
リポジトリアーティファクト	• JFrog (オンプレミスまたは最新のクラウドバージョンの場合はバージョン 7) • Azure Artifacts (最新のクラウドバージョンAzure DevOps) • Azure DevOps Server (バージョン 2022.0.1)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツールタイプ	ツールとサポートされているバージョン

テスト	次のサポートされているオーケストレーションパイプラインのパイプライン実行の一部としてテストが実行されると、その情報がテストサマリーに表示されます
	• GitHub (最新のクラウドバージョン)
	• GitHub Enterprise (バージョン 3.7)
	  ○ 基本認証
	  ○ OAuth
	• GitLab (オンプレミスまたは最新のクラウドバージョンの場合はバージョン 13.0.6)
	• Azure DevOps (最新のクラウドバージョン)
	• Azure DevOps Server (バージョン 2022.0.1)
	• Jenkins (バージョン2.289.1)

ソフトウェア品質	SonarQube (バージョン 8.9.6 以降のクラウドバージョン) スキャンのサポート対象: • Azure DevOps pipelines (最新のクラウドバージョン) • Azure DevOps Server (バージョン 2022.0.1) • Jenkins (ver 2.289.1) パイプライン
機能フラグ	分割 (最新のクラウドバージョン)
セキュリティ	• Veracode (最新のクラウドバージョン) • Checkmarx One (ver 1.0.17) • Checkmarx SAST (バージョン 1.0.16)

サードパーティの拡張機能

ServiceNow 拡張機能を使用して、DevOps でパイプラインをモデル化し、SonarQube などのツールの分岐分析を構成します。

Jenkins や Azure DevOps などのアプリケーションには、追加の拡張機能が必要になる場合があります。これらの拡張機能は ServiceNow DevOps ネイティブ REST API とプッシュ通知のみを使用して統合できない場合に使用されます。

Jenkins のプラグイン ServiceNow DevOps

オーケストレーションツールが ServiceNow DevOps 内からパイプライン実行の特定の側面を通信および制御できるように、変更の促進を有効にする Jenkins プラグインが提供されています。

Jenkins マーケットプレイスからプラグインをインストールします。Jenkins インスタンスの **[Jenkins** の管理] > [システム構成] > [プラグイン] に移動します。**ServiceNow DevOps** プラグインを検索して選択し、[インストール] を選択します。

ServiceNow DevOps for Azure DevOps

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Azure DevOps パイプラインを ServiceNow DevOps と統合する予定がある場合は、Visual Studio Marketplace で **ServiceNow DevOps** 拡張機能を使用します。

詳細については、「Azure DevOpsおよびAzure DevOpsカスタムアクションに ServiceNow DevOps 拡張機能を使用する」を参照してください。

ServiceNow GitHub アクションの DevOps カスタムアクション

GitHub ワークフローを ServiceNow DevOps と統合する場合は、GitHub マーケットプレイス で **ServiceNow DevOps** カスタムアクションを使用します。

詳細については、「GitHub Actions構成」を参照してください。

DevOps チェンジベロシティツールチェーンとの統合を開始するには、「DevOps チェンジベロシティ とサードパーティツールの統合」を参照してください。

関連情報

DevOps チェンジベロシティの開始

DevOps ダッシュボード

DevOps インサイトダッシュボードを使用して、DevOpsプロセス全体の結果を評価します。DevOps パイプライン UI ビューを使用して、パイプライン実行を視覚的に分析します。

DevOpsツールチェーン統合と変更ポリシーを構成すると、すべてのデータが接続され、チームレベルからエンタープライズレベルまでのプロセスと速度に関するインサイトが提供されます。

DevOps インサイトレポートを使用して、環境内のパイプラインモデリングと変更促進のメリットを監視します。

- DevOps アドミニストレーターは、システムの現在の健全性を確認できます。
- DevOps アプリオーナーは、開発と品質のメトリクスをアプリまたはチーム別に表示できます。
- 担当役員と変更マネージャーは、変更の速度を追跡できます。

DevOps インサイト ダッシュボード

DevOps インサイトダッシュボードは、運用レポートとビジネスレポートの柔軟なグラフィカルビューを提供します。

DevOps マネージャー、変更マネージャー、およびエグゼクティブは、このダッシュボードを使用して、開発チームとプロセスの全体的な効率とパフォーマンスを判断できます。

- 一元化されたダッシュボードを使用して、アクティビティ、KPI、およびメトリクスを監視します。
- ServiceNow パフォーマンスアナリティクスを使用して経時的なパフォーマンスを追跡します。
- 経時的なアプリケーション、リポジトリ、サービス、ビジネスアプリ、作業アイテムタイプ、および製品別の数値のブレークダウンを表示します。

詳細については、「DevOps インサイト ダッシュボード:ワークスペース」を参照してください。

DevOps システム健全性ダッシュボード

システム健全性ダッシュボードを使用すると、 DevOps アドミニストレーターは統合の全体的な健全性、接続ステータスを表示し、受信イベント処理データの傾向を表示できます。

詳細については、「DevOps システム健全性ダッシュボード」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

DevOps チェンジベロシティの開始

ツールチェーンとの統合を構成する前に必要な DevOps チェンジベロシティ のセットアッププロセスについて説明します。

DevOps プレイブックはタスク指向のビューを提供し、アプリケーションやツールの設定、パイプラインの検出と構成を行う際のさまざまな手順をガイドします。プレイブックの詳細については、「 プレイブックエクスペリエンス」を参照してください。Next Experience UI を有効にしていない場合でも、クラシック UI を使用して次のタスクを実行できます。Next Experience UI への移行とワークスペースの構成の詳細については、「 Next Experience UI 」を参照してください。

1. DevOps チェンジベロシティ のインストール.

2. ワークスペースを使用したロールとタスクのアサイン.

   DevOps チェンジベロシティ とともにインストールされるロールは、DevOps チェンジベロシティとともにインストールされるコンポーネントに一覧表示されます。

3. 統合ユーザーアカウントを設定します。

4. DevOps 変更速度管理にオンボーディングします。

   ツールを接続し、アプリケーションを作成し、変更の作成を自動化することから始めます。

   - サードパーティ (計画、コード、オーケストレーション、テスト、セキュリティ、アーティファクト) ツールを統合して、エンドツーエンドの変更トレーサビリティと自動化を実現します。「サードパーティツールを統合して変更の結果を有効にする」を参照してください。
   - ServiceNow DevOps チェンジベロシティ でライフサイクルを追跡および管理する DevOps アプリケーションを作成します。「のアプリケーション DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。
   - DevOps チェンジベロシティを使用して DevOps 変更プロセスを加速します。「DevOps変更プロセスの加速」を参照してください。

DevOps チェンジベロシティ のインストール

ServiceNow Store から DevOps チェンジベロシティ アプリケーションをインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .

本番インスタンスに DevOps 変更速度管理を初めてインストールする場合は、次の必要な製品にオプトインしていることを確認してください。詳細については、「Opt in to the ServiceNow Store products 」を参照してください。

DevOps チェンジベロシティ	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/product/e5ff61c51b345d50ee92cb31604bcba4
プレイブックエクスペリエンス	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/product/e4cecaf0db2be81079279ee4db9619f2
CMDB CI Class Models	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/ae99d84b2320330006c0110d96bf65b3/1.45.1

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

展開されたモデルと資産クラス	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/7e67d4ff091b4110f87739da6a8d8c7d/2.1.0
Universal Task	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/e09af33a533d10103a80ddeeff7b1247/2.2.0
Jira スポーク	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/4fab4673db1893009a985404ce961942/4.1.0
GitHub スポーク	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/9a025c563b22330006f1600713efc4cf/2.2.6
Jenkins V2 スポーク	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/c66af1ca1b8a8c5033fbdbd3cc4bcb75/1.2.0

このタスクについて
準本番インスタンスに DevOps アプリケーションをインストールするには、ServiceNow StoreのDevOps チェンジベロシティ アプリに移動し、[インストールを要求] を選択して要求を送信します。

手順

1. 次のように移動する。 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [未インストール] タブを選択して、インストール可能なアプリケーションのリストを表示します。
3. フィルター基準と検索バーを使用して DevOps チェンジベロシティ アプリケーションを検索します。

   名前または ID (sn_devops_chgvlcty) でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、 ServiceNow ストアへのリクエストが必要になることもあります。

   アクセスしてください ServiceNow Store Web サイトでは、利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法を確認できます。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、 ServiceNow Store バージョン履歴リリースノート .
4. **[Install** (インストール)] を選択します。
5. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   使用中のアプリケーションが他のアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしておいてください。

   アプリケーションをインストールする時点で、依存アプリケーションまたはプラグインがインストールされていない場合は、それらも自動的にインストールされます。
6. デモデータをインストールする場合は、[デモデータのロード] を選択します。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **注:**
   > インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

7. **[Install** (インストール)] を選択します。
   接続によっては、インストール手順が完了するまでにほぼ 1 時間以上かかる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
DevOps チェンジベロシティをインストールすると、依存アプリケーション、ユーザーロール、テーブル、スケジュール済みジョブ、およびその他のコンポーネントもインストールされます。

「DevOps チェンジベロシティとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次のタスク
ワークスペースを使用したロールとタスクのアサイン.

注:
DevOps チェンジベロシティ とともにインストールされるロールは、DevOps チェンジベロシティとともにインストールされるコンポーネントに一覧表示されます。

ワークスペースを使用したロールとタスクのアサイン

ユーザーとグループにロールとタスクをアサインして、必要な DevOps タスクを実行できるようにします。

始める前に
必要なロール:admin または sn_devops.admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース.
2. ユーザーとグループをオンボーディングするには、次のいずれかの方法を使用します。
   - ホームページの [アカウントとユーザー (Accounts and users)] ウィジェットから、[ロールをアサイン **(Assign** roles)] または [ユーザーをアサイン **(Assign users**)] を選択します。
   - 左側のナビゲーションパネルから、 アドミニストレーション > オンボーディング をクリックし、オンボーディングタスクを選択します。
3. ユーザーとグループにロールとタスクをアサインしてオンボーディングします。

次のタスク
での統合ユーザーアカウントの設定 DevOps チェンジベロシティ

での統合ユーザーアカウントの設定 **DevOps** チェンジベロシティ

統合ユーザーアカウントを設定して、サードパーティツールとの統合を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

重要:
このセットアップは、 DevOps コンフィグ がインストールされている場合、および Rally ツールと分割ツールの統合にのみ必要です。他のすべてのツール統合の場合、または DevOps チェンジベロシティのみを使用している場合は、この手順をスキップできます。

これは 1 回限りのセットアップです。統合ユーザーパスワードは、ワークスペースまたはクラシック UI を使用して設定できます。

DevOps 統合ユーザーは、サードパーティのオーケストレーションツールがデータをDevOps チェンジベロシティに送信するために使用するServiceNowシステムユーザーです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

デフォルトの統合ユーザー認証情報は、すべてのツールに適用されます。ただし、ツール接続ごとに個別の統合ユーザー認証情報を設定することもできますが、ユーザーアカウントに sn_devops.integration ロールがアサインされていることを確認してください。

手順

次のいずれかの方法で統合ユーザーパスワードを設定します。

次のタスク

- を使用して DevOps チェンジベロシティ にオンボーディング ワークスペース
- DevOps 変更速度管理とサードパーティツールの統合を開始します。

を使用して **DevOps** チェンジベロシティ にオンボーディング ワークスペース

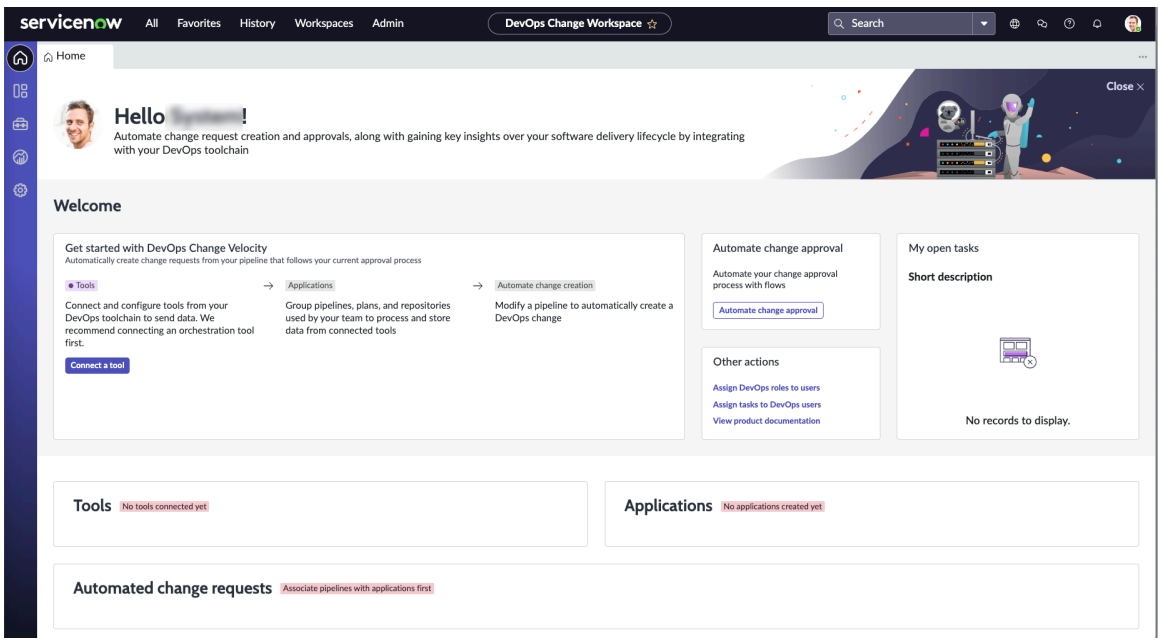
DevOps チェンジベロシティをインストールすると、DevOpsツールチェーンと統合し、DevOps 変更 ワークスペースから直接変更要求を自動化できます。

DevOpsアドミン、ツールオーナー、またはアプリオーナーとしてオンボーディングできます。

DevOpsアドミンとしてオンボーディング

必要なロール:sn_devops.admin

1. ホーム ページの DevOps チェンジベロシティ ガイドで、 ツールを接続 を選択します。



> **注:**
> パイプラインの変更要求を自動化するには、オーケストレーションツールを接続します。

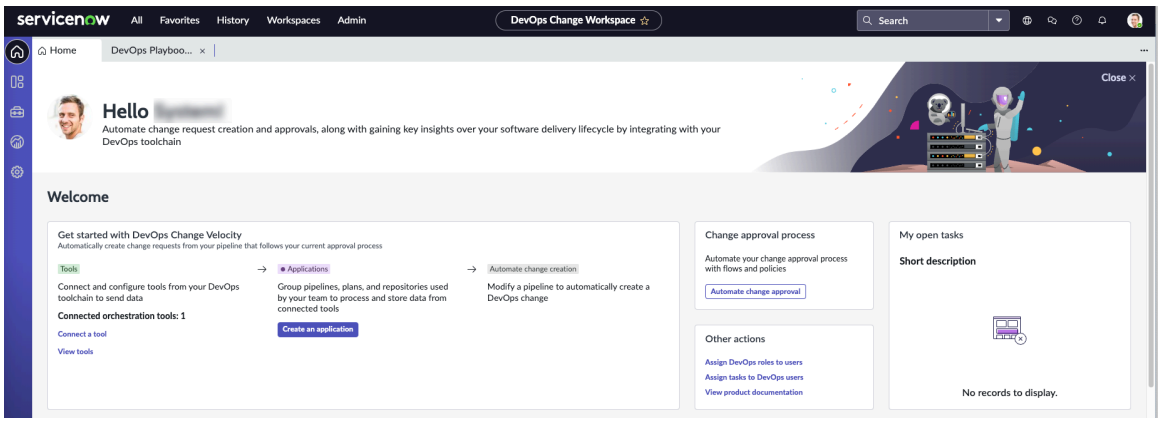
2. [プレイブックを接続] アクティビティを使用して、 DevOps ツールに接続します。

ツールへの接続の詳細については、「 DevOps チェンジベロシティ とサードパーティツールの統合」を参照してください。

3. [アプリケーションを作成] を選択してアプリケーションを作成し、オブジェクトを関連付けます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションの作成の詳細については、「アプリケーションの作成 - ワークスペース」を参照してください。

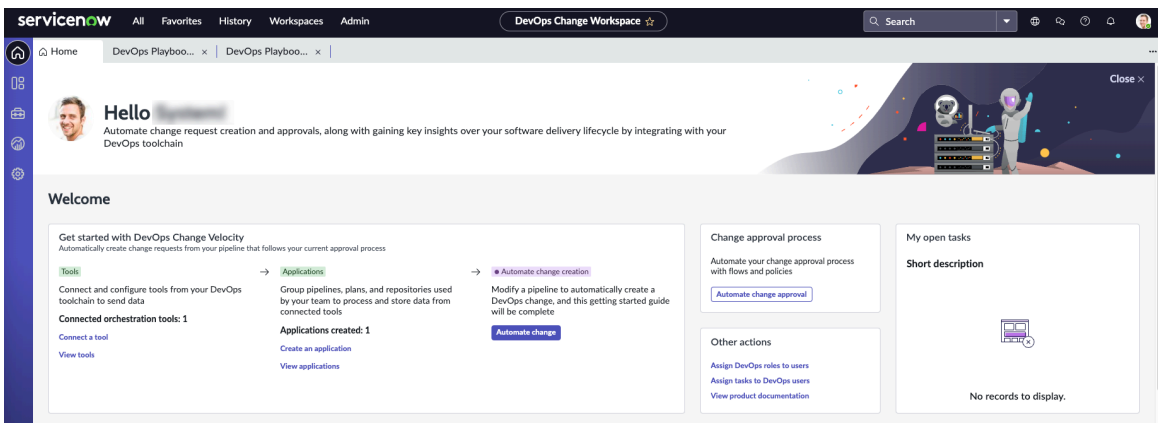


4. パイプラインの変更要求を自動化するには、オーケストレーションツールを接続し、パイプラインをアプリケーションに関連付けます。

   パイプラインの関連付けの詳細については、「ツールオブジェクトをアプリケーションに関連付ける - ワークスペース」を参照してください。

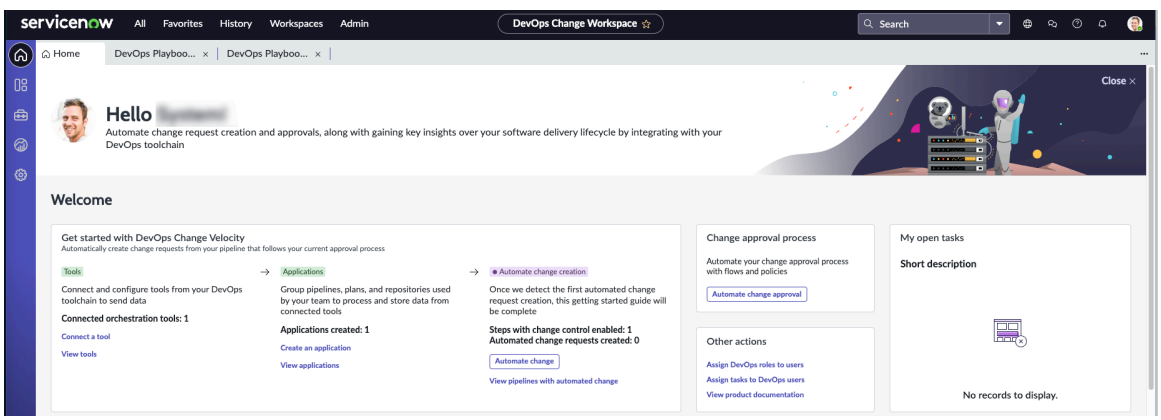
5. [変更の自動化] を選択して、自動変更要求を作成します。

   自動変更要求の作成の詳細については、「DevOps 変更要求の作成を自動化」を参照してください。



6. オーケストレーションパイプラインを変更して変更コントロールを有効にします。

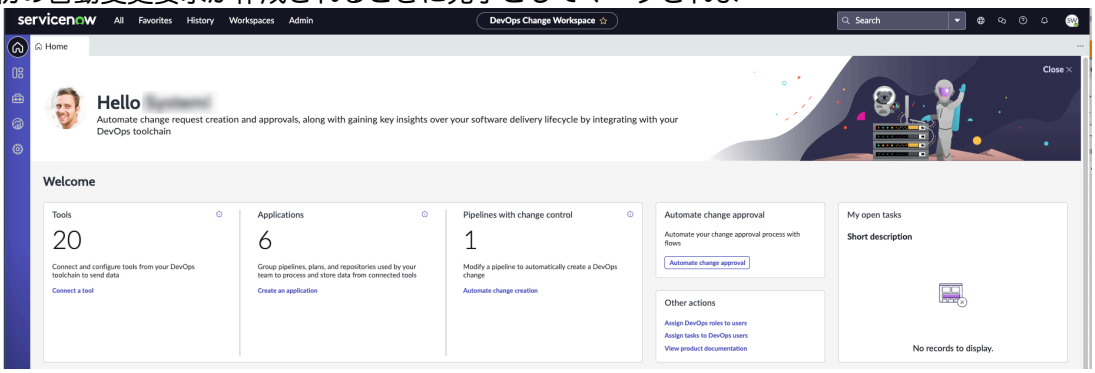
   パイプラインを実行して、変更要求が自動的に作成されていることを確認できます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

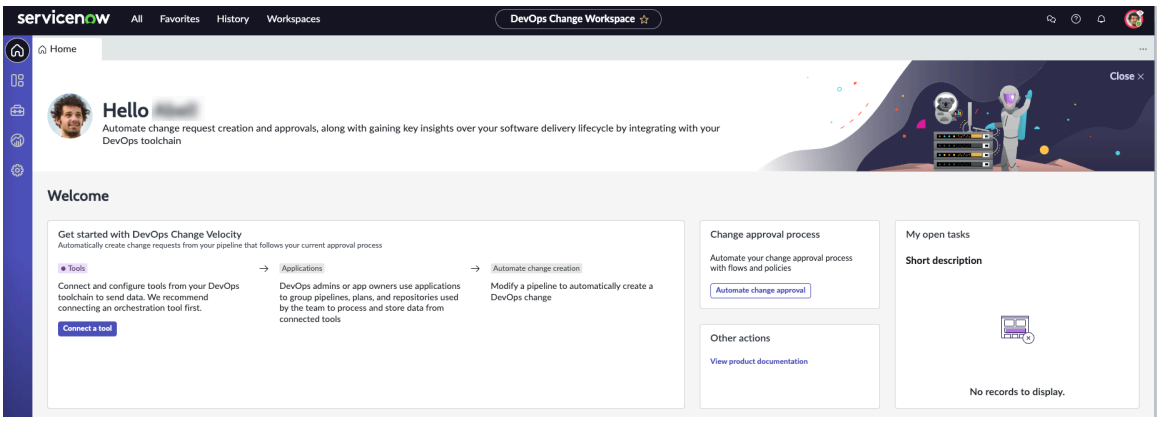
ファースト ステップ ガイドは、オーケストレーション パイプラインによって最初の自動変更要求が作成されるときに完了としてマークされます。



ツールオーナーとしてオンボーディング

必要なロール:sn_devops.tool_owner。

1. ホーム ページの DevOps チェンジベロシティ ガイドで、 ツールを接続 を選択します。



> **注:**
> パイプラインの変更要求を自動化するには、オーケストレーションツールを接続します。

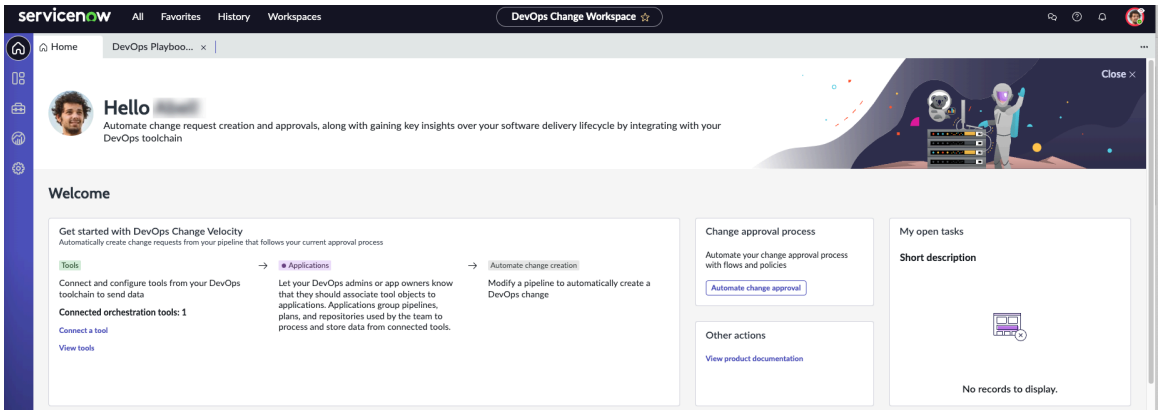
2. [プレイブックを接続] アクティビティを使用して、 DevOps ツールに接続します。

   ツールへの接続の詳細については、「 DevOps チェンジベロシティ とサードパーティツールの統合」を参照してください。

3. アプリケーションが作成されていない場合は、 DevOps アドミンまたはアプリオーナーにアプリケーションを作成してオブジェクトを関連付けるように依頼してください。

   アプリケーションの作成の詳細については、「 アプリケーションの作成 - ワークスペース」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

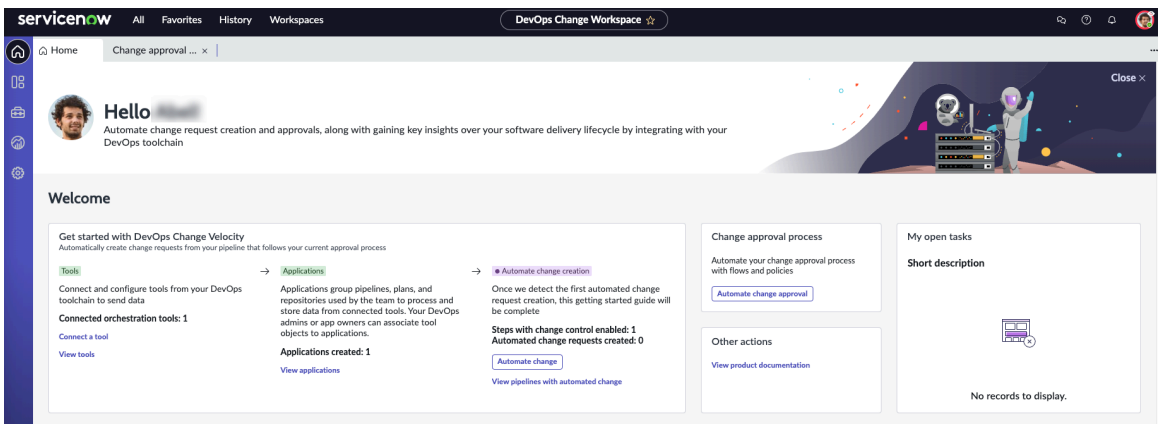


4. パイプラインの変更要求を自動化するには、オーケストレーションツールを接続し、パイプラインをアプリケーションに関連付けます。

   パイプラインの関連付けの詳細については、「 ツールオブジェクトをアプリケーションに関連付ける - ワークスペース」を参照してください。

5. [変更の自動化] を選択して、自動変更要求を作成します。

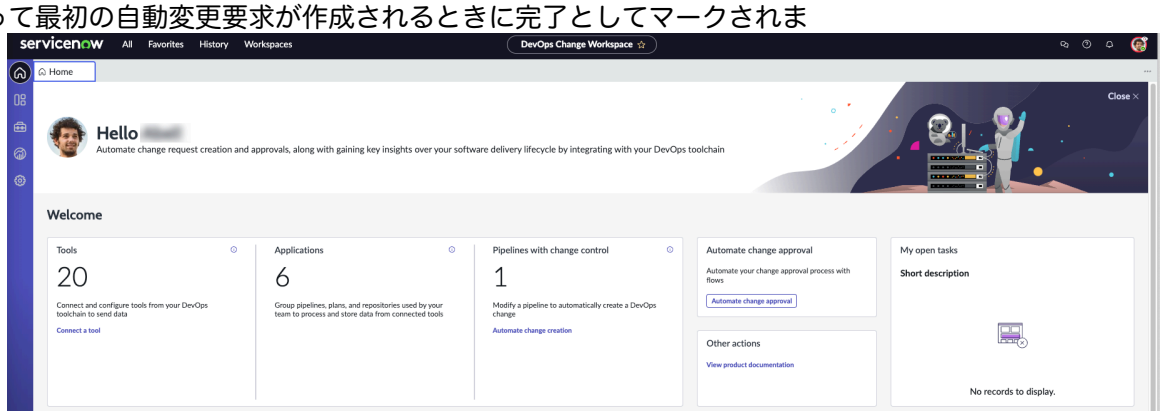
   自動変更要求の作成の詳細については、「 DevOps 変更要求の作成を自動化」を参照してください。



6. オーケストレーションパイプラインを変更して変更コントロールを有効にします。

   パイプラインを実行して、変更要求が自動的に作成されていることを確認できます。

ファースト ステップ ガイドは、オーケストレーション パイプラインによって最初の自動変更要求が作成されるときに完了としてマークされます。



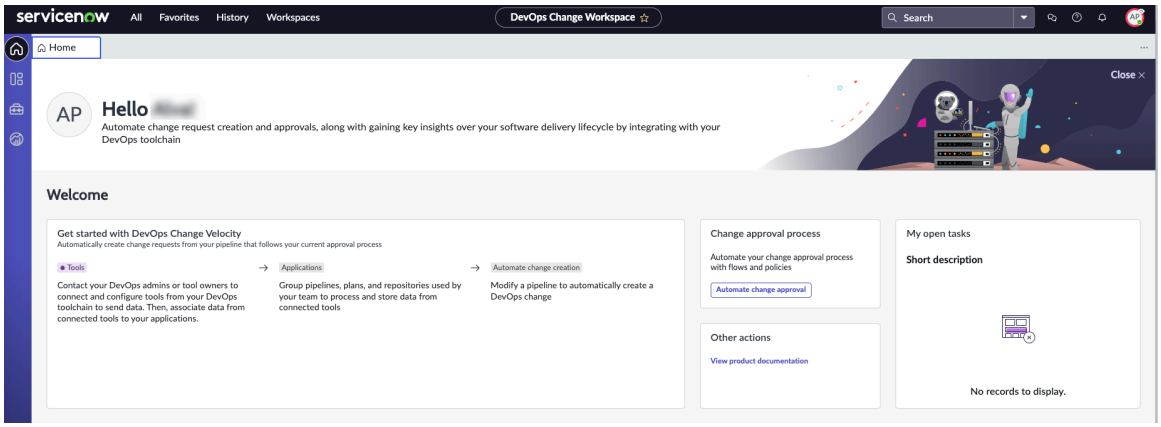
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリオーナーとしてオンボーディング

必要なロール:sn_devops.app_owner。

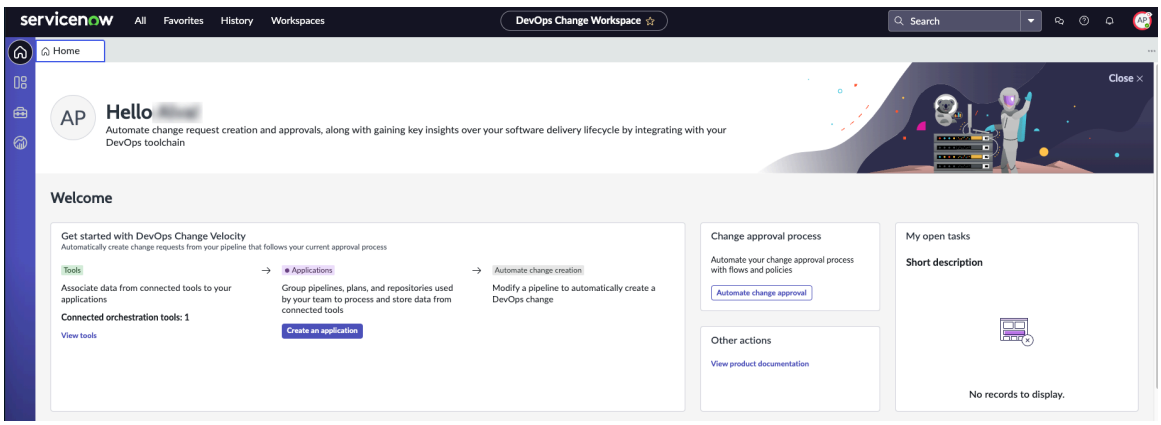
1. DevOpsアドミンまたはツールオーナーに、DevOpsツールに接続するように依頼してください。



> **注:**
> パイプラインの変更要求を自動化するには、オーケストレーションツールを接続します。

2. [アプリケーションを作成] を選択してアプリケーションを作成し、オブジェクトを関連付けます。

   アプリケーションの作成の詳細については、「 アプリケーションの作成 - ワークスペース」を参照してください。



3. パイプラインの変更要求を自動化するには、 DevOps アドミンまたはツールオーナーにオーケストレーションツールを接続するように依頼してください。
4. 変更要求を自動化するパイプラインをアプリケーションに関連付けます。

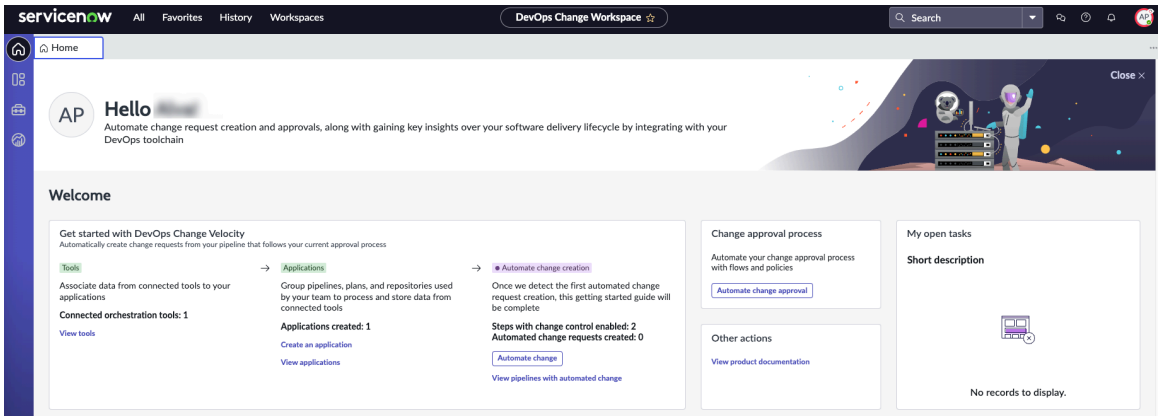
   詳細については、「ツールオブジェクトをアプリケーションに関連付ける - ワークスペース」を参照してください。

5. [変更の自動化] を選択して、自動変更要求を作成します。

   自動変更要求の作成の詳細については、「 DevOps 変更要求の作成を自動化」を参照してください。

自動翻訳

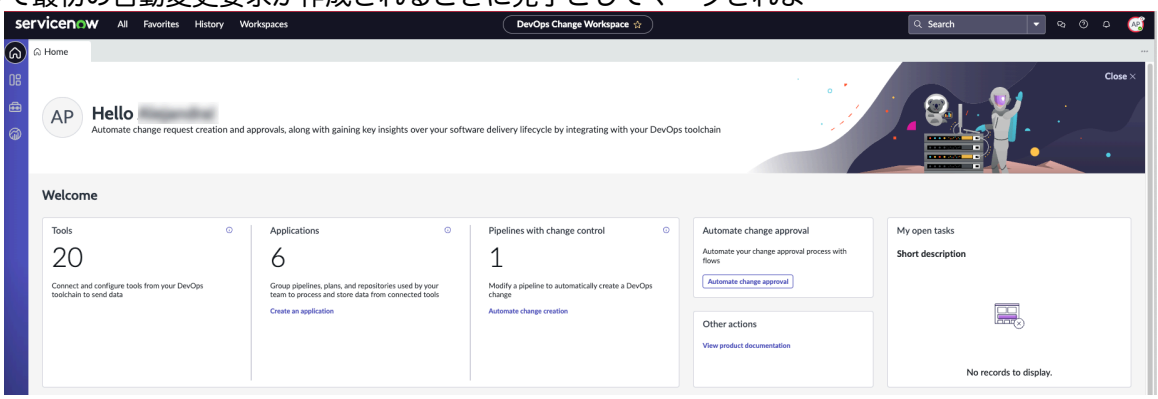
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. オーケストレーションパイプラインを変更して変更コントロールを有効にします。

パイプラインを実行して、変更要求が自動的に作成されていることを確認できます。

ファースト ステップ ガイドは、オーケストレーション パイプラインによって最初の自動変更要求が作成されるときに完了としてマークされます。



ワークスペース ウィジェット

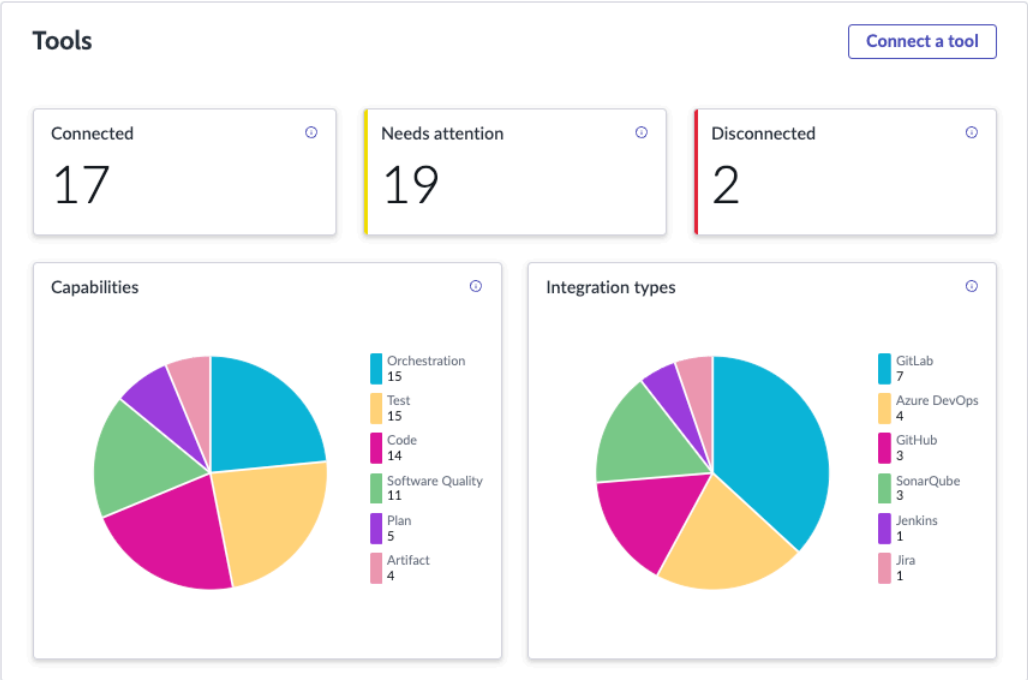
ツールウィジェット

ツールウィジェットには、接続されたツールの概要と次の詳細が表示されます。

- 接続状態のツールの数。カードを選択すると、接続されているツールのリストが表示されます。
- 注意が必要なツールの数。カードを選択すると、未構成のツールのリストが表示されます。
- 切断ステータスのツールの数。カードを選択すると、切断されたツールのリストが表示されます。
- 機能別にグループ化されたツールの数。機能を選択すると、その機能用に作成されたツールのリストを表示できます。
- ツールタイプ別にグループ化されたツールの数。統合タイプを選択すると、その特定のツールタイプ用に作成されたツール接続のリストを表示できます。
- DevOps アドミンとツールオーナーは、ウィジェットからツールに接続できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



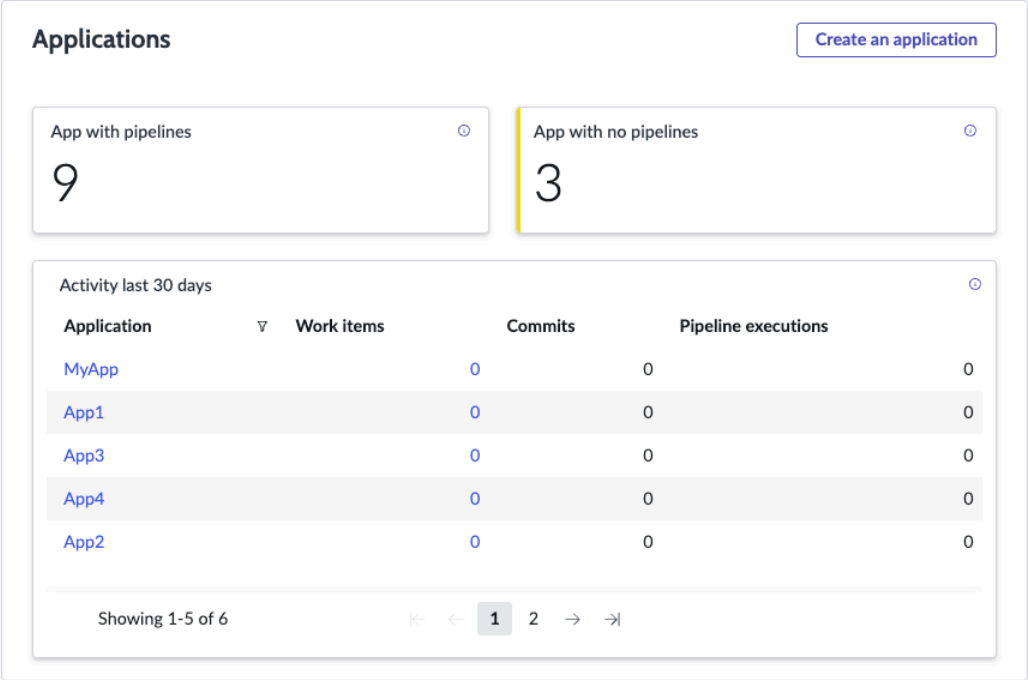
アプリケーションウィジェット

アプリケーションウィジェットには、アプリケーションの概要と次の詳細が表示されます。

- 少なくとも 1 つの関連付けられたパイプラインを持つアプリケーションの数。カードを選択すると、パイプラインを含むアプリのリストが表示されます。
- パイプラインのない数。カードを選択すると、パイプラインのないアプリのリストが表示されます。
- 過去 30 日間のすべてのアプリケーションからの作業アイテム、コミット、およびパイプライン実行の数。カードを選択すると、切断されたツールのリストが表示されます。
- 機能別にグループ化されたツールの数。機能を選択すると、その機能用に作成されたツールのリストを表示できます。
- ツールタイプ別にグループ化されたツールの数。統合タイプを選択すると、その特定のツールタイプ用に作成されたツール接続のリストを表示できます。
- DevOps アドミンとアプリ所有者には、ウィジェットからアプリケーションを作成するオプションがあります。

自動翻訳

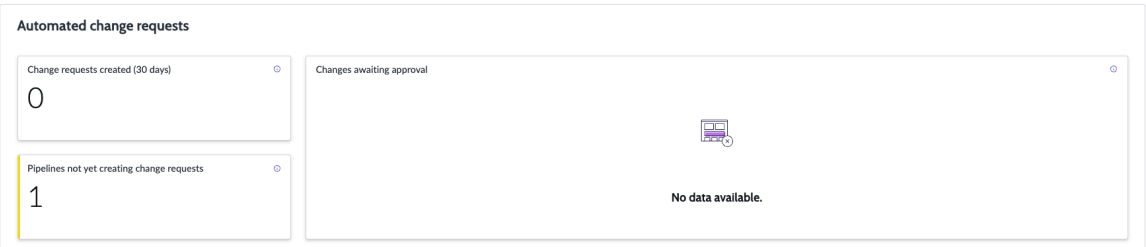
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動変更要求ウィジェット

アプリケーションウィジェットには、アプリケーションの概要と次の詳細が表示されます。

- 過去 30 日間に作成された変更要求の数。カードを選択すると、変更要求のリストが表示されます。
- 過去 30 日間の承認待ちの変更要求の数。
- 変更コントロールが有効になっているが、変更要求が自動的に作成されていないパイプラインの数。
- 機能別にグループ化されたツールの数。機能を選択すると、その機能用に作成されたツールのリストを表示できます。
- ツールタイプ別にグループ化されたツールの数。統合タイプを選択すると、その特定のツールタイプ用に作成されたツール接続のリストを表示できます。



DevOps チェンジベロシティ とサードパーティツールの統合

オーケストレーション、計画、コーディング、アーティファクト、ソフトウェア品質、セキュリティツールを DevOps チェンジベロシティ と統合して、エンドツーエンドの変更トレーサビリティと自動化を実現します。

変更の結果を有効にするには、少なくとも 1 つの計画ツール、1 つのコーディングツール、および 1 つのオーケストレーションツールをオンボーディングする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースを使用して、ガイド付きエクスペリエンスのツールをオンボーディングします。または、 サービスカタログ 環境またはクラシック環境のエクスペリエンスを使用することもできます。

Azure DevOpsとDevOps チェンジベロシティとの統合

Azure DevOps インスタンスに接続してボード、リポジトリ、パイプラインを検出し、変更の自動化とトレーサビリティを実現します。

Azure DevOps 統合の概要

次の Azure DevOps ツールがサポートされています。

- Azure Boards (計画中)
- Azure リポジトリ (コーディング)
- Azure Pipelines (オーケストレーション)
  - ビルド (CI) パイプライン — エージェントおよびエージェントレス (サーバー) ジョブ
  - リリース (CD) パイプライン

コーディングツールのコミットからタグ Azure DevOps キャプチャします。

Jenkinsは、JUnitによるテスト機能もサポートしています。テストツール統合では、Azure DevOps単体テスト、機能テスト、およびパフォーマンステストのテスト結果をDevOps チェンジベロシティで表示できます。

Azure DevOps 拡張

Visual Studio Marketplace の Azure DevOps 用 **ServiceNow DevOps** 拡張機能を使用して、Azure パイプラインを DevOps チェンジベロシティ と統合できます。

ServiceNow DevOps 拡張には次のものが含まれます。

- ServiceNow DevOps サービス接続
- ServiceNow DevOps リリースゲート
- Azure ビルド (CI) パイプラインエージェントとサーバージョブのカスタムタスク
- ServiceNow DevOps Sonar 登録のビルド (パイプラインのビルド用)
- ServiceNow DevOps リリースソナー登録タスク (リリースパイプライン用)

での一括コミット Azure DevOps

大規模なコミットは Azure DevOps でサポートされています。

大規模なコミットをサポートするには、次のアクションを実行します。

- ServiceNow統合ハブアクションテンプレート - データストリーム (com.glide.hub.action_type.datastream) プラグインをインストールします。
- 最適なパフォーマンスを得るには、 ワークフロースタジオ `com.snc.process_flow.reporting.level` プロパティを [オフ] に設定してフローログを無効にします。
- MID サーバー設定については、「MID サーバーによるデータストリームアクションのサポート」セクションを参照してください。

Azure DevOpsデータストリームは現在、コードプッシュごとに最大8000～9000のコミットを処理できます。タスク実行に対してリストされる実行コミットの数は 200 に制限されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始めましょう

組織レベルまたは個々のプロジェクトレベルで Azure DevOps に接続できます。

現状では、1 組の認証情報を使用して複数のプロジェクトを一度に検出できるため、組織レベルで接続することをお勧めします。これにより、一度に複数のプロジェクトを検出して認証情報を更新することが容易になります。

プロジェクトへのアクセスを特定のユーザーグループに制限する場合は、プロジェクトレベルで接続します。DevOps グループアクセス制御はツールレベルであるため、プロジェクトへのアクセスを制限するには、そのプロジェクトの Azure DevOps ツール接続を作成する必要があります。

Azure DevOpsをオンボーディングするには、次のいずれかのオプションを使用します。ガイド付きエクスペリエンスの場合は、ワークスペースを使用してツールをオンボーディングします。または、サービスカタログまたはクラシックエクスペリエンスを使用することもできます。

DevOps チェンジベロシティへのオンボーディング**Azure DevOps** - ワークスペース

DevOps 変更ワークスペースプレイブックを使用して Azure DevOps インスタンスに接続し、計画、コーディング、オーケストレーション、アーティファクト、およびソフトウェア品質機能のためのデータを収集します。

Azure DevOps と DevOps チェンジベロシティの接続　DevOps での Azure パイプラインのモデリング

組織レベルまたは個々のプロジェクトレベルで Azure DevOps (ADO) に接続できます。プロジェクト レベルで接続している場合は、組織のプロジェクトごとに、接続プロセスを繰り返す必要があります。ツールのインスタンスに接続した後、 DevOps パイプライン、タスク実行レコード、およびステップ実行レコードをインポートできるようにする追加設定を構成できます。

DevOps チェンジベロシティ にデータを送信するように Azure DevOps インスタンスで Webhook を設定すると、デフォルトで統合ユーザーのトークン認証が使用されますAzure DevOps。DevOps チェンジベロシティ API はトークン認証を使用して呼び出されるため、構成中に統合ユーザー名とパスワードを入力する必要はありません。ServiceNow インスタンスで devops.system ユーザーが利用できない場合は、[トークンベースの認証が成功した後にこのユーザーに切り替える] プロパティを設定する必要があります。詳細については、「DevOps チェンジベロシティのプロパティ」を参照してください。統合ユーザー名とパスワードを入力する手順は、次のシナリオでのみ必要です。

- DevOps コンフィグがインストールされている場合、DevOps コンフィグ API はベーシック認証を使用して呼び出されます。
- Azure Invoke REST API サービス接続を使用する場合。この場合、 *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* プロパティを有効にする必要があります。

> **注:**
> DevOps チェンジベロシティ では、 インスタンス という用語を使用して、ツールの特定の発生を指します。 Azure DevOps は 、代わりにプロジェクト という用語を使用します。

組織を接続

Azure DevOps組織レベルで Azure DevOps インスタンスを直接接続して構成します。組織内のすべてのプロジェクトを検出でき、組織内で複数のプロジェクトを構成することを選択できます。このツールは組織レベルで管理できます。

始める前に
DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

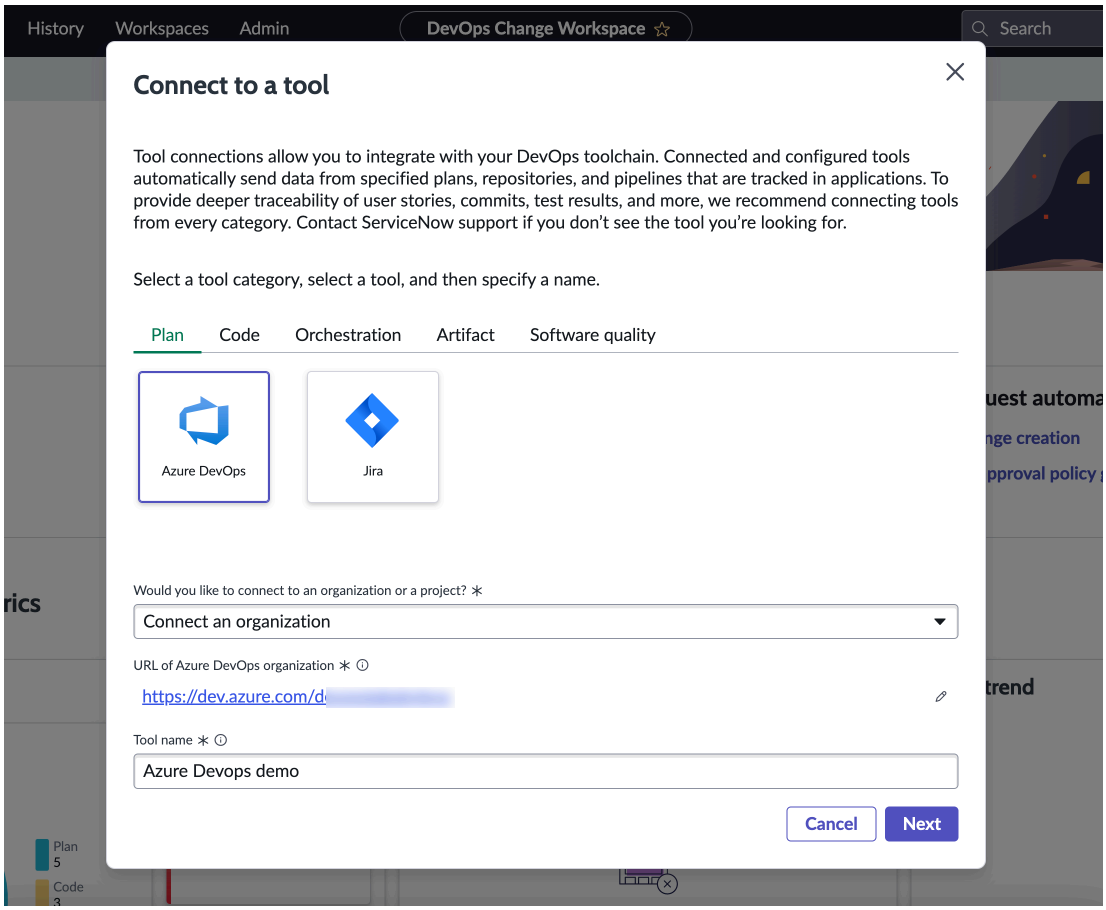
自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用してプレイブックを開き、 Azure DevOpsオンボーディングします。

> **重要:**
> ツールへの接続中にパイプライン、プラン、リポジトリなどのツールオブジェクトを検出して追跡する場合は、アプリケーションモジュールからツールを接続する必要があります。

2. [ツールに接続] モーダルで、接続の詳細を入力します。
   a. ドロップダウン リストから [組織を接続] を選択します。
   b. 組織の Azure DevOps URL を入力します。
   c. [ツール名] フィールドに、ツールの名前を入力します。
   d. [**Next**] を選択します。



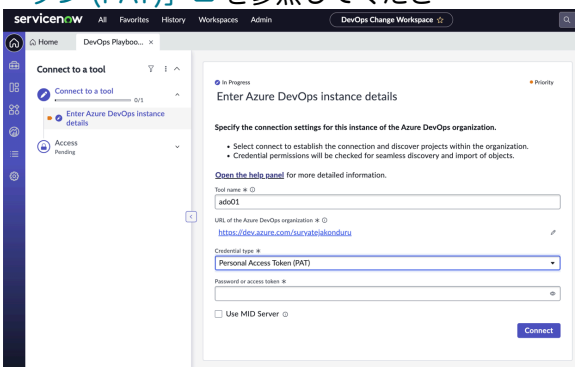
オンボーディングタスクを完了するのに役立つ DevOps プレイブックが開きます。

3. [Azure DevOps インスタンスの詳細を入力 (Enter Azure DevOps instance details)] セクションで、[認証情報タイプ **(Credential type**)] フィールドで次のいずれかの値を選択します。

オプション	説明
個人アクセストークン	このインスタンスにアクセスするためのパスワードまたはアクセストークンを入力します。

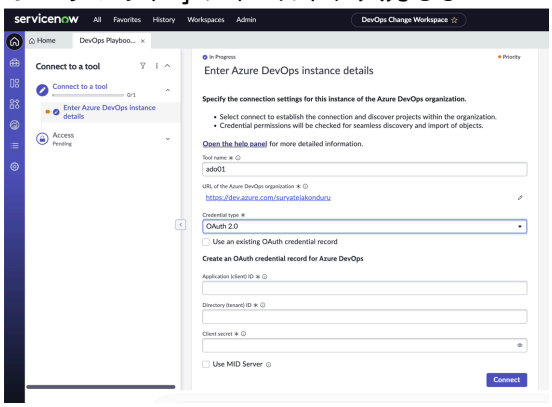
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オプション	説明
	PAT の作成については、「 個人アクセストークン (PAT)」 を参照してください。 
OAuth 2.0	前提条件： ○ Microsoft Entra でテナントを作成する ○ Microsoft Entra でテナントにユーザーを追加する ○ Azure portal で組織を作成する ○ Azure DevOpsアプリの作成 ○ OAuth プロバイダーとしてAzure DevOpsを登録 ○ 組織およびプロジェクトレベルの設定を構成する ○ 認証情報レコードの作成と OAuth トークンの取得 既存の **OAuth** 認証情報レコードを使用 **a.** [既存の **OAuth** 認証情報レコードを使用する] オプションを選択します。 **b.** [認証情報] フィールドで値を選択します。 新しい認証情報レコードを作成します **a.** [既存の **OAuth** 認証情報レコードを使用する] オプションをオフにします。 **b.** [アプリケーション (クライアント) **ID]** フィールドに、Azure アプリケーションのアプリケーション ID (Azure の Azure アプリケーションレジストリの [概要] セクションで利用可能) を入力します。 **c.** [ディレクトリ (テナント) **ID**] フィールドに、Azure アプリケーションのディレクトリ ID (Azure の Azure アプリケーションレジストリの [概要] セクションで利用可能) を入力します。 **d.** Azure アプリケーションのクライアントシークレット (Azure の Azure アプリケーション レジストリの [証明書とシークレッ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	ト] セクションで利用可能) を [クライアント シークレット] フィールドに入力します。 

4. ツールインスタンスが MID サーバーに接続されている場合は、[**MID** サーバー] オプションを選択し、その詳細を入力します。

   MID サーバーの詳細については、「 MID サーバーの選択 」を参照してください。

5. **[Connect** (接続)] を選択します。

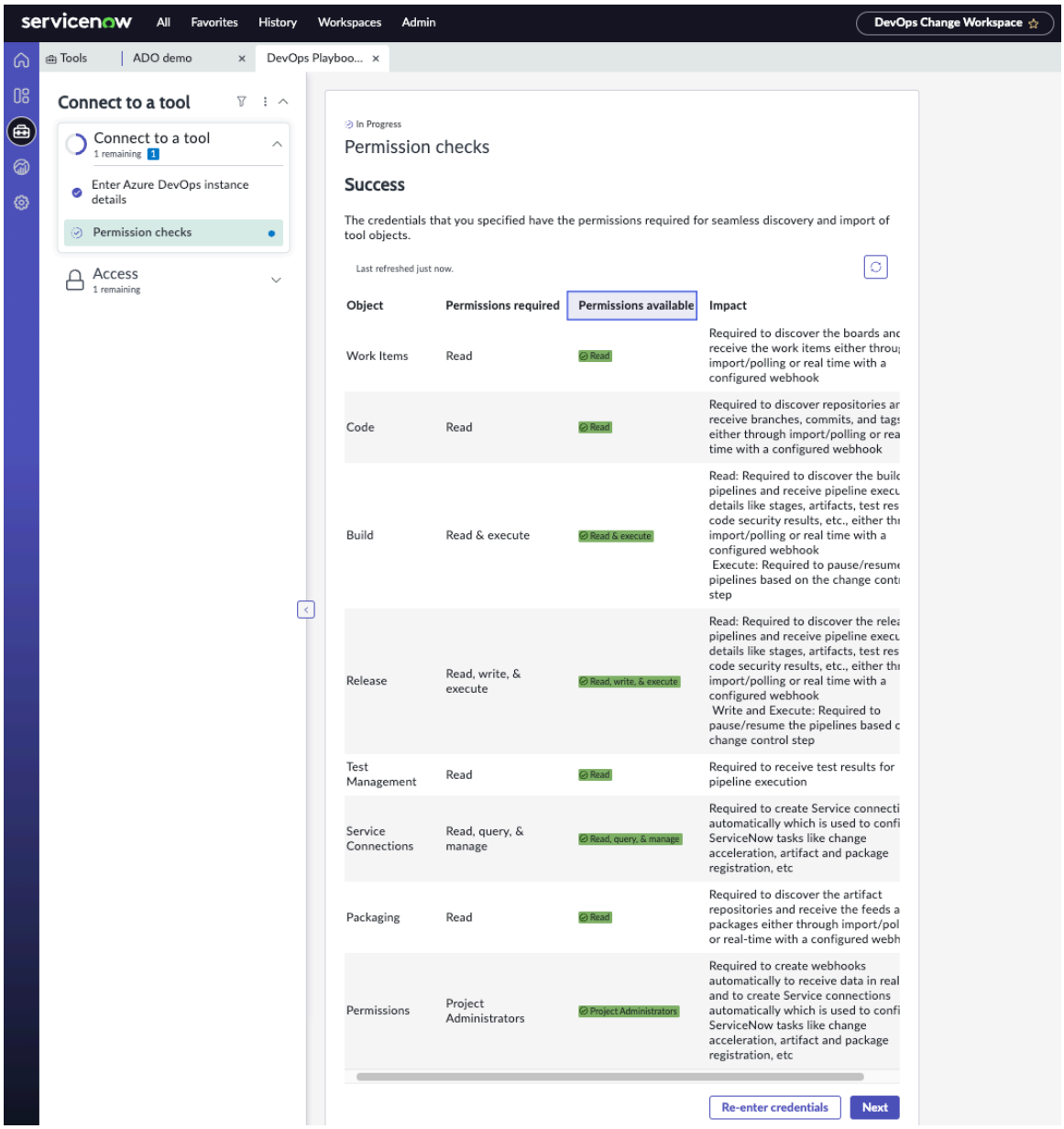
6. 入力した認証情報に対して権限チェックが実行されます。
   必要な権限と利用可能な権限が表示されます。より適切な権限を持つ認証情報を入力する場合は、[認証情報の再入力] を選択します。必要なすべてのアクセス許可の詳細については、「 DevOps ツールに必要な権限 の Azure DevOps アクセス許可」を参照してください。

   必要な権限の一部を持っていない場合でも、ツール接続を続行することを選択できます。

   > **注:**
   > 組織をオンボードする場合、 プロジェクト管理者 特権では、PAT の所有者が組織の プロジェクト コレクション管理者 グループのメンバーである必要があります。
   >
   > プロジェクト管理者特権は、ツールのオンボーディングにのみ必要です。ツールが正常にオンボードされたら、PAT からプロジェクト管理者特権をオフにすることを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. ツールのアクセス権を指定します。

a. ツールへのアクセスを制御する場合は、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを [管理担当者] フィールドに追加します。

グループ内のこれらのユーザーが実行できるタスクは、アサインされたロールによって異なります。

- DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
- DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
- DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
- その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

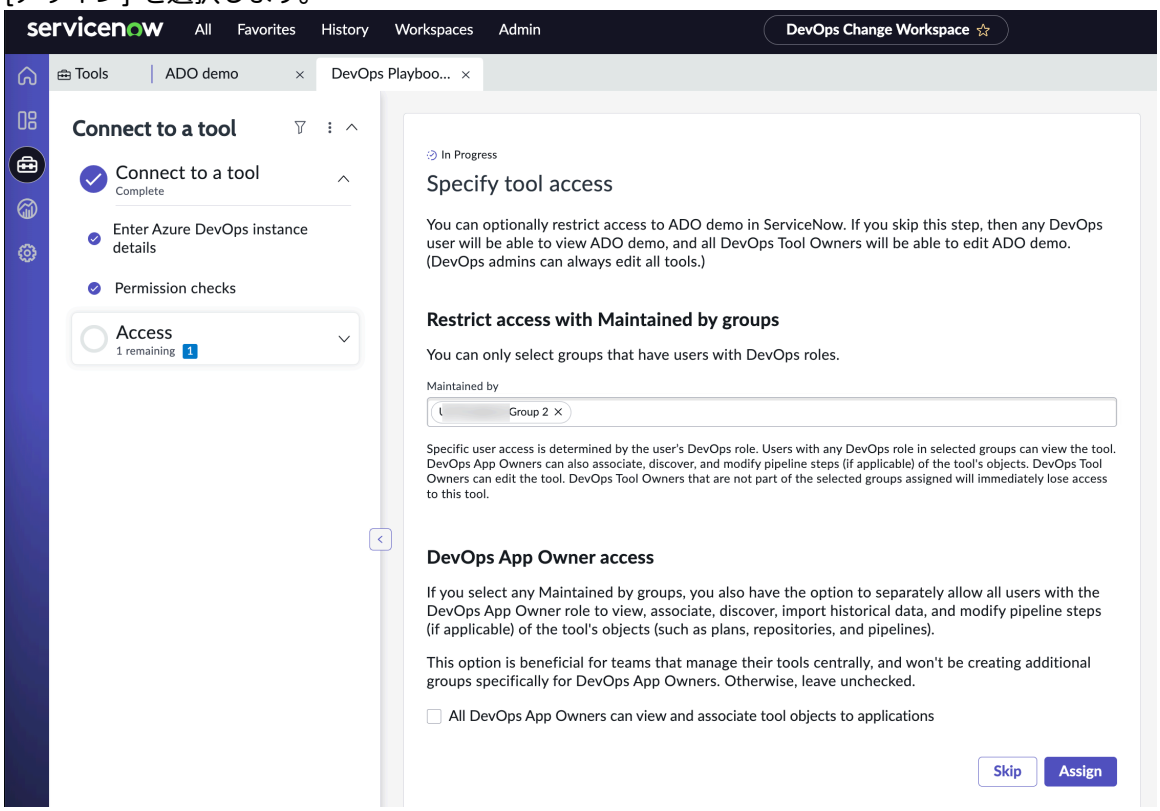
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> グループを選択せずにこの手順をスキップすると、 DevOps ツールオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールを編集できます。

b. ツールへのアクセスを制御する場合は、[すべての **DevOps** アプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる] オプションが選択可能になります。このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

c. [アサイン] を選択します。



8. Azure DevOps インスタンスに ServiceNow DevOps 拡張機能をインストールします。

ServiceNow DevOps 拡張機能は、Webhook の構成中にサービス接続を自動的に作成します。Azure DevOps からビルド通知とリリース通知を送信するには、サービス接続が必要です。拡張には、変更コントロール、アーティファクト、およびパッケージの Azure DevOps パイプラインを変更するカスタムタスクも含まれています。

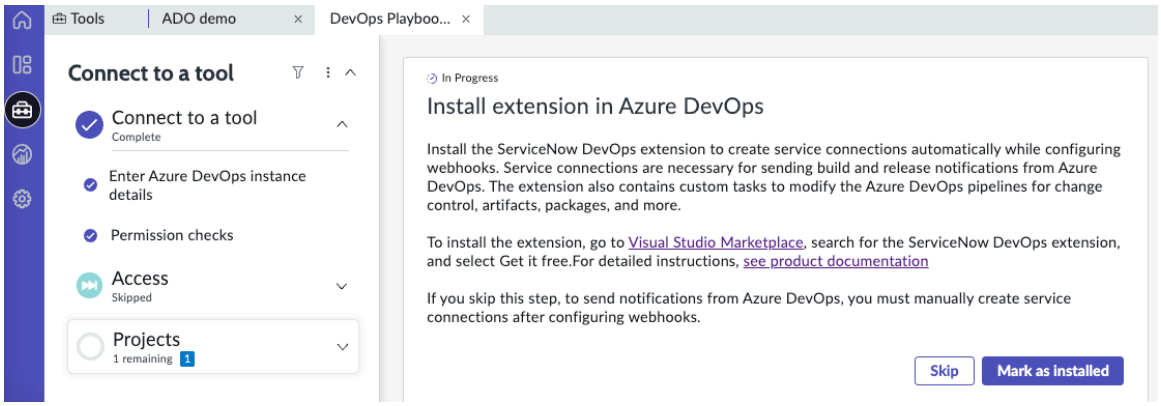
拡張の詳細については、「 Azure DevOpsおよびAzure DevOpsカスタムアクションにServiceNow DevOps 拡張機能を使用する」を参照してください。

> **注:**
> このステップをスキップして Azure DevOps から通知を送信する場合は、Webhook を構成した後にサービス接続を手動で作成する必要があります。

拡張機能をインストールしたら、[インストール済みとしてマーク] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. Azure DevOps インスタンスで Webhook を自動的に構成して、DevOps チェンジベロシティ にデータを送信します。

夜間にポーリングするか、Webhook を設定してリアルタイムデータを送信するかを選択します。

- Webhook:パイプライン実行のリアルタイム通知を有効にします。リアルタイム通知は、特に変更要求を自動化する場合に最新の情報を維持するのに理想的です。

  Webhook を使用するには、[構成] を選択します。

- 夜間ポーリング: 今すぐ構成しない場合は、 *`Enable Polling`* プロパティを [はい] に設定することで、夜間ポーリングを後で有効にして、追跡された計画のデータをフェッチできます。

a. DevOps 統合のユーザー名とパスワードを入力します。

DevOps 統合のユーザーとパスワードの作成については、「での統合ユーザーアカウントの設定 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

注:

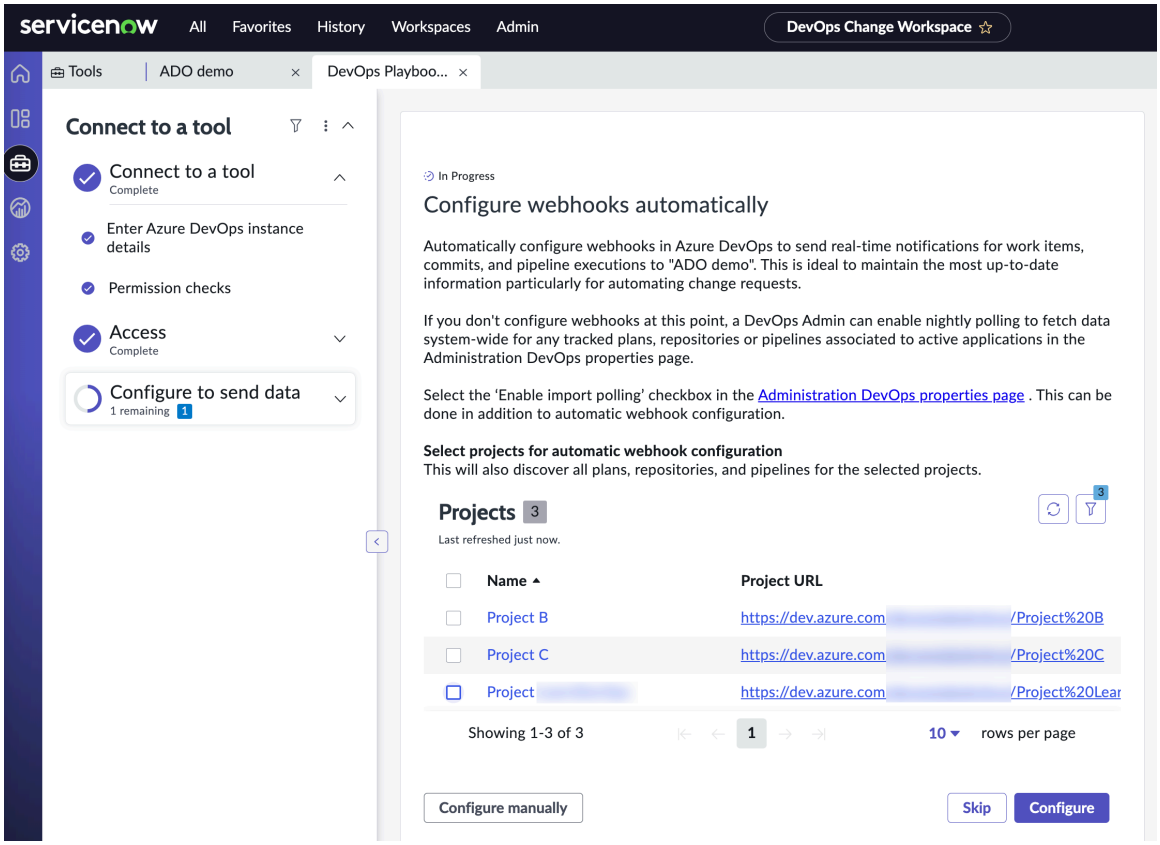
- 統合ユーザー名とパスワードを入力するステップは、DevOps コンフィグがインストールされている場合、または *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* プロパティが有効になっている場合にのみ構成する必要があります。この手順が不要な場合、Webhook はトークンベースの認証を使用して構成されます。
- DevOps コンフィグがインストールされている場合、または Azure DevOps の構成操作の汎用接続プロパティが有効になっている場合は、ワークスペース UI からのみトークンを再生成 (新しいトークンで自動構成) できます。これにより、統合ユーザーパスワードが更新されます。DevOps コンフィグがインストールされていない場合、トークンベースの認証のためにワークスペースとクラシック UI の両方からトークンを再生成できます。セキュリティを強化するために、定期的にトークンを再生成します。

b. Webhook を構成するプロジェクトを選択します。

自動翻訳

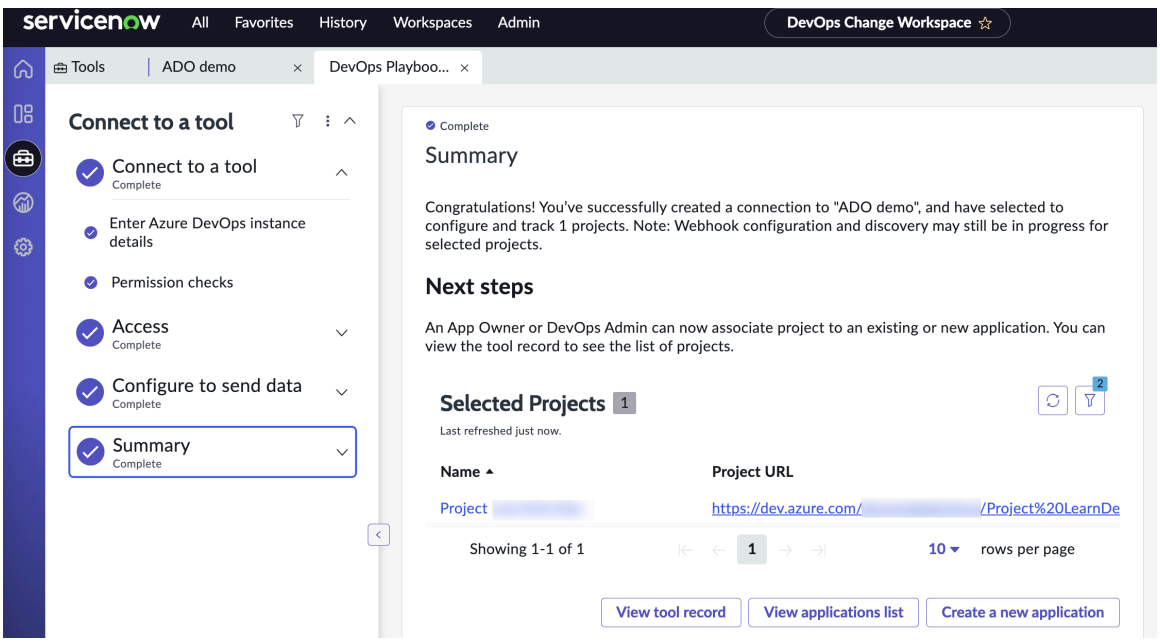
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [**Configure**] を選択します。



Webhook を手動で構成するには、[手動で構成] を選択します。詳細については、「手動で Azure DevOps で Webhook を構成する」を参照してください。

Webhook の構成と検出はバックグラウンドで行われ、[サマリー] ページが表示されます。



10. [概要] ページで、[ツール レコードの表示] を選択して、接続されたツールの詳細を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
Azure DevOps ツールが組織レベルでDevOps チェンジベロシティに正常にオンボーディングされました。

次のタスク
ツールレコードページの [プロジェクト] タブからプロジェクトを選択して、プロジェクトレコードページに移動します。ここから、プロジェクトオブジェクトを検出し、プロジェクトの Webhook を構成できます。

- [検出] を選択して、既存のプラン (ボード)、リポジトリ、パイプラインなどのプロジェクト オブジェクトを検出します。
- プロジェクト レベルでツールを直接作成した場合は、ツール レコード ページの [プロジェクト] タブから [プロジェクトの検出] を選択すると、組織内のすべてのプロジェクトも検出されます。
- [構成] を選択し、統合ユーザー認証情報を入力して、プロジェクトの Webhook を構成します。
- ツールレコードページを表示している場合は、[プロジェクトの構成] を選択し、統合ユーザーの認証情報を入力すると、組織内の未構成のプロジェクトのリストが表示されます。Webhook を構成するプロジェクトを選択し、[構成] を選択します。

  注:
  Webhook を構成するには、DevOps コンフィグがインストールされているか、Azure DevOps の構成操作の [汎用接続] プロパティが無効になっている場合にのみ、統合ユーザー名とパスワードを入力するステップが必要です。この手順が不要な場合、Webhook はトークンベースの認証を使用して構成されます。

- 計画、リポジトリ、パイプラインなどのプロジェクトオブジェクトに履歴データをインポートするには、オブジェクトをアプリケーションに関連付けてデータをインポートします。詳細については、「ツールオブジェクトをアプリケーションに関連付ける - ワークスペース」を参照してください。

プロジェクトを接続

プロジェクトレベルで Azure DevOps インスタンスを直接接続して構成します。組織内に複数のプロジェクトがある場合は、それぞれを個別に接続する必要があります。

始める前に
DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用してプレイブックを開き、 Azure DevOpsオンボーディングします。

   重要:
   ツールへの接続中にパイプライン、プラン、リポジトリなどのツールオブジェクトを検出して追跡する場合は、アプリケーションモジュールからツールを接続する必要があります。

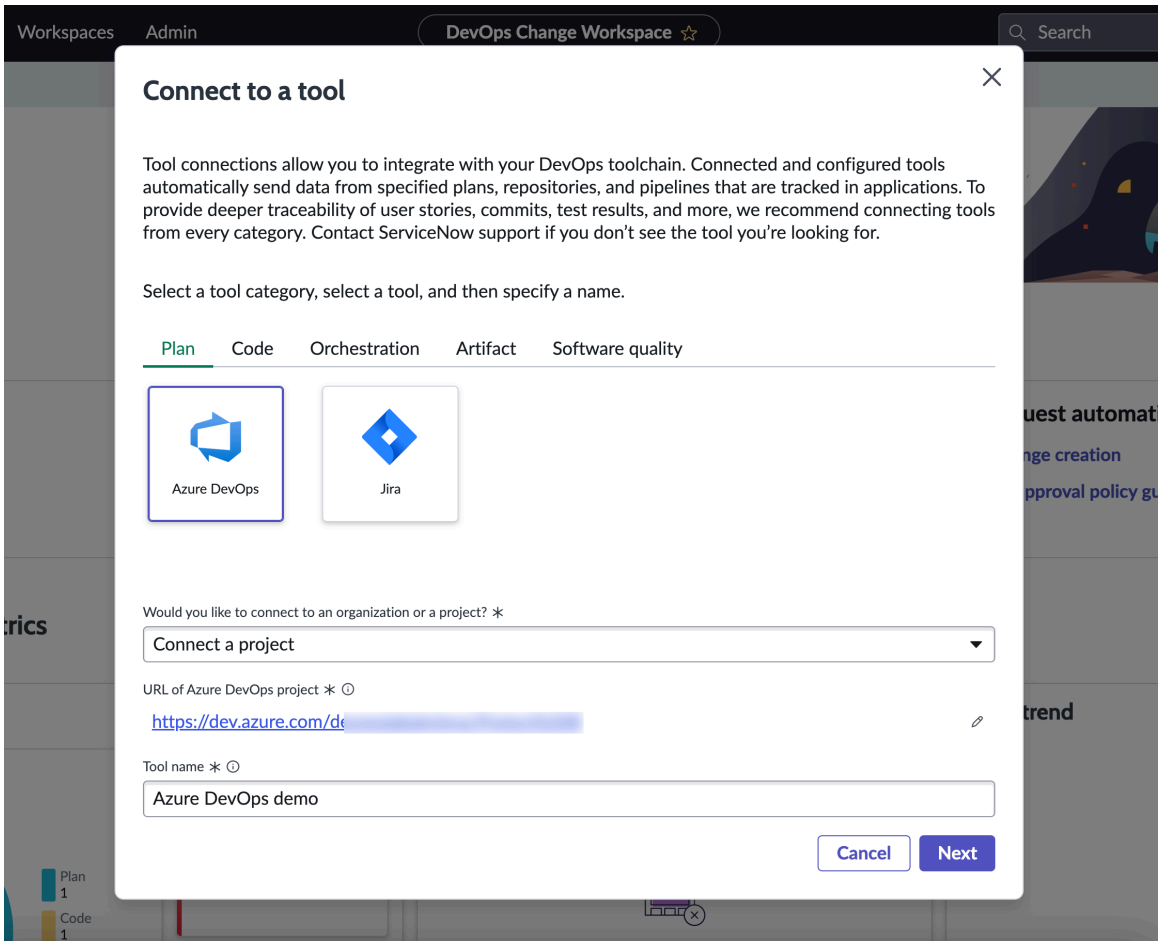
2. [ツールに接続] モーダルで、接続の詳細を入力します。
   a. ドロップダウン リストから [プロジェクトを接続] を選択します。
   b. プロジェクトの Azure DevOps URL を入力します。
   c. [ツール名] フィールドに、ツールの名前を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

d. [**Next**] を選択します。

オンボーディングタスクを完了するのに役立つ DevOps プレイブックが開きます。



3. ツールのインスタンスの詳細を入力します。

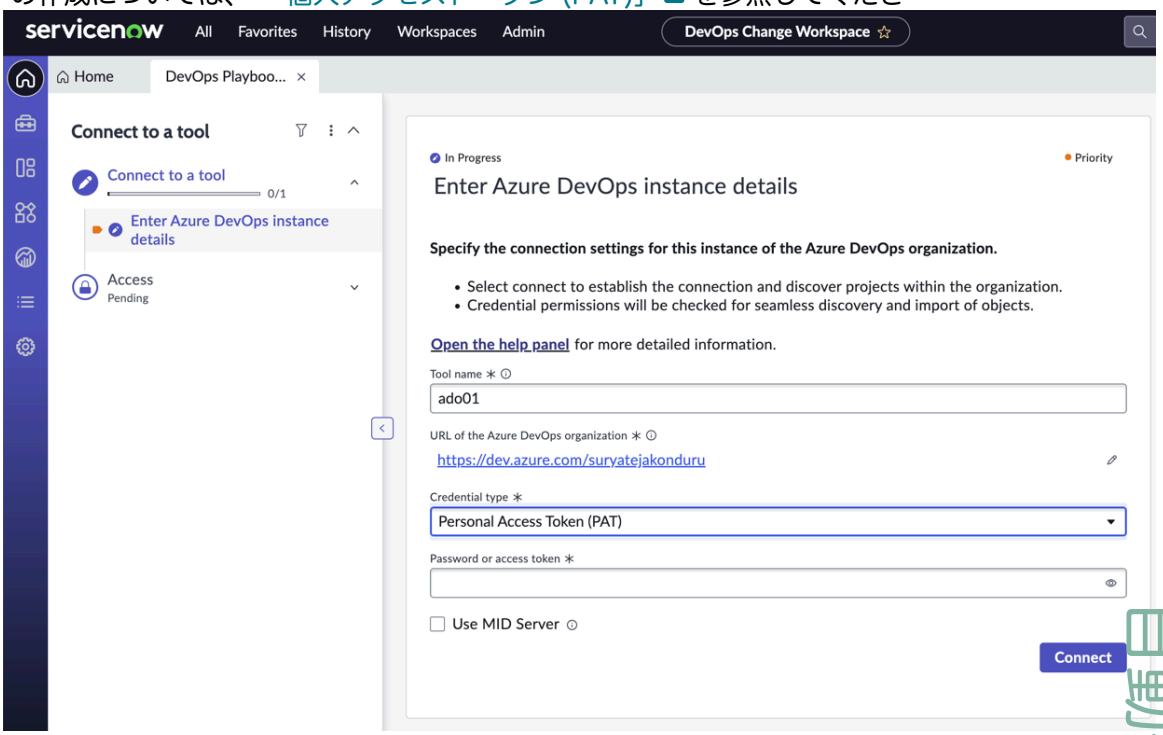
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [Azure DevOps インスタンスの詳細を入力 (Enter Azure DevOps instance details)] セクションで、[認証情報タイプ **(Credential type**)] フィールドで次のいずれかの値を選択します。

- 個人用アクセストークン:このインスタンスにアクセスするためのパスワードまたはアクセストークンを入力します。

  PAT の作成については、「 個人アクセストークン (PAT)」 を参照してください。



- **OAuth 2.0**:前提条件:
  - Microsoft Entra でテナントを作成する
  - Microsoft Entra でテナントにユーザーを追加する
  - Azure portal で組織を作成する
  - Azure DevOpsアプリの作成
  - OAuth プロバイダーとしてAzure DevOpsを登録
  - 組織およびプロジェクトレベルの設定を構成する
  - 認証情報レコードの作成と OAuth トークンの取得

  既存の **OAuth** 認証情報レコードを使用

  i. [既存の **OAuth** 認証情報レコードを使用する] オプションを選択します。

  ii. [認証情報] フィールドで値を選択します。

  新しい認証情報レコードを作成します

  i. [既存の **OAuth** 認証情報レコードを使用する] オプションをオフにします。

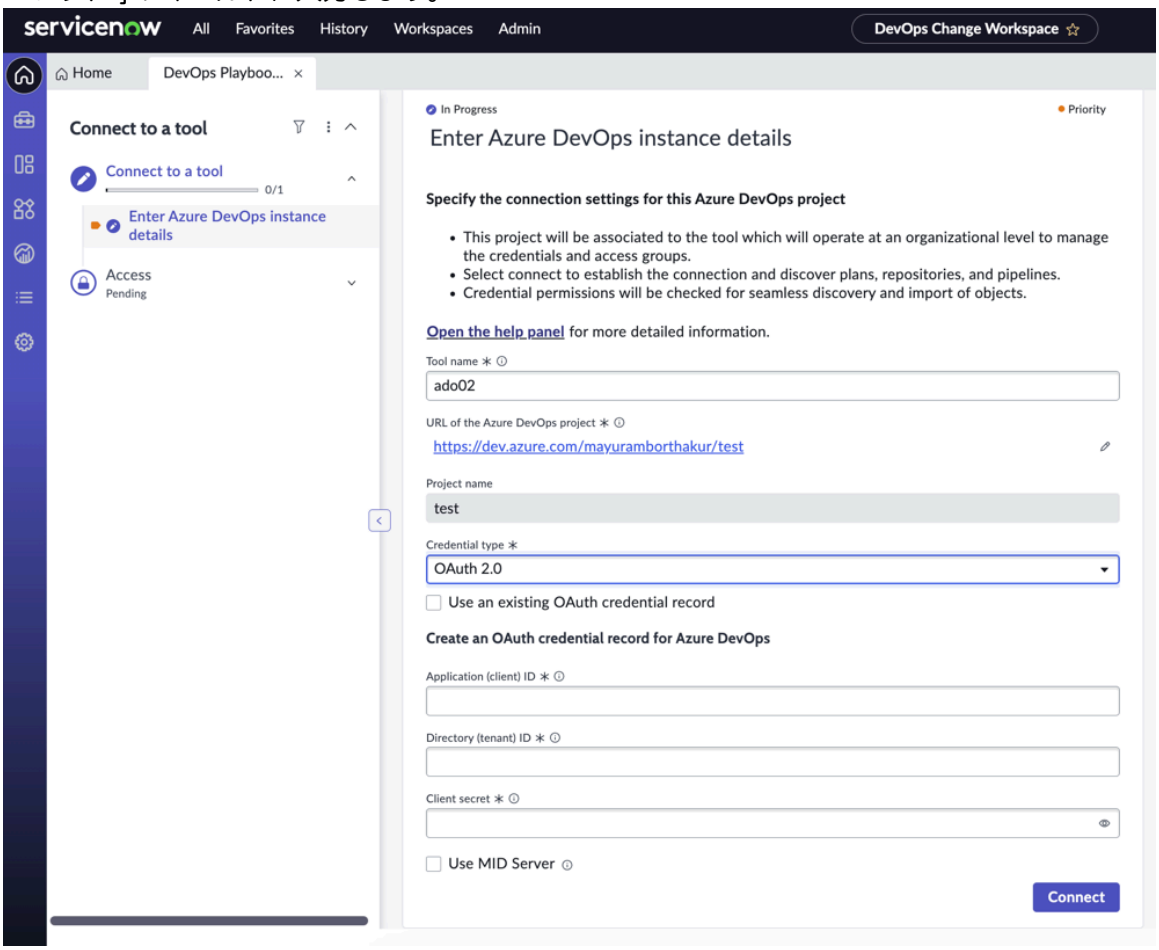
  ii. [アプリケーション (クライアント) **ID]** フィールドに、Azure アプリケーションのアプリケーション ID (Azure の Azure アプリケーションレジストリの [概要] セクションで利用可能) を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

iii. [ディレクトリ (テナント) **ID**] フィールドに、Azure アプリケーションのディレクトリ ID (Azure の Azure アプリケーションレジストリの [概要] セクションで利用可能) を入力します。

iv. Azure アプリケーションのクライアント シークレット (Azure の Azure アプリケーション レジストリの [証明書とシークレット] セクションで利用可能) を [クライアント シークレット] フィールドに入力します。



b. オプション: ツールインスタンスが MID サーバーに接続されている場合は、[**MID** サーバー] オプションを選択し、その詳細を入力します。

(Optional) MID サーバーの詳細については、「 MID サーバーの選択 」を参照してください。

c. **[Connect** (接続)] を選択します。

d. 入力した認証情報に対して権限チェックが実行されます。
必要な権限と利用可能な権限が表示されます。より適切な権限を持つ認証情報を入力する場合は、[認証情報の再入力] を選択します。必要なすべてのアクセス許可の詳細については、「 DevOpsツールに必要な権限 の Azure DevOps アクセス許可」を参照してください。

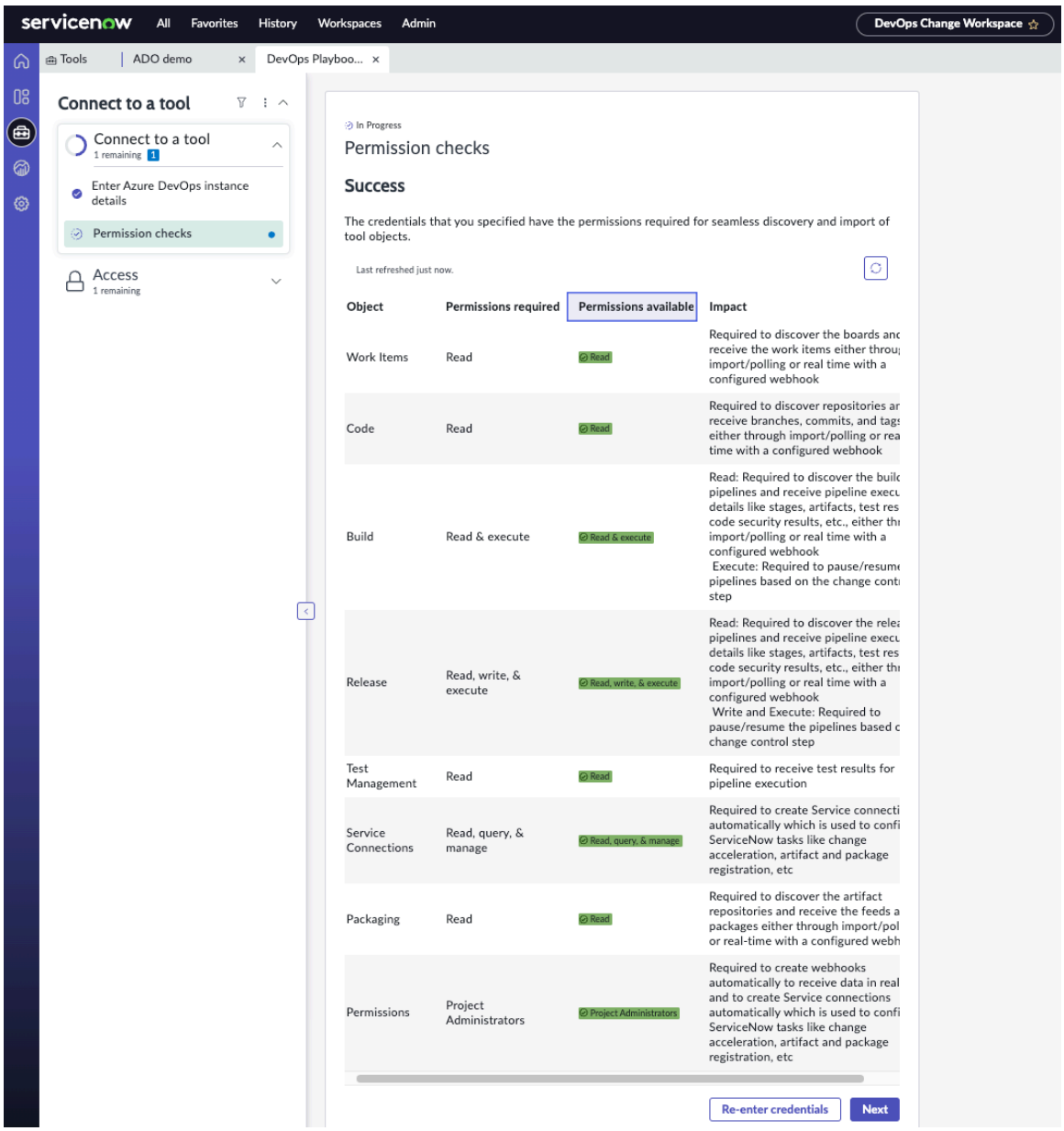
必要な権限の一部を持っていない場合でも、ツール接続を続行することを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
プロジェクトをオンボードする場合、 プロジェクト管理者 特権では、PAT の所有者がプロジェクトの プロジェクト管理者 グループのメンバーである必要があります。

プロジェクト管理者特権は、ツールのオンボーディングにのみ必要です。ツールが正常にオンボードされたら、PAT からプロジェクト管理者特権をオフにすることを選択できます。



e. [**Next**] を選択します。

4. ツールのアクセス権を指定します。

a. ツールへのアクセスを制御する場合は、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを [管理担当者] フィールドに追加します。

グループ内のこれらのユーザーが実行できるタスクは、アサインされたロールによって異なります。

自動翻訳

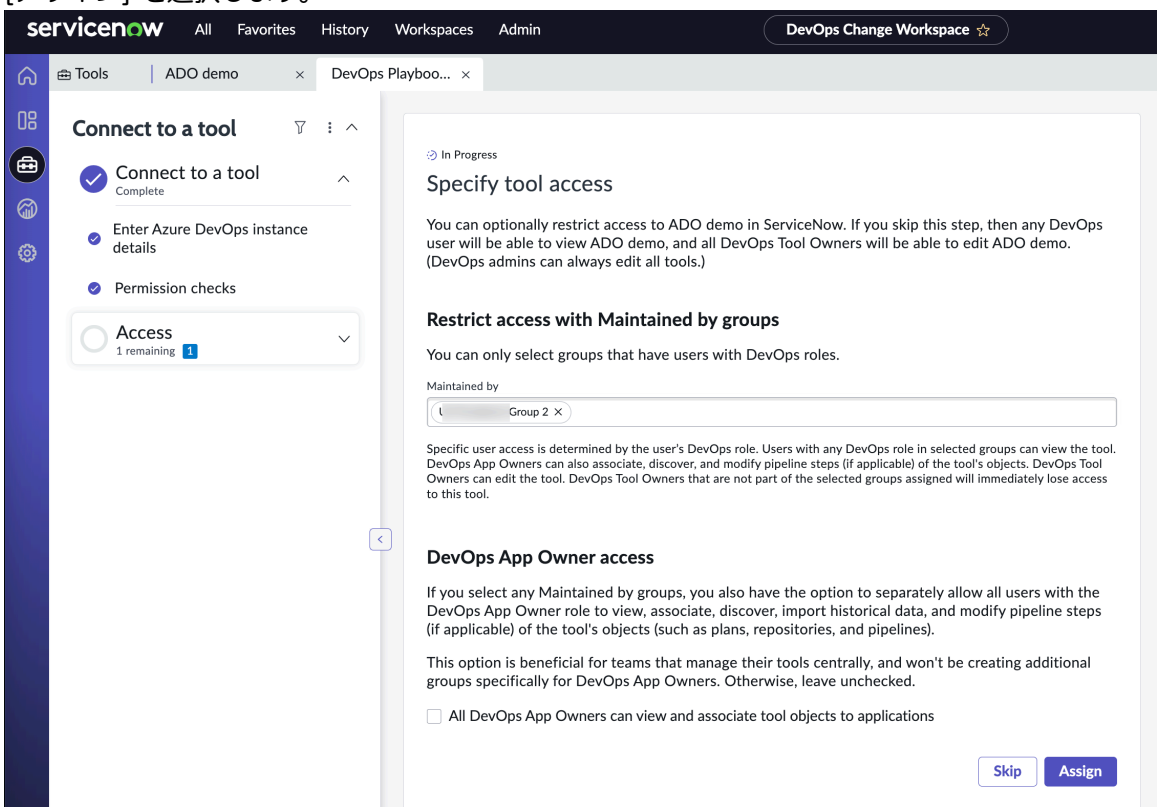
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
- DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
- DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
- その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

> **注:**
> グループを選択せずにこの手順をスキップすると、 DevOps ツールオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールを編集できます。

b. ツールへのアクセスを制御する場合は、[すべての **DevOps** アプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる] オプションが選択可能になります。このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

c. [アサイン] を選択します。



5. Azure DevOps インスタンスに ServiceNow DevOps 拡張機能をインストールします。

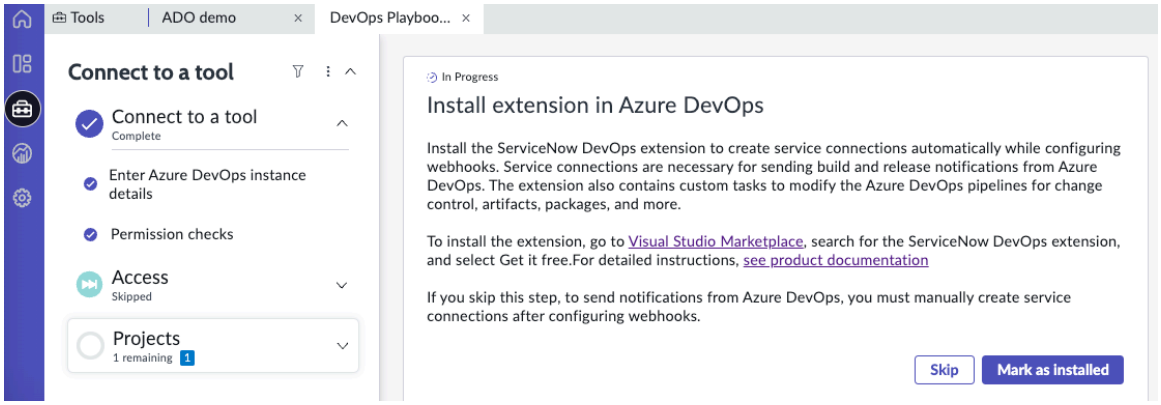
ServiceNow DevOps 拡張機能は、Webhook の構成中にサービス接続を自動的に作成します。Azure DevOps からビルド通知とリリース通知を送信するには、サービス接続が必要です。拡張には、変更コントロール、アーティファクト、およびパッケージの Azure DevOps パイプラインを変更するカスタムタスクも含まれています。

拡張の詳細については、「 Azure DevOpsおよびAzure DevOpsカスタムアクションに ServiceNow DevOps 拡張機能を使用する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> このステップをスキップして Azure DevOps から通知を送信する場合は、Webhook を構成した後にサービス接続を手動で作成する必要があります。

拡張機能をインストールしたら、[インストール済みとしてマーク] を選択します。



6. Azure DevOps インスタンスで Webhook を自動的に構成して、DevOps チェンジベロシティ にデータを送信します。

   夜間にポーリングするか、Webhook を設定してリアルタイムデータを送信するかを選択します。

   - Webhook:パイプライン実行のリアルタイム通知を有効にします。リアルタイム通知は、特に変更要求を自動化する場合に最新の情報を維持するのに理想的です。

     Webhook を使用するには、[構成] を選択します。

   - 夜間ポーリング: 今すぐ構成しない場合は、 *`Enable Polling`* プロパティを [はい] に設定することで、夜間ポーリングを後で有効にして、追跡された計画のデータをフェッチできます。

   a. DevOps 統合のユーザー名とパスワードを入力します。

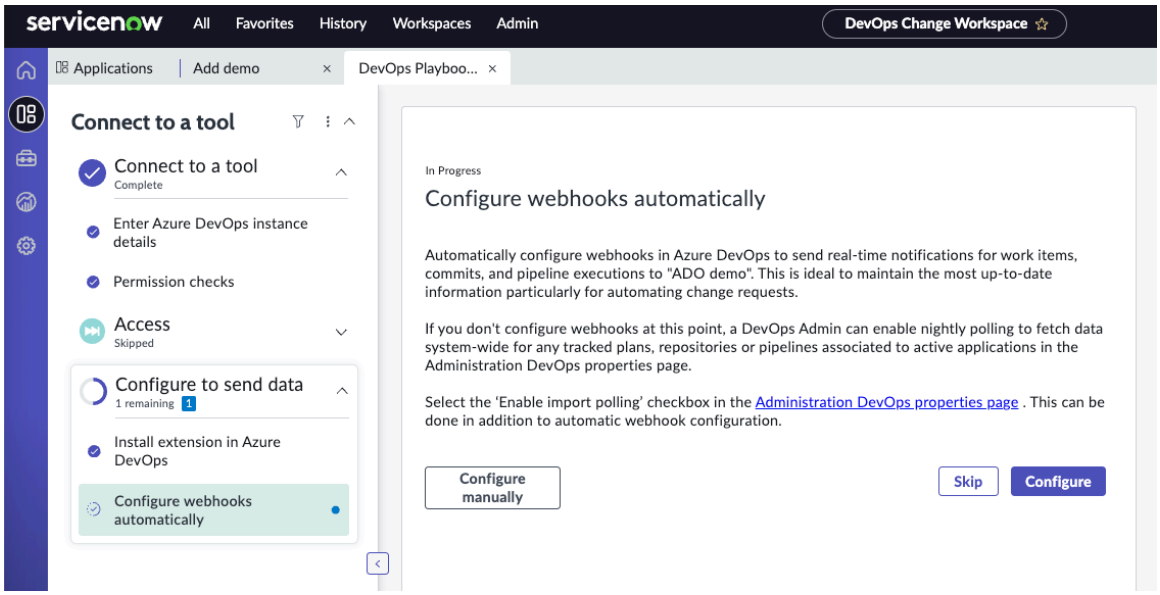
      DevOps 統合のユーザーとパスワードの作成については、「での統合ユーザーアカウントの設定 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

      > **注:**
      > - 統合ユーザー名とパスワードを入力するステップは、DevOps コンフィグがインストールされている場合、または *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* プロパティが有効になっている場合にのみ構成する必要があります。この手順が不要な場合、Webhook はトークンベースの認証を使用して構成されます。
      > - DevOps コンフィグがインストールされているか、Azure DevOps の構成操作の汎用接続プロパティが有効になっている場合は、ワークスペース UI からのみトークンを再生成 (新しいトークンで自動構成) できます。これにより、統合ユーザーのパスワードが更新されます。DevOps コンフィグがインストールされていない場合、トークンベースの認証のためにワークスペースとクラシック UI の両方からトークンを再生成できます。セキュリティを強化するために、定期的にトークンを再生成します。

   b. [**Configure**] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Webhook を手動で構成するには、[手動で構成] を選択します。詳細については、「手動で Azure DevOps で Webhook を構成する」を参照してください。

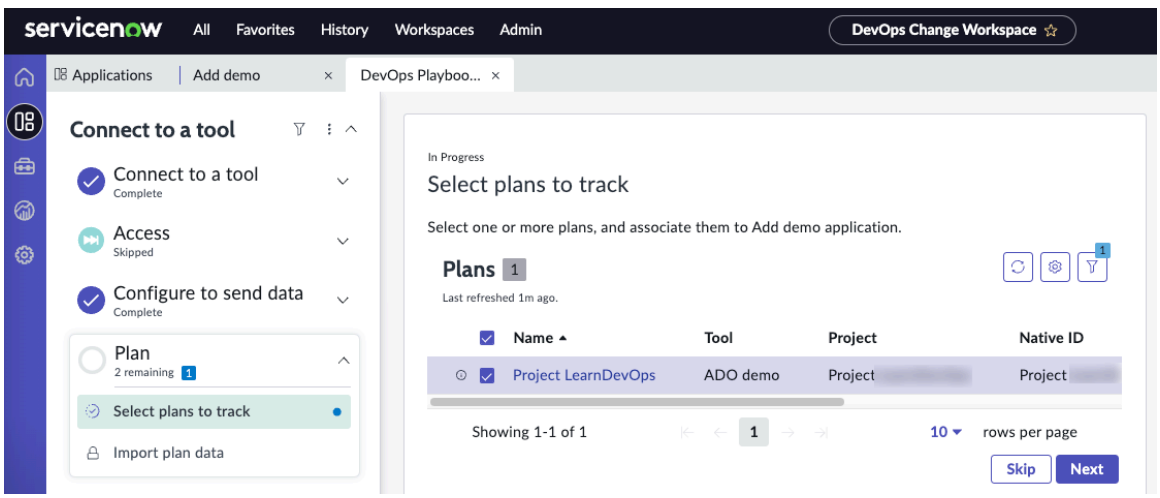
重要:

- ホームページまたはツールモジュールから接続している場合は、接続が完了し、[概要] ページが表示されます。
- アプリケーションモジュールから接続している場合は、プロジェクトで利用可能なプラン、リポジトリ、パイプラインが検出されます。それらから履歴データを追跡してインポートできます。

7. 追跡する計画を選択します。

a. 更新を追跡してアプリケーションに関連付ける計画を選択します。

b. [**Next**] を選択します。

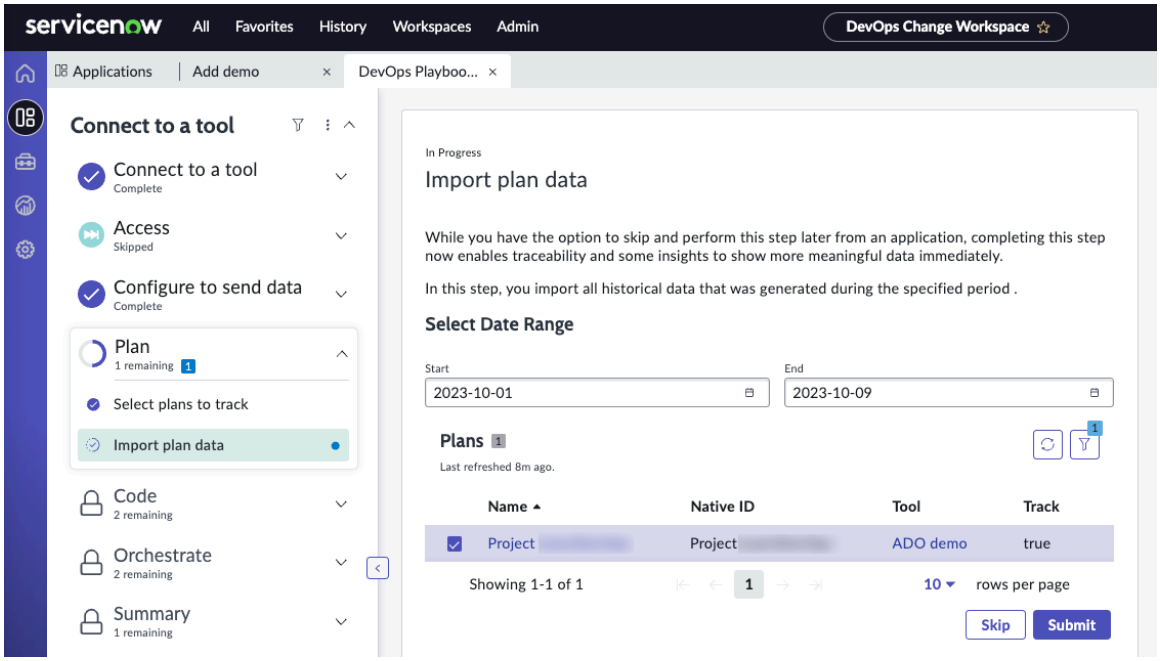


c. 計画データをインポートする場合は、日付範囲を選択して [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

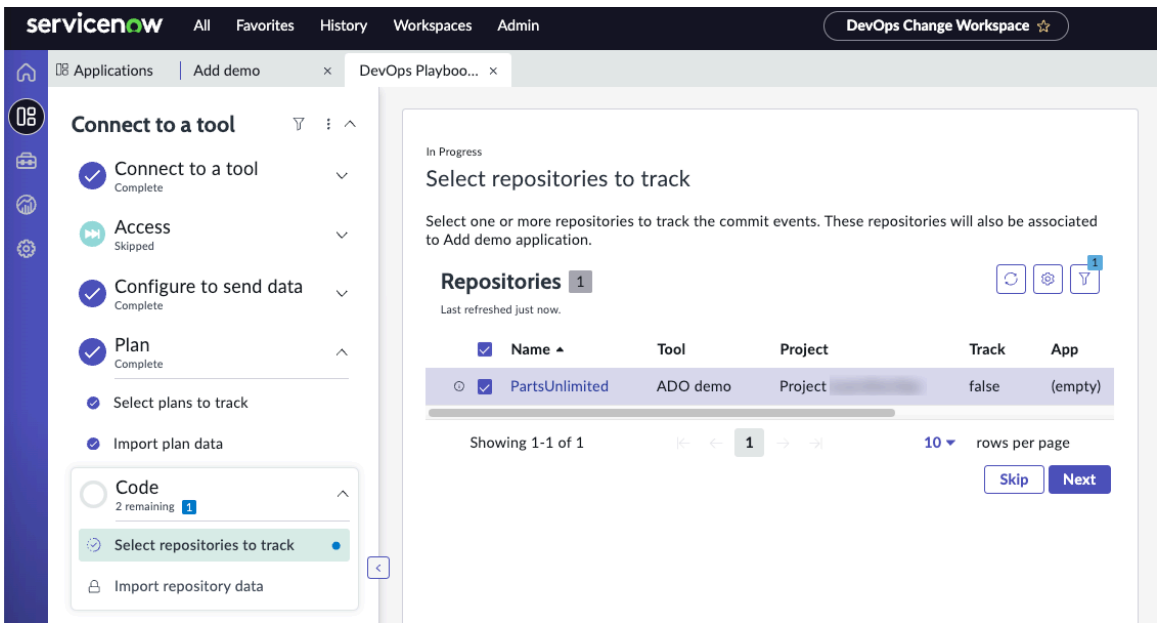
最大 90 日間のデータをインポートできます。



8. 追跡するリポジトリを選択します。

a. 更新を追跡してアプリケーションに関連付けるリポジトリを選択します。

b. [**Next**] を選択します。

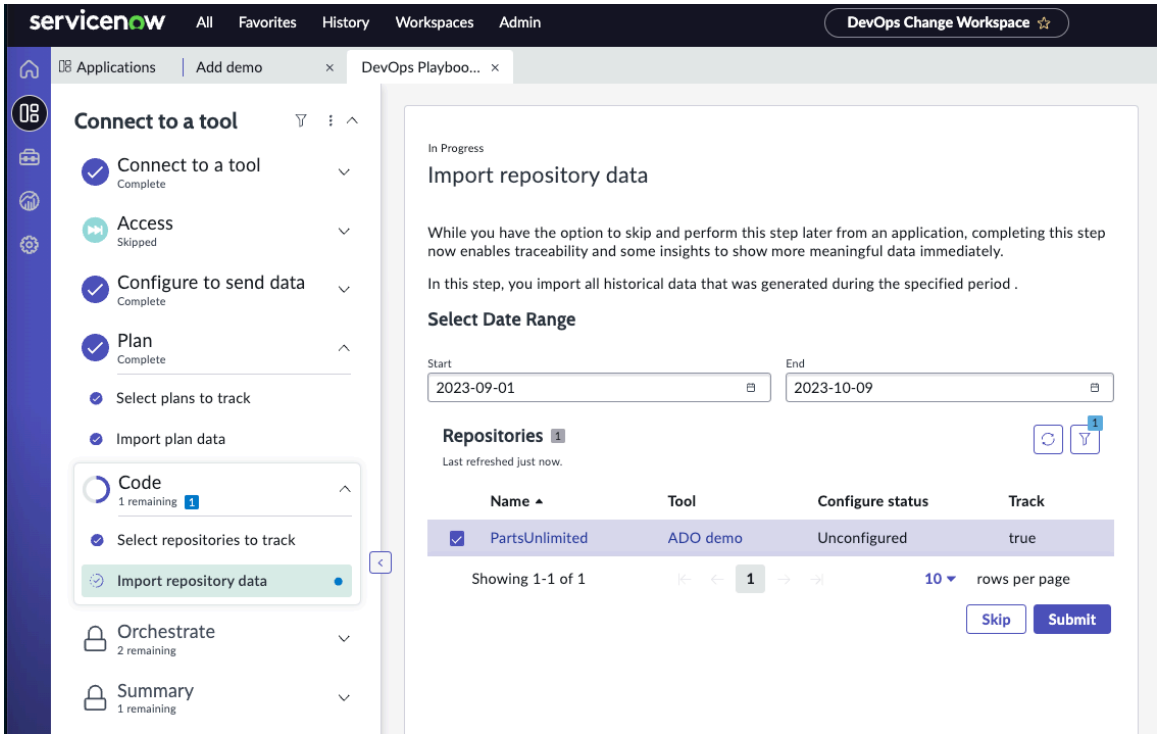


c. リポジトリデータをインポートする場合は、日付範囲を選択して [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

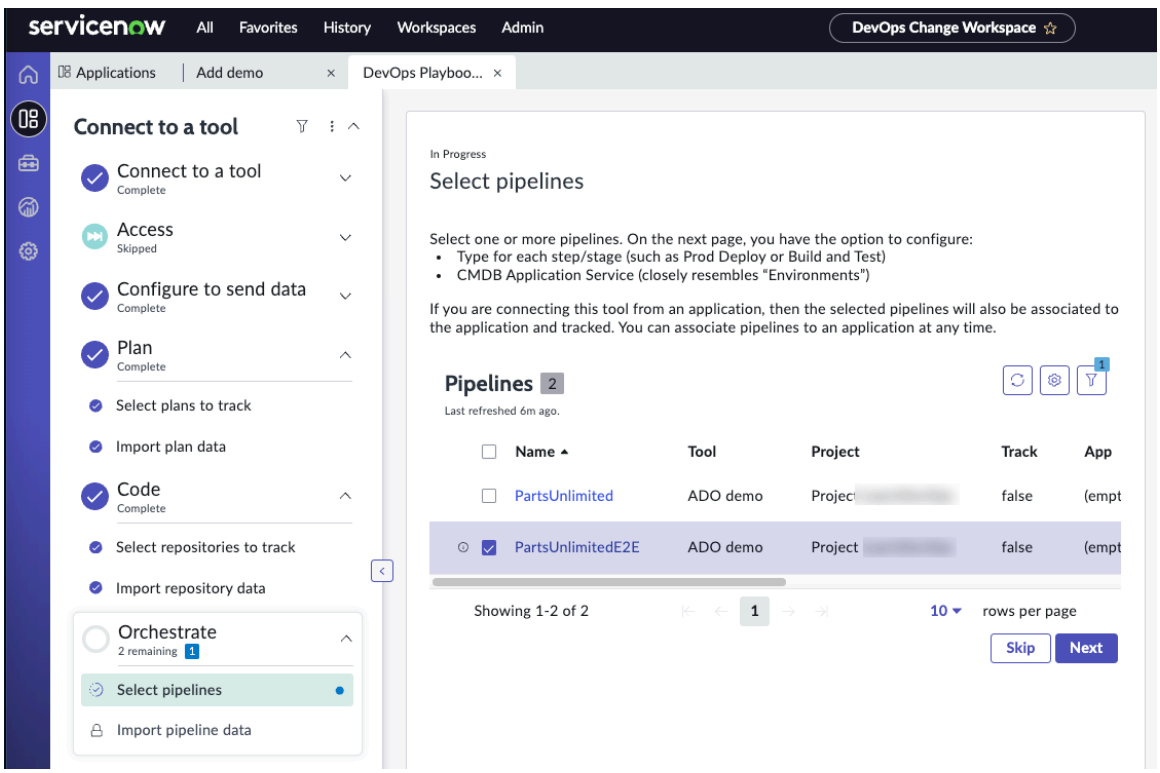
最大 90 日間のデータをインポートできます。



9. 追跡するパイプラインを選択します。

a. 更新を追跡してアプリケーションに関連付けるパイプラインを選択します。

b. [**Next**] を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 選択したパイプラインごとに、最後に成功した実行のすべてのステップまたはステージがインポートされます。[サービスをパイプラインステップにアサイン] アクティビティでは、パイプラインステップごとに以下を選択できます。

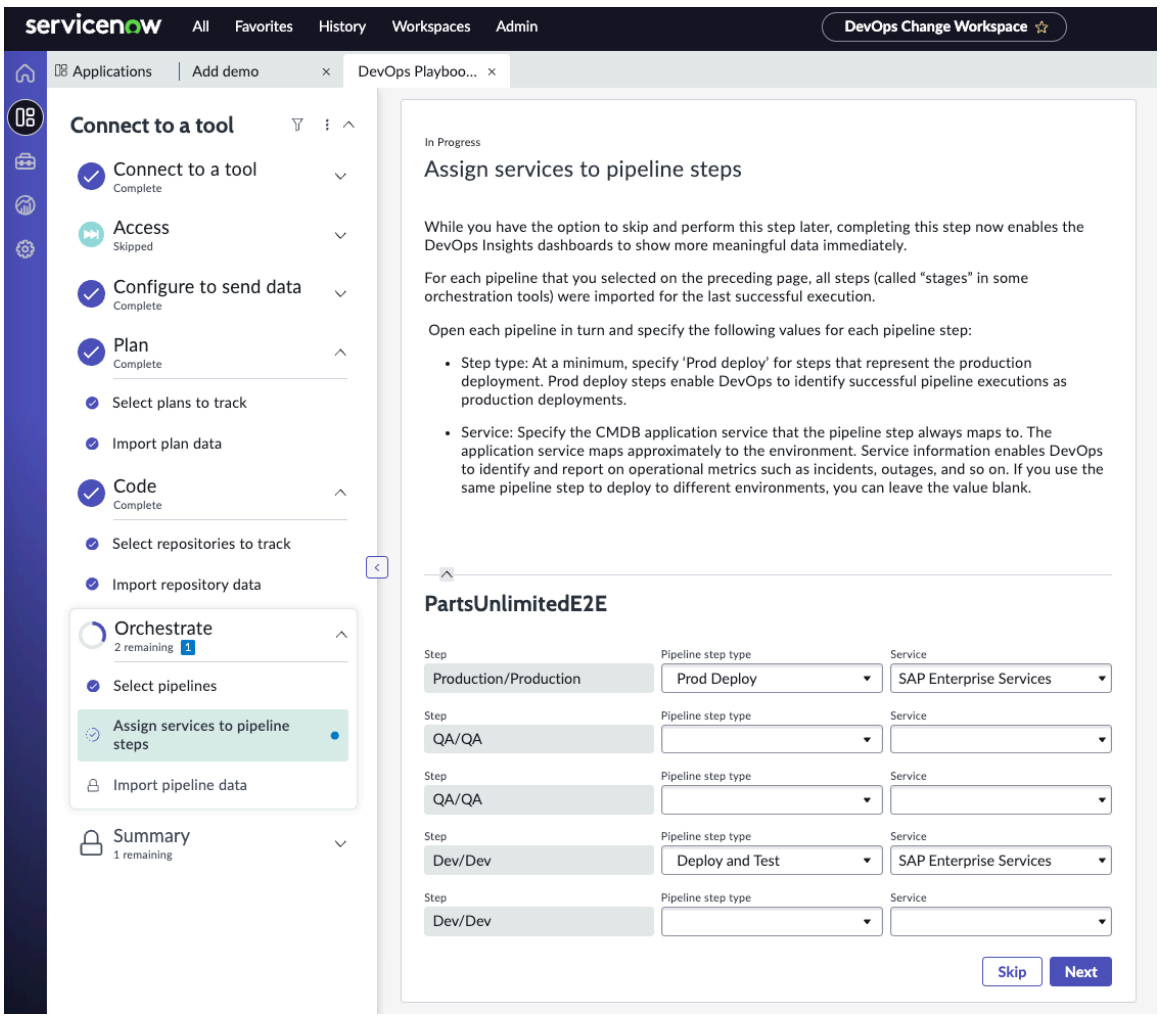
i. パイプラインステップタイプ:サービスをアサインするステップタイプを選択します。

> **ヒント:**
> 本番展開を表すステップに少なくとも *`Prod deploy`* ステップタイプを指定して、DevOps 成功したパイプライン実行を本番展開として識別できるようにします。

ii. サービス:パイプラインステップがマップされる CMDB アプリケーションサービスを選択します。

アプリケーションサービスは環境に近似的にマッピングされます。同じパイプラインステップを使用して異なる環境に展開する場合は、フィールドを空のままにします。サービス情報により、 DevOps インシデントや機能停止などの運用評価指標を識別してレポートすることができます。

d. [**Next**] を選択します。

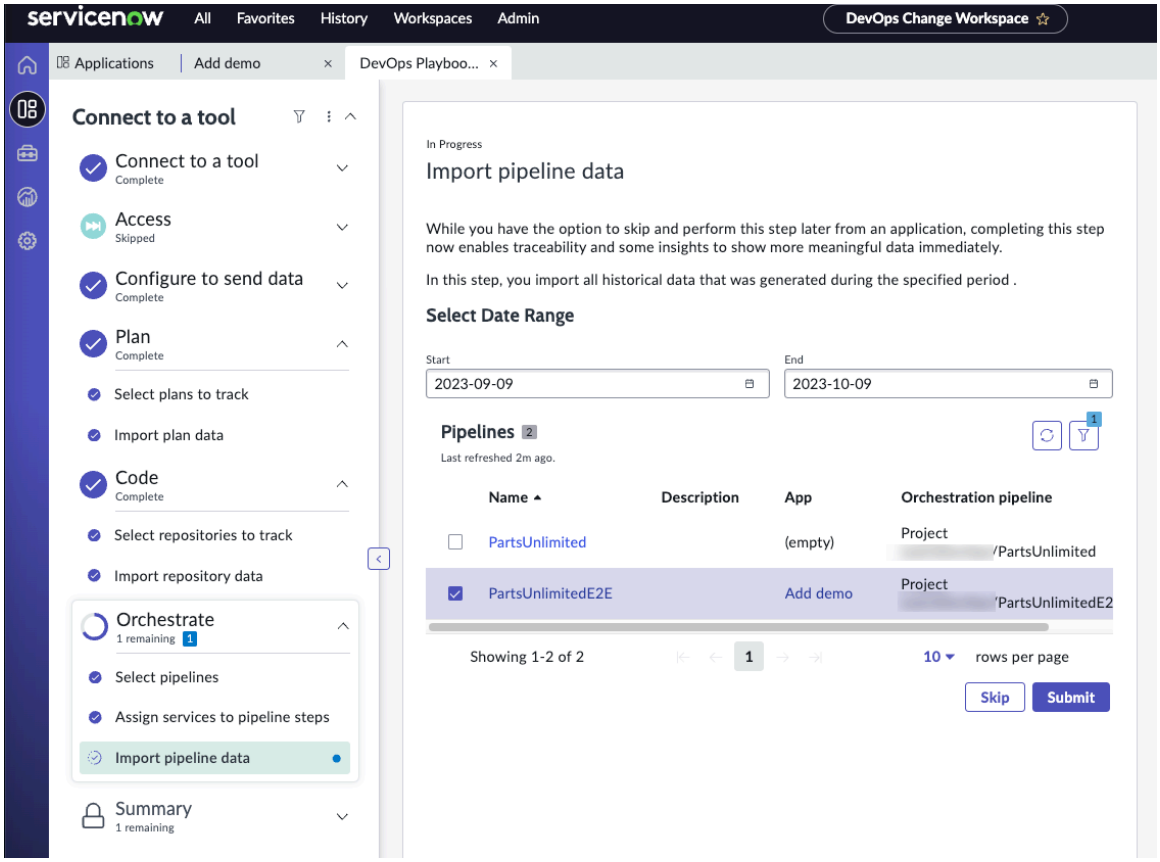


e. パイプラインデータをインポートする場合は、日付範囲を選択して [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

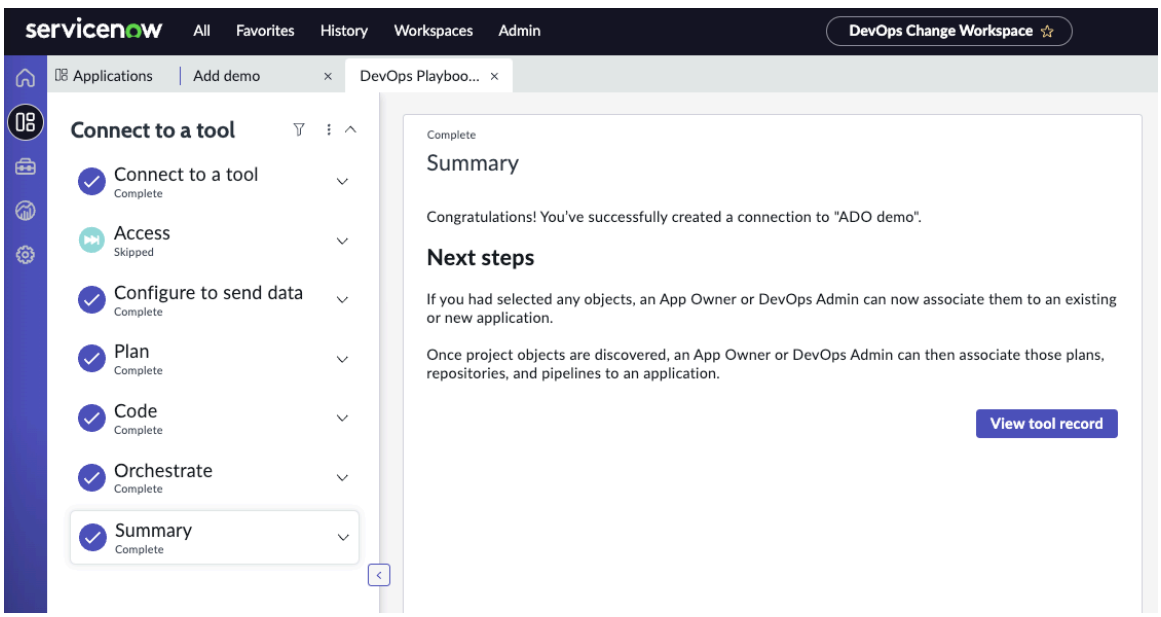
自動翻訳

最大 90 日間のデータをインポートできます。



10. [概要] ページが表示されます。

[概要] ページで、[ツール レコードの表示] を選択して、接続されたツールの詳細を確認します。



タスクの結果
Azure DevOpsツールがプロジェクトレベルでDevOps チェンジベロシティに正常にオンボーディングされました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ツールレコードページの [プロジェクト] タブからプロジェクトを選択して、プロジェクトレコードページに移動します。ここから、プロジェクトオブジェクトを検出し、プロジェクトの Webhook を構成できます。

- [プロジェクトの検出] を選択して、既存のプラン (ボード)、リポジトリ、パイプラインなどのプロジェクト オブジェクトを検出します。これにより、組織内のすべてのプロジェクトも検出されます。
- プロジェクトの Webhook を構成するには、[プロジェクトの構成] を選択します。
- ツールレコードページを表示している場合は、[プロジェクトの構成] を選択し、統合ユーザーの認証情報を入力すると、組織内の未構成のプロジェクトのリストが表示されます。Webhook を構成するプロジェクトを選択し、[構成] を選択します。

  注:
  Webhook を構成するには、DevOps コンフィグがインストールされているか、Azure DevOps の構成操作の [汎用接続] プロパティが無効になっている場合にのみ、統合ユーザー名とパスワードを入力するステップが必要です。この手順が不要な場合、Webhook はトークンベースの認証を使用して構成されます。

- 計画、リポジトリ、パイプラインなどのプロジェクトオブジェクトに履歴データをインポートするには、オブジェクトをアプリケーションに関連付けてデータをインポートします。詳細については、「ツールオブジェクトをアプリケーションに関連付ける - ワークスペース」を参照してください。

関連情報

ツールレコードから Webhook を構成

DevOps チェンジベロシティへのオンボード**Azure DevOps** –サービスカタログ

ServiceNow サービスカタログを使用してAzure DevOpsインスタンスを作成、接続、検出、および構成します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > アイテムの管理 をクリックし、 DevOpsを検索します。

   注:
   従業員センターまたはサービスポータルからサービスカタログにアクセスすることもできます。

2. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] と **[DevOps** ツールのオンボーディング] を選択してアクティブ化します。
3. アクティブ化した後、[**DevOps** ツールのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。
4. [DevOps ツールオンボーディング] フォームで、ツールの詳細を入力します。

フィールド	説明
ツール名	Azure DevOps 統合の名前。
ツール統合	[Azure DevOps] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
組織またはプロジェクトに接続	リストから選択します。 ○ 組織を接続する: Azure DevOps 組織レベルで直接接続します。組織内のすべてのプロジェクトが検出され、組織内で複数のプロジェクトを構成することを選択できます。 ○ プロジェクトを接続:プロジェクトレベルで直接接続します。
ツール URL	Azure DevOps 組織の URL (https://dev.azure.com/<your organization> または Azure DevOps プロジェクト URL (https://dev.azure.com/<your organization>/<your project> など)。
認証情報タイプ	認証情報のタイプ。 基本認証 または **OAuth 2.0** です。 基本認証 **a.** ADO インスタンスのユーザー名を入力します。 **b.** Azure DevOps インスタンスの個人アクセストークン (PAT) またはパスワードを入力します。 注: Azure DevOpsの個人アクセストークン (PAT) を生成するときに、完全なアクセスを許可しない場合は、承認するスコープを選択する必要があります。「Azure DevOps の PAT スコープ DevOps」を参照してください。 **OAuth 2.0** 前提条件： ○ Microsoft Entra でテナントを作成する ○ Microsoft Entra でテナントにユーザーを追加する ○ Azure portal で組織を作成する ○ Azure DevOpsアプリの作成 ○ OAuth プロバイダーとしてAzure DevOps を登録 ○ 組織およびプロジェクトレベルの設定を構成する ○ 認証情報レコードの作成と OAuth トークンの取得 [ツール認証情報] フィールドで、OAuth 2.0 ツール認証情報レコードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 使用されておらず、ADO 用に構成されていないレコードのみを、既存の認証情報レコードとして選択できます。
このツールの Webhook を設定しますか?	Azure DevOpsの Webhook を自動的に構成できるようにするオプション。有効にする場合に選択します。 **注:** 組織レベルで接続している場合、このオプションは使用できません。ツールレコードページから Webhook を構成できます。
統合ユーザー名	このフィールドは、Webhook を構成するオプションが選択されている場合にのみ使用できます。 DevOps 統合ユーザーアカウントのユーザー名を入力します。 **注:** ○ 統合ユーザー名とパスワードを入力するステップは、DevOps コンフィグがインストールされている場合、または *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* プロパティが有効になっている場合にのみ構成する必要があります。この手順が不要な場合、Webhook はトークンベースの認証を使用して構成されます。 ○ DevOps コンフィグがインストールされているか、Azure DevOps の構成操作の汎用接続プロパティが有効になっている場合は、ワークスペース UI からのみトークンを再生成 (新しいトークンで自動構成) できます。これにより、統合ユーザーのパスワードが更新されます。DevOps コンフィグがインストールされていない場合、トークンベースの認証のためにワークスペースとクラシック UI の両方からトークンを再生成できます。セキュリティを強化するために、定期的にトークンを再生成します。 .
統合ユーザーパスワード	このフィールドは、Webhook を構成するオプションが選択されている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	DevOps 統合ユーザーアカウントのパスワードを入力します。 注: ○ 統合ユーザー名とパスワードを入力するステップは、DevOps コンフィグがインストールされている場合、または *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* プロパティが有効になっている場合にのみ構成する必要があります。この手順が不要な場合、Webhook はトークンベースの認証を使用して構成されます。 ○ DevOps コンフィグがインストールされているか、Azure DevOps の構成操作の汎用接続プロパティが有効になっている場合は、ワークスペース UI からのみトークンを再生成 (新しいトークンで自動構成) できます。これにより、統合ユーザーのパスワードが更新されます。DevOps コンフィグがインストールされていない場合、トークンベースの認証のためにワークスペースとクラシック UI の両方からトークンを再生成できます。セキュリティを強化するために、定期的にトークンを再生成します。
MID サーバーを使用	オプション。MID サーバーに接続されているオンプレミスツールのMID サーバーを選択します。アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。

Azure DevOps に接続するために認証情報に必要なすべての権限のリストについては、「DevOpsツールに必要な権限Azure DevOps権限」を参照してください。

5. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、次のようになります。
   - 組織に接続すると、ツールが作成されます。
   - プロジェクトに接続すると、ツールが作成されて接続され、プラン、リポジトリ、パイプラインなどのプロジェクトオブジェクトが検出されます。

プロジェクトに接続するときに、検出されたオブジェクトの履歴データをツールからインポートし、アプリケーションを関連付けることもできます。

6. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] を選択します。
7. **[Try It**] を選択します。
8. [DevOps アプリのオンボーディング] フォームに詳細を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいアプリを作成しますか、それとも既存のアプリに追加しますか？	新しいアプリを作成するか、既存のアプリを使用するかをオプションから選択します。
アプリケーション	作成または使用するアプリの名前を入力します。
オンボーディングパイプライン	接続された Azure DevOps ツール名を入力します。
パイプライン	履歴データをインポートするパイプラインを選択します。
アーティファクトリポジトリ	履歴データをインポートするアーティファクトを選択します。
オンボーディングリポジトリ	接続された Azure DevOps ツール名を入力します。
インポート元とインポート先	パイプラインとアーティファクトのデータをインポートする日付を選択します。デフォルトでは、過去 30 日間が選択されています。最大 90 日間のデータのインポートを選択できます。
リポジトリ	履歴データをインポートするリポジトリを選択します。
インポート元とインポート先	リポジトリデータをインポートする日付を選択します。デフォルトでは、過去 30 日間が選択されています。最大 90 日間のデータのインポートを選択できます。
オンボーディング計画	接続された Azure DevOps ツール名を入力します。
計画	履歴データをインポートする計画を選択します。
インポート元とインポート先	計画データをインポートする日付を選択します。デフォルトでは、過去 30 日間が選択されています。最大 90 日間のデータのインポートを選択できます。

9. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、計画、リポジトリ、アーティファクト、およびパイプラインオブジェクトがアプリレコードに関連付けられ、Webhook がリアルタイム追跡用に構成されます。選択したアイテムの履歴データがインポートされます。[追跡] フィールドは、インポートされた計画、リポジトリ、およびパイプラインに対して自動的に有効になります。リポジトリの場合、[ファイル変更の追跡] も自動的に有効になります。

DevOps チェンジベロシティ へのオンボードAzure DevOps - クラシック

Azure DevOpsツールレコードを作成して、Azure DevOpsツールデータを接続、検出、インポートするための DevOps チェンジベロシティ を作成します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

このタスクについて
アクション：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Azure DevOps組織またはプロジェクトに接続します。
- 計画、リポジトリ、オーケストレーションタスク、パイプラインを検出します。
- Azure DevOps で Webhook を構成します。
- 作業 アイテム、計画バージョン、機能レコード、分岐とコミットのレコード、タスク実行とステップ実行のレコードをインポートします。

作業アイテムの状態または種類の Azure Boardsインポートをカスタマイズする には、*DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper* スクリプトインクルードを使用します。

手順

1. 次のように移動する。 **DevOps** > ツール > 新規作成 (従来).
2. [DevOps ツールを作成] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
ツール名	このツールを識別する任意の名前。
ツール統合	**[Azure DevOps]** を選択します。
組織またはプロジェクトに接続	リストから選択します。 ○ 組織を接続する: Azure DevOps 組織レベルで直接接続します。組織内のすべてのプロジェクトを検出でき、組織内で複数のプロジェクトを構成することを選択できます。 ○ プロジェクトを接続:プロジェクトレベルで直接接続します。
ツール URL	Azure DevOps 以前の選択に応じて、組織の URL (https://dev.azure.com/<your organization> または Azure DevOps プロジェクト URL (https://dev.azure.com/<your organization>/<your project> など)。
認証情報タイプ	認証情報のタイプ。 基本認証 または **OAuth 2.0** です。 基本認証 **a.** ADO インスタンスのユーザー名を入力します。 **b.** Azure DevOps インスタンスの個人アクセストークン (PAT) またはパスワードを入力します。 注: Azure DevOpsの個人アクセストークン (PAT) を生成するときに、完全なアクセスを許可しない場合は、承認するスコープを選択する必要があります。「Azure DevOps の PAT スコープ DevOps」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	OAuth 2.0 前提条件： ○ Microsoft Entra でテナントを作成する ○ Microsoft Entra でテナントにユーザーを追加する ○ Azure portal で組織を作成する ○ Azure DevOpsアプリの作成 ○ OAuth プロバイダーとしてAzure DevOpsを登録 ○ 組織およびプロジェクトレベルの設定を構成する ○ 認証情報レコードの作成と OAuth トークンの取得 [ツール認証情報] フィールドで、OAuth 2.0 ツール認証情報レコードを選択します。 **注:** 使用されておらず、ADO 用に構成されていないレコードのみを、既存の認証情報レコードとして選択できます。

Azure DevOps に接続するために認証情報に必要なすべての権限のリストについては、「DevOpsツールに必要な権限Azure DevOps権限」を参照してください。

3. オプション: Azure DevOps インスタンスがMID サーバーに添付されている場合は、[**MID** サーバーを使用] オプションを選択して、その詳細を入力します。

   (Optional) MID サーバーの詳細については、「MID サーバーの選択」を参照してください。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

   ツールは、接続エイリアスと HTTP ツール接続 (基本認証情報) を使用して自動的に接続され、ツールレコードの詳細がフォームに表示されます。

   注:
   ツールのグローバルアドミン権限がない場合 (Webhook URL の自動構成を許可するため)、ツールアドミンユーザーに構成してもらう必要があります (Webhook URL を切り取ってツール構成に貼り付けます)。ツールで Webhook を構成したら、 手動構成モードを開始 してツールに手動で接続し、終了します。

ツールが正常に作成されると、ツールレコードページが表示されます。

5. オプション: ツールへのアクセスを制御する場合は、[アクセス] タブの [管理担当者] フィールドに、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを追加します。

   グループ内のユーザーが実行できるタスクは、ユーザーにアサインされたロールによって異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
- DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
- DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
- その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

> **注:**
> [管理担当者] フィールドでは、DevOpsロールを持つユーザーを含むグループのみを選択できます。

ツールへのアクセスを制限することを選択した場合、[すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる] オプションが選択可能になります。このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

6. 既存のアプリケーション計画 (ツールに関連付けられたプロジェクト)、リポジトリ、オーケストレーションタスク、パイプラインなどのツールオブジェクトを検出します。
   - 組織に接続済み: [プロジェクトの検出] を選択して、組織からプロジェクトを検出します。ディスカバリー後、組織のプロジェクトは [プロジェクト] 関連リストで利用できるようになります。
   - プロジェクトに接続済み:プロジェクトは接続の作成中に検出され、[プロジェクト] 関連リストで使用できます。ツールレコードページの [プロジェクト] タブから [プロジェクトの検出] を選択すると、組織内のすべてのプロジェクトが検出されます。

   [プロジェクト] 関連リストからプロジェクトを選択して、プロジェクトレコードページに移動します。[検出] を選択して、既存のプラン (ボード)、リポジトリ、パイプラインなどのプロジェクトオブジェクトを検出します。

7. Azure DevOps で Webhook URL を構成します。

   a. ツールレコードページから直接、または各製品のプロジェクトレコードページから構成できます。
      - ツールレコードページから構成するには、 プロジェクトの構成 を選択します。構成するプロジェクトを選択し、[続行] を選択します。
      - プロジェクトレコードページから構成するには、まずツールレコードページからプロジェクトを選択し、[構成] を選択します。

   b. DevOps 統合ユーザーとパスワードを入力し、[送信] を選択します。

      送信時に、Webhook とサービス接続が Azure DevOps で自動的に作成されます。これにより、DevOps 統合ユーザーを使用して、Azure DevOps ツールからの通知が DevOps チェンジ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベロシティ に送信されます。統合ユーザーアカウントの設定については、「 での統合ユーザーアカウントの設定 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

注:

- 統合ユーザー名とパスワードを入力するステップは、DevOps コンフィグがインストールされている場合、または *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* プロパティが有効になっている場合にのみ構成する必要があります。この手順が不要な場合、Webhook はトークンベースの認証を使用して構成されます。
- DevOps コンフィグがインストールされているか、Azure DevOps の構成操作の汎用接続プロパティが有効になっている場合は、ワークスペース UI からのみトークンを再生成 (新しいトークンで自動構成) できます。これにより、統合ユーザーのパスワードが更新されます。DevOps コンフィグがインストールされていない場合、トークンベースの認証のためにワークスペースとクラシック UI の両方からトークンを再生成できます。セキュリティを強化するために、定期的にトークンを再生成します。

注:
計画の場合、[追跡] フィールドは自動的に **True** に設定されます。

8. 検出された計画について、ツールから履歴データをインポートし、アプリケーションを関連付けることもできます。

   a. [計画] 関連リストから計画レコードを開きます。

   b. [インポート] 関連リンクを選択します。
   計画のレコードは、[作業アイテム]、[計画バージョン]、および [機能] 関連リストに作成されます。

   - 作業アイテム関連リストには、タスク、バグ、およびストーリーが表示されます。

     作業項目の [ネイティブ状態] フィールドと [ネイティブの種類] フィールドには、ソース ツールの元の状態と種類の値が含まれています。

   - [計画バージョン] 関連リストにリリースが表示されます。
   - [機能] 関連リストには、エピックと機能が表示されます。

     注:
     Azure DevOps作業アイテムの履歴インポートは、アジャイルボード CMMI プロセスではサポートされていません。

   c. [アプリ] 関連リストで、[編集...] を選択して計画 (プロジェクト) に関連付けるアプリを選択するか、[新規] を選択してアプリを作成します。
   計画立案ツールのセットアップを完了するには、計画に関連付けられたアプリレコードが必要です。

9. 検出されたリポジトリについて、ツールの履歴データをインポートし、リポジトリをアプリに関連付けます。

   a. [リポジトリ] 関連リストからリポジトリレコードを開きます。

   b. [インポート] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インポートされた分岐レコードとリポジトリからのコミットレコードは、対応する関連リストに追加されます。

c. [アプリ] フィールドで、ルックアップリストを選択し、リポジトリに関連付けるアプリレコードを選択するか、[新規] をクリックして作成します。

インポートされた履歴データレコードは、対応する関連リストに追加されます。

次のタスク

Azureパイプラインの場合は、DevOps チェンジベロシティで構成を完了での Azure パイプラインのモデル化 DevOps。

- 各パイプラインを特定のアプリにマッピングします。
- パイプラインステップを作成し、各ステップを Azure パイプラインジョブにマッピングします。
- 変更コントロールを構成します。

Azure DevOps OAuth 2.0 認証情報の設定

OAuth 2.0 認証情報を作成し Azure DevOps それを使用して Azure DevOps インスタンスを接続します。

OAuth 2.0 の代わりにベーシック認証情報を使用する場合は、このセクションをスキップし、次のいずれかのオプションを使用してオンボーディング Azure DevOps に進みます。

- DevOps チェンジベロシティへのオンボーディングAzure DevOps - ワークスペース
- DevOps チェンジベロシティへのオンボードAzure DevOps —サービスカタログ
- DevOps チェンジベロシティ へのオンボードAzure DevOps - クラシック

Microsoft Entra でテナントを作成する

Microsoft Entra でテナントを作成し、Azure DevOps (ADO) アプリを作成するために必要な権限を設定します。

始める前に

必要なロール: Azure DevOps のテナント作成者。

このタスクについて

テナントは組織を表し、内部および外部ユーザーの Microsoft Cloud サービスの特定のインスタンスを管理するのに役立ちます。

ADO アプリを作成するためのアクセス権を持つ既存のテナントがある場合は、この手順を実行する必要はありません。テナントがない場合は、 Microsoft Entra でテナントを作成する必要があります。テナントには、ADO アプリを作成するためのアクセス権があります。

手順

1. Microsoft Entra ポータルで、[概要] > [テナントの管理] に移動します。
2. **[Create** (作成)] を選択します。
3. [人員構成] を選択し、[続行] を選択します。
4. 次の情報を入力します。
   - [組織名] ボックスに目的の組織名を入力します。
   - 希望の初期ドメイン名を [初期ドメイン名] ボックスに入力します。
5. [次へ: レビュー + 作成] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. 入力した情報を確認し、情報が正しい場合は、左下隅にある [作成] を選択します。

詳細については、 Microsoft のドキュメントを参照してください。

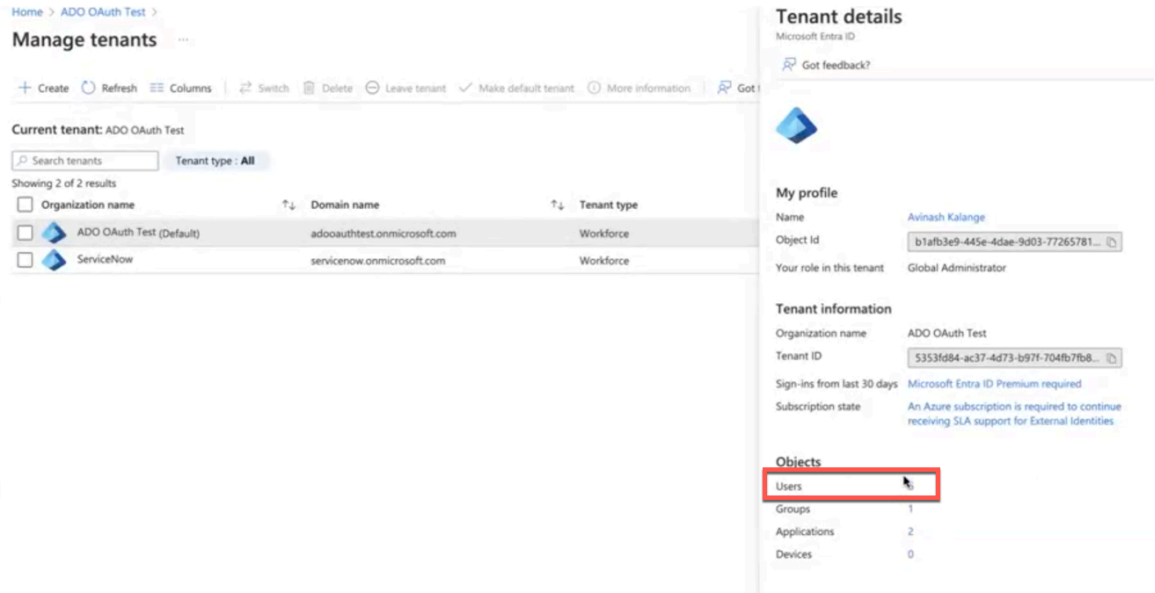
Microsoft Entra でテナントにユーザーを追加する

前の手順で作成したテナントに、admin ロールを含むユーザーを追加します。

始める前に
必要なロール:のユーザーアドミニストレーター Azure DevOps

手順

1. [Entra ID テナント Microsoft] ページで、[テナントの詳細] セクションのユーザー数リンクを選択しま



す。

2. [新しいユーザーの作成] > [新しいユーザーの作成] を選択します。
3. [基本] タブで、次の詳細を入力します。

[基本] タブのフィールド

フィールド	値
ユーザープリンシパル名	一意のユーザー名を入力し、@ 記号の後ろのメニューからドメインを選択します。
メールニックネーム	入力したユーザープリンシパル名とは異なるメールニックネームを入力する必要がある場合は、[ユーザープリンシパル名から派生] オプションをオフにして、メールニックネームを入力します。
表示名	ユーザーの名前を入力します。
Password (パスワード)	ユーザーの初回サインイン時に使用するパスワードを入力します。[パスワードの自動生成] オプションをクリアして、別のパスワードを入力します
アカウント有効	このオプションはデフォルトでオンになっています。クリアすると、新しいユーザーはサイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	インできなくなります。この設定は、ユーザーの作成後に変更できます。この設定は、従来のユーザー作成プロセスでは サインインのブロック と呼ばれていました。

4. [次へ: プロパティ] を選択して、次のセクションを完了します。

[プロパティ] タブのフィールド

フィールド	値
ID	ユーザーの姓と名を入力します。ユーザータイプを [メンバー] または [ゲスト] に設定します。
ジョブ情報	ユーザーの役職、部門、マネージャーなどのジョブ関連情報を追加します。
連絡先	ユーザーに関連する連絡先情報を追加します。
ペアレンタルコントロール	K-12 学区などの組織では、ユーザーの年齢層を入力する必要がある場合があります。未成年者は12歳以下、大人以外は13～18歳、大人は18歳以上です。年齢グループと親オプションによる同意の組み合わせによって、法務年齢グループの分類が決まります。Legal の年齢グループ分類により、ユーザーのアクセスと権限が制限される場合があります。
設定	ユーザーのグローバルな場所を指定します。

5. [次へ: 割り当て] を選択して、次のセクションを完了します。
6. [割り当て] セクションで、 **[+** ロールの追加] を選択します。
7. 表示されるメニューで、一覧から グローバル管理者 ロールを選択し、[選択] ボタンを選択します。
8. [レビュー **+** 作成] ボタンを選択します。

詳細については、 Microsoft のドキュメントを参照してください。

Azure portal で組織を作成する

アプリを作成するためのアクセス権を持つ新しいテナントに組織を作成します。

始める前に
必要なロール:グローバルアドミニストレーター Azure DevOps

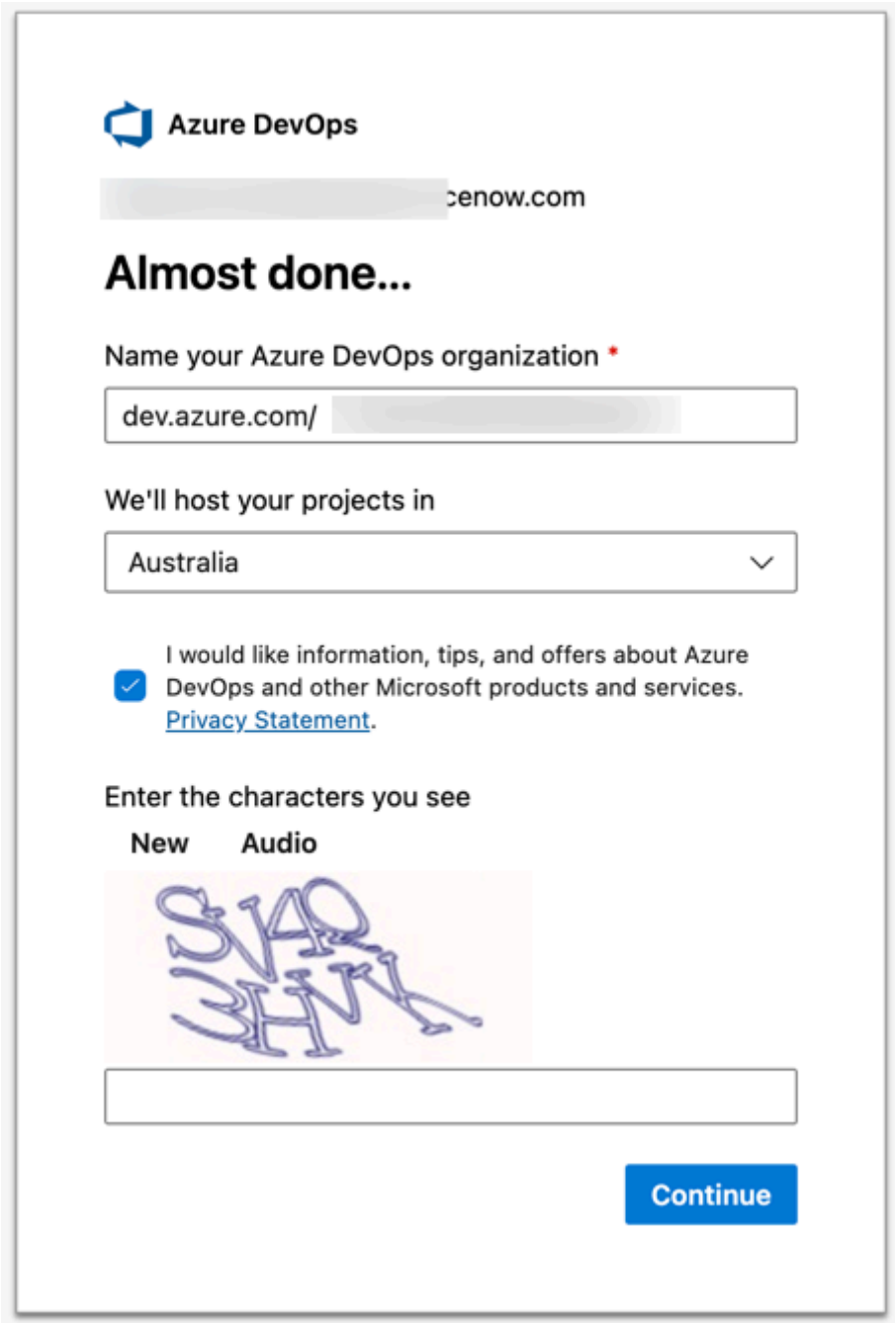
手順

1. 前の手順で作成したユーザーを使用して Azure ポータルにログインします。
2. **[Azure DevOps** 組織 **(Azure DevOps Organizations)] >** [自分の **Azure DevOps** 組織 **(My Azure DevOps Organizations)]** に移動します。
3. [新しい組織を作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ADO 組織の名前と場所を入力し、[続行] を選択しま



す。

この新しく作成された組織は、 Microsoft Entra でテナントを作成する トピックで作成されたテナントに接続されます。

Azure DevOpsアプリの作成

Azure DevOps (ADO) アプリを作成して構成し、必要な値をコピーして、ServiceNow インスタンスで OAuth 2.0 認証を有効にします。

始める前に
必要なロール:グローバルアドミニストレーター Azure DevOps

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

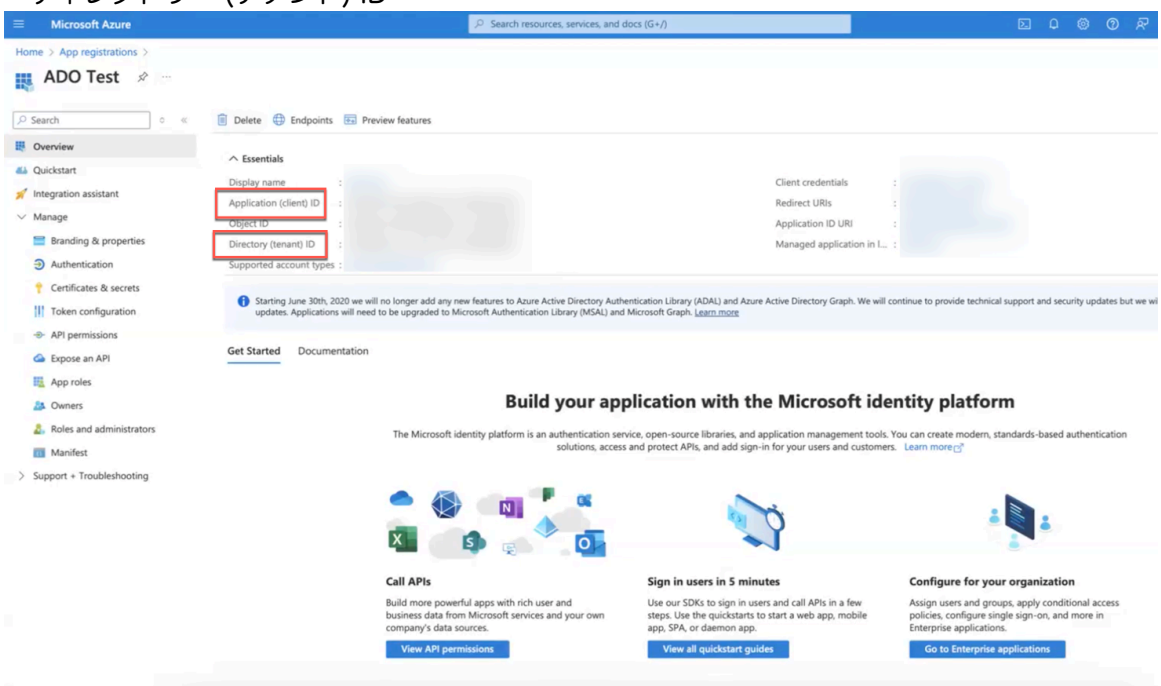
手順

1. Azure ポータルで、[アプリの登録] に移動します。
2. **[+** 新規登録] を選択します。
3. [アプリの登録] ページで、表の説明に従ってアプリケーションの登録情報を入力します。

[アプリの登録] ページ

フィールド	値
[Name (名前)]	ユーザーに表示されるわかりやすいアプリケーション名を入力します。
サポートされているアカウントの種類	この組織ディレクトリ内のアカウントのみを選択します (単一テナント)
リダイレクト URL	ServiceNow インスタンスの URL を入力します。

4. [登録 **(Register)]** を選択します。
5. 新しく作成されたアプリケーションで、左側のナビゲーションペインの [概要] ページから次の詳細をコピーします。
   - アプリケーション (クライアント) ID
   - ディレクトリー (テナント) ID

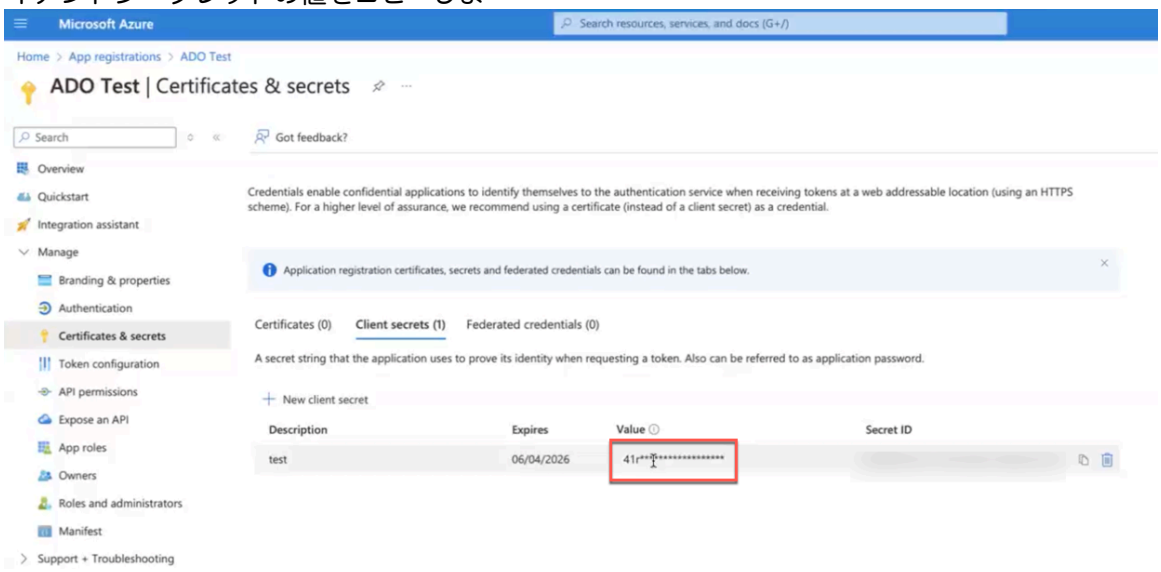


6. 左側のナビゲーションペインにある **[>** 証明書とシークレットの管理 **(Manage Certificates & secrets**)] リンクを選択して、クライアントシークレットを追加します。
   詳細については、Microsoft ドキュメントの「 クライアントシークレットの追加 」および「アプリケーションの登録 」トピックを参照してください。

自動翻訳

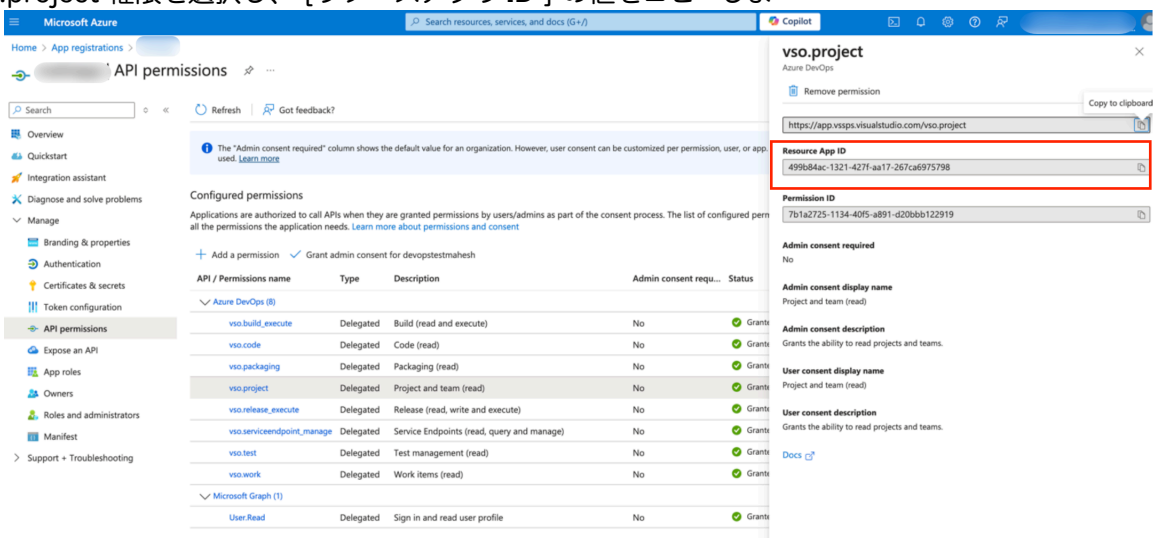
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. クライアントシークレットの値をコピーしま



す。

8. [**>API** 権限の管理] に移動します。
9. **[+** アクセス許可の追加] を選択し、右側の [Microsoft API] タブを選択します。
10. Azure DevOps を検索して選択し、 **vso.project** 権限を追加します。
11. vso.project 権限を選択し、 [リソースアプリ **ID**] の値をコピーしま



す。

> **注:**
> ここでコピーしたリソースアプリ ID の値は、アプリケーションレジストリの OAuth エンティティスコープに追加されます。

OAuth プロバイダーとしてAzure DevOpsを登録

Azure DevOps (ADO) アプリアカウントの構成中に生成された情報を使用し、Azure DevOps を OAuth プロバイダーとして登録して、インスタンスが OAuth 2.0 トークンを要求できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. ServiceNow DevOps チェンジベロシティで、次の場所に移動します: **All** (すべて) > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
「**OAuth** アプリケーションの種類は？」というメッセージが表示されます。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

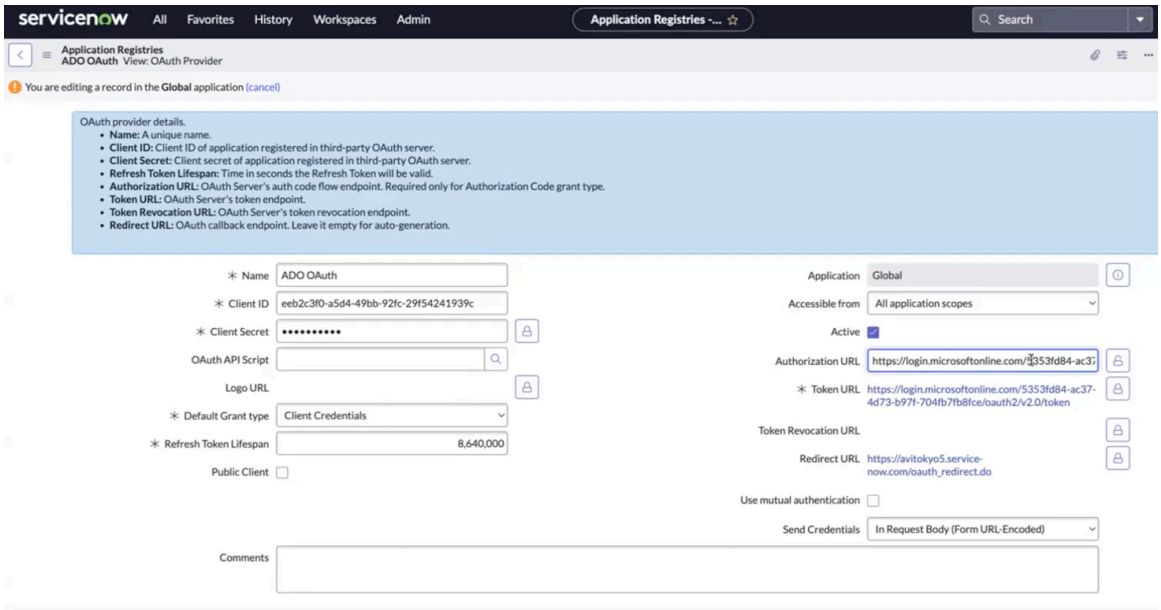
アプリケーションレジストリフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前。たとえば、「 My ADO App Provider」と入力します。
クライアント ID	ADO アプリのクライアント ID (ヒント:ADO アプリの [概要] セクションで利用可能)。
クライアントシークレット	ADO アプリのクライアントシークレット (ヒント:ADO アプリの [証明書とシークレット] セクションで利用可能)。
デフォルトの権限許可タイプ	アプリケーションレジストリに関連付けられた権限許可のタイプ。[クライアント認証情報] を選択します。
認証 URL	次のように入力します。 https://login.microsoftonline.com/<ディレクトリ (テナント) ID>oauth2/v2.0/authorize ここで、ディレクトリ (テナント) ID は、ADO アプリの [概要] セクションにある英数字の値です。
トークン URL	次のように入力します。 https://login.microsoftonline.com/<ディレクトリ (テナント) ID>oauth2/v2.0/token ここで、ディレクトリ (テナント) ID は、ADO アプリの [概要] セクションにある英数字の値です。

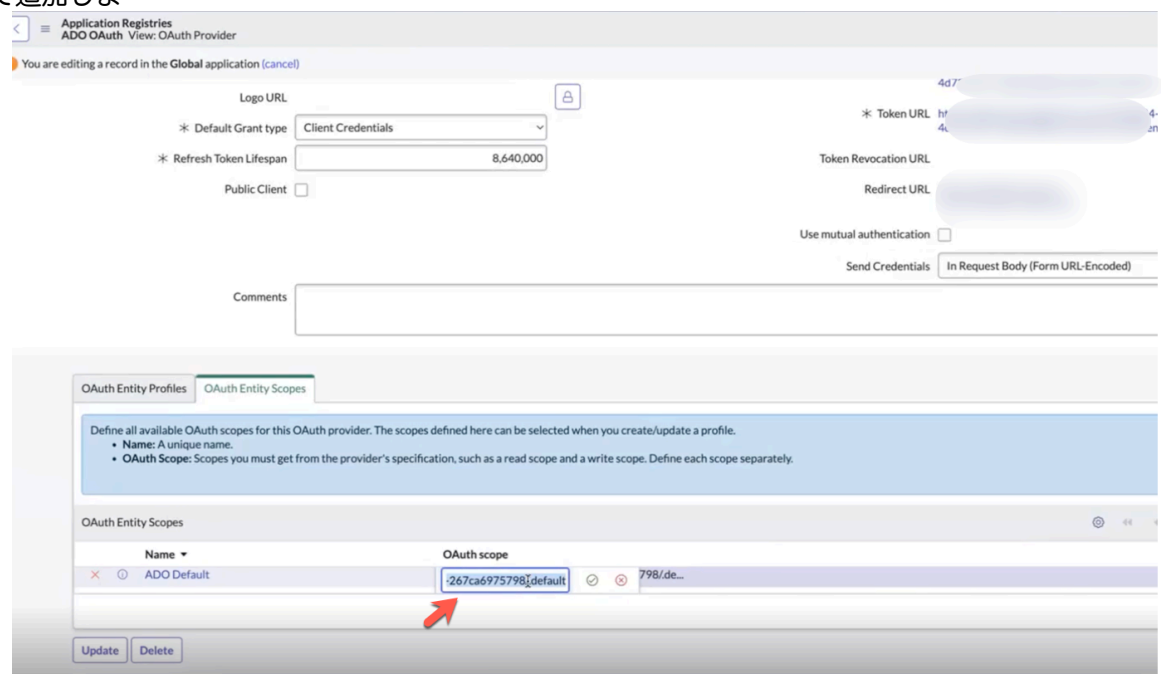
5. 残りのフォームフィールドはそのままにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。
   OAuth 認証情報が検証され、 リダイレクト **URL** が入力されます (ヒント:以前に ADO アプリの作成時に指定したリダイレクト URL と一致する必要があります)。
7. **[OAuth** エンティティスコープ] 関連タブを選択します。
8. OAuth スコープの値を **<**前の手順のステップ **11** でコピーしたリソースアプリ **ID** の値**>/.default**として追加しま



す。

組織およびプロジェクトレベルの設定を構成する

アプリの組織レベルとプロジェクトレベルの設定を構成します。

始める前に

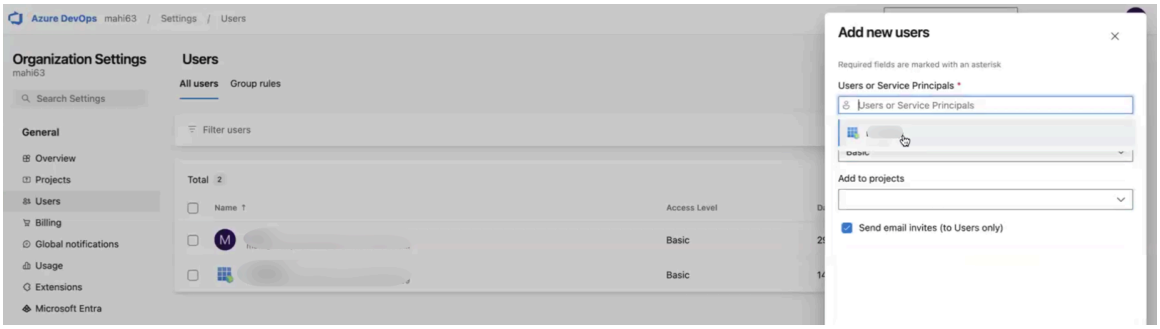
必要なロール: プロジェクト コレクション管理者 グループのメンバー または組織の所有者。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

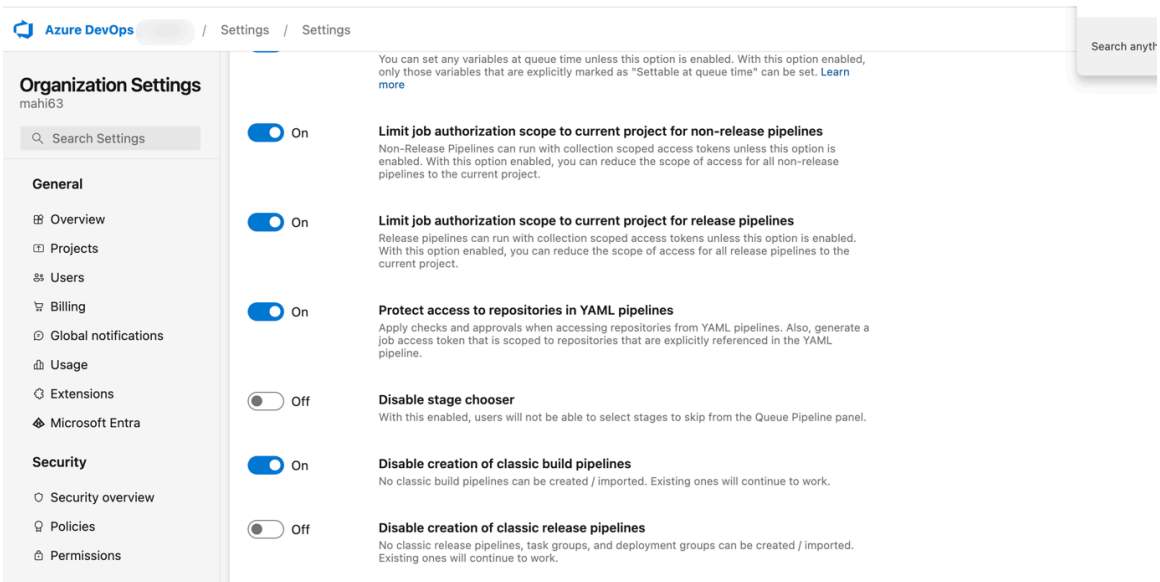
1. Azure DevOpsポータルで組織の [組織設定] に移動します。
2. [**Users**] を選択します。
3. [ユーザーまたはサービスプリンシパル] フィールドで、前の手順で作成したアプリをリストに選択しま



す。

4. ユーザーリストに戻り、アプリユーザーを選択します。
5. [アクション] メニューを選択し、[アクセスを管理] を選択します。
6. アプリでアクセスできるようにするプロジェクトを追加し、そのプロジェクトに プロジェクト管理者 ロールを割り当てます。

> **注:**
> リリース パイプラインまたはクラシック パイプラインが表示されない場合は、組織の [クラシック リリース パイプラインの作成を無効にする] 設定がオフになっていることを確認します。

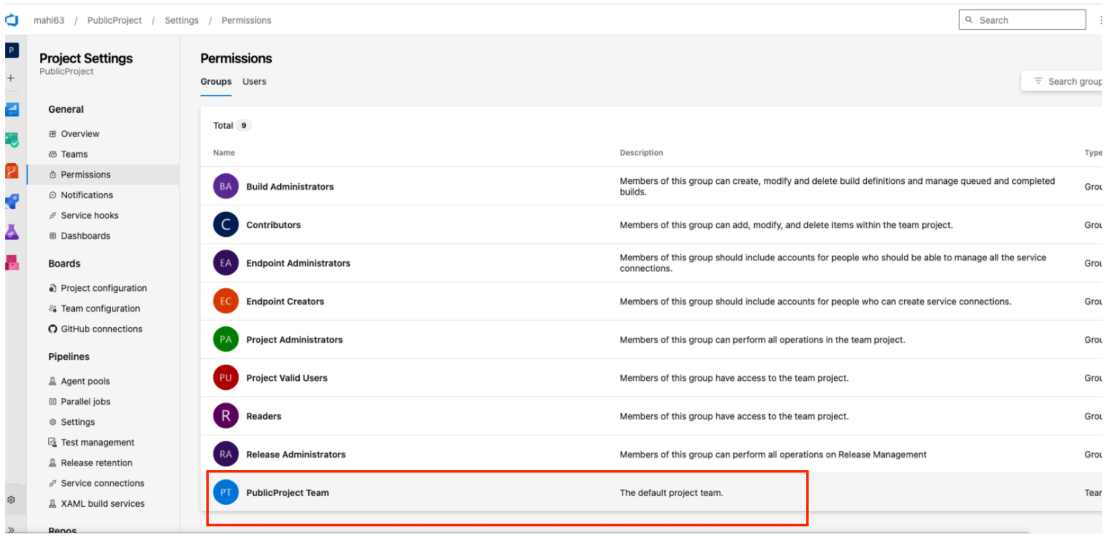


7. プロジェクトの [プロジェクト設定] に移動します。
8. [権限] を選択します。

自動翻訳

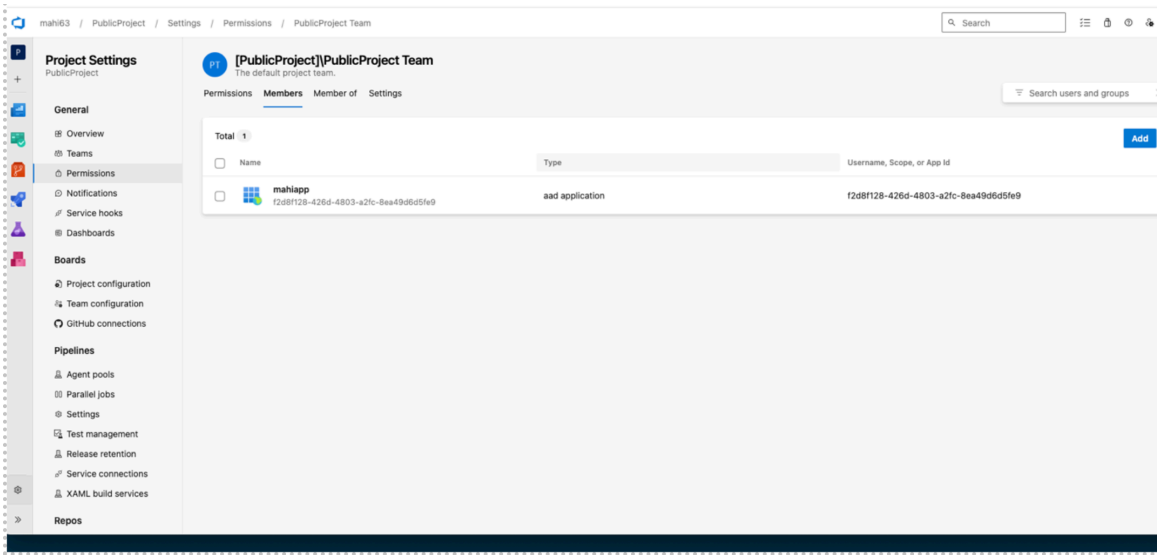
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、権限の下に 1 つのプロジェクトチームが作成されま



す。

9. デフォルトのプロジェクトチームを選択し、[メンバー] タブに移動します。
10. アプリユーザーを追加しま



す。

認証情報レコードの作成と **OAuth** トークンの取得

認証情報レコードを作成し、OAuth トークンを取得します。

始める前に

必要なロール:admin、sn_devops.admin

このタスクについて

ADO OAuth 2.0 では、 ServiceNow のビルド、リリース、およびフィードに対して個別の認証情報レコードを作成する必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
2. **[New** (新規)] を選択します。
   「作成する認証情報のタイプは?」というメッセージが表示されます。
3. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OAuth 2.0 認証情報フォームのフィールド

フィールド	必要な値
名前	レコードを一意に識別する名前。たとえば、「 My ADO APP ビルド認証情報」と入力します。
アクティブ	レコードを有効にするオプション。
OAuth エンティティプロファイル	アプリケーションレジストリに作成されたデフォルトの OAuth エンティティプロファイル。

5. レコードを保存します
6. OAuth トークンを生成するには、[**OAuth** トークンの取得] 関連リンクを選択します。
7. 手順を繰り返して、リリースとフィードの認証情報を作成します。

での **Azure** パイプラインのモデル化 **DevOps**

パイプラインをアプリにマッピングし、パイプラインステップを Azure パイプラインジョブにマッピングすることで、Azure パイプライン DevOps チェンジベロシティ モデル化します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin

手順

1. パイプラインを DevOps のアプリにマッピングします。

   a. 次のように移動する。 **DevOps** > アプリ **&** パイプライン > アプリ をクリックし、パイプラインに関連付けるアプリケーションレコードを開きます。

   b. [パイプライン] 関連リストで、[編集...] をクリックしてアプリに関連付けるパイプラインを選択するか、[新規] をクリックしてパイプラインを作成します。

   > **注:**
   > パイプラインをアプリに関連付けると、インポート中にパイプラインステップもフェッチされます。

   新しいパイプラインの場合は、「パイプラインをパス形式でAzure DevOps」で指定されているプロジェクト名とパイプライン名を使用して、[オーケストレーションパイプライン] フィールドに入力します。

   たとえば、「 My Project/My Classic Build Pipeline」などです。

   > **注:**
   > 異なるプロジェクトに同じ名前のパイプラインが複数存在する可能性があるため、 プロジェクト 名をパイプラインで指定する必要があります。

   c. [**Submit** (送信)] を選択します。

2. パイプラインレコードを再度開き、[追跡] チェックボックスをオンにして、パイプラインからイベントが受信されるようにします。
   パイプラインをDevOps チェンジベロシティと統合するには、[追跡] チェックボックスをオンにする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. オーケストレーションタスクを作成できるように、各 Azure パイプラインジョブにマッピングする DevOps ステップを自動または手動で作成します。

   注:
   Azure DevOpsおよびAzure DevOpsカスタムアクションに ServiceNow DevOps 拡張機能を使用する時にステップを手動で作成する必要はありません。

   - Azure DevOpsおよびAzure DevOpsカスタムアクションに ServiceNow DevOps 拡張機能を使用する時に Azure パイプラインを実行することで、DevOpsでパイプラインステップを自動的に作成してマッピングします。

     パイプラインステップは、実行中に Azure パイプラインからステップ通知を受信すると DevOps 自動的に作成、マッピングされ、関連付けられます。

   - 各パイプラインステップを手動で作成し、Azure パイプラインジョブにマッピングします。

     [ステップ] 関連リストで、[新規] をクリックして、各 Azure パイプラインジョブの DevOps ステップを作成します ([オーケストレーションステージ] フィールド)。

     注:
     各ステップの [オーケストレーションステージ] フィールド値では大文字と小文字が区別され、対応する Azure パイプラインジョブの元の名前と一致する必要があります。

[Name (名前)]	パイプラインステップの名前。
パイプライン	ステップが構成されているパイプライン。
タイプ	パイプラインステップタイプ。 ▪ 構築とテスト ▪ テスト ▪ 展開 ▪ 展開とテスト ▪ 手動 ▪ 製品展開
順序	ステップの実行順序。 注: ステップの順序によって、 パイプライン UI のカードの順序が決まります。 パイプライン UI のカードの順序は、タスクの実行順です。
オーケストレーションステージ	Azure パイプラインジョブ名 (大文字と小文字を区別)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	注: Azure パイプラインジョブとのステップの関連付けについては、[オーケストレーションステージ] フィールドを設定する必要があります。
ビジネスサービス	ステップに適用される構成サービス。

オーケストレーションタスクが作成されたら、[オーケストレーションタスク] 関連リスト内の各オーケストレーションタスクをDevOpsパイプラインステップに関連付けます。

4. 自動または手動で変更コントロールを有効にします。
   - Azure DevOps 用の ServiceNow DevOps 拡張機能を使用している場合は、Azure DevOps パイプラインを実行して、変更コントロールを自動的に有効にします。
   - 変更コントロールを手動で構成する場合は、ステップの [変更コントロール] チェックボックスをオンにして、 変更の促進 と対応する構成フィールドを有効にします。Azure リリース (CD) パイプラインの場合は、必要なステージの最初のステップでのみ変更コントロールを有効にします。Azure リリース (CD) パイプラインの変更制御は、デプロイ前のゲートでのみサポートされています。

     注: 変更を迅速化するには、ServiceNow 変更管理 をインストールする必要があります。

変更受付	変更要求が作成されたときにパイプラインが一時停止しないように、ステップの変更受付を有効にする場合に選択します。 すべてのパイプラインデータが変更に含まれますが、パイプラインを続行するための承認は必要ありません。
変更承認グループ	変更要求の承認グループ。 変更承認グループは、DevOps変更要求のアサイン先グループになります。 **注:** 承認者フィールドが空にならないように、選択したグループにメンバーとグループマネージャーがいることを確認してください。
変更タイプ	作成する変更要求タイプ。 ▪ 標準 (デフォルト) ▪ Standard ▪ 緊急
変更モデル	変更要求の変更モデル。詳細については、「DevOps 変更モデル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Template (テンプレート) **注:** このフィールドは、[変更タイプ] が [通常] または [緊急] の場合にのみ表示されます。	通常または緊急の変更要求のフィールドを自動入力するために使用するテンプレートのリスト。 テンプレートを選択するか、新しいテンプレートを作成します。
標準的な変更テンプレート **注:** このフィールドは、[変更タイプ] が [標準] の場合にのみ表示されます。	標準的な変更要求に使用する標準的な変更テンプレートのリスト。 **注:** 標準的な変更タイプの場合、このフィールドは必須です。
変更をコントロールされた分岐	(マルチブランチのみ)変更管理下にある分岐のカンマ区切りリスト。ワイルドカードがサポートされています。

Azure Invoke REST API または Azure Invoke REST API を使用して、Azure DevOps YAML またはクラシック Azure パイプラインに変更制御を設定できます。 の ServiceNow DevOps 拡張 Azure DevOps.

次のタスク
用の Azure パイプラインの構成 DevOps

での **Azure** パイプラインステップの関連付け **DevOps**

手動で作成された DevOps ステップの場合は、[オーケストレーションタスク] 関連リストの各オーケストレーションタスクを DevOps パイプラインステップに関連付けて、Azure パイプラインの各ステージのアクティビティを追跡します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** > ツール > オーケストレーションツールをクリックし、 Azure DevOps ツールレコードを開きます。
2. [オーケストレーションタスク] 関連リストで、対応する DevOps パイプラインステップを各オーケストレーションタスクの [ステップ] フィールドに入力します。

   注:
   オーケストレーションタスクとパイプラインを検出すると、[追跡] フィールドはデフォルトで **True** に設定されます。Azure DevOpsからジョブ通知を受信するには、追跡が必要です。

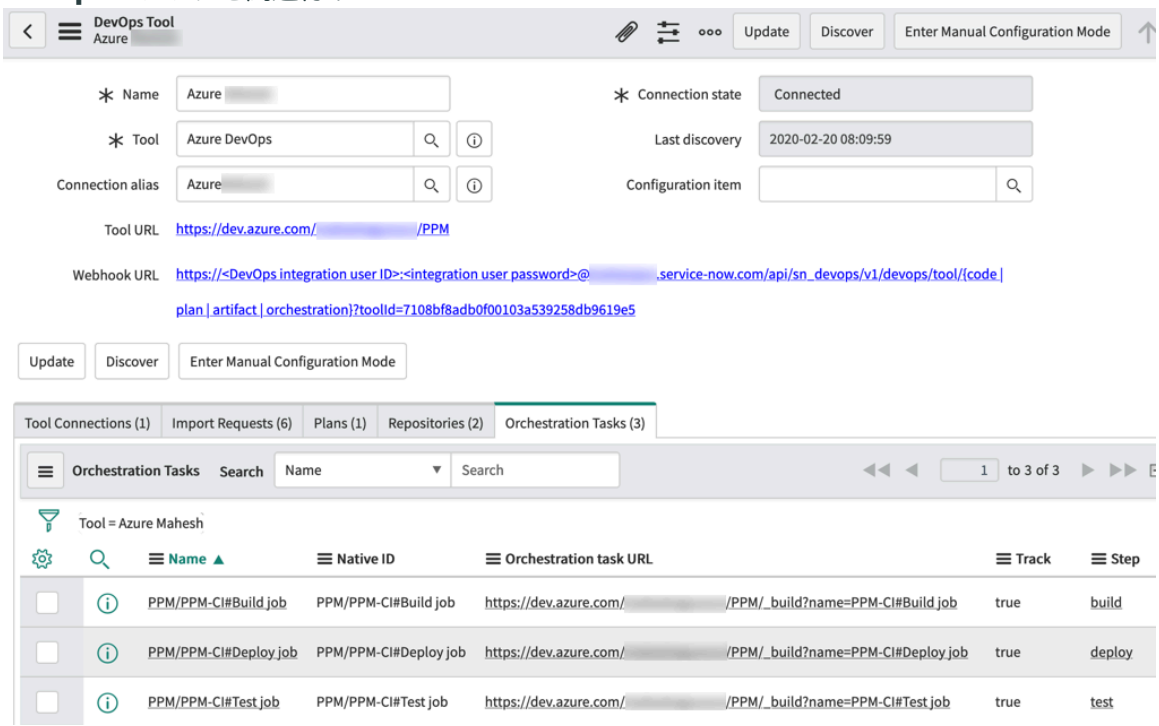
   Azure パイプライン ジョブ実行通知は、 DevOps アプリケーションに送信されます。各タスク実行通知はオーケストレーションタスクに対応し、オーケストレーションタスクは DevOps パイプライン内の特定のステップにマッピングされるため、パイプラインの各ステージのアクティビティを追跡できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Example:

DevOps ステップを関連付け



用の **Azure** パイプラインの構成 **DevOps**

変更コントロール、成果物、およびパッケージは、 DevOps との統合のために Azure パイプラインで構成できます。

Azure パイプラインで変更コントロールを構成するには、2 つの方法があります。

- Azure Invoke REST API を使用します。
- 次を使用： の ServiceNow DevOps 拡張 Azure DevOps.

Azure DevOps 向け **ServiceNow DevOps** 拡張には次のものが含まれます。

- ServiceNow DevOps サービス接続
- ServiceNow DevOps リリースゲート
- Azure ビルド (CI) パイプラインエージェントとサーバージョブのカスタムタスク

Azure Invoke REST API を使用した変更コントロールの構成

YAML またはクラシック Azure パイプラインで Azure Invoke REST API を使用して、 DevOpsの変更管理を構成できます。

REST API の呼び出しを使用するには、 *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* プロパティを有効にする必要があります。

Azure Invoke REST API の詳細については、 Microsoft のドキュメントサイト にアクセスし、「 HTTP REST API の呼び出しタスク- Azure Pipelines 」を検索してください。

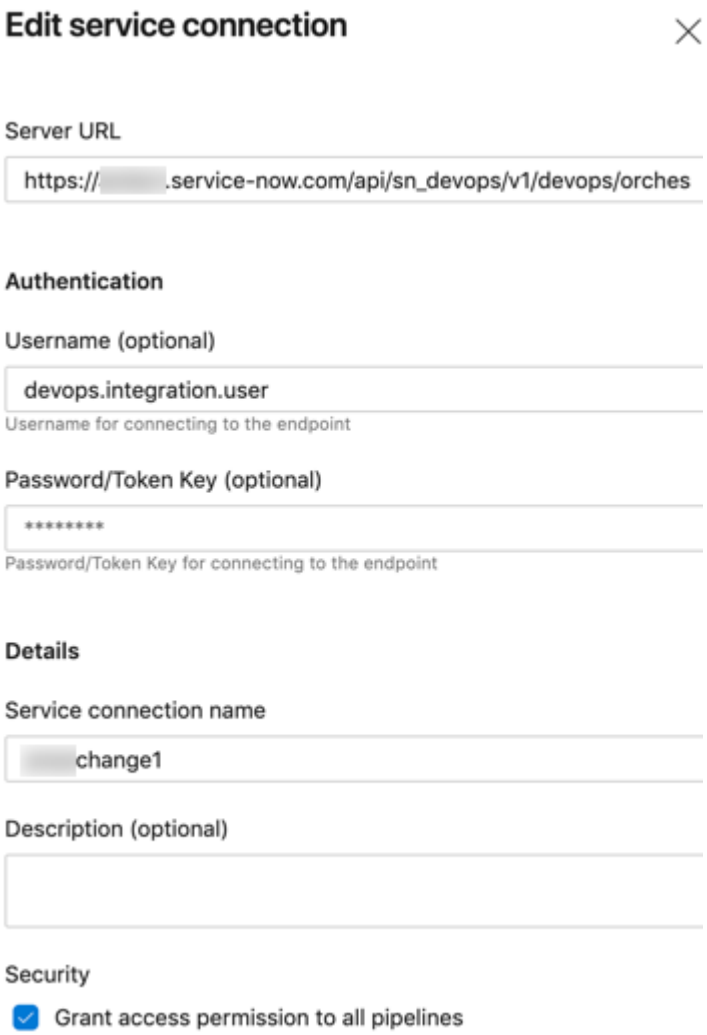
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
>
> パイプライン実行ステップでジョブ名が重複または再利用されている場合は、stageName 属性の値に azurestageName/jobName が含まれていることを確認してください (例:stageName = azureStageName/jobName)。アーティファクト登録タスクは、アーティファクトバージョンを正しいタスク実行に関連付けるために、ステージ名とジョブ名の両方を送信します。

汎用サービス接続

Azure Invoke REST API を使用するには、 Azure DevOps で汎用サービス接続を作成する必要があります。



YAML Azure パイプライン

Azure DevOpsでは、サービス接続を変更制御エンドポイントとしてサーバータスクを作成する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

REST API ペイロード要件を呼び出す

Azure パイプラインタイプ	値
構築	• buildNumber • isMultiBranch • branchName
リリース	• リリース番号 • projectName

注:
リリースパイプラインの場合は、 展開前条件 > 詳細 > 完了イベント [コールバック] フィールドを選択します。

パイプラインのビルド:

```
- task: InvokeRESTAPI@1
    inputs:
      connectionType: 'connectedServiceName'
      serviceConnection: 'change1'
      method: 'POST'
      body: |
       {
          "buildNumber": "$(build.buildId)",
          "isMultiBranch": "true",
          "branchName": "$(build.sourceBranchName)"
       }
      waitForCompletion: 'true'
```

リリースパイプライン:

```
- task: InvokeRESTAPI@1
    inputs:
      connectionType: 'connectedServiceName'
      serviceConnection: 'change1'
      method: 'POST'
      body: |
       {
          "releaseNumber": "$(Release.ReleaseId)",
          "projectName": "$(System.TeamProject)"
       }
      waitForCompletion: 'true'
```

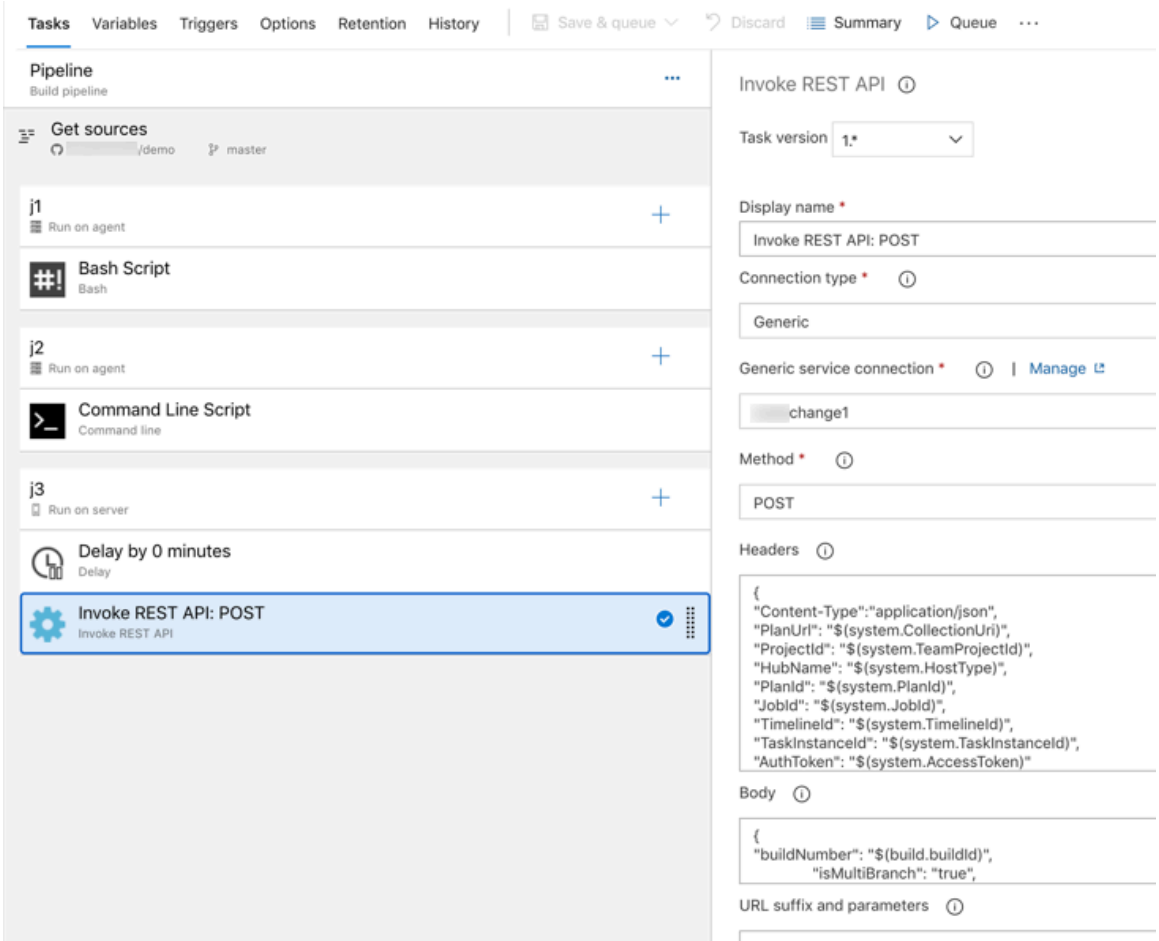
クラシック **Azure** パイプライン

クラシック Azure パイプラインの場合は、REST API サーバー呼び出しタスクを追加する必要があります。

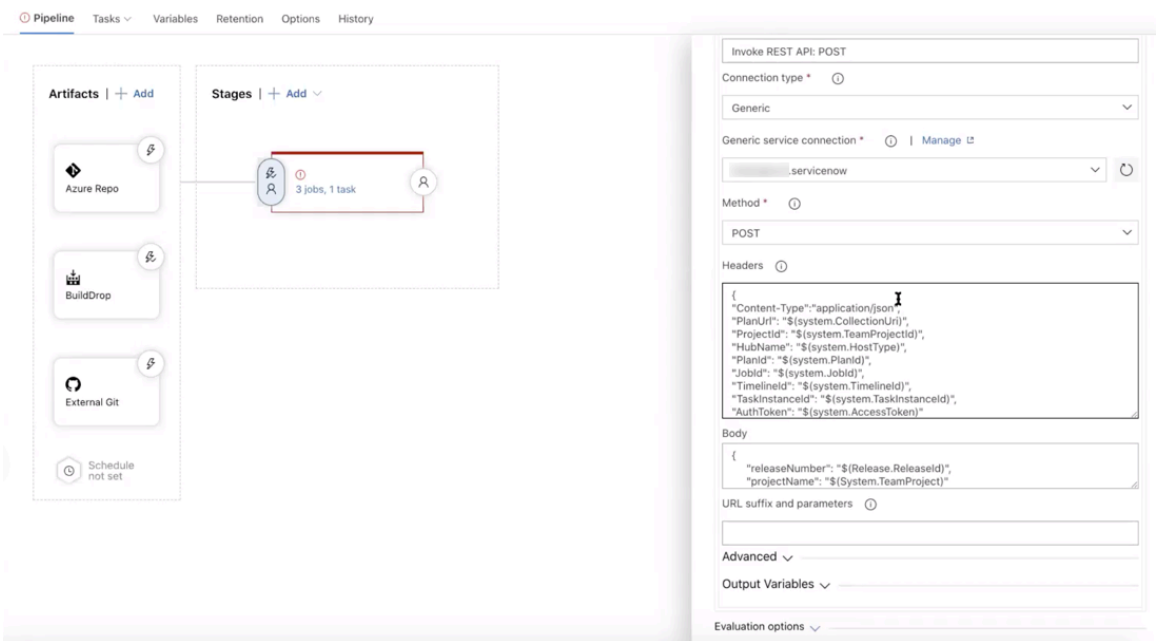
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラシック **Azure** ビルドパイプラインの例



クラシック **Azure** リリース パイプラインの例



Azure DevOpsおよび**Azure DevOps**カスタムアクションに **ServiceNow DevOps** 拡張機能を使用する

DevOps 拡張機能をインストールして構成しAzure DevOpsAzure パイプラインから DevOps チェンジベロシティ にビルド通知とリリース通知を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin

このタスクについて
Visual Studio Marketplace - Extensions for Azure DevOps で **ServiceNow DevOps** 拡張機能を使用して、Azure パイプラインを ServiceNow DevOps アプリケーションと統合できます。DevOps チェンジベロシティ のアーティファクトとパッケージの詳細については、「アーティファクトとパッケージ」を参照してください。

- **ServiceNow DevOps** サービス接続

  Azure パイプラインの接続に必要 ServiceNow

- **ServiceNow DevOps** リリースゲート

  Azure リリース (CD) パイプラインで変更コントロールを有効にするために必要です (デプロイ前の条件のみ)。

Azure ビルド (CI) パイプラインのカスタムタスク:

- エージェントレス (サーバー) ジョブ
  - **ServiceNow DevOps Server** アーティファクト登録 カスタムタスク

    エージェントレス (サーバー) ジョブで ServiceNow インスタンスにアーティファクトを登録するために必要です

  - **ServiceNow DevOps Server** パッケージ登録 カスタムタスク

    エージェントレス (サーバー) ジョブが ServiceNow インスタンスにパッケージを登録するために必要です

  - **ServiceNow DevOps Server** 変更の促進カスタム タスク

    エージェントレス (サーバー) ジョブが Azure パイプラインの一部として ServiceNow 変更管理 で変更要求を自動的に作成するために必要です。

    注:
    ServiceNow DevOps Server 変更促進タスクには、**ServiceNow DevOps Server** ジョブ通知タスクは必要ありません。

  - **ServiceNow DevOps Server** 変更 カスタムタスクを取得

    サーバージョブの特定の変更の詳細に基づいてパイプライン内の変更要求番号を取得するために必要です。

  - **ServiceNow DevOps Server** 変更 カスタムタスクを更新

    サーバージョブのパイプラインに関連付けられた変更要求の詳細を更新するために必要です。

- エージェントジョブ
  - **ServiceNow DevOps** エージェントアーティファクト登録 カスタムタスク

    エージェントジョブが ServiceNow インスタンスにアーティファクトを登録するために必要です

  - **ServiceNow DevOps** エージェントパッケージ登録 カスタムタスク

    エージェントジョブが ServiceNow インスタンスにパッケージを登録するために必要

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **ServiceNow DevOps** エージェントで変更カスタムタスクを取得

  エージェントジョブの特定の変更の詳細に基づいて、パイプライン内の変更要求番号を取得するために必要です。

- **ServiceNow DevOps** エージェントで変更カスタムタスクを更新

  エージェントジョブのパイプラインに関連付けられた変更要求の詳細を更新するために必要です。

> 注:
> **ServiceNow DevOps** エージェントアーティファクト登録タスクと **ServiceNow DevOps** エージェントパッケージ登録タスクは、リリースパイプラインではサポートされていません。

- ソフトウェア品質スキャン (SonarQube/SonarCloud)
  - **ServiceNow DevOps** ビルドソナー登録 カスタムタスク (ビルドパイプライン用)
  - **ServiceNow DevOps** リリース**Sonar** 登録 カスタムタスク (リリースパイプライン用)

> 注:
> **ServiceNow DevOps** ビルドソナー登録タスクは、リリースパイプラインではサポートされていません。

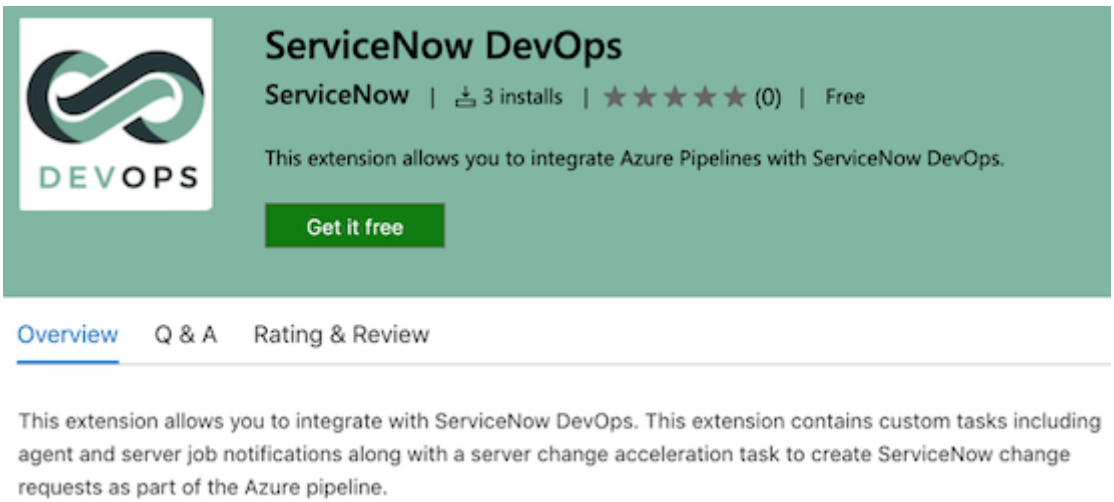
- セキュリティスキャン:
  - **ServiceNow DevOps** セキュリティ結果ビルド カスタムタスク (ビルドパイプライン用)
  - **ServiceNow DevOps** リリースセキュリティ結果 カスタムタスク (リリースパイプライン用)

> 注:
> **ServiceNow DevOps** セキュリティ構築結果タスクは、リリースパイプラインではサポートされていません。

自動翻訳

手順

1. Visual Studio Marketplace に移動し、**ServiceNow DevOps** 拡張機能を検索して、 [無料で取得] をクリックします。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. Azure DevOps組織を選択し、[インストール] を選択します。
3. Azure DevOpsプロジェクトから、 プロジェクト設定 > パイプライン > サービス接続.
4. [新しいサービス接続] を選択し、リストから **[ServiceNow DevOps]** を選択します。
5. [次へ] を選択し、次の詳細を入力します。

認証方法	認証をトークンベースと基本のいずれで実行するかを選択します。
ServiceNow インスタンス	`https://<your-instance>.service-now.com/`
ツール ID	オーケストレーションツールのsys_id。 この値は、オーケストレーションツールフォームで [sys_idをコピー] コマンドを使用してコピーできます。ワークスペースを使用している場合は、Azure DevOpsツール接続フォームで [その他のフォームオプション] **( ) >** [コピー] **sys_id**を選択します。サービスカタログまたはクラシックを使用している場合は、Azure DevOpsツール接続フォームで [他のアクション] **( ) >** [コピー] **sys_id**を選択します。
ユーザー名	「devops.integration.user」と入力します。 **注:** 統合ユーザー名とパスワードを入力するステップは、DevOps コンフィグがインストールされている場合、または *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* プロパティが無効になっている場合にのみ構成する必要があります。この手順が不要な場合、Webhook はトークンベースの認証を使用して構成されます。
Password (パスワード)	DevOps 統合ユーザーのパスワード。 **注:** 統合ユーザー名とパスワードを入力するステップは、DevOps コンフィグがインストールされている場合、または *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* プロパティが無効になっている場合にのみ構成する必要があります。この手順が不要な場合、Webhook はトークンベースの認証を使用して構成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

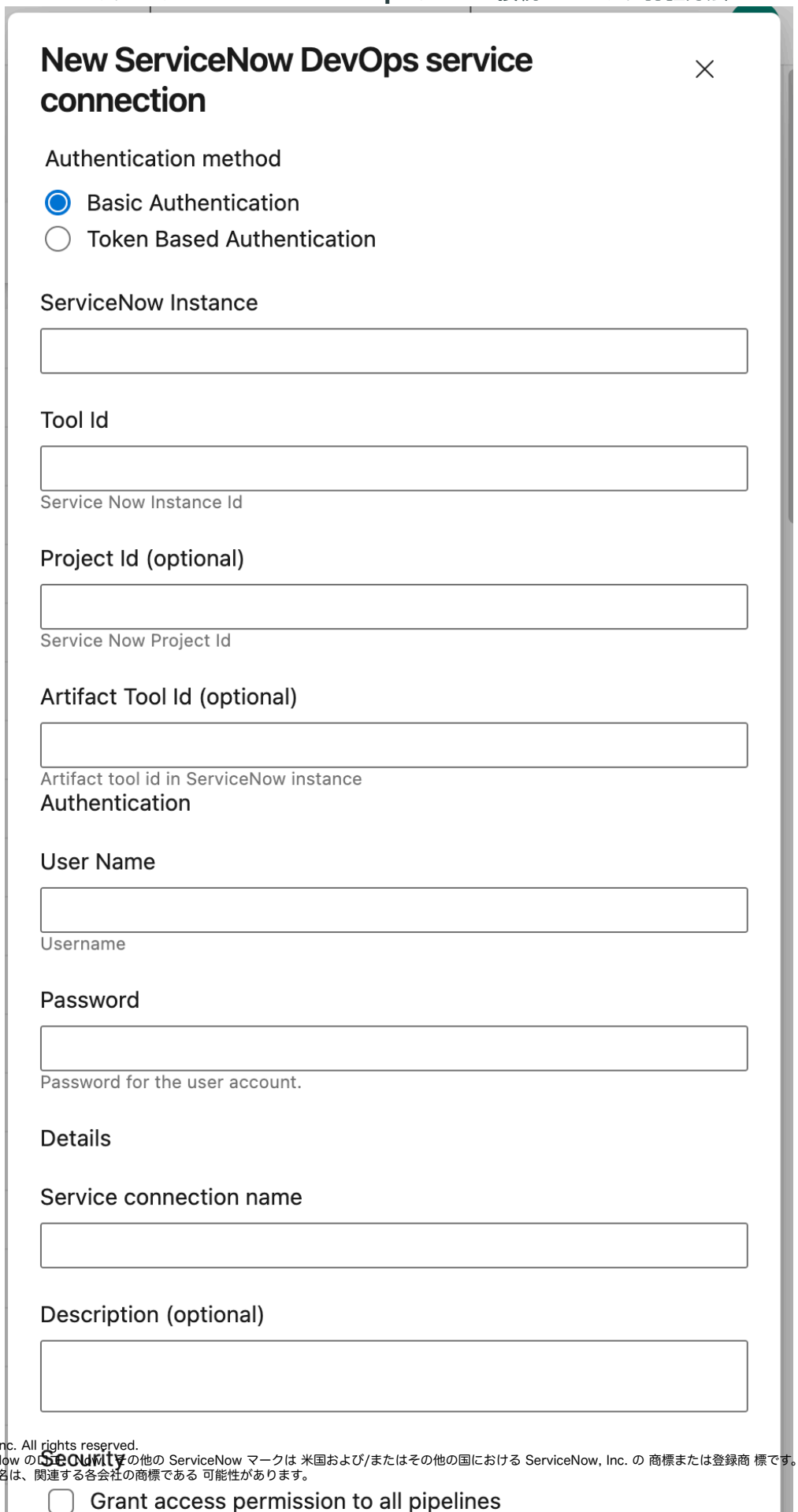
API トークン	エンドポイントに接続するための API トークン。
サービス接続名	DevOps 接続を入力
すべてのパイプラインにアクセス許可を付与する	チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

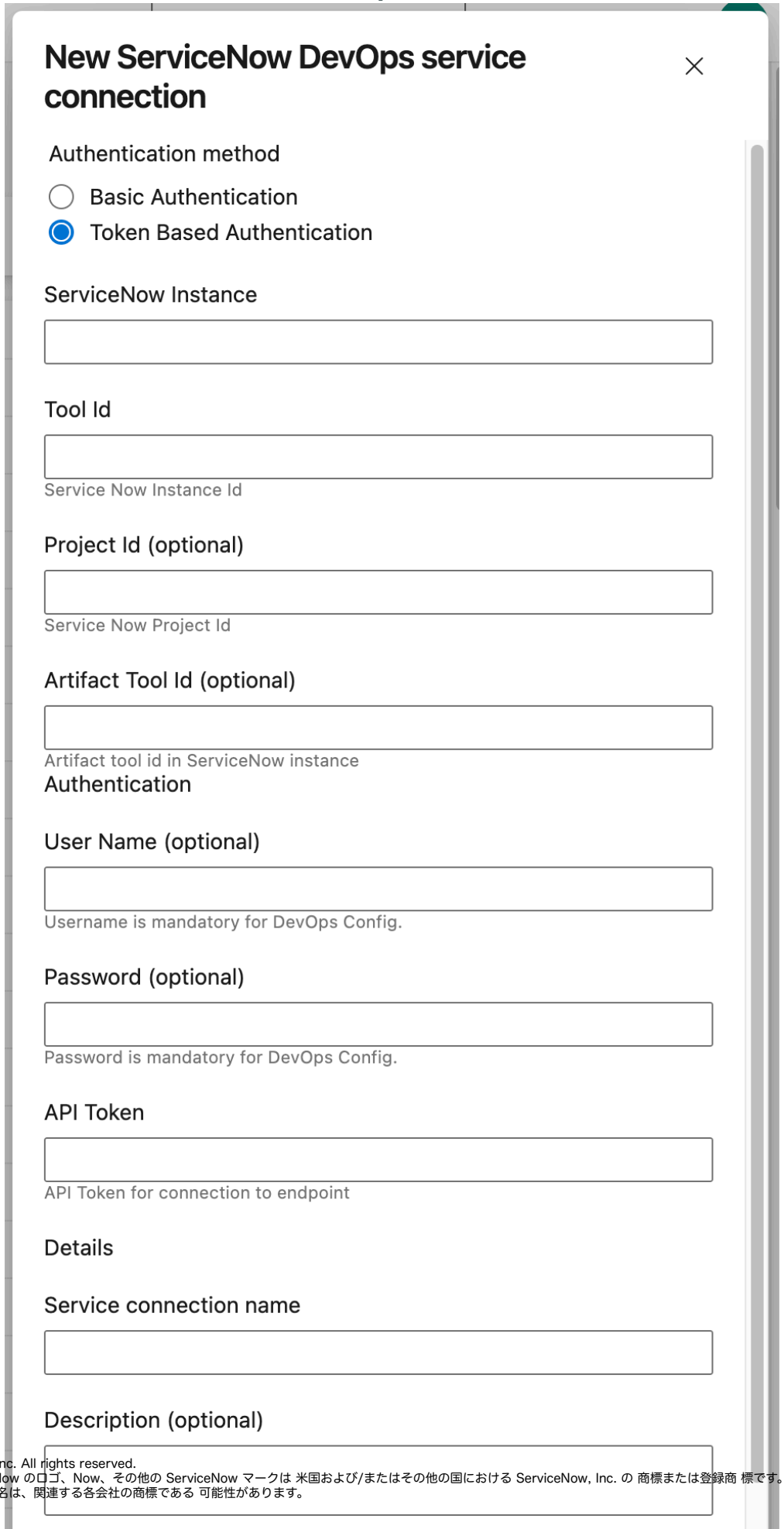
Example:

Azure パイプライン:ServiceNow **DevOps** サービス接続ベーシック認証方法



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

で **Azure** ビルド **(CI)** パイプラインを設定する **DevOps**

Azure DevOps の ServiceNow DevOps 拡張機能を使用して、Azure ビルド (CI) パイプラインで変更コントロール、成果物、およびパッケージを構成します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin

手順

1. Azure DevOps インスタンスの [パイプライン] に移動します。
2. 変更コントロールを有効にするパイプラインを選択します。
3. **[View** (ビュー)] を選択します。
   パイプラインの YAML エディターが、右側の [タスク] 検索ペインとともに表示されます。
4. [タスク] ペインで必要なカスタムアクションを検索して選択します。

カスタムアクション	ステップ
ServiceNow DevOps Server 変更の促進	**a.** [表示名] フィールドに「**ServiceNow Change Acceleration**」と入力します。 **b. [ServiceNow** エンドポイント] フィールドに「マイ接続」と入力します。 **c.** [実行されたアップストリームジョブ] フィールドに、ラインの前のジョブを示す値を入力します。たとえば、[サーバー] の前のジョブは [テスト] である場合があります。 **d.** [変更要求の詳細] フィールドで、パイプライン内から クローズコードと変更要求フィールド を設定します。 サンプル出力を表示するには、情報アイコンを選択します。 変更の促進の詳細については、「 変更の促進」を参照してください。
ServiceNow DevOps エージェントアーティファクトレジストリ	**a. [ServiceNow** エンドポイント] フィールドに「マイ接続」と入力します。 **b.** [アーティファクトペイロード] フィールドに、アーティファクトのリストを含む JSON を入力します。 アーティファクトの詳細については、「 アーティファクトとパッケージ」を参照してください。
ServiceNow DevOps エージェントパッケージレジストリ	**a. [ServiceNow** エンドポイント] フィールドに「マイ接続」と入力します。 **b.** [パッケージ名] フィールドに、アーティファクトを含むパッケージの名前を入力します。 **c.** [アーティファクトペイロード] フィールドに、ビルドの詳細とアーティファクトのリストを含む JSON を入力します。 アーティファクトの詳細については、「 アーティファクトとパッケージ」を参照してください。
ServiceNow DevOps Server 変更を取得	Azure DevOpsパイプラインでの変更要求の詳細を取得および更新

自動翻訳

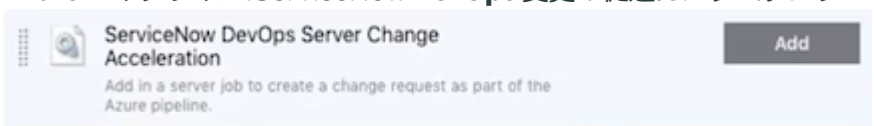
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

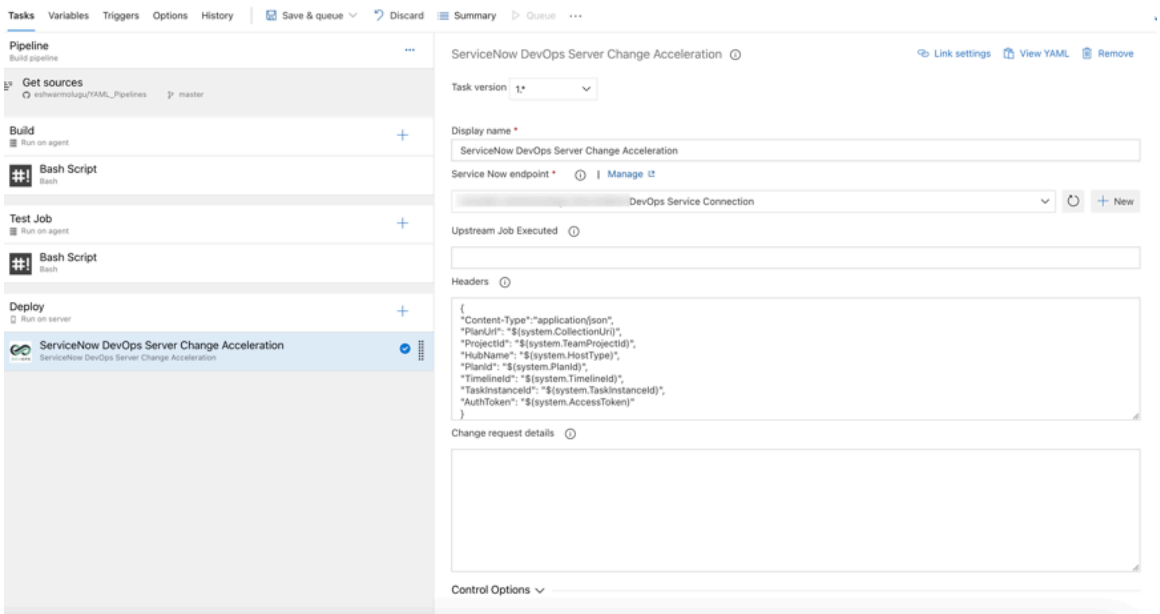
カスタムアクション	ステップ
ServiceNow DevOps Server で変更を更新	Azure DevOpsパイプラインでの変更要求の詳細を取得および更新
ServiceNow DevOps エージェントが変更を取得	Azure DevOpsパイプラインでの変更要求の詳細を取得および更新
ServiceNow DevOps エージェントによる変更の更新	Azure DevOpsパイプラインでの変更要求の詳細を取得および更新

5. [追加] を選択して、カスタム タスクを Azure パイプラインの [タスク] セクションに追加します。

Example:

Azure パイプライン:ServiceNow **DevOps** 変更の促進カスタムタスク





© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
- stage: Prod
  #dependsOn: []
  jobs:
  - job: 'P1'
    steps:
    - task: Bash@3
      inputs:
        targetType: 'inline'
        script: |
          # Write your commands here
          echo 'Job j2 '

  - job: 'P2'
    dependsOn: ['P1']
    steps:
    - task: Bash@3
      inputs:
        targetType: 'inline'
        script: |
          # Write your commands here
          echo 'Job j2 '
  - job: "P3"
    dependsOn: ['P2']
    pool: server
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'empsunildevops9-eshwarmolugu-ServiceNow DevOps Service Connection'
```

変更要求の詳細の例

```
- stage: Deploy
  dependsOn: Build
  jobs:
    - job: 'now_change'
      pool: server
      steps:
        Settings
      - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
        inputs:
          connectedServiceName: '$(ServiceNowConnection)'
          changeRequestDetails: |
            {
              "autoCloseChange" : true,
              "attributes": {
                "comments" : "This update for work notes is from ADO Job",
                "work_notes" : "Update this to work_notes",
                "category" : "Service",
                "priority" : "2"
              }
            }
```


での **Azure** リリース **(CD)** パイプラインの設定 **DevOps**

Azure DevOps の ServiceNow DevOps 拡張機能を使用して、Azure リリース (CD) パイプラインで変更管理、成果物、およびパッケージを構成します。

始める前に

必要なロール:sn_devops.admin

このタスクについて

注:

Azure リリース (CD) パイプラインの変更制御は、デプロイ前のゲートでのみサポートされています。展開ゲート前の変更要求は、そのステージの最初のジョブのステップ実行にマッピングされます。

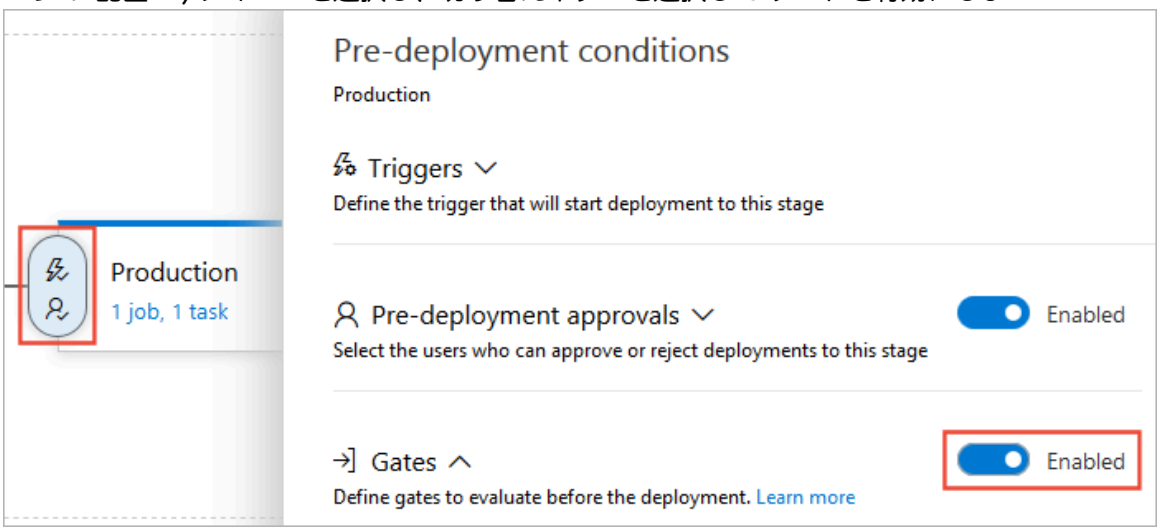
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Azure リリース パイプラインのフェーズはステップにマップされます。マルチ構成ジョブまたはマルチエージェントジョブのステップ名には、フェーズ名のみを含める必要があり、パイプライン実行時に派生した実際のジョブ名を含めることはできません。

スキップされたジョブのタスク実行は失敗としてマークされます。

手順

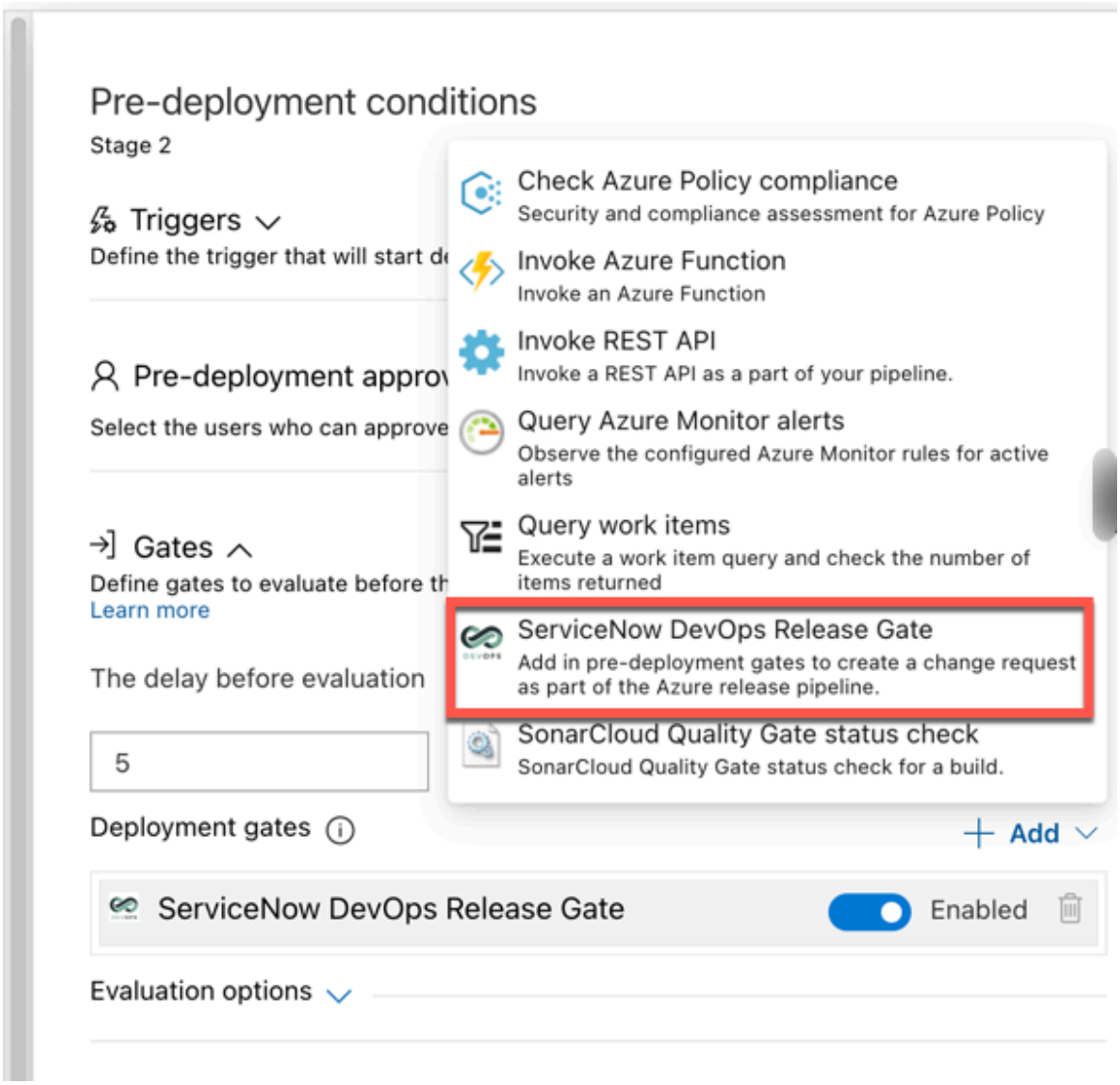
1. [Azure DevOps Pipelines] で、 パイプライン>リリースをクリックし、リリースパイプラインを選択します。
2. [編集] を選択して、パイプラインエディターを開きます。
3. ステージの 配置 ( ) アイコンを選択し、切り替えボタンを選択して ゲートを有効にします。



自動翻訳

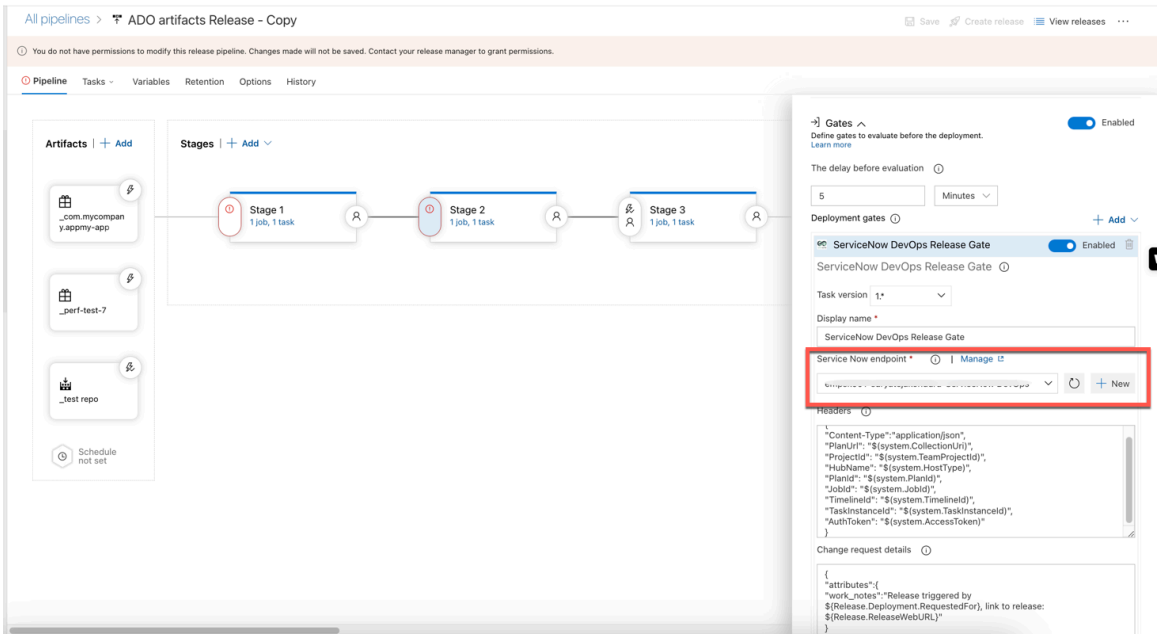
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. **[+** 追加] を選択し、[**ServiceNow DevOps Release Gate**] を選択しま



す。

5. **[ServiceNow DevOps Release Gate]** を選択し、ServiceNow エンドポイントを選択しま



す。

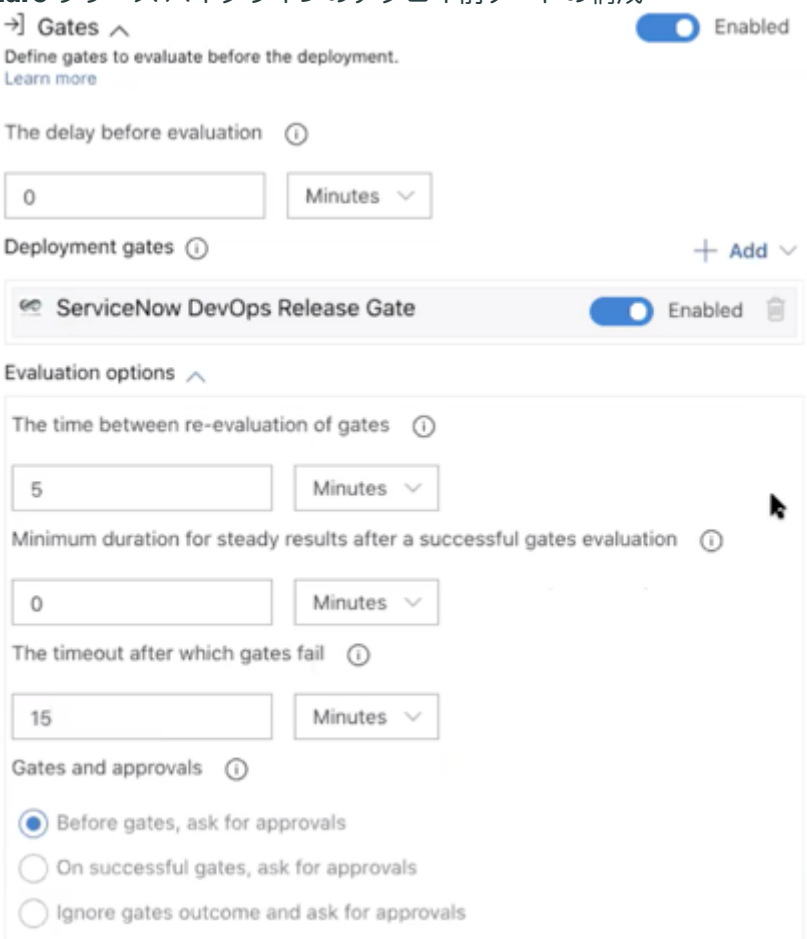
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. リリース ゲートの設定を終了し、[評価オプション] セクションを展開して、次のタイミング フィールドを設定します。

ゲートの再評価の間隔	再評価間隔 (分、時間、または日単位)。 変更要求がキャンセルまたは拒否された場合、Azure パイプライン リリース ゲートは、タイムアウトまで構成された間隔で変更要求の状態を再評価し続けます。 変更要求が既に承認、却下、またはキャンセルされた後に、さらに再評価を試行する場合、ユーザーの介入は必要ありません。
ゲートが失敗するまでのタイムアウト	タイムアウト値 (分、時間、または日単位)。 展開前の条件が失敗した場合、ステージの後続のジョブは失敗としてマークされ、開始時間と終了時間はデフォルトで現在のシステム時刻になります。

Azure リリース パイプラインのデプロイ前ゲートの構成



7. オプション: Azure リリース (CD) パイプラインでアーティファクトを構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ビルドパイプラインをソースとして使用してアーティファクトを設定するには、これらの名前が一致する必要があります。

- リポジトリ名、およびビルドパイプライン名 (DeployableRepo など)。
- ビルドパイプラインアーティファクトの名前プロパティ、およびリリースパイプラインアーティファクトのソースエイリアスプロパティ (BuildDrop など)。

ビルドパイプラインに加えて、他の 8 つのソースからアーティファクトを選択できます。コミットと作業項目の詳細を追跡するには、次のルールに従います。

- ソースがビルドパイプラインの場合、アーティファクトの `セマンティックバージョン` プロパティは MAJOR 形式にする必要があります 。マイナー。PATCH (例: 5.1.3)。
- ソースがビルドパイプラインでない場合は、**DevOpsArtifactSemanticVersionAPI** 拡張インターフェイスを実装してセマンティックバージョンを定義します。

アーティファクトの詳細については、 アーティファクトとパッケージ を参照してください。

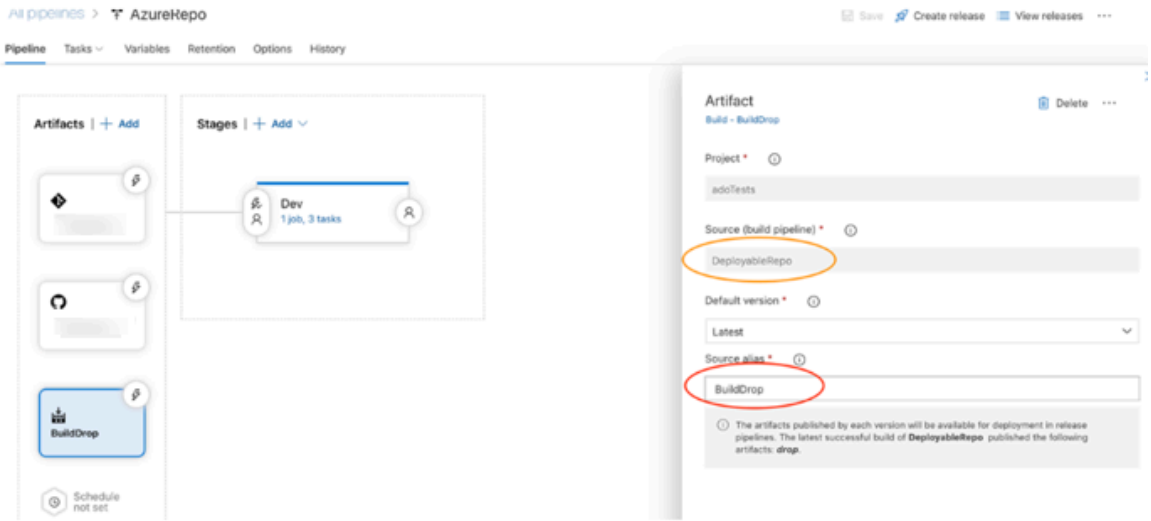
Example:

アーティファクトのセットアップ - パイプラインソースを構築

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アーティファクトセットアップ:リリースパイプライン



Azure DevOps の PAT スコープ DevOps

セットアップ中に個人アクセストークン (PAT) を使用して Azure DevOps にアクセスする場合は、スコープアクセスレベルが必要です。

スコープアクセスレベルの設定は、構成した機能に基づきます。シームレスな機能のために、対応するアクセスレベルを設定します。PAT の作成については、「 個人アクセストークン (PAT)」 を参照してください。

重要:
Azure DevOps の次の表で指定されたアクセスレベルの権限と ServiceNow DevOps 拡張機能を使用すると、ServiceNow から Azure DevOps に接続できます。Azure DevOps アドミンは、Azure DevOps で Webhook とサービス接続を手動で構成する必要はありません。

重要:

- プロジェクトをオンボードする場合、 プロジェクト管理者 特権では、PAT の所有者がプロジェクトの プロジェクト管理者 グループのメンバーである必要があります。
- 組織をオンボードする場合、 プロジェクト管理者 特権では、PAT の所有者が組織の プロジェクト コレクション管理者 グループのメンバーである必要があります。

機能ごとのスコープアクセスレベル設定とその影響

機能	Scope (スコープ)	アクセスレベル	影響
ボード	作業アイテム	読み取り	インポート/ポーリングを使用するか、構成された Webhook を使用してリアルタイムでボードを検出し、作業アイテムを受信するために必要です。
リポジトリ	コード	読み取り	インポート/ポーリングを使用するか、構成された Webhook を使用してリアルタイムで、リポジトリを検出し、分岐、コミット、およびタグを受信するために必要です。
パイプラインを構築	構築	読み取りと実行	• 読み取り:インポート/ポーリングを使用するか、構成された Webhook を使用してリアルタイムで、ビルドパイプラインを検出し、パイプライン実行の詳細 (ステージ、アーティファクト、テ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能ごとのスコープアクセスレベル設定とその影響 (続く)

機能	Scope (スコープ)	アクセスレベル	影響
			スト結果、コードセキュリティ結果など) を受信するために必要です。 • 実行:変更コントロールステップに基づいてパイプラインを一時停止/再開するために必要です。
リリースパイプラインとゲート	リリース	読み取り、書き込み、実行	• 読み取り:インポート/ポーリングを使用するか、構成された Webhook を使用してリアルタイムで、リリースパイプラインを検出し、パイプライン実行の詳細 (ステージ、アーティファクト、テスト結果、コードセキュリティ結果など) を受信するために必要です。 • 書き込みと実行:変更コントロールステップに基づいてパイプラインを一時停止/再開するために必要です。
テストビルドパイプラインとリリースパイプライン	テスト管理	読み取り	パイプライン実行のテスト結果を受信するために必要です。
サービス接続	サービス接続	読み取り、クエリ、および管理	変更の促進、アーティファクト、パッケージ登録などの ServiceNow タスクを構成するために使用されるサービス接続を自動的に作成するために必要です。
包装	包装	読み取り	インポート/ポーリングを使用するか、構成された Webhook を使用してリアルタイムで、アーティファクトリポジトリを検出し、フィードとパッケージを受信するために必要です。

注:
すべてのパイプライン機能がシームレスに機能するには、パイプラインに対する [ビルド情報の更新] アクセス許可が必要です。この権限がない場合は、ADO プロジェクトアドミニストレーターにお問い合わせください。

の制限 Azure DevOps

カスタム定義のアクセスレベルで Azure ツールを作成し、統合ユーザー認証情報が変更されたためにそのようなツールを再構成した場合、作成されたリリースとリリース展開の既存のサービスフックは更新されません。代わりに、新しい構成の詳細を含む 2 つの新しいサービスフックが作成されます。これらのサービスフックの重複を回避するには、フルアクセスレベルでツールを作成する必要があります。

Azure DevOps パイプラインでの SonarQube スキャンの構成

MS Azure DevOps パイプラインで SonarQube または SonarCloud スキャンを構成します。パイプライン実行のすべてのステージで SonarQube スキャンの Azure DevOps パイプライン実行を確認し、任意のステージから DevOps チェンジベロシティするスキャンのリストと詳細をフェッチします。カテゴリに基づいてスキャンの詳細をドリルダウンします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
Azure DevOps パイプラインで SonarQube スキャンを構成する前に、次の前提条件を満たしていることを確認してください。

- 互換性のある SonarQube バージョンを使用しています。サポートされているツールのバージョンについては、 DevOps チェンジベロシティ の統合 を参照してください。
- Azure DevOps ツールに接続して構成し、既存のリポジトリ、オーケストレーションタスク、パイプラインを検出します。
- SonarQube ツールレコードを作成します。詳細については、「SonarQubeとDevOps チェンジベロシティとの統合」を参照してください。
- Visual Studio Marketplace から SonarQube 拡張機能をインストールし、ビルド定義で Azure DevOps タスクを使用してプロジェクトを分析するように分岐分析を構成します。詳細については、 SonarQube のドキュメント を参照してください。
- 次のカスタム拡張タスクを Azure DevOps インスタンスにインストールします。
  - ServiceNow Azure Pipelines を DevOps チェンジベロシティ と統合するための拡張機能。詳細については、「Azure DevOpsおよびAzure DevOpsカスタムアクションに ServiceNow DevOps 拡張機能を使用する」を参照してください。
  - ServiceNow DevOps Sonar 登録のビルド (パイプラインのビルド用)
  - ServiceNow DevOps リリースソナー登録タスク (リリースパイプライン用)

必要なロール：

- の admin または sn_devops.admin DevOps チェンジベロシティ
- のアドミン Azure DevOps
- SonarQube スキャンが構成されているすべてのプロジェクトにアクセスできる SonarQube の admin ロール。

このタスクについて
既定では、 Azure DevOps には、ビルド パイプラインとリリース パイプラインで SonarQube スキャンを実行するための次のタスクが用意されています。

- SonarCloud での分析の準備
- コード分析を実行
- Quality Gate の結果を公開

カスタムServiceNow拡張タスクを追加して構成し、ビルドパイプラインとリリースパイプラインからスキャンの詳細をフェッチしてServiceNow DevOpsAzure DevOps。フェッチされるスキャンの詳細は次のとおりです。

- pipelineName
- buildNumber
- stageName
- branchName
- sonarProjectKey
- sonarInstanceUrl

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ビルドパイプラインからスキャン分析をフェッチするように Azure DevOps と SonarQube 統合をセットアップおよび構成します。

   a. Azure DevOpsコンソールで、次の場所に移動します: 組織 > **SonarIntegrations** > パイプライン > ジョブ.

   b. [タスクを追加] アイコン (+) をクリックし、[タスクを追加] 検索バーで ServiceNow 拡張を検索します。

   c. 次のタスクを追加します。
      - ServiceNow DevOps Sonar 登録タスクの構築。
      - ServiceNow DevOps Sonar 登録タスクのリリース。

   d. フォームのフィールドに入力します。

ServiceNow DevOps Sonar 登録のビルド/リリース

フィールド	説明
表示名	キーと URL を入力すると自動入力されます。
ServiceNow エンドポイント	ツールの構成中に自動的に作成される ServiceNow インスタンスエンドポイント。このタスクに同じサービス接続を使用します。
Sonar プロジェクトキー	**[SonarCloud** での分析の準備] タスクの構成時に使用したものと同じプロジェクトキー値を入力します。
Sonar インスタンス URL	ツールの作成時に Sonar ツールへの接続に使用したのと同じ URL を入力します。
ジョブ名	Azure DevOpsパイプラインジョブの名前。 このフィールドは、 **ServiceNow DevOps** リリース **Sonar** 登録 タスクの場合にのみ表示されます。

> **重要:**
> パイプラインジョブのタスクのリストで、[コード分析の実行] タスクの後に **[ServiceNow DevOps Sonar** 登録をビルド] または **[ServiceNow DevOps Sonar** リリース登録] タスクが追加されていることを確認します。

Sonar スキャン結果を DevOps アプリケーションに送信するようにビルドパイプラインを構成しました。受信イベントテーブルでイベントが作成されて処理されると、スキャン結果はソフトウェア品質機能にマッピングされ、関連付けられたベースシステムサブフロー (*FetchSonarScanId*) によって処理されます。

2. DevOps で Azure パイプラインステップを関連付けます。
3. パイプラインを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
パイプライン実行のさまざまなステージでのスキャン結果に基づいて、結果はパイプラインの対応するステップに ServiceNow DevOpsで表示されます。受信イベントは通知用に作成され、サブフローは通知のタイプと機能に基づいてトリガーされます。

次のタスク

- タスク実行の一部としてスキャンの詳細を表示します。ビルドまたはリリースパイプライン実行ステップにマッピングされたタスク実行の一部であるすべての Sonar スキャンの詳細を表示します。

  1. 次のように移動する。 **DevOps** > 調整 > タスク実行 関連するタスク実行レコードをクリックします。
  2. [ソフトウェア数量サマリー] 関連リストをクリックします。
  3. 関連するスキャン ID レコードをクリックします。
  [ソフトウェア品質スキャンサマリー] と [スキャンの詳細] が表示されます。

- 変更要求の一部としてスキャンの詳細を表示します。このビルド/リリースパイプラインの一部であったすべてのスキャンを次で表示する ソフトウェア品質結果 > ソフトウェア数量サマリー 関連付けられます

  1. 次のように移動する。 **DevOps** > 調整 > パイプライン変更要求
  2. [ソフトウェア数量サマリー] 関連リストをクリックします。
  3. 関連するスキャン ID レコードをクリックします。
  [ソフトウェア品質スキャンサマリー] と [スキャンの詳細] が表示されます。

失敗したビルドまたはリリースパイプラインのジョブとステージの再開

そのステージまたはパイプラインで失敗またはキャンセルされたビルド、リリースの変更、またはパイプラインを再実行または再展開 Azure DevOps 。再試行は、新しい実行を作成する代わりに、DevOps パイプライン UI に継続的な実行として表示されます。

パイプラインまたはステージ **Azure DevOps** 再実行

失敗またはキャンセルされたビルドまたはリリースパイプラインを再実行したり、 Azure DevOpsジョブを変更したりできます。再実行は、 ServiceNow DevOps での最初の実行と同じパイプライン実行の一部として処理されます。パイプライン全体、または特定の失敗またはキャンセルされたジョブとステージを再実行できます。ステージまたはパイプラインを再起動するたびに新しい変更要求を作成する代わりに、変更要求を再利用できるようになりました。

再実行を追跡するのに役立つ *`attemptNumber`* パラメーターがペイロードに追加されます。関連するテストサマリー、ソフトウェア品質スキャン結果、 コミット、すべての再実行試行に対応する作業アイテムも ServiceNow DevOpsで更新されます。

Azure Invoke REST API を使用した変更コントロールの構成を使用している場合は、ビルドパイプラインとリリースパイプラインの指定された構文形式でペイロード本文に試行回数パラメーターを追加する必要があります。試行回数パラメーターを指定しない場合、デフォルトの試行回数は 1 に設定されます。

ビルドパイプラインペイロードの試行回数パラメーターの例:

```
"attemptNumber": "$(system.jobAttempt)"
```

リリースパイプラインペイロードの試行回数パラメーターの例:

```
"attemptNumber": "$(Release.AttemptNumber)"
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ステージジョブには、既存の開始および完了通知を使用しないでください。ジョブで開始通知と完了通知が考慮される場合、再実行機能は機能しません。

変更要求の再利用

変更が有効ジョブが再実行され、前回の実行/試行の変更要求が存在する場合は、ベースシステム「DevOps 変更要求の再利用可能性決定サブフロー」を使用して、以前の変更要求を再利用するか、新しい変更要求を作成するかを選択できます。このサブフローのデフォルト実装では、変更要求が実装後または実装後ステータスの場合、前回の試行からの変更要求を再利用できます。変更要求がその他のステータスの場合、 デフォルトでは、ジョブを再実行すると新しい変更要求が作成されます。既存の動作ごとに、テストサマリーやスキャンなどの関連するすべての詳細が新たに生成されますが、コミットと作業アイテムは新しい変更要求に対して変更されずに保持されます。

たとえば、変更要求が承認された後の特定のステージでパイプラインが失敗し、そのステージを再実行した場合などです。変更要求が再利用され、関連付けられたテストサマリーとソフトウェア品質スキャン、およびアーティファクトに関連付けられたコミットと作業アイテムが、承認した同じ変更要求に関連付けられます。

再利用性のためにカスタムロジックを適用するには、既存のサブフローをコピーして変更し、公開して、新しいサブフロー名を更新します。 **DevOps** プロパティ > **DevOps** 変更要求の再利用可能性の決定サブフロー.

通常のベースシステムフローでは、変更が作成されると、変更要求に対する決定が行われた後に、「DevOpsフローのカスタマイズ」を使用してステップ実行レコードの *State*フィールドが更新されます。ただし、変更を再利用する場合、作成される変更要求の最初のトリガー条件は満たされません。ジョブの再実行時に変更要求が再利用されるたびに、「DevOps 変更要求の再利用可能性モデルサブフロー」 ベースシステムサブフローがトリガーされます。このサブフローのデフォルト実装は、 DevOps モデル変更要求フローに似ています。でカスタムサブフローを作成し、サブフロー名を更新できます **DevOps** プロパティ > **DevOps** 変更要求の再利用可能性モデルサブフロー.

パイプライン **UI** の変更

ServiceNow DevOps ステージまたはジョブを再起動または再実行するときに発生するすべての変更を同期し、 DevOps パイプライン UI に表示します。

- カードをクリックすると、そのステージの最新の試行が表示されます。
- [すべての試行を表示] リンクをクリックすると、複数回実行されるステップまたはステージに関連するすべてのステップ実行と関連情報が表示されます。
- [変更を表示] リンクには、最新の試行に関連付けられた変更要求が表示されます。

以前のリリースでは、失敗したジョブが無視されるか、再実行用の新しいパイプライン実行ジョブが作成され、それに応じて処理されていました。詳細については、「DevOps パイプライン UI」を参照してください。

再実行ジョブの実行シーケンスと待機ロジック

再実行ジョブの一部として変更要求を再利用または作成すると、再実行ジョブの処理順序と待機ロジックが異なります。

既存の考慮事項

- 変更要求は、並列ジョブを含むステージには存在できません。
- 複数のステージが並列で実行されている場合は、変更要求を両方のステージの最初のジョブにしないでください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
リリースパイプラインの並列ステージは、 Azure DevOps パイプラインで発生すると処理され、パイプライン UI に表示されます。ビルドパイプラインの並列ステージも並行して処理されますが、パイプライン UI には順番に表示されます。

アップグレードに関する考慮事項

最初のパイプライン試行を実行しても、機能や実行に変更はありません。すべてのステージが順番に処理され、関連するテスト、ソフトウェア品質スキャン、および変更要求がモデルに従って実行および作成されます。

注:

- アップグレード前にステージとパイプラインを再実行する場合は、アップグレード後に新しいパイプラインを実行します。アップグレード前の再実行の試行と失敗したイベントは、再試行の ServiceNow DevOps によって無視されます。
- アップグレード前にパイプラインを 1 回だけ実行したことがある場合は、ステージまたはパイプラインを再実行できます。再実行機能は設計どおりに適用され、 ServiceNow DevOpsに保存されます。

実行順序と処理ロジック

- 再試行時に同じアーティファクトバージョンの登録コールを受信した場合、その登録コールは無視されます。
- 同じパッケージ名を持つパッケージ登録呼び出しは無視されません。アーティファクトバージョンとパイプライン実行に関連付けられた新しいパッケージが再試行中に作成されます。最新のパッケージに関連付けられているアーティファクトが変更要求に表示されます。

Azure DevOps GUI から、ビルド パイプラインでステージを再実行すると、後続のステージの再実行も指定された順序でトリガーされます。前の試行のすべてのステージが完了しないうちにパイプラインの処理を再試行した場合。後続の試行は、前の試行のすべてのイベントが処理されるまで待機します。

リリース パイプラインの場合、ステージは最初の実行中にのみ指定された順序で実行されます。後続の再実行の試行では、各ステージを手動で実行します。リリース パイプラインでは、ステージが並列で実行されている場合でも、 Azure DevOps 回目の試行以降、イベントは指定された順序で処理されます。

- 再試行ステージジョブに対して新しい変更要求が作成され、再試行するステージにテストとソフトウェア品質スキャンが含まれている場合、最新のテストサマリーとソフトウェア品質スキャン結果のみが変更要求関連リストに表示されます。
- 変更要求が再実行ステージジョブに再利用されると、各試行のテストサマリーとソフトウェア品質スキャン結果が変更要求関連リストに表示されます。

Azure DevOpsリリースパイプラインの並列ステージ

リリースパイプラインの並列ステージ が同時に処理され、 DevOps パイプライン UI にリアルタイムで表示されるようになりました。ベースシステムの展開前条件とリリースゲートを使用すると、並列ステージの詳細を含む変更要求を作成できます。

のベースシステムの並列ステージのサポート **Azure DevOps**

組織は並列ステージを使用して、並列で実行できるタスクのリリースプロセスを自動化および迅速化します。たとえば、リリースパイプラインには複数のテストツールとソフトウェア品質ツールが統合されており、ジョブが並列で実行されるように構成されています。各ジョブを順番に実行しないと、リリースパイプラインの実行が大幅に高速化されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

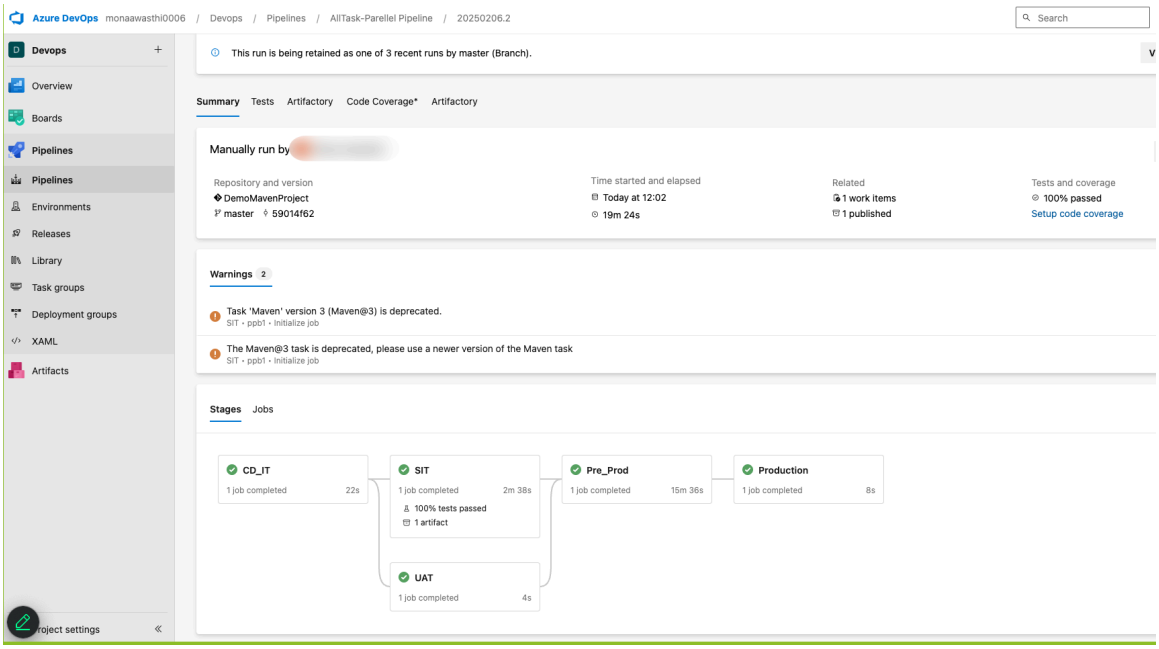
自動翻訳

ServiceNow DevOps は、リリースパイプラインの並列ステージの処理をサポートし、 DevOps パイプライン UI の並列ビューにステージを表示します。事実上、 DevOps パイプライン UI は Azure DevOps GUI をリアルタイムで複製します。

パイプライン UI で処理されたステージの詳細を確認することもできます。

重要:
並列ステージのサポートは、リリース パイプラインに制限されています。ビルド パイプラインは、Azure DevOps でビルド パイプラインに並列ステージが構成されている場合でも、DevOps パイプライン UI に順次または連続的に引き続き表示されます。

並列ステージを備えた **ADO** パイプライン



並列ステージを使用したサンプル ADO パイプライン

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('Build') {
            steps {
                echo 'Building...'
                // Your build steps here
            }
        }

        stage('Test') {
            parallel {
                stage('Unit Tests') {
                    steps {
                        echo 'Running unit tests...'
                        // Your unit test steps here
                    }
                }
                stage('Integration Tests') {
                    steps {
                        echo 'Running integration tests...'
                        // Your integration test steps here
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            }
          }
          stage('Additional Tests') {
            steps {
              script {
                parallel(
                  'Nested Stage 1': {
                    echo 'Running nested parallel stage 1...'
                    // Your nested parallel stage 1 steps here
                  },
                  'Nested Stage 2': {
                    echo 'Running nested parallel stage 2...'
                    // Your nested parallel stage 2 steps here
                  }
                )
              }
            }
          }
        }
      }

      stage('Deploy') {
        steps {
          echo 'Deploying...'
          snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "attributes": {"chg_model":
 "e55d0bfec343101035ae3f52c1d3ae49","standard_change_template"="563504cc47410200e90d
87e8dee490e2"},"autoCloseChange": false}',changeStepTimeOut: 18000, pollingInterval: 60
          // Your deploy steps here
        }
      }
    }
}
```

ServiceNow® DevOps 変更要求を作成するための展開前条件でのリリースゲート

ベースシステム ServiceNow DevOpsリリースゲートが展開前の条件とともに追加されます。Now Platformインスタンスを呼び出すように構成されたベースシステムの展開ゲートを有効にし、本番展開ステージの前に変更要求を作成します。変更要求は、前の (アップストリーム) ステージのすべての処理が完了した後に作成されるようになりました。変更要求は、すべての上流ステージから関連する詳細をキャプチャし、次の対応する関連リストに表示します。

- コミット
- 作業アイテム
- テストサマリー
- ソフトウェア数量サマリー
- アーティファクトバージョン

パイプライン実行が本番展開ステージに先行する並列ステージの処理を完了すると、変更要求が自動的に作成され、[パイプライン実行] ビューの本番展開ステージにマッピングされます。変更要求が承認されると、本番ステージの処理が完了します。

関連するパイプラインの [パイプライン実行] ビューで、[パイプライン **UI**] 関連リンクをクリックして、 Azure DevOps に表示されるパイプラインのリアルタイムステータスを表示します。ビルドパイプラインから供給される関連するアーティファクトの詳細、テスト結果、ソフトウェア品質サマリー結果がパイプライン UI に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

並列ジョブの変更作成順序

Azure からのジョブ情報は、次の時間に ServiceNow で受信されます。

1. ステージの完了時。
2. レジスタ変更ステップが実行されるタイミング。

Azure は、ジョブが並列で実行されている可能性があるにもかかわらず、ジョブキュー時間に基づいてジョブ情報を順番に提供します。したがって、前にキューに入れられた並列ジョブが未完了のままである間にレジスタ変更ステップが実行されると、システムはその並列ジョブをアップストリーム・タスクと見なし、変更作成プロセスはその完了を待ちます。ただし、登録変更ジョブを含むすべてのジョブが完了するまで、ステージ完了通知は受信されません。

これにより、ServiceNow の変更プロセスが並列ジョブの完了を待機するのに対し、並列ジョブはステージ完了通知を待機し、ステージは登録変更ジョブの完了を待機するというデッドロックシナリオが発生します。

このデッドロックにより、変更が作成されるまでに、Azure パイプライン ジョブは既に失敗しており、イベント API で 500 エラーが発生します。ジョブを再実行すると、以前にキューに入れられた並列ジョブが完了としてマークされるため、問題が解決します。

アップグレードに関する考慮事項

アップグレードする前に、次の考慮事項を確認してください。

重要:
変更要求は、並列ジョブを含むステージには存在できません。

- 新規インストールの場合、[タスク実行] テーブルの [アップストリーム実行] 列は表示されません。アップグレード前に [上流の実行] 列を使用して行ったカスタマイズは影響を受けません。
- ステージが並列で実行されている場合、変更要求をいずれかのステージの最初のジョブにすることはできません。
- アップグレード後、新しいリリースパイプラインの実行は並列ステージを同時に処理し、並列ステージと関連する詳細をパイプライン UI に表示します。アップグレード前に既に実行され、ServiceNow DevOpsに格納されているAzure DevOpsリリースパイプラインは影響を受けず、ServiceNow DevOpsで並列ステージ (既に実行および保持されている) を連続して表示し続けます。
- 複数の開始ステージを持つリリース パイプラインの複数の開始ステージでデプロイ前の ServiceNow DevOps リリース ゲートが有効になっている場合、パイプラインが複数回実行される可能性があります。

注:
パッケージは開始ステージごとに作成されますが、パイプラインの実行ごとに 1 つのパッケージが関連付けられます。

DevOps Azure Boardsの作業アイテムのインポート

Azure Boards作業アイテムは、インポート中にデフォルトの ServiceNow DevOps 状況とタイプにマップされます。DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper スクリプトインクルードを使用して、マッピングをカスタマイズできます。

既定のAzure Boards作業アイテムマッピング

作業項目の [ネイティブ状態] フィールドと [ネイティブの種類] フィールドには、ソース ツールの元の状態と種類の値が含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

作業アイテムタイプのマッピング

ServiceNow DevOps	Azure Boardsベーシック	Azure Boards アジャイル	Azure Boards スクラム
タスク	タスク	タスク テストケース	タスク 障害 テストケース
バグ	問題	バグ 問題	バグ
ストーリー	--	ユーザーストーリー	製品バックログアイテム
エピック	エピック	エピック	エピック
機能	--	機能	機能

注:
Azure DevOps作業アイテムの履歴インポートは、アジャイルボード CMMI プロセスではサポートされていません。

作業アイテムステータスマッピング

ServiceNow DevOps	Azure Boardsベーシック	Azure Boards アジャイル	Azure Boards スクラム
計画済み	To Do	新規	新規 オープン 承認済み コミット To Do
WIP	実行中	アクティブ 設計	進行中 設計
完了	完了	準備完了 クローズ済み	完了 準備完了 クローズ済み
削除	削除	完了 削除	削除

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
インポートされたAzure Boards作業アイテムの種類または状態が認識されない場合、値は [その他] に設定されます。

Azure Boardsの状態と型のマッピングをカスタマイズする

で DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper スクリプトインクルードにアクセスする システム定義 > スクリプトインクルード 移動します

このスクリプト例では、カスタムプロセス (MyScrum および CustomBasic) に新しい状況とタイプを追加します。CustomBasic は、基本プロセスに定義された状態とタイプを継承します。

```
var DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper = Class.create();

DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper.prototype =
 Object.extendsObject(DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelperSNC, {

 setDefaultProcess: function (projectProcess){

  DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelperSNC.prototype.setDefaultProcess.call(this,
 projectProcess);

  //set custom states and types
  var newStates, newWITypes;
  if (projectProcess == 'NPScrum'){
   // no parent process set. So type and states avaibale will be linited to newStates
   // and newWITypes
   newStates = {
    'Delayed': 'planned',
    'Approved': 'wip'
   };
   newWITypes= {
    'Request': 'story',
    'Incident': 'task'
   };

  } else  if (projectProcess == 'CustomBasic'){
   //set parent process to Basic to inherit basic states and types
   this.setParentProcess('Basic');
   newStates = {
    'Auto-Approved': 'wip'
   };
   newWITypes= {
    'UserStory': 'story'
   };
  }

  this.setStates(newStates);
       this.setWorkItemTypes(newWITypes);
 },

 type: 'DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper'
});
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

で特定のパイプラインを追跡する **Azure DevOps**

追跡する Azure DevOps で特定のパイプラインを有効にして構成します。監視するパイプラインを選択し、 Azure DevOpsからジョブ通知を受信します。

始める前に

- DevOpsAzure DevOpsツールに接続します。
- DevOpsする Azure パイプラインをモデル化、構成、関連付けていることを確認します。
- フォームレイアウトの構成方法を確認します。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください

必要なロール:admin、personalize_form

このタスクについて

デフォルトでは、Azure DevOpsオーケストレーションタスクとパイプラインを検出したときに、[特定のパイプラインを追跡] フィールドは **False** に設定されます。すべてのAzure DevOpsパイプラインの追跡フラグも無効になります。そのため、デフォルトでは、すべてのパイプラインがジョブ通知を DevOps に送信し、処理時間が増加し、本当に追跡するパイプラインが遅延する可能性があります。したがって、[特定のパイプラインの追跡] チェック ボックスをオンにすると、追跡するように指定したパイプライン イベントの通知のみを処理し、他のすべてのパイプライン通知を無視します。

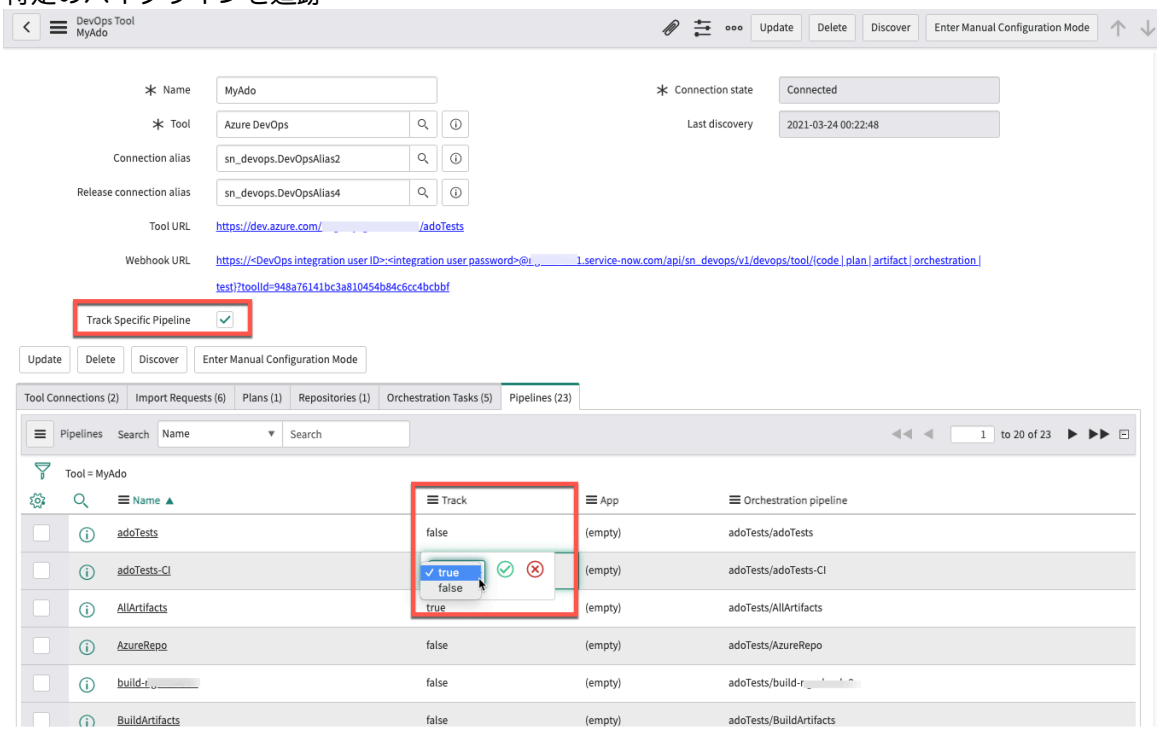
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** > ツール > オーケストレーションツールをクリックし、 Azure DevOps ツールレコードを開きます。
2. [他のアクション] アイコン (☰) をクリックし、 構成 > フォームレイアウト.
3. [特定のパイプラインを追跡] フィールドを [選択済み] リストに移動します。
4. **[Save** (保存)] をクリックします。
   DevOps ツールの Azure DevOps フォームにリダイレクトされ、[特定のパイプラインを追跡] チェックボックスが表示されます。
5. [特定のパイプラインを追跡] チェック ボックスをオンにします。
6. [パイプライン] 関連リストに移動します。
7. [カスタマイズリストの更新**(Update Personalized List**)] アイコン(⚙)] をクリックします。
8. [リスト列のカスタマイズ] フォームで、[追跡] フィールドを [選択済み] リストに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特定のパイプラインを追跡



9. **[OK]** をクリックします。
   [パイプライン] 関連リストにリダイレクトされ、[追跡] フィールドが表示されます。
10. 追跡するパイプラインステップに移動し、[追跡] フィールドをダブルクリックします。
11. [追跡] フィールドの値を **true** に変更し、[保存] をクリックします。

タスクの結果
[パイプライン] 関連リストで [追跡] フィールドが **true** に設定されているパイプラインのみが追跡され、受信イベントテーブル [sn_devops_inbound_event_list.do] に送信されます。[追跡] フィールドが **false** に設定されているすべてのパイプラインは無視されます。

注:

- [特定のパイプラインを追跡] チェックボックスをオンにすると、[追跡] フィールドの値が **true** に設定されているパイプラインのみが追跡され、受信イベントテーブルに送信されます。すべてのパイプラインの [追跡] フィールドが **false** に設定されている場合、どのパイプラインも追跡されません。
- [特定のパイプラインを追跡] チェックボックスをオフにすると、パイプラインのすべてのイベントが追跡され、受信イベントテーブルに送信されます。

Azure DevOpsアーティファクトの管理

DevOps チェンジベロシティAzure DevOpsビルドパイプラインを通じて公開されたアーティファクトを簡単に管理できます。これらのアーティファクトをインポートして追跡し、 DevOps チェンジベロシティでパッケージを管理できます。

DevOps チェンジベロシティ でサポートされているアーティファクトソースのタイプ:

- 構築
- Azure 成果 物

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビルドアーティファクト

Azure DevOpsでそれぞれ [ビルドアーティファクトを公開] (PublishBuildArtifacts) タスクと [パイプラインアーティファクトを公開] (PublishPipelineArtifacts) タスクを使用して公開されたビルドアーティファクトとパイプラインアーティファクトは、DevOps チェンジベロシティインスタンスに自動的に作成されます。ビルドアーティファクトの履歴データをインポートすることもできます。

ビルドアーティファクトの公開タスクを使用して作成されたビルドアーティファクトは、アーティファクトリポジトリの一部になり、その名前はビルドパイプライン名にデフォルト設定されます。

注:
同じ名前を持ち、同じリポジトリに属し、バージョンが異なる 2 つの成果物がリリース パイプラインのリリース トリガーとして使用されている場合、リリース パイプラインに変更が存在すると、関連リスト (作業項目、コミット、テスト サマリーなど) に両方の成果物バージョンに関連する DevOps データが含まれます。たとえば、artifact-1.0 と artifact-2.0 が展開のロールバックシナリオを管理するためのリリーストリガーである場合、変更 (リリースパイプラインの一部である場合) には両方のバージョンの関連リストデータが含まれます。

既存の拡張機能ベースのアーティファクトの登録とインポートを引き続き活用することもできます。詳細については、「Azure DevOpsおよびAzure DevOpsカスタムアクションに ServiceNow DevOps 拡張機能を使用する」と「アーティファクトとパッケージ」を参照してください。

重要:
上記の PublishBuildArtifacts タスクと PublishPipelineArtifacts タスクが使用されている場合、拡張機能ベースの成果物登録を使用する必要はありません。

Azure 成果 物

アーティファクトを DevOps チェンジベロシティ インスタンスにインポートして追跡できます。ユニバーサルパッケージタスクのみを使用して、Azureアーティファクトに公開されたAzure DevOpsアーティファクトをインポートできます。

注:
現在、 ユニバーサル パッケージのみがインポートと追跡でサポートされています。

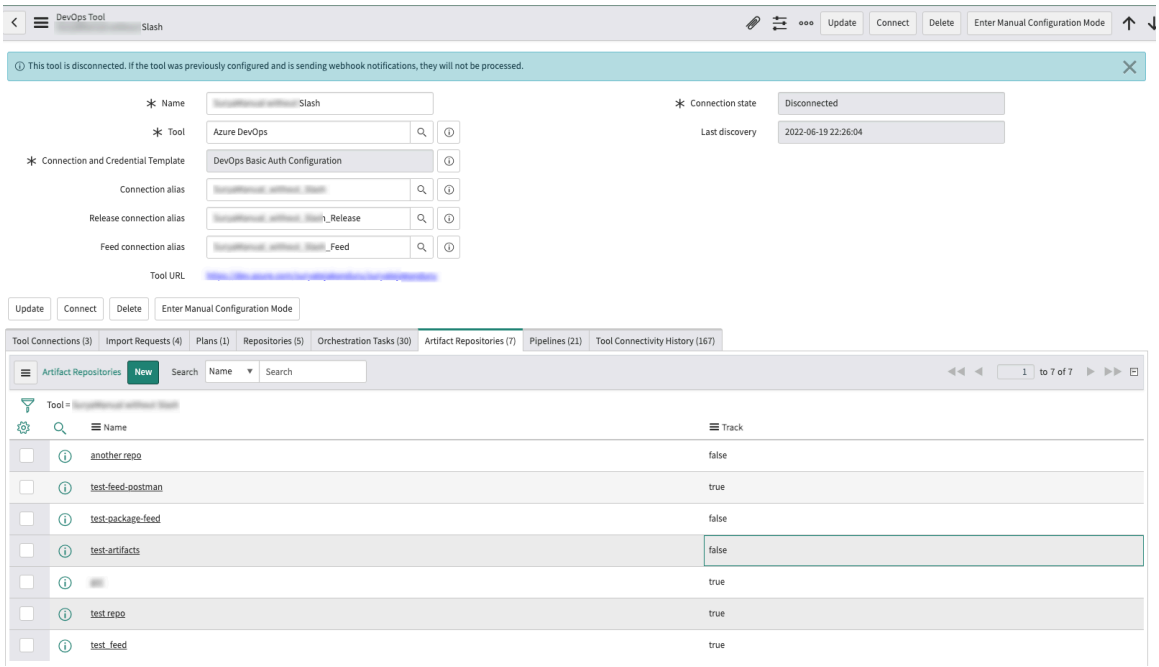
(DevOps 1.35 以降のバージョン) [フィード接続エイリアス] フィールドは Azure DevOps で使用できますツールフォーム。このフィールドには、フィード接続のエイリアスが自動的に入力されます。DevOpsツールの接続の詳細については、「DevOps チェンジベロシティ とサードパーティツールの統合」を参照してください。

アップグレード後、アプリのオンボーディングを使用してアーティファクトリポジトリを選択して追加するには、[検出] を選択して既存のアーティファクトリポジトリを検出する必要があります。レコードがアーティファクトリポジトリ関連リストに追加されます。アーティファクトリポジトリの追加について詳しくは、 ツールオブジェクトをアプリケーションに関連付ける - ワークスペースを参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アーティファクトリポジトリを追跡するには、[追跡] 列の値を True (デフォルト値は False) に変更しま



す。

Azure 成果物がユニバーサル パッケージ タスクを介して発行されると、成果物情報は、 *ADO Artifacts Daily* スケジュール済みジョブを使用して 24 時間以内にビルド パイプラインに関連付けられます。

注:

- Azure DevOpsアーティファクトの作成はビルドパイプラインの完了に依存しません。Azure DevOpsアーティファクトがリリースパイプラインのトリガーとして使用される場合は、変更要求のためにビルドパイプラインが完了待ちの場合でもトリガーされます。
- スケジュール済みジョブは、デフォルトでは 24 時間ごとに実行され、オンデマンドで実行することもできます。ただし、スケジュール済みジョブはパフォーマンスが集中的に行われるため、頻繁に実行しないでください。

Azure DevOpsアーティファクトをインポートするときは、次の点を考慮する必要があります。

1. Azure DevOpsの制限により、アーティファクトをリリースパイプラインから公開することはできません。
2. アーティファクトリポジトリは次のように追跡されます。
   - Azure DevOpsアーティファクトの履歴インポートは、アプリのオンボーディングを使用して行われます。詳細については、「ツールオブジェクトをアプリケーションに関連付ける - ワークスペース」を参照してください。
   - アーティファクトをリアルタイムで追跡するには、[追跡] 列の値を True (デフォルト値は False) に変更する必要があります。そうでない場合、フィードまたはアーティファクトリポジトリは追跡されません。
3. アプリケーションでは、プロジェクト固有のフィードはサポートされていますが、組織固有のフィードはサポートされていません。Azure DevOpsパイプラインを介して公開されたアーティファクトAzure DevOpsのみがサポートされています。
4. Azure DevOps ビルドまたはリリースパイプラインにリンクされていないアーティファクト (孤立アーティファクト) はサポートされていません。
5. Azure DevOps アーティファクトは次の形式で保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Azure DevOps ビルドパイプラインのみにリンクされたアーティファクト (またはビルドおよびリリースパイプライン):

  `<artifact-name>-<1.build-number.0>`（ビルドパイプラインのビルド番号）

- Azure DevOps アーティファクトはリリースパイプラインにのみリンクされています:

  `<artifact-name>-<1.build-number.0>`（リリースパイプラインのビルド番号）

Azure DevOps を使用したアーティファクトマッピング DevOps チェンジベロシティ

次の表では、 Azure DevOps アーティファクトと ServiceNow DevOps フィールドのマッピングについて説明します。

Azure DevOps アーティファクト	DevOps チェンジベロシティ
フィードグループ	アーティファクトリポジトリ
パッケージ	アーティファクト
起源/ビルド番号	バージョン

制限事項

- Azure DevOps 4000 フィード (またはそれ以下) のアーティファクトプロジェクトがサポートされています。
- Azure DevOps 800 個のパッケージまたはアーティファクト (またはそれ以下) のアーティファクトフィードがサポートされています。
- Azure DevOps 200 個のパッケージまたはアーティファクト (またはそれ以下) のパイプラインの公開がサポートされています。

Azure DevOpsパイプラインでの変更要求の詳細を取得および更新

Azure DevOpsパイプラインに関連付けられた変更要求の詳細を取得して更新します。

始める前に

この手順を実行する前に、次の前提条件を満たしていることを確認してください。

- Azure DevOps ツールに接続して構成し、既存のリポジトリ、オーケストレーションタスク、パイプラインを検出します。
- 次のカスタム拡張タスクを Azure DevOps インスタンスにインストールします。
  - ServiceNow Azure Pipelines を DevOps チェンジベロシティ と統合するための拡張機能。詳細については、「Azure DevOpsおよびAzure DevOpsカスタムアクションに ServiceNow DevOps 拡張機能を使用する」を参照してください。

必要なロール：

- DevOps 変更速度管理の admin または sn_devops.admin
- Azure DevOps のアドミン

このタスクについて

変更要求 のステータスパラメーターを更新する と、次の移行のみがサポートされます。

自動翻訳

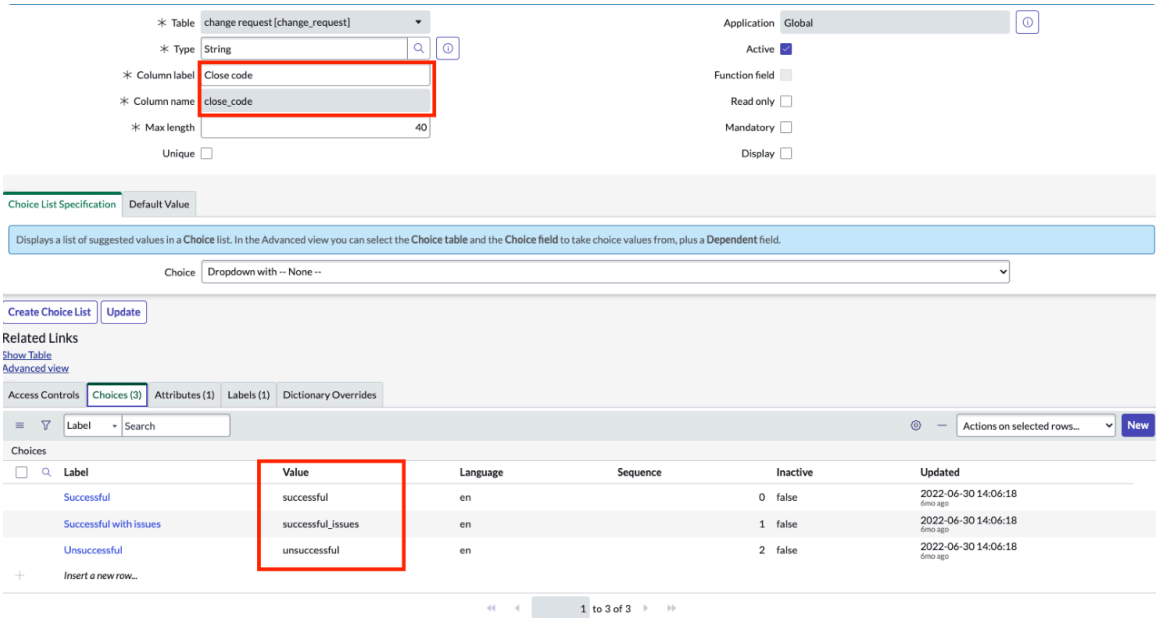
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- cancel:ステータスを [キャンセル] に移行するには、変更要求ステータスが [実装済み] である必要があります。理由は、ステータスをキャンセルに更新するための必須入力です。
- クローズ済み:ステータスをクローズに移動するには、変更要求ステータスが実装後である必要があります。**close_code**と**close_notes**は、ステータスをクローズ済みに更新するための必須入力です。

変更要求状況を整数値として指定します。

- 4:キャンセル (sn_devops.change_request.cancel_state プロパティに設定された値)
- 3:クローズ済み (sn_devops.change_request.closed_state プロパティに設定された値)

選択フィールドを更新するときは、対応する選択リストで利用可能な有効な選択値を指定する必要があります。たとえば、[クローズコード] フィールドの選択リスト値は、[成功]、[successful_issues]、[不成功] です。



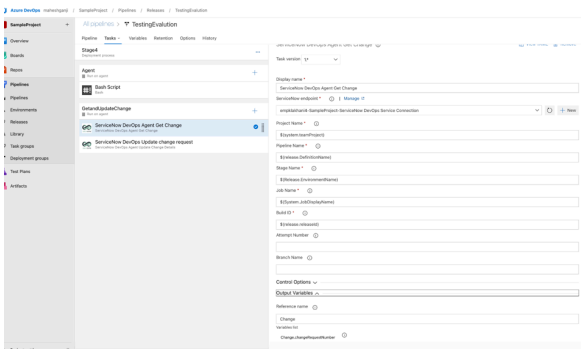
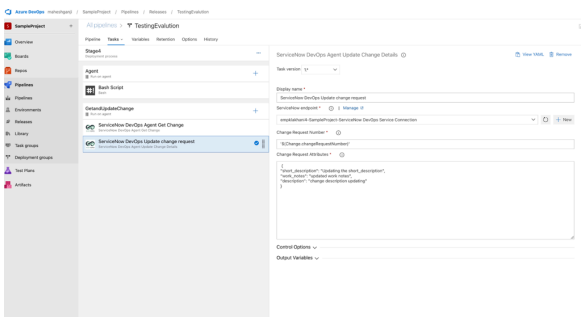
手順

1. Azure DevOpsコンソールで、次の場所に移動します: 組織 > パイプライン > ジョブ.
2. [タスクを追加] アイコン ([タスク]) を選択し、[タスクを追加] 検索バーで ServiceNow 拡張機能を検索します。
3. サーバージョブとエージェントジョブのどちらを使用しているかに基づいて、get 関数と更新関数に次の拡張タスクを追加します。

Get 関数	○ ServiceNow DevOps Server 変更を取得 ○ ServiceNow DevOps エージェントが変更を取得
関数を更新	○ ServiceNow DevOps Server で変更を更新 ○ ServiceNow DevOps エージェントによる変更の更新

4. タスクで、使用している関数に基づいて次の入力パラメーターを更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Get 関数	○ プロジェクト名 ○ パイプライン名 ○ ステージ名 ○ ジョブ 名 ○ ビルド ID ○ 試行番号 ○ 分岐名 (複数分岐パイプラインの場合のみ) **注:** 変更要求の詳細を入力パラメーターとして指定しない場合、現在のパイプラインとステージに関連付けられた変更要求番号が取得されます。 更新タスクで変更要求番号を参照するために使用される、変更要求取得タスクの参照名を入力します。以下の例を参照してください。 
関数を更新	○ 詳細を更新する必要がある変更要求番号。 ○ キー:値のペアとして更新される変更要求属性。 { "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date": "2021-02-05 08:00:00", "end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification", "description": "test description", "cab_required": <true/false>, "comments": "This update for work notes is from ADO file", "work_notes": "test work notes", "assignment_group": "<SYS_ID>", "state":"<STATE_CODE>", "close_code":"<successful/successful_issues/unsuccessful>", "reason":"<As per Choice List>" } 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

changeRequestNumber 値は、「<task_name>.<changeRequestNumber>」形式のタスク参照名の取得を使用して参照する必要があります。以下の例を参照してください。

注:
試行番号はオプションです。指定しない場合、現在のパイプライン実行からの最新の CHG 番号が取得されます。それ以外の場合は、環境変数を使用せずに試行回数を明示的に指定できます。

5. 変更を保存します。

ServiceNow DevOpsAzure DevOpsパイプラインログの変更要求ステータス

変更要求のステータスが更新されるたびに、 Azure DevOps パイプラインコンソールログで変更要求のステータスと対応するポリシー条件を表示します。

Azure DevOpsパイプラインのコンソールログに移動して、変更要求が作成されたとき、または変更要求のステータスが更新されたときに、変更要求のステータスを表示できます。変更要求ステータスに関連付けられたポリシー条件も評価され、ログに表示されます。たとえば、 DevOps 変更要求の高度な自動化ポリシーが有効になっている場合、ポリシー条件が評価され、それに対応する決定 (自動承認/自動却下/手動承認) がログに表示されます。

次の変更要求の詳細が表示されます。

- 番号
- details
- ステータス
- sys_id
- type
- risk
- priority
- changeState
- plannedStartDate
- plannedEndDate
- 変更要求 URL

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
changeState は変更要求のステータスで、 **status** はステップ実行のステータスです。

ポリシー条件のログは、ベースシステムの変更フローについて次のように表示されます。

- DevOps モデル変更ポリシー:変更の作成時および変更ステータスが更新されたときに、ログのみが表示されます。
- DevOps 変更要求最小自動化ポリシー (Change Request Minimal Automation Policy):変更の決定および変更の決定に対応するポリシー条件とともにログが表示されます。
- DevOps 変更要求の高度な自動化ポリシー:変更の決定および変更の決定に対応するポリシー条件とともにログが表示されます。

変更ポリシーの入力と意思決定条件は、意思決定 [sys_decision_question] テーブルに保存されます。次のフィールドと演算子をポリシー条件の入力として使用すると、ログが表示されます。

フィールド

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- risk
- code_security
- commits

演算子

- 次の値以下 (<=)
- 次の値以上 (>=)

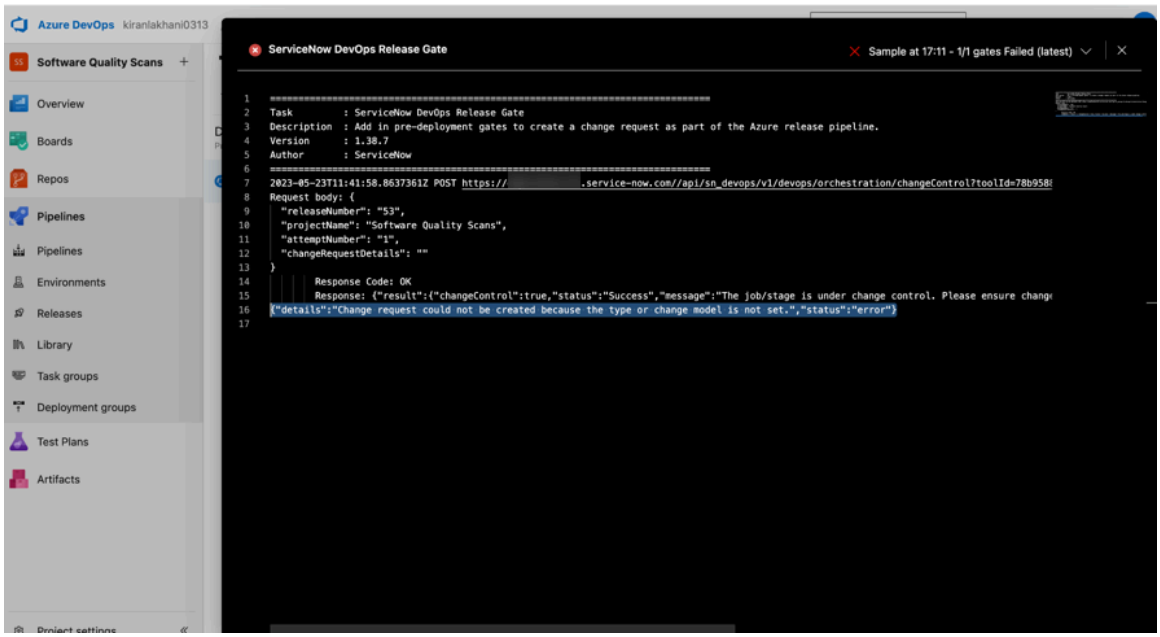
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 次の値と異なる (!=)
- 次の値と等しい (=)
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- ISEMPTY
- 次の間
- ANYTHING
- NSAMEAS
- SAMEAS
- GT_FIELD
- LT_FIELD

注:
ベースシステムフィールド以外の変更ポリシーでフィールドが変更された場合、ポリシー条件を評価するには、それらのフィールドをフローに手動で追加する必要があります。

問題が原因で変更要求が作成されない場合は、失敗の理由とステータスもコンソールに記録されます。



注:
Azure DevOps、変更受付が有効になっていると、最初のログがコンソールに表示されない場合があります。つまり、変更が作成されて [新規] ステータスになっているときです。

Webhook の構成とテスト

Azure DevOps で Webhook を手動で構成し、テストします。

手動で **Azure DevOps** で **Webhook** を構成する

DevOps チェンジベロシティ アプリケーションに同期通知を送信するように Azure DevOps で Webhook を構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

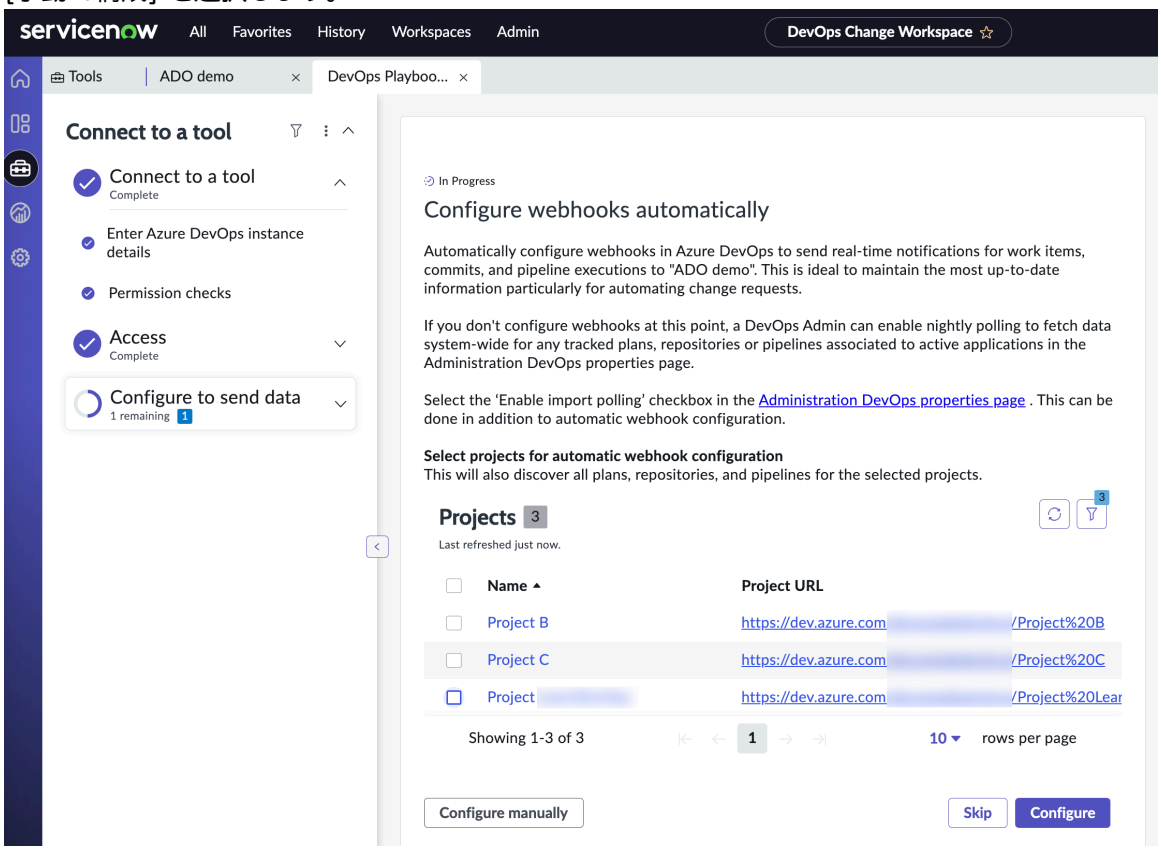
自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner (DevOps チェンジベロシティ、Azure DevOps admin)

このタスクについて
DevOps チェンジベロシティ のAzure DevOpsツールレコードから手動構成にアクセスすることもできます。

手順

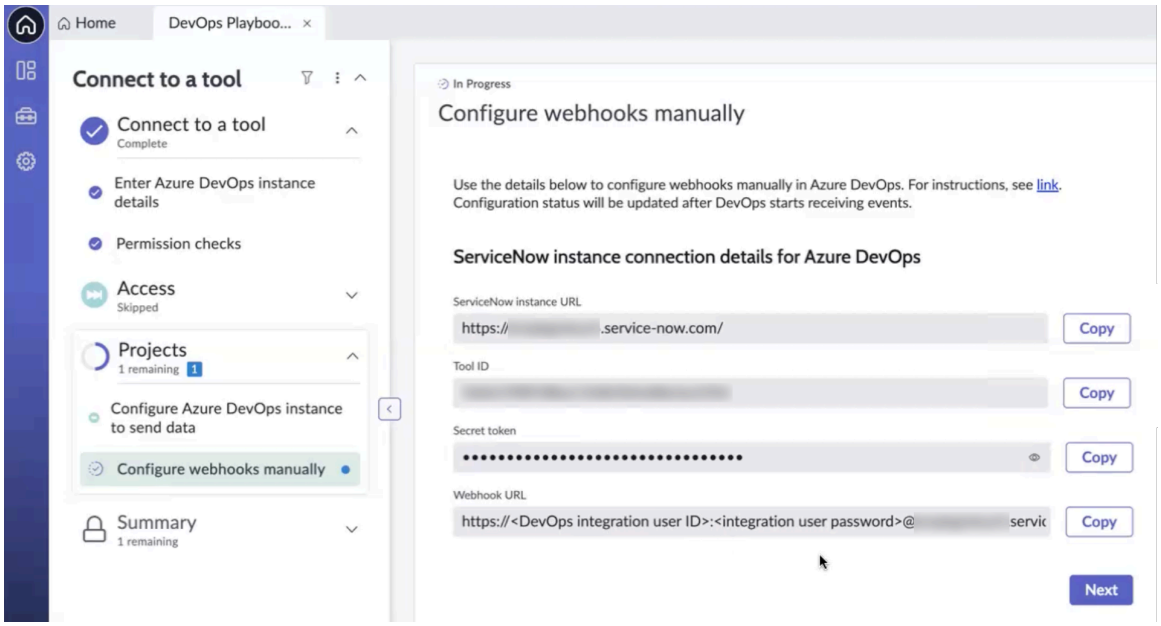
1. Azure DevOps で、Webhook を構成するプロジェクトを開きます。
2. 次のように移動する。 設定 > サービスフック Azure DevOpsで、新しいサービスフックサブスクリプションを作成します。
3. DevOps チェンジベロシティ で、データを送信するようにツールインスタンスを設定するときに [手動で構成] を選択します。



4. DevOps チェンジベロシティで、Azure DevOpsの ServiceNow インスタンス接続の詳細から **[Webhook URL]** フィールドをコピーします。

> **注:**
> 適切なフィールドで [コピー] を選択して、値をクリップボードにコピーします。フィールドラベルが [コピー済み] に変わりますが、何度でもコピーできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. コピーした Webhook URL を変更してツールの詳細を反映させ、 Azure DevOpsに URL を貼り付けます。

   例：

   https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality }?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036&projectId=<project_sys_id>

   a. ツールに合わせて、 ツール機能 {code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality} のいずれかを選択します。
   例：

   https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036&projectId=<project_sys_id>

   b. <project_sys_id> は、ServiceNow (sn_devops_projectテーブルの native_id 列) のAzure DevOpsプロジェクト ID で置き換えます。

   c. 変更した URL を Azure DevOps の新しいサービスフックサブスクリプションの **URL** フィールドにコピーします。

6. DevOps チェンジベロシティで、Azure DevOps の ServiceNow インスタンス接続の詳細から [シークレットトークン] フィールドをコピーします。
7. Azure DevOps、新しいサービスフックサブスクリプションのヘッダーフィールドに、コピーしたシークレットトークンを正しい形式で貼り付けます。

   a. Azure DevOps **[HTTP** ヘッダー] フィールドには、次の形式を使用します。
   "token : <tokenValue>"

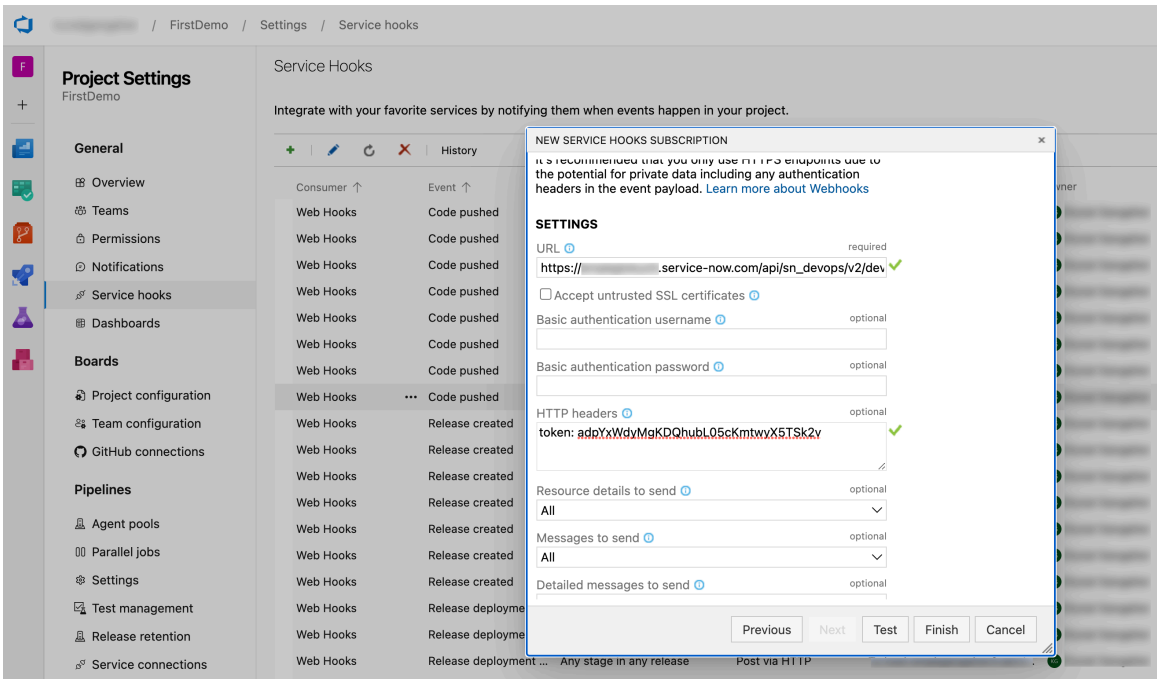
   b. <tokenValue> を、Azure DevOpsの ServiceNow インスタンス接続の詳細からコピーしたシークレットトークンに置き換えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド値をコピー

DevOps チェンジベロシティフィールドから	Azure DevOps先フィールド
Webhook URL (変更済み)	URL
シークレットトークン	HTTP ヘッダー 次の形式を使用します。 token :<tokenValue>



での **Webhook** のテスト **Azure DevOps**

Webhook が正しく構成されているかどうかは、各プロジェクトの Azure DevOps から直接手動でテストできます。

始める前に

必要なロール: Azure DevOps アドミン権限

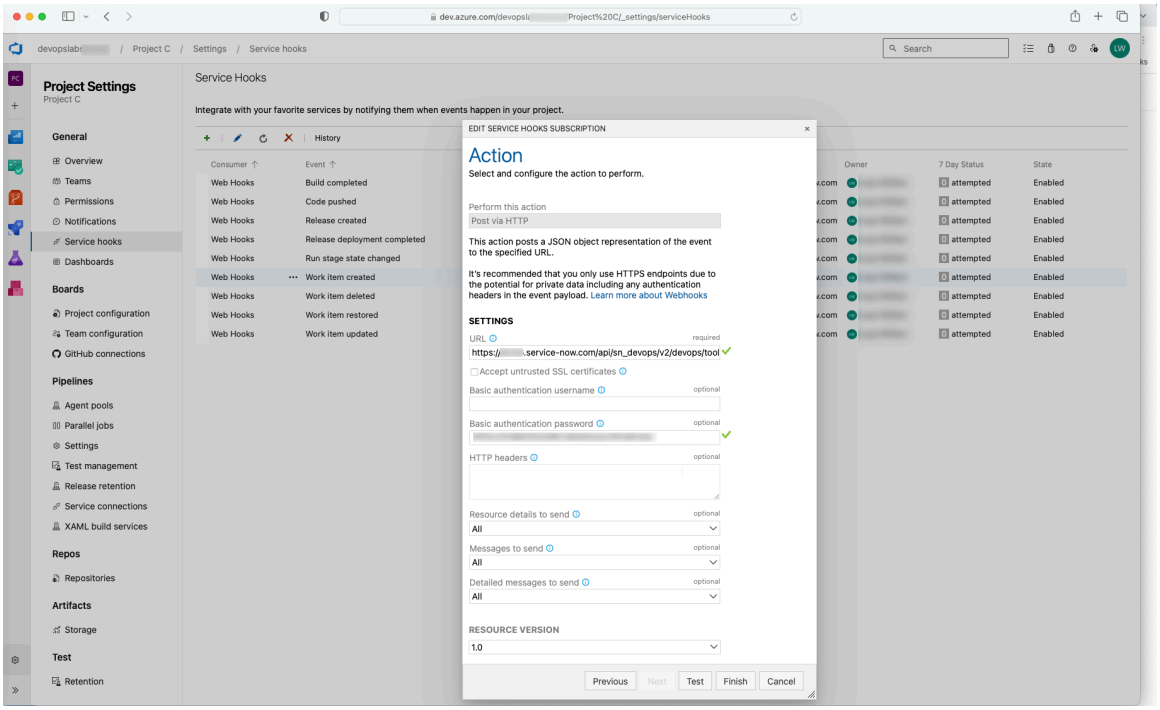
手順

1. Azure DevOps に移動し、Webhook をテストするプロジェクトを選択します。
2. 次のように移動する。 プロジェクト設定 > サービスフック.
   プロジェクトごとに、 DevOps チェンジベロシティ は次のイベントの Webhook を作成します。
   - ビルド完了
   - コードがプッシュされました
   - リリース作成日時
   - リリース展開が完了しました
   - 実行ステージのステータスが変更されました
   - 作業アイテムが作成されました

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作業アイテムが削除されました
- 作業アイテムが復元されました
- 作業アイテムが更新されました

3. Webhook を選択し、[編集] を選択します。
4. [次へ] を選択して、URL と認証の詳細を表示します。

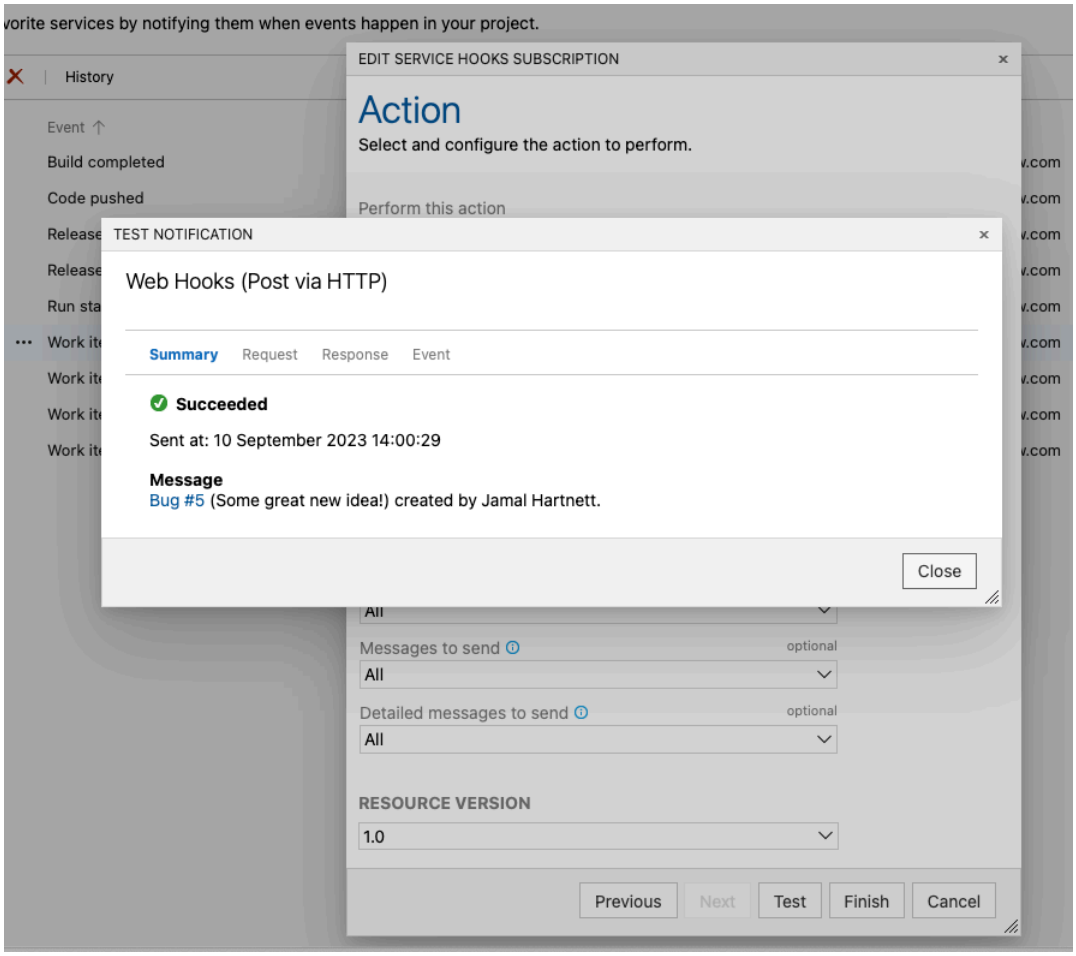


5. Webhook をテストするには、 [テスト] を選択します。

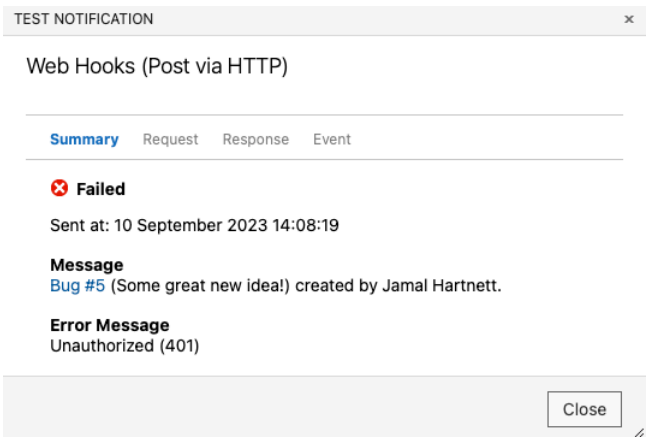
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Webhook が正しく構成されている場合は、「 成功」 というメッセージが表示されます。



- Webhook が正しく構成されていない場合は、「 失敗 」というメッセージが表示されます。



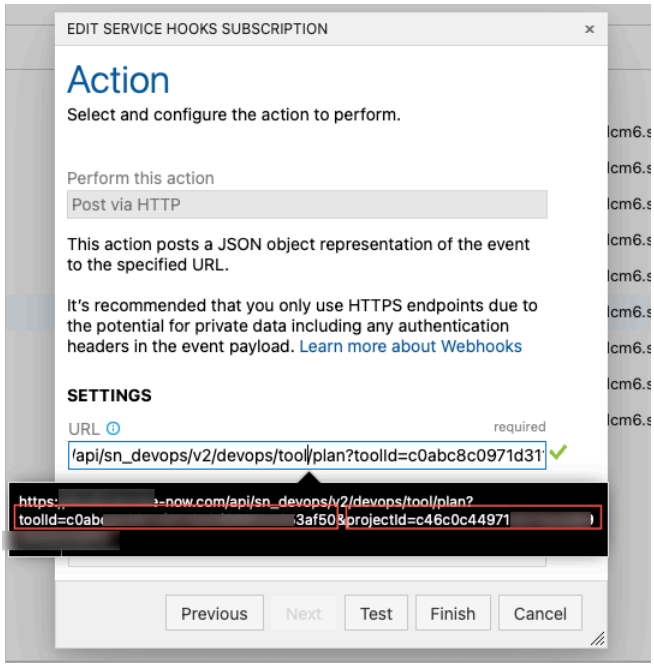
Webhook を修正するには、次のオプションを試すことができます。

- DevOps チェンジベロシティ のプロジェクトレコードページから [構成] を選択して、Webhook を再構成します。これにより、プロジェクトの既存のすべての Webhook が再構成されます。

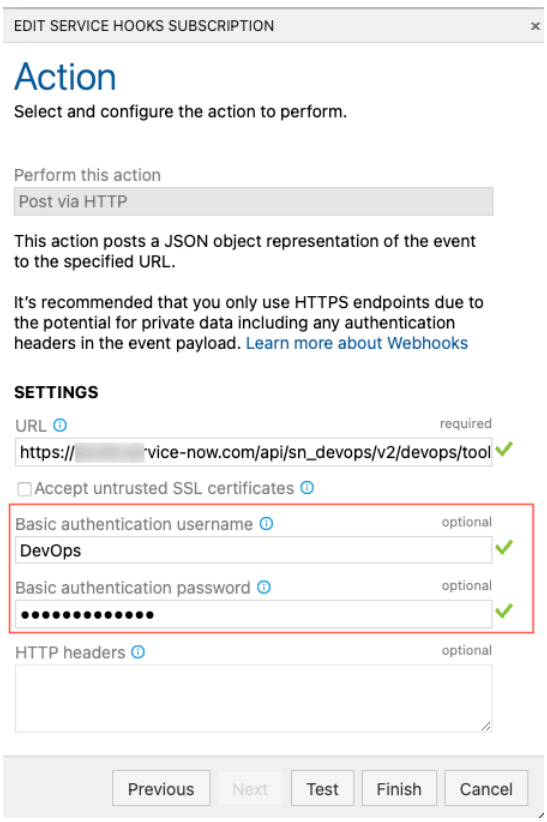
- **[URL]** フィールドの*toolId*と*projectId*が正しいかどうかを確認します。正しい値は、DevOps 変更速度管理のツールレコードページで確認できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



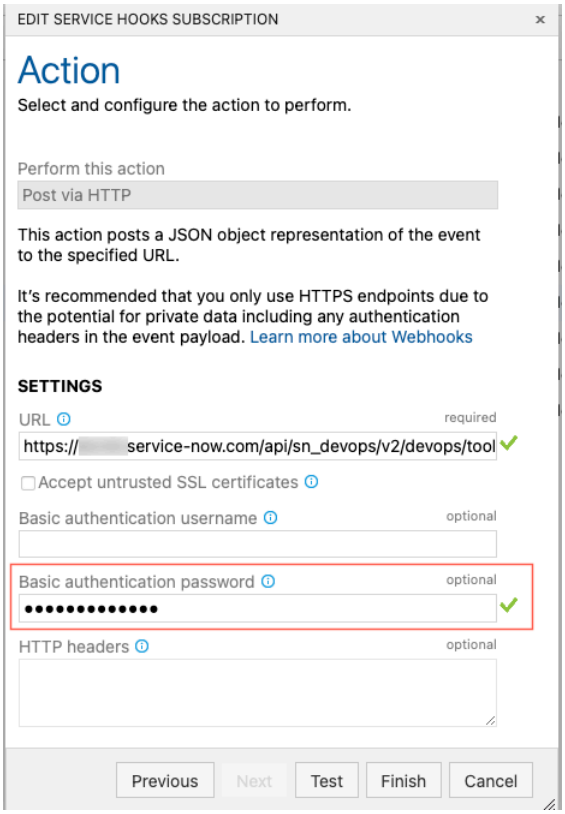
- 認証に統合ユーザー認証情報を使用している場合は、[ベーシック認証 のユーザー名] フィールドと [パスワード] フィールドで認証情報が正しいかどうかを確認します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 認証にシークレットトークンを使用している場合、 トークン値は [ベーシック認証パスワード] フィールドでマスクされます。このフィールドのトークンを置き換えることができます。



GitHubとDevOps チェンジベロシティとの統合

GitHubインスタンスに接続して、リポジトリ、計画、パイプライン定義を検出し、リアルタイム通知またはポーリングを構成して、変更のトレーサビリティと自動化を有効にします。

GitHub 統合の概要

DevOps チェンジベロシティ は、 GitHub ツールの計画 (プラン)、コード (リポジトリ)、オーケストレーション (アクション) 機能をサポートしています。

GitHub と GitHub Enterprise の両方がサポートされています。

GitHubの統合の一環として、次の操作が実行されます。

- 接続: GitHub インスタンスを DevOps チェンジベロシティに接続して、リポジトリ、計画、パイプライン定義を検出します。
- 構成:GitHub で Webhook (プッシュ、問題、およびworkflow_job) を自動的に作成して、コミット、作業アイテム、パイプラインのリアルタイム通知を送信できるようにし、このデータを使用して変更ポリシーを作成できるようにします。

Organization のリポジトリは、Organization に対して次の基本権限 (メンバー権限) を持っている場合にも検出および構成できます。

- 検出:読み取りの基本権限。
- 構成:アドミンの基本権限。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[基本権限] が [Organization の アクセス許可なし] として指定されている場合、その組織のリポジトリは、パブリックであっても検出できません。Organization のオーナーは、Organization のすべてのリポジトリまたは特定のリポジトリを選択でき、選択したリポジトリのみが検出されます。リポジトリがパブリックであっても、オーナーが Organization に対して選択しない限り、そのリポジトリは検出されません。

組織のリポジトリでは、インスタンス上の複数のツールで同じリポジトリを構成することはできません。複数のツールに同じリポジトリが構成されている場合、データは通知イベントの一部としてランダムなツールに関連付けられます。別のツールで同じリポジトリを構成する場合は、最初のツールから作成された Webhook を削除し、そのツールのリポジトリの追跡を解除してから、別のツールで同じリポジトリを構成する必要があります。

認証方法

次のいずれかの認証方法を使用して GitHub に接続できます。

- 基本認証

  GitHub インスタンスをベーシック認証で接続すると、GitHub マーケットプレイスのカスタムアクションを使用できます。GitHub 環境は、基本認証接続ではサポートされていません。

- OAuth 2.0 認証情報
  - GitHub インスタンスを認証コードの OAuth 2.0 認証情報に接続すると、GitHub マーケットプレイスのカスタムアクションを使用して、ワークフローで使用するシークレットを作成できます。詳細については、「GitHub アプリの OAuth 2.0 認証情報 - 認証コード」を参照してください。
  - GitHub インスタンスを GitHub アプリ - JWT の OAuth 2.0 認証情報に接続すると、GitHub マーケットプレイスのカスタムアクションを使用し、ワークフローと GitHub 環境で使用するシークレットを作成して環境に展開できます。詳細については、「GitHub アプリの OAuth 2.0 認証情報 - JWT」を参照してください。Organization の下にある GitHub リポジトリの場合、ツールごとにインストールできる Organization は 1 つだけです (つまり、One GitHub App は One GitHub Org と One GitHub ツールでインストールできます)。組織をさらに追加する場合は、個別のツールとアプリを作成できます。

注:
OAuth 認証コード権限許可タイプは、GitHub および MID サーバーを使用する GitHub Enterprise でサポートされています。

ServiceNowによるカスタムアクションは、オーケストレーション機能GitHub、アクション (ワークフロー) から情報をプッシュしたり、DevOps チェンジベロシティからワークフローを一時停止または再開したりするために、マーケットプレイスで使用できます。カスタムアクションの詳細については、「 GitHub マーケットプレイスからの ServiceNow DevOps カスタムアクション」を参照してください。

DevOps チェンジベロシティでワークフローデータをキャプチャするには、GitHubツールでシークレットを構成する必要があります。詳細については、「GitHub Actions構成」を参照してください。

GitHub Actionsサポートにはいくつかの制限があります。GitHub Actions構成を参照してください。

始めましょう

GitHubをオンボーディングするには、次のいずれかのオプションを使用します。ガイド付きエクスペリエンスの場合は、ワークスペースを使用してツールをオンボーディングします。または、サービスカタログまたはクラシックエクスペリエンスを使用することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps チェンジベロシティへのオンボードGitHub –ワークスペース

DevOps 変更ワークスペースプレイブックを使用して GitHub インスタンスに接続し、リポジトリ、計画、パイプラインを検出、構成、およびインポートします。

始める前に

DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

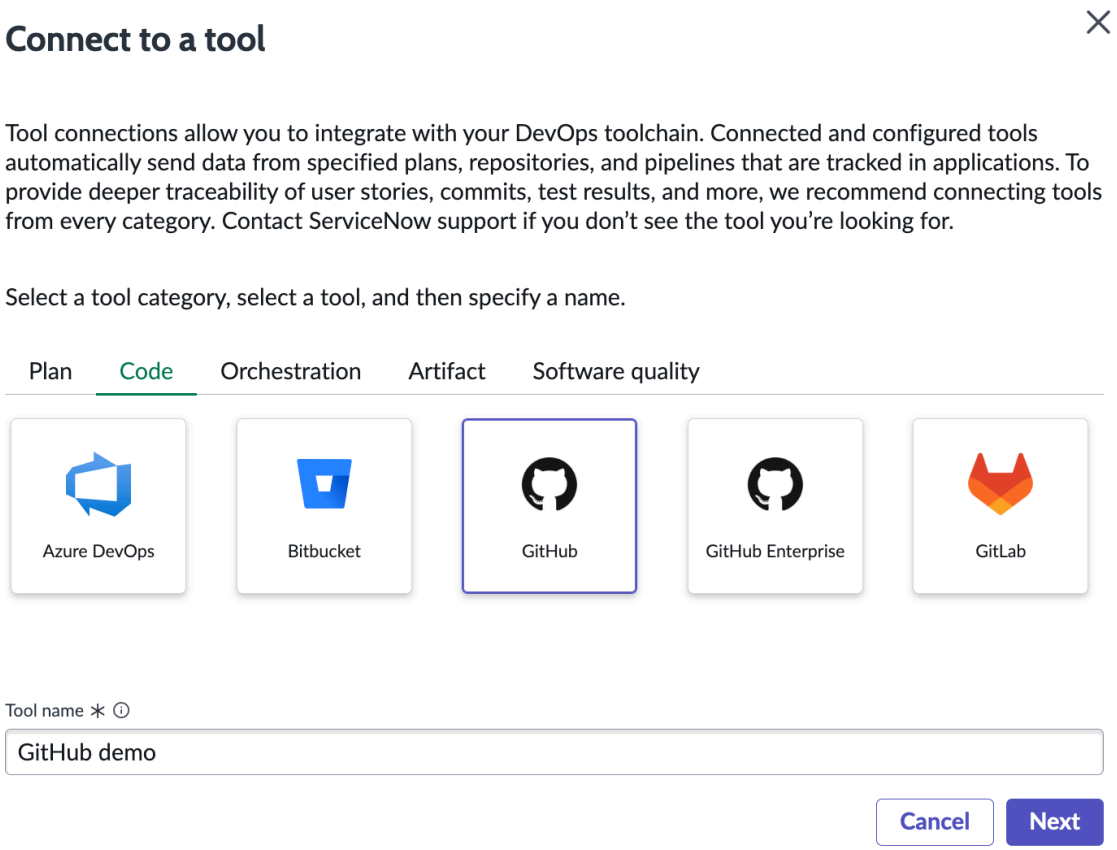
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用してプレイブックを開き、 GitHubオンボーディングします。

   重要:
   ツールへの接続中にパイプライン、プラン、リポジトリなどのツールオブジェクトを検出して追跡する場合は、アプリケーションモジュールからツールを接続する必要があります。

2. [ツール名] フィールドに、ツールの名前を入力します。



3. [**Next**] を選択します。

   オンボーディングタスクを完了するのに役立つ DevOps プレイブックが開きます。

4. プレイブックを使用して接続と構成を完了します。

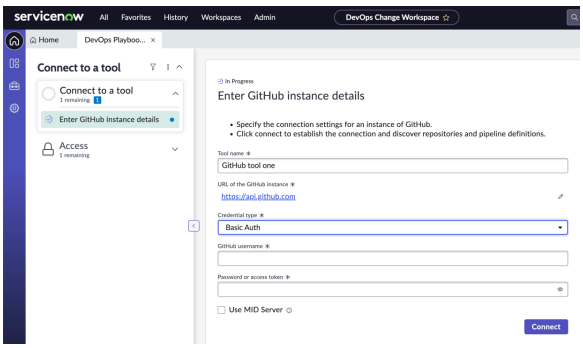
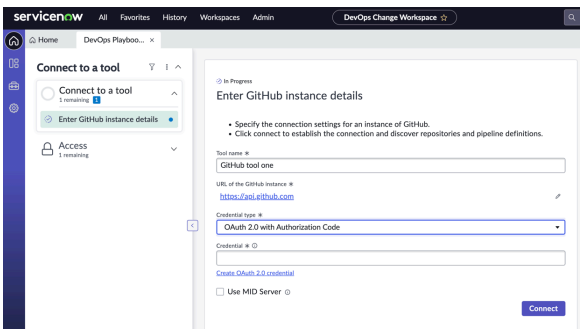
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [認証情報タイプ] フィールドで、次のいずれかの認証情報タイプを選択します。

- 基本認証
- 認証コード付き OAuth 2.0
- JSON Web トークン (JWT) を含む OAuth 2.0

b. 認証情報を入力します。

基本認証	GitHubインスタンスのユーザー名とパスワード/アクセストークンを入力します。 
認証コード付き OAuth 2.0	認証コード付きの既存の OAuth 2.0 認証情報レコードを選択するか、認証コード付きの OAuth 2.0 認証情報レコードを作成します。詳細については、「GitHub アプリプロバイダーの認証情報レコードの作成 (認証コード)」を参照してください。  **注:** GitHub アプリを使用して接続していて、権限チェックで問題が発生した場合は、GitHub アプリのクライアント ID プレフィックスが DevOps プロパティ (**GitHub** アプリのクライアント **ID** 指定子) で使用できることを確認してください。詳細については、「クライアント ID を DevOps プロパティに追加」を参照してください。
JSON Web トークン (JWT) を含む OAuth 2.0	JWT で OAuth 2.0 を使用して接続するには、最初に次の手順を実行する必要があります。 - GitHub アプリの作成と構成 - の Java KeyStore 証明書の生成 GitHub - GitHub Java KeyStore 証明書をインスタンスに添付します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

前提条件を満たした後、 DevOps チェンジベロシティ コネクトプレイブックアクティビティを続行できます。

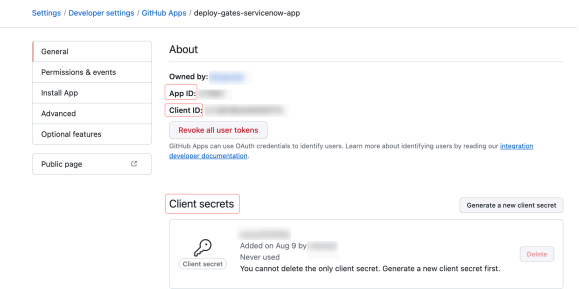
i. 既存の **JWT** 認証情報レコードを使用する場合は、[既存の **JWT** 認証情報レコードを使用] オプションを選択します。このオプションが選択されていない場合、新しい JWT 認証情報レコードを作成するためのフィールドが表示されます。次のステップに進みます。

ii. **[JKS** 証明書] フィールドで、既存の JKS 証明書を選択します。これは、JWT プロバイダーを一意に識別するために入力した名前です。JKS 証明書は、シェルコマンドを使用して sys_certificate レコードを作成します。

詳細については、「GitHub JKS 証明書の JWT 署名キーを作成する」を参照してください。

iii. [署名キー] フィールドに、JKS 証明書にアサインする署名キーを入力します。これは、JKS 証明書の生成中に入力されたエクスポートパスワードです。

iv. **[GitHub** アプリ **ID]** フィールドで、GitHub アプリのアプリ ID を選択します (GitHub の GitHub アプリ構成の [関連情報] セクションで利用可能)。次の図は、GitHub アプリ ID、クライアント ID、クライアント シークレットにアクセスできる GitHub アプリ構成の [バージョン情報] セクションの例を示しています。



v. [クライアント **ID**] フィールドで、GitHub アプリのクライアント ID を選択します (GitHub の GitHub アプリ構成の [バージョン情報] セクションで利用可能)。

vi. [クライアント シークレット] フィールドで、GitHub アプリのクライアント シークレット (GitHub の GitHub アプリ構成の [バージョン情報] セクションで利用可能) を選択します。

vii. [トークン **URL**] フィールドで、インスタンスがトークンを取得および更新するために使用するトークンエンドポイントの場所を選択します。

クラウドバージョンの場合は、「 https://api.github.com/app/installations/<installation_id>/access_tokens」と入力します。

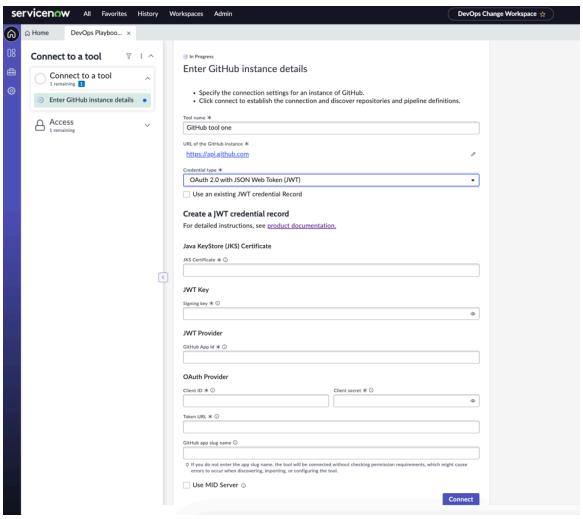
エンタープライズバージョンの場合は、「 https://<HOST_URL>/api/v3/app/installations/<installation_id>/access_tokens」と入力します。

インストール ID については、GitHub の GitHub アプリ構成の [アプリのインストール] セクションに移動し、歯車アイコンを選択してア

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プリを構成します。インストールIDはWebページのURLにあります。
例:https://github.com/settings/installations/<installation_id>。



OAuth 認証情報が GitHub アプリ - JWT を使用して作成されている場合、ツールレコードページで **[GitHub** アプリと構成] オプションが使用可能になります。

> **注:**
> GitHub アプリを使用して接続していて、権限チェックで問題が発生した場合は、GitHub アプリのクライアント ID プレフィックスが DevOps プロパティ (**GitHub** アプリのクライアント **ID** 指定子) で使用できることを確認してください。詳細については、「クライアント ID を DevOps プロパティに追加」を参照してください。

OAuth2.0 認証情報の詳細については、「 の GitHub OAuth 2.0 認証情報の設定 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

c. オプション: GitHub アプリを使用して Oauth 2.0 認証情報を作成した場合は、接続する前に **GitHub** アプリのスラッグ名 フィールドに値を入力して、ツールの権限要件を確認してください。
アプリのスラッグ名は、アプリの設定ページで確認できます。

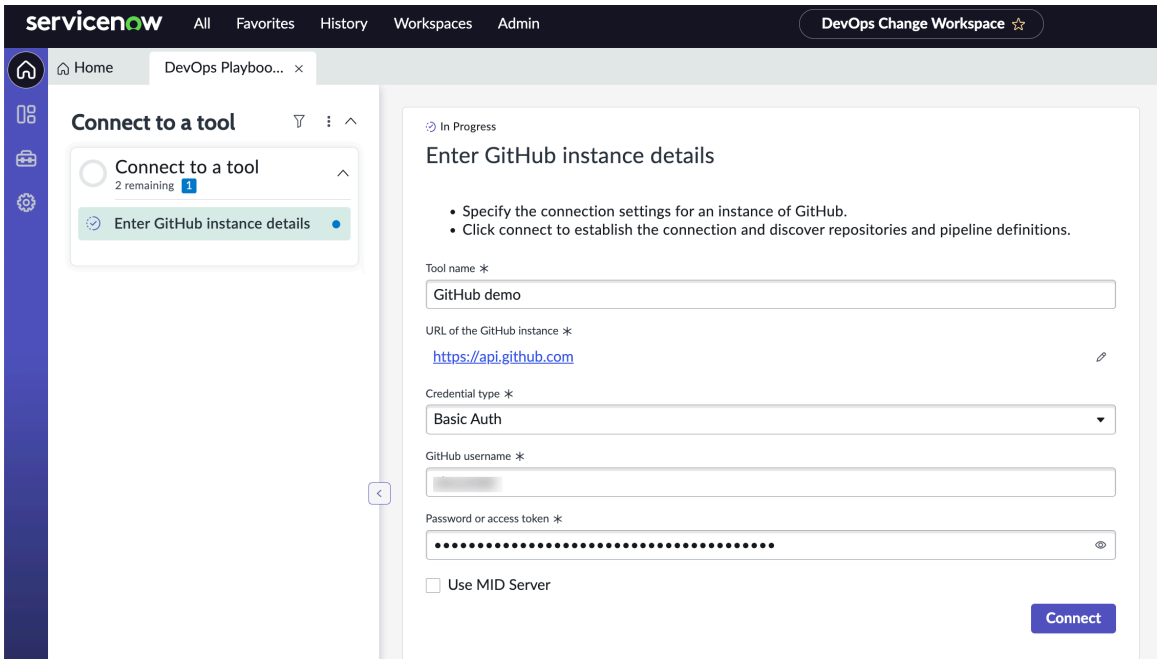
d. オプション: GitHub インスタンスがMID サーバーに添付されている場合は、[**MID** サーバー] オプションを選択し、その詳細を入力します。

(Optional) MID サーバーの詳細については、「 MID サーバーの選択 」を参照してください。

> **注:**
> OAuth 認証コード権限許可タイプは、GitHub および MID サーバーを使用する GitHub Enterprise でサポートされています。

e. [Connect (接続)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



f. 入力した認証情報に対して権限チェックが実行されます。

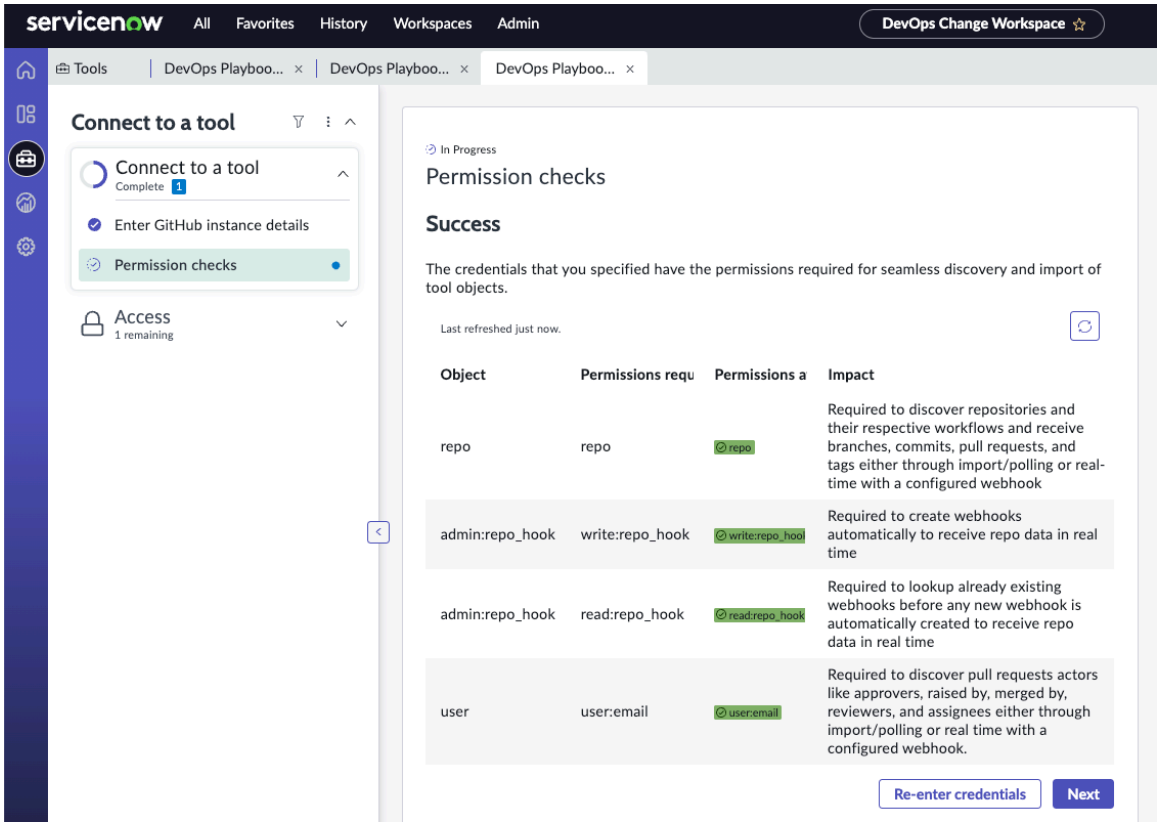
必要な権限と利用可能な権限が表示されます。より適切な権限を持つ認証情報を入力する場合は、[認証情報の再入力] を選択します。必要なすべての権限の詳細については、「DevOps ツールに必要な権限 のGitHub権限」を参照してください。

OAuth 2.0 では、 GitHub アプリのスラッグ名を入力していない場合、権限要件を確認せずにツールが接続されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

g. [**Next**] を選択します。



5. ツールのアクセス権を指定します。

a. ツールへのアクセスを制御する場合は、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを [管理担当者] フィールドに追加します。

グループ内のこれらのユーザーが実行できるタスクは、アサインされたロールによって異なります。

- DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
- DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
- DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
- その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

> **注:**
> グループを選択せずにこの手順をスキップすると、 DevOps ツールオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールを編集できます。

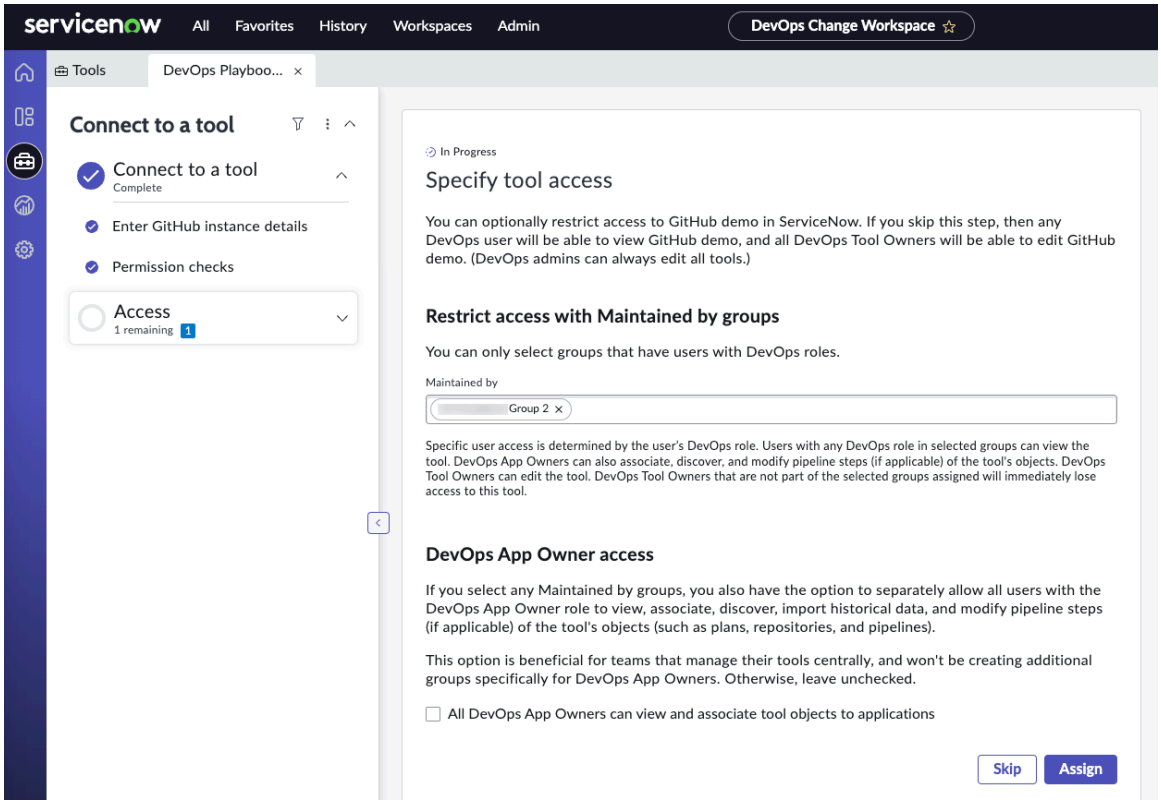
b. ツールへのアクセスを制御することを選択した場合、 すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる オプションが選択可能になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

c. [アサイン] を選択します。



6. GitHub インスタンスで Webhook を自動的に構成して、DevOps チェンジベロシティ にデータを送信します。

このアクションでは、次の Webhook を構成します。

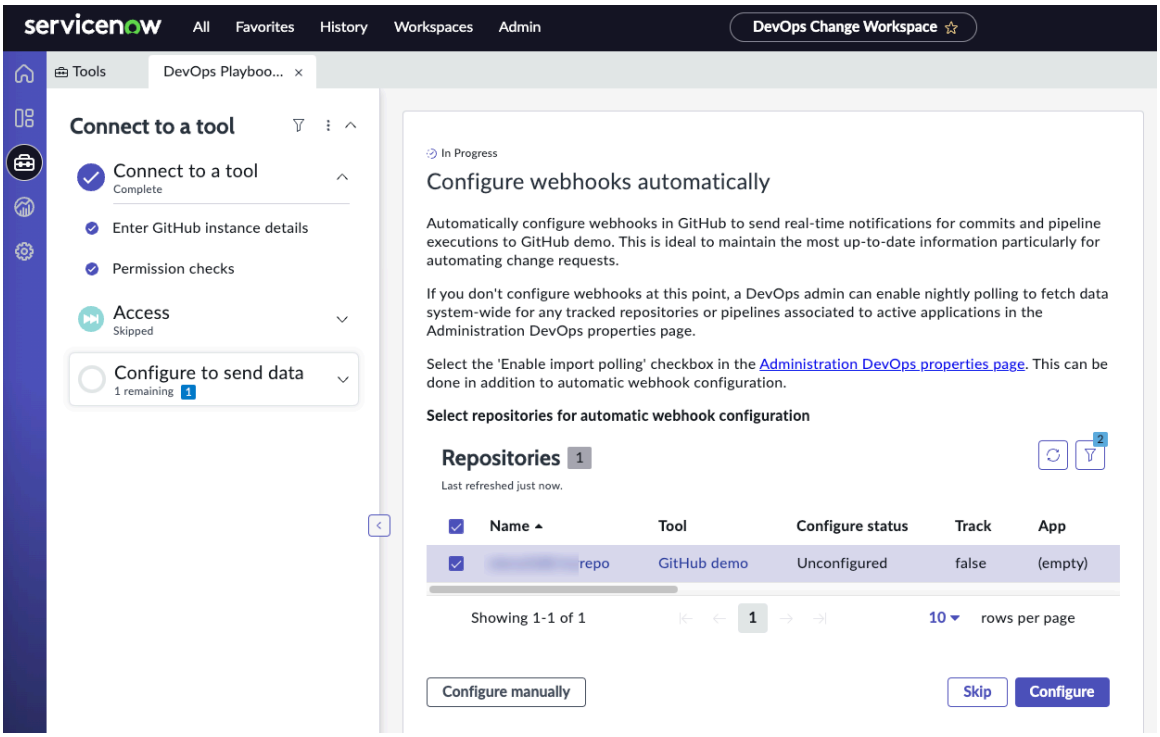
- *push*:リポジトリのコミット、ブランチ、およびタグを収集するには
- *workflow_job*:パイプラインデータを収集します
- *issues*:問題 (作業アイテム) データを収集します

> **注:**
> リアルタイム通知は、特に変更要求を自動化する場合に現在の情報を維持するのに理想的であるため、このタスクの一部として構成を完了することをお勧めします。それ以外の場合は、 *Enable Polling* プロパティを **Yes** に設定して、夜間のポーリングを有効にして追跡されたリポジトリまたはパイプラインのデータシステムをフェッチすることで、後で手動で構成することで Webhook を設定できます。

Webhook を構成するリポジトリを選択し、[構成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手動で構成するには、[手動で構成] を選択します。詳細については、「手動で GitHub で Webhook を構成する」を参照してください。

重要:

- ホームページまたはツールモジュールから接続している場合は、接続が完了し、[概要] ページが表示されます。
- アプリケーションモジュールから接続している場合は、利用可能なリポジトリとパイプラインが検出されます。それらから履歴データを追跡してインポートできます。

7. 追跡する計画を選択します。

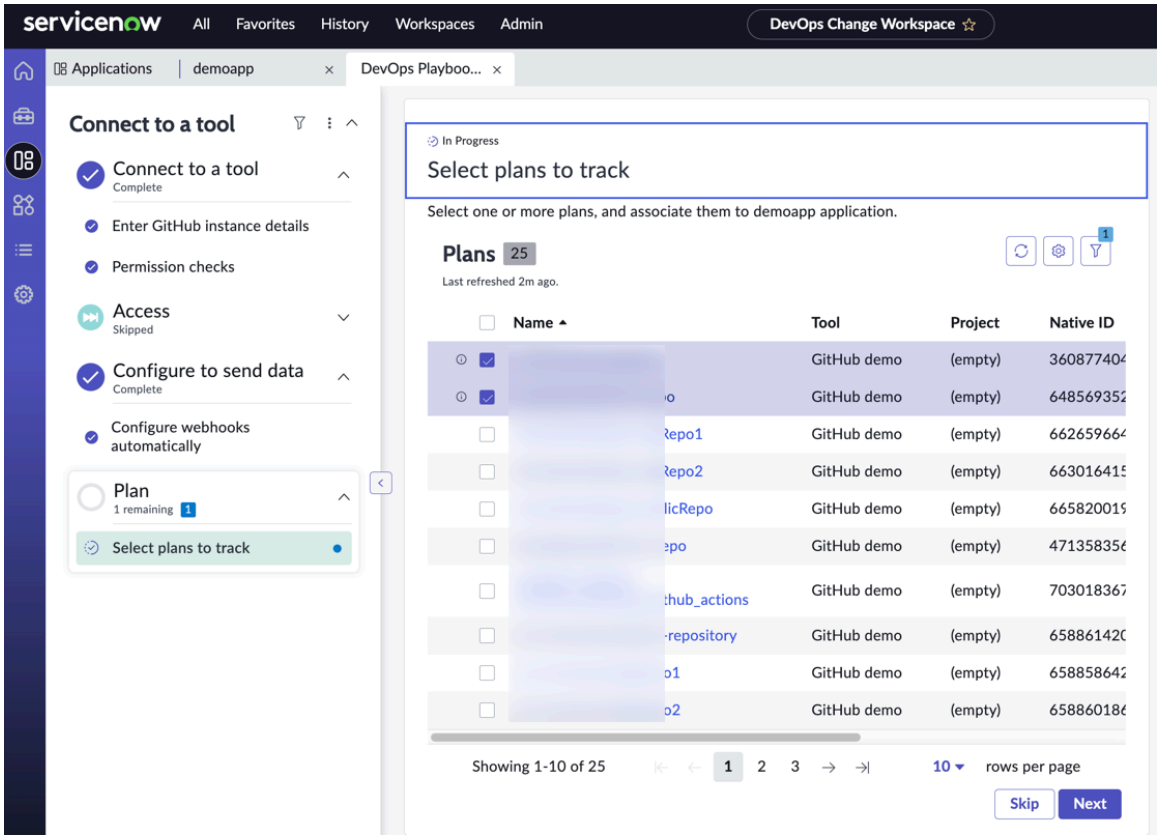
a. 更新を追跡してアプリケーションに関連付ける計画を選択します。

ツールのオンボーディングが完了すると、これらの選択した計画の作業アイテムのみが自動的にインポートされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. [**Next**] を選択します。

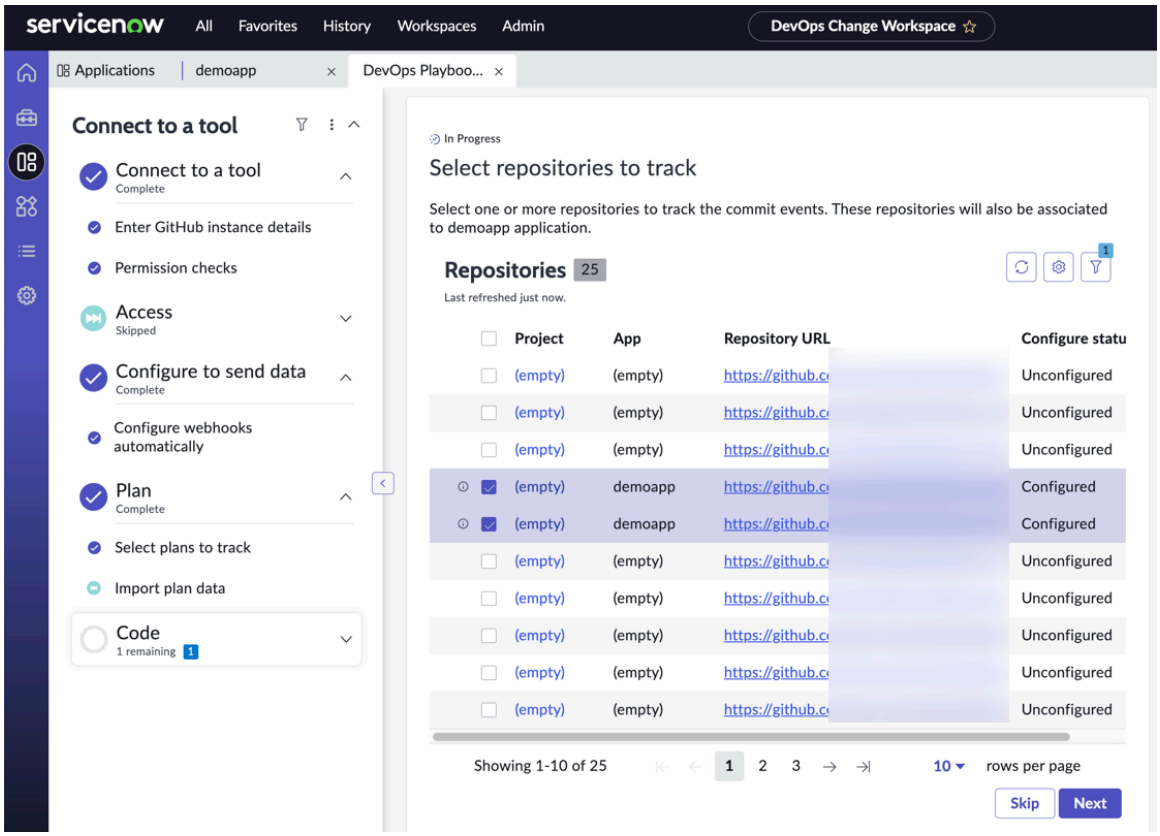


8. 追跡するリポジトリを選択します。

a. 更新を追跡してアプリケーションに関連付けるリポジトリを選択します。

b. [**Next**] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. リポジトリデータをインポートする場合は、日付範囲を選択して [送信] を選択します。

最大 90 日間のデータをインポートできます。リポジトリに関連付けられたワークフローもインポートされます。

9. 追跡するパイプラインを選択します。

a. 更新を追跡してアプリケーションに関連付けるパイプラインを選択します。

b. [**Next**] を選択します。

c. 選択したパイプラインごとに、最後に成功した実行のすべてのステップまたはステージがインポートされます。[サービスをパイプラインステップにアサイン] アクティビティでは、パイプラインステップごとに以下を選択できます。

i. パイプラインステップタイプ:サービスをアサインするステップタイプを選択します。

> **ヒント:**
> 本番展開を表すステップに少なくとも *Prod deploy* ステップタイプを指定して、DevOps 成功したパイプライン実行を本番展開として識別できるようにします。

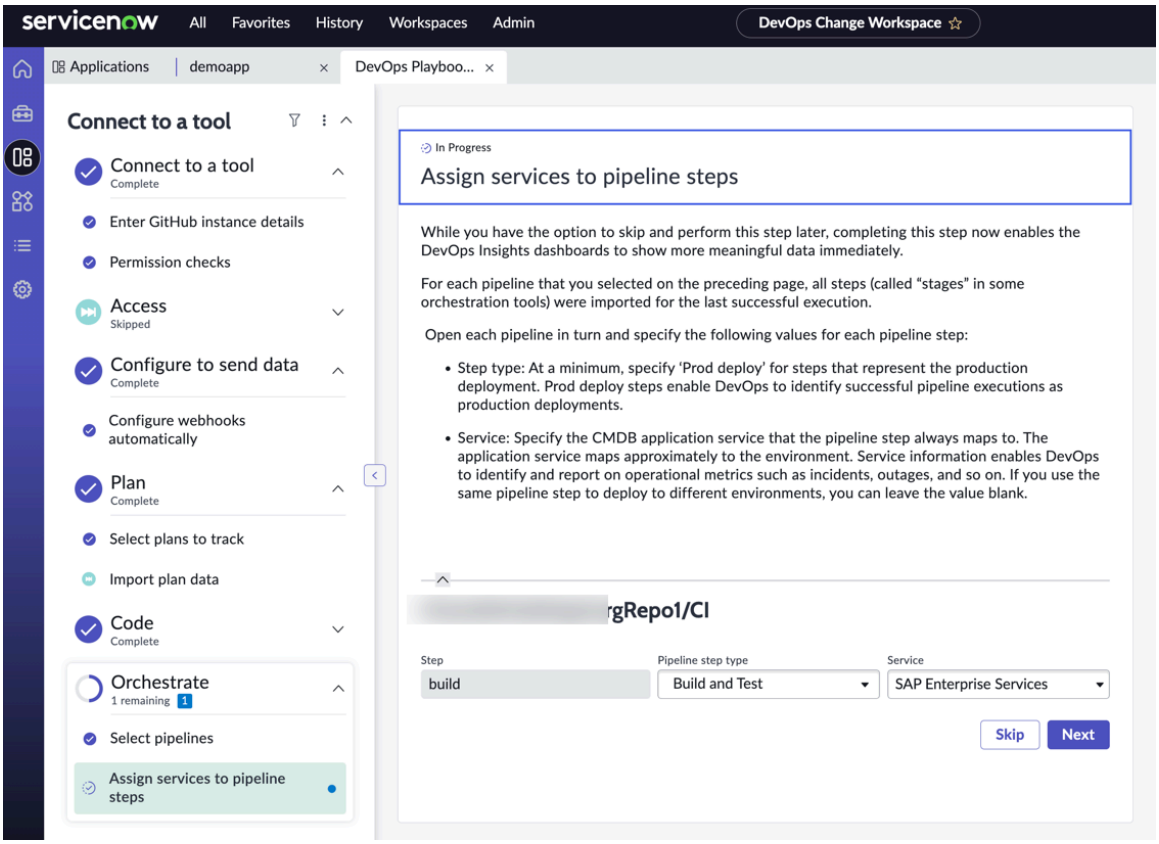
ii. サービス:パイプラインステップがマップされる CMDB アプリケーションサービスを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスは環境に近似的にマッピングされます。同じパイプラインステップを使用して異なる環境に展開する場合は、フィールドを空のままにします。サービス情報により、 DevOps インシデントや機能停止などの運用評価指標を識別してレポートすることができます。

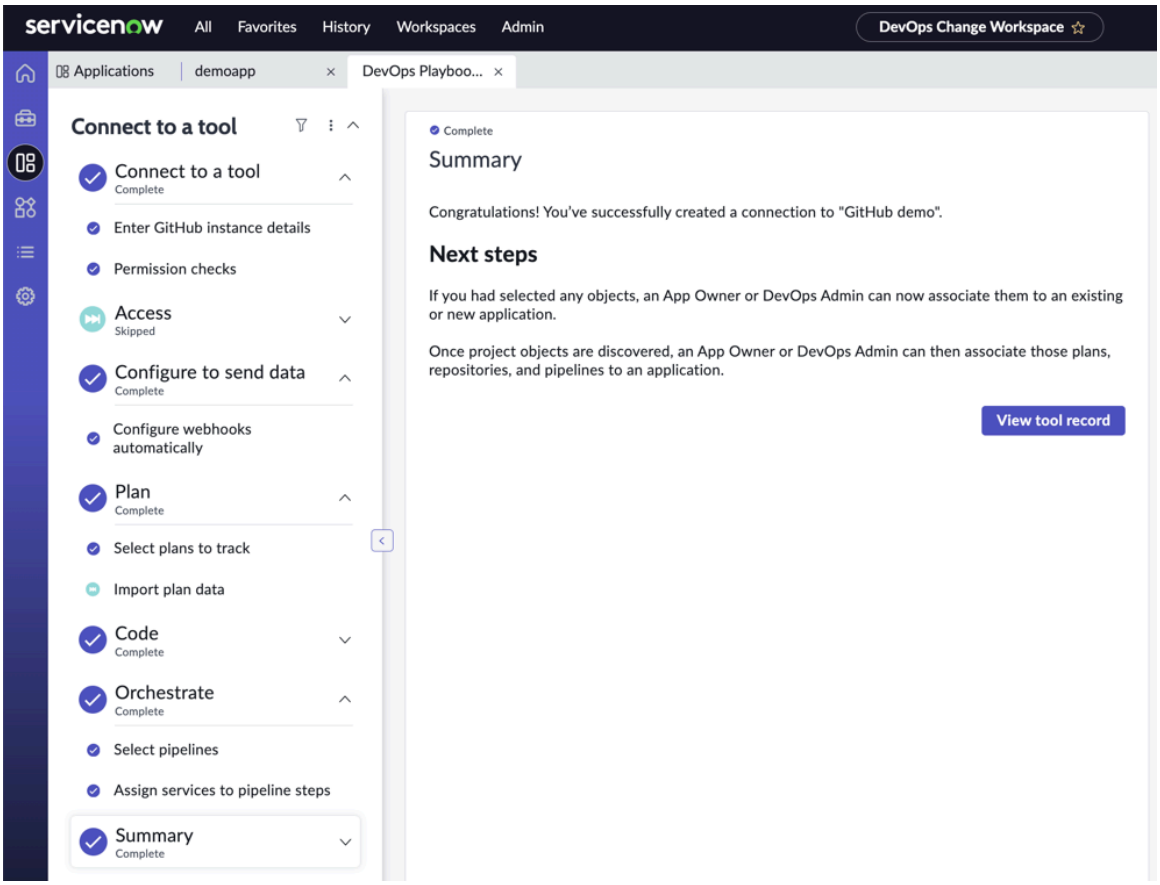
d. [**Next**] を選択します。



10. [概要] ページで [ツールレコードの表示] を選択して、接続されたGitHubツールの詳細を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



GitHub Actionsパイプラインでは、シークレットの作成、GitHub でのワークフロー構成の定義などの追加の手順を実行する必要があります。詳細については、「GitHub Actions構成」を参照してください。

タスクの結果
GitHub ツールが DevOps チェンジベロシティ に正常にオンボーディングされました。

次のタスク
GitHub ツールがオンボードされた後でも、プランを手動で検出できます。GitHub には計画エンティティがないため、ServiceNow で対応する計画レコードを検出するためにリポジトリが考慮されます。

1. ツールレコードページで、[検出] を選択して計画を検出します。
2. [**Configure**] を選択します。計画が追跡され、作業アイテムのリアルタイム通知を送信する `issues` という Webhook が作成されます。

対応する問題が GitHub で更新されると、ServiceNow の作業アイテムについて次の情報が更新されます。

- 問題のタイトルの変更
- アサイニーの更新
- 転送の問題

> **注:**
> 課題が転送されると、その課題は転送元のリポジトリで転送済みとしてマークされ、転送先のリポジトリで開かれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 問題を削除

> **注:**
> GitHub で問題が削除された場合、対応する作業アイテムは ServiceNow で削除されませんが、作業アイテムのステータスは削除済みとしてマークされます。

アップグレードのお客様は、定期的に検出するスケジュール済みジョブまたは手動検出によって、リポジトリの計画が検出されます。計画が検出されたら、 *sn_devops.track.github.issues* プロパティを有効にして、以前に構成したすべてのリポジトリを一度に再構成し、すべての計画が追跡され、作業項目の問題 Webhook が作成されるようにできます。

> **注:**
> 計画の履歴インポートはサポートされていません。

関連情報

ツールレコードから Webhook を構成

DevOps チェンジベロシティへのオンボードGitHub –サービスカタログ

ServiceNow サービスカタログを使用してGitHubインスタンスを作成、接続、検出、および構成します。

始める前に

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > アイテムの管理 をクリックし、 DevOpsを検索します。

   > **注:**
   > 従業員センターまたはサービスポータルからサービスカタログにアクセスすることもできます。

2. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] と **[DevOps** ツールのオンボーディング] を選択してアクティブ化します。
3. アクティブ化した後、[**DevOps** ツールのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。
4. [DevOps ツールのオンボーディング (DevOps Tool Onboarding)] フォームで、ツールの詳細を入力します。

フィールド	説明
ツール名	GitHub 統合の名前。
ツール統合	[GitHub] または [GitHub Enterprise] を選択します。
ツール URL	https://api.github.com を入力します。
認証情報タイプ	使用している認証情報に応じて、[基本認証] または [OAuth] を選択します。 ○ 基本認証の場合は、ユーザー名とパスワードまたはアクセストークンを入力します。 ○ [OAuth] に認証情報を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
MidServer を使用	オプション。MID サーバーに接続されているツールの MID サーバーを選択します。アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。

GitHub に接続するために認証情報に必要なすべての権限のリストについては、「DevOpsツールに必要な権限GitHub権限」を参照してください。

5. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、ツールが作成され、接続され、検出されます。
6. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] を選択します。
7. [DevOps アプリのオンボーディング] フォームで、次の詳細を入力します。

新しいアプリを作成しますか、それとも既存のアプリに追加しますか？	新しいアプリを作成するか、既存のアプリを使用するかをオプションから選択します。
アプリケーション	作成または使用するアプリの名前を入力します。
オンボーディングパイプライン	空のままにします。
オンボーディングリポジトリ	接続された GitHub ツール名を入力します。
リポジトリ	Webhook を構成し、履歴データをインポートするリポジトリを選択します。 **注:** リポジトリに関連付けられたワークフローもインポートされます。
インポート元とインポート先	データをインポートする日付を選択します。デフォルトでは、過去 30 日間が選択されています。最大 90 日間のデータのインポートを選択できます。
ツールの Webhook を設定しますか？	選択したリポジトリの Webhook を構成する場合は、このチェックボックスをオンにします。
オンボーディング計画	空のままにします。

8. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、リポジトリオブジェクトとパイプラインオブジェクトがアプリレコードに関連付けられ、Webhook がリアルタイム追跡用に構成されます。選択したリポジトリと関連するワークフローの履歴データがインポートされます。[追跡] フィールドは、インポートされたリポジトリとパイプラインに対して自動的に有効になります。リポジトリの場合、[ファイル変更の追跡] も自動的に有効になります。

DevOps チェンジベロシティ へのオンボード**GitHub** - クラシック

GitHubインスタンスを接続して、リポジトリ、プラン、パイプラインを検出、構成、およびインポートします。

始める前に

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ツールに接続する前に、「 はじめに 」セクションで指定されている手順を完了してください。

このタスクについて

- GitHubに接続し、DevOpsツールレコードを送信するときに Webhook URL を取得します。
- リポジトリと計画を検出します。
- GitHubリポジトリで Webhook を構成します。
- 分岐をインポートし てレコードをコミットします。

手順

1. に移動し、DevOps 変更速度管理に接続するための GitHub インスタンスの詳細を入力します **All** (すべて) > **DevOps** > ツール > 新規作成 (従来).
2. [ツール名] フィールドに値を入力し、ツールの詳細を入力します。

[DevOps ツールを作成] フォーム

フィールド	説明
ツール統合	統合するツール。この場合は、[**GitHub**] を選択します。
ツール URL	統合する既存の GitHub インスタンスの URL。例:https://api.github.com
GitHub 認証情報タイプ	○ 基本認証 ▪ GitHub ユーザー名 ▪ 個人アクセストークン (クラシック) ベーシック認証では、個人用アクセストークン (クラシック) のみがサポートされています。GitHub の個人用アクセストークン (クラシック) を生成するときに、完全なアクセスを許可しない場合は、承認するスコープを指定する必要があります。認証のために選択する必要がある最小スコープは、repo、admin:repo_hook、および user:email です。 ○ OAuth GitHub ツールの認証情報。「の GitHub OAuth 2.0 認証情報の設定 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

GitHub に接続するために認証情報に必要なすべての権限のリストについては、「DevOpsツールに必要な権限GitHub権限」を参照してください。

3. オプション: MID サーバーに接続されているオンプレミスツールの **MID** サーバー を選択します。

(Optional) アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> OAuth 認証コード権限許可タイプは、GitHub および MID サーバーを使用する GitHub Enterprise でサポートされています。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

ツールが正常に作成されると、ツールレコードページが表示されます。

5. ツールへのアクセスを制御する場合は、[アクセス] タブの [管理担当者] フィールドに、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを追加します。

   グループ内のユーザーが実行できるタスクは、ユーザーにアサインされたロールによって異なります。

   - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
   - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
   - DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
   - その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

   > **注:**
   > [管理担当者] フィールドでは、DevOpsロールを持つユーザーを含むグループのみを選択できます。

   ツールへのアクセスを制限することを選択した場合、[すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる] オプションが選択可能になります。このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

6. [検出] を選択して、ツールの既存のリポジトリ、プラン、またはパイプラインを検出します。
   リポジトリレコードが [リポジトリ] 関連リストに追加されます。
7. [構成] を選択して、DevOps ツールに通知を送信するように GitHub リポジトリで Webhook URL を自動的に構成します。
   または、 [ポーリングを有効にする] プロパティを [はい] に設定して、夜間のポーリングを有効にして、追跡されたリポジトリまたはパイプラインのデータ システムをフェッチすることもできます。

   > **注:**
   > GitHubツールのアドミン権限がない場合 (Webhook URL の自動構成を許可するため)、ツールのアドミンユーザーに構成してもらう必要があります (ツールインスタンスで Webhook URL を手動で作成して構成します)。ツールで Webhook を構成したら、手動構成モードを開始してツールに手動で接続し、終了します。

8. [インポート] をクリックして、リポジトリから履歴データをインポートします。
   インポートされた分岐レコードとリポジトリからのコミットレコードは、対応する関連リストに追加されます。
9. [アプリ] フィールドで、ルックアップリストをクリックし、リポジトリに関連付けるアプリレコードを選択するか、[新規] をクリックして作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の **GitHub OAuth 2.0** 認証情報の設定 **DevOps** チェンジベロシティ

GitHub アプリまたは OAuth アプリ用の OAuth 2.0 認証情報を作成し、それらを使用して GitHub インスタンスに接続します。

OAuth 2.0 の代わりにベーシック認証情報を使用する場合は、このセクションをスキップし、次のいずれかのオプションを使用して GitHub のオンボーディングに進みます。

- DevOps チェンジベロシティへのオンボードGitHub —ワークスペース.
- DevOps チェンジベロシティ へのオンボードGitHub - クラシック.

注:
OAuth 認証コード権限許可タイプは、GitHub および MID サーバーを使用する GitHub Enterprise でサポートされています。

注:
DevOps 接続および資格情報エイリアス (DevOpsAlias1 から DevOpsAlias10) は、OAuth 2.0 を使用して GitHub インスタンスを設定するときに自動的に接続するために使用されます。10 個を超えるツールに接続する場合、またはすべての DevOpsAlias 接続および資格情報エイリアスが使用されていることを示すエラーが表示された場合、アドミンはsn_devops アプリケーションスコープで追加のエイリアスを作成できます。詳細については、「Create a Connection & Credential alias」を参照してください。必要に応じて、HTTP 接続を無効にすることで、使用されなくなった DevOpsAlias エイリアスを再利用できます。

GitHub アプリの **OAuth 2.0** 認証情報 **- JWT**

JWT ベアラートークンを使用して GitHub Apps を統合するには、次の手順を実行します。

事前準備

必要なロール：

- oauth_admin DevOps チェンジベロシティ。
- GitHub のアドミンアカウント。

GitHub アカウントで **GitHub** アプリを構成する **(JWT)**

GitHub アカウントからカスタム GitHub アプリを作成し、ServiceNow インスタンスで OAuth 2.0 認証を有効にします。

始める前に
GitHub 要件: GitHub アプリと統合するように構成された ServiceNow

必要なロール：インスタンスロールは不要

このタスクについて
GitHub アカウントから、次の手順を完了します。「」を参照してください。 建物 GitHub アプリ
カスタムアプリケーションを作成および構成する方法については、 GitHub Developer サイトのページを参照してください。

手順

1. GitHub アカウントから、次の場所に移動して GitHub アプリを作成します 開発者設定 > **GitHub** アプリ.
2. [ホームページ **URL (Homepage URL)**] フィールドに「https://<instance-name>.service-now.com」と入力します。
3. [ユーザー認証コールバック **URL (User authorization callback URL)**] フィールドに、「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do」と入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

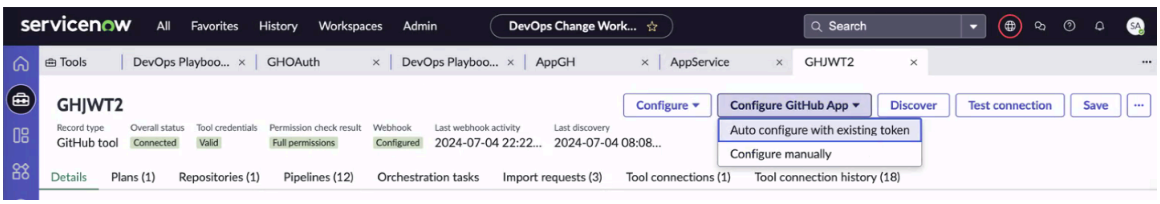
4. [ユーザーの識別と認証 **(Identifying and authorizing users)**] セクションで、[ユーザー認証トークンの有効期限 **(Expire user authorization tokens)**] フィールドの選択を解除します。
5. **[Webhook]** セクションで、[アクティブ] フィールドを選択します。
6. **[Webhook URL]** フィールドに「https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/apps?toolId=<Tool ID>」と入力します。ここで、[ツール ID] はDevOps チェンジベロシティからのGitHubツール ID (sys_id) です。

   注:

   ツールを新しく作成していてツール ID がない場合は、ツール ID なしで Webhook URL を入力して、後で構成できます。後で設定するには:

   a. 接続されたツールのツールレコードページに移動します。

   b. **[GitHub** アプリの構成] を選択し、 [既存のトークンを使用して自動構成する] を選択します。

   これにより、GitHub アプリの Webhook URL が自動的に構成されます。

ツール ID は、次のいずれかの方法で取得できます。

- DevOps チェンジベロシティ でツールに接続している間、ツール ID はページの URL で確認できます。例: https://<instance-name>.service-now.com/.../sn_devops_tool/<Tool ID>/...。
- Webhook URL は、DevOps チェンジベロシティ の GitHub ツールレコードページからコピーできます。 構成 > 手動で構成 > **Webhook URL**.

7. 残りのフィールドは空のままにします (デフォルト)。
8. [リポジトリの権限 **(Repository permissions)**] セクションで、次の設定を構成します。

アクション	読み取り専用
チェック	読み取り専用
コンテンツ	読み取り専用
展開	読み取りと書き込み
環境	読み取り専用
メタデータ	読み取り専用
プル要求	読み取り専用
シークレット	読み取り専用
Webhook	読み取りと書き込み **注:** ServiceNowから Webhook を構成するには、読み取り権限と書き込み権限が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> すでに GitHub アプリを使用していて、いずれかの権限を更新する場合は、GitHub アプリのそれらの権限を確認して受け入れる必要があります。アプリに移動して、[構成] > [レビュー要求] > [新しい権限を承認 **(Accept new permissions)]** を選択できます。

9. 残りの権限は [アクセスなし] (デフォルト) のままにします 。
10. [イベントのサブスクライブ **(Subscribe to events)]** セクションで、[展開保護ルール **(Deployment protection rule)]** オプションを選択します。
11. 変更を保存します。
12. GitHub アプリを作成したら、新しい秘密鍵を生成してマシンに保存します。
13. 新しく作成した GitHub アプリを選択したアカウントにインストールします。
    a. GitHub アプリの設定ページからアプリを選択します。
    b. 左のサイドバーで、[アプリのインストール **(Install App)]** を選択します。
    c. 正しいリポジトリを含む組織または個人アカウントの横にある [インストール] を選択します。
    d. すべてのリポジトリまたは選択したリポジトリにアプリをインストールします。
    詳細については、「GitHub アプリのインストール」を参照してください。

クライアント **ID** を **DevOps** プロパティに追加

GitHub アプリを構成した後、クライアント ID プレフィックス (ID の最初の 3 文字以上) が DevOps プロパティ (**GitHub** アプリのクライアント **ID** 指定子) に追加されていることを確認する必要があります。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース > アドミニストレーション > システム構成 > プロパティ.
2. アプリケーションスコープを DevOps データモデルに変更します。
3. **GitHub** アプリのクライアント **ID** 指定子 [sn_devops.github_oauth_client_id_specifier] プロパティを検索します。
4. GitHub アプリのクライアント ID プレフィックス (ID の最初の 3 文字以上) をプロパティに入力します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

の **Java KeyStore** 証明書の生成 **GitHub**

JWT 認証用の Java KeyStore (JKS) 証明書を生成します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. GitHub アプリの秘密鍵を使用して、CA 署名済み証明書を作成します。

```
openssl req -new -x509 -key <file-name>.pem -out <certificate-name>.pem -days 1095
```

2. 必要な詳細を入力します。
3. GitHub アプリの秘密鍵と CA 署名済み証明書を使用して、PKCS 12 ファイルを作成します。

```
openssl pkcs12 -export -in <certificate-name>.pem -inkey <file-name>.pem -certfile
 <certificate-name>.pem -out <PKCS-12-file-name>.p12
```

4. エクスポートパスワードを入力します。
5. JKS ファイルを作成します。

```
keytool -importkeystore -srckeystore <PKCS-12-file-name>.p12 -srcstoretype pkcs12
 -destkeystore <JKS-certificate-filename>.jks -deststoretype JKS
```

6. 宛先とソースのキーストアのパスワードを入力します。

GitHub Java KeyStore 証明書をインスタンスに添付します

有効な GitHub Java KeyStore (JKS) 証明書を ServiceNow インスタンスに添付して、JWT ベアラー権限許可トークン認証を有効にします。

始める前に
有効な Java KeyStore 証明書の可用性を確認します。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > 証明書.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

X.509 証明書フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前。たとえば、 自分の GitHub アプリ証明書です。
期限切れ時に通知	証明書の有効期限が切れたときに通知するユーザーを指定するオプション。
有効期限切れ前に警告	証明書の有効期限が切れる前に通知を送信する日数。
アクティブ	証明書を有効にするオプション。
タイプ	証明書のタイプを選択するオプション。**[Java** キーストア] を選択します。
数日中に期限切れ	証明書の有効期限が切れるまでの日数。
キーストアパスワード	証明書に関連付けられたパスワード (ヒント：以前に作成した宛先キーストアのパスワード)。
簡単な説明	証明書の概要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. 添付ファイルアイコン ( ) を選択し、JKS 証明書を添付します。
5. [ストア/証明書を検証] を選択します。

GitHub JKS 証明書の JWT 署名キーを作成する

GitHub Java KeyStore 証明書にアサインする JSON Web トークン (JWT) 署名キーを作成します。

始める前に
必要なロール:admin、sn_devops.admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **OAuth** > **JWT** キー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

JWT キーフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	JWT 署名キーを一意に識別する名前です。例:My GitHub App JWT Key。
署名キーストア	前のタスクで添付された有効な JKS 証明書です。たとえば、 自分の GitHub アプリ証明書です。
キー ID	トークンの署名に複数のキーを使用する場合に使用されるキーを識別する一意の ID。
署名アルゴリズム	JWT キーで署名するアルゴリズム (ヒント:RSA 256)。
署名キーパスワード	署名キーに関連付けられたパスワード (ヒント:以前に作成されたソースキーストアパスワード)。
アクティブ	キーを有効にするオプション。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

GitHub署名キーの JWT プロバイダーを作成する

GitHub の ServiceNow インスタンスに JSON Web トークン (JWT) プロバイダーを追加します。

始める前に
必要なロール:admin、sn_devops.admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **OAuth** > **JWT** プロバイダー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

JWT プロバイダーフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	JWT プロバイダーを一意に識別する名前。例:My GitHub App JWT Provider。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効期限の間隔 (秒)	JWT プロバイダートークンの有効期間を設定する秒数 (ヒント:デフォルトのままにしておくことができます)。
署名構成	以前に作成された有効な JWT 署名キー。例:My GitHub App JWT Key。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
5. [標準要求] 関連リストに、GitHub アプリ **ID** (GitHub の GitHub アプリ構成の [関連情報] セクションで利用可能) を **iss** 要求の値として入力します。
6. **aud** と **sub** の値は空白のままにします (デフォルト)。

GitHub を OAuth プロバイダー (JWT) として登録

GitHub アプリアカウントの構成中に生成された情報を使用し、GitHub を OAuth プロバイダーとして登録して、インスタンスが OAuth 2.0 トークンを要求できるようにします。

始める前に
必要なロール:admin、sn_devops.admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
「**OAuth** アプリケーションの種類は？」というメッセージが表示されます。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

アプリケーションレジストリフォームのフィールド

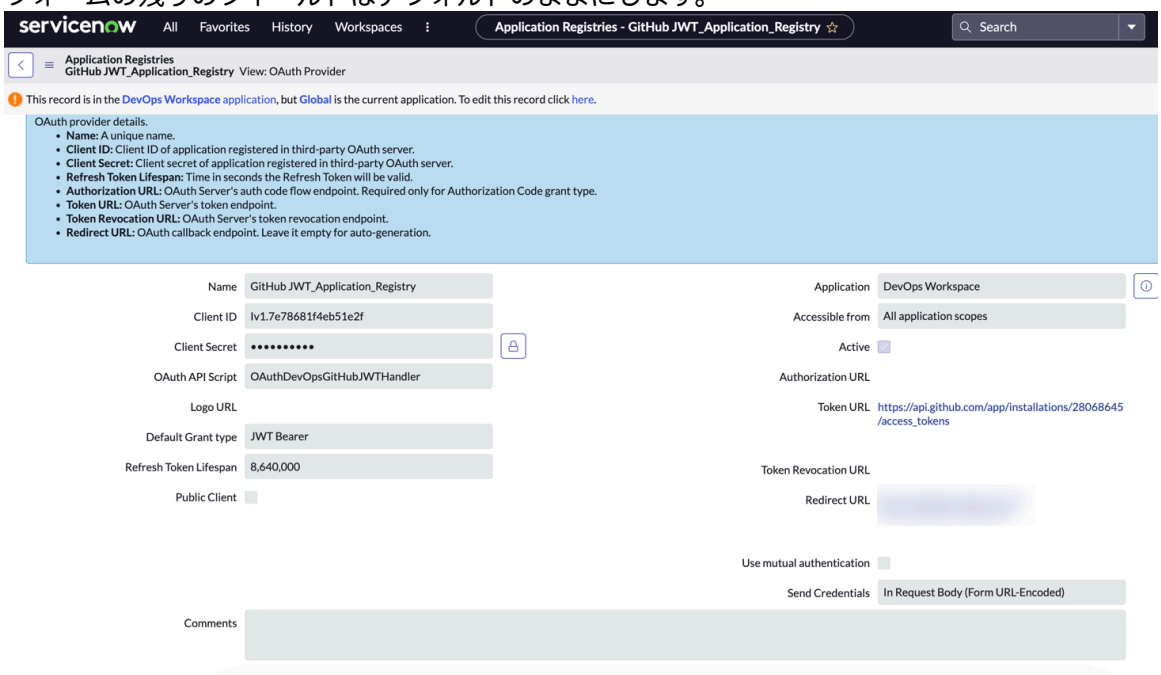
フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前。たとえば、「 My GitHub App Provider」と入力します。
クライアント ID	GitHubアプリのクライアント ID (ヒント:GitHub の GitHub アプリ構成の [関連情報] セクションで利用可能)。
クライアントシークレット	GitHubアプリのクライアントシークレット (ヒント:GitHub の GitHub アプリ構成の [関連情報] セクションで利用可能)。
OAuth API スクリプト	修正済み OAuthUtil スクリプトインクルードを参照できるようにするオプション。**OAuthDevOpsGitHubJWTHandler** を選択します。
デフォルトの権限許可タイプ	アプリケーションレジストリに関連付けられた権限許可のタイプ。**[JWT** ベアラー] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
トークン URL	トークンを取得および更新するためにインスタンスが使用するトークンエンドポイントの場所。 クラウドバージョンの場合は、「 https://api.github.com/app/installations/<installation_id>/access_tokens」と入力します。 エンタープライズバージョンの場合は、「 https://<HOST_URL>/api/v3/app/installations/<installation_id>/access_tokens」と入力します。 インストール ID については、GitHub の GitHub アプリ構成の [アプリのインストール] セクションに移動し、歯車アイコンを選択してアプリを構成します。インストール IDはWebページのURLにあります。例:https://github.com/settings/installations/<installation_id>。

5. フォームの残りのフィールドはデフォルトのままにします。

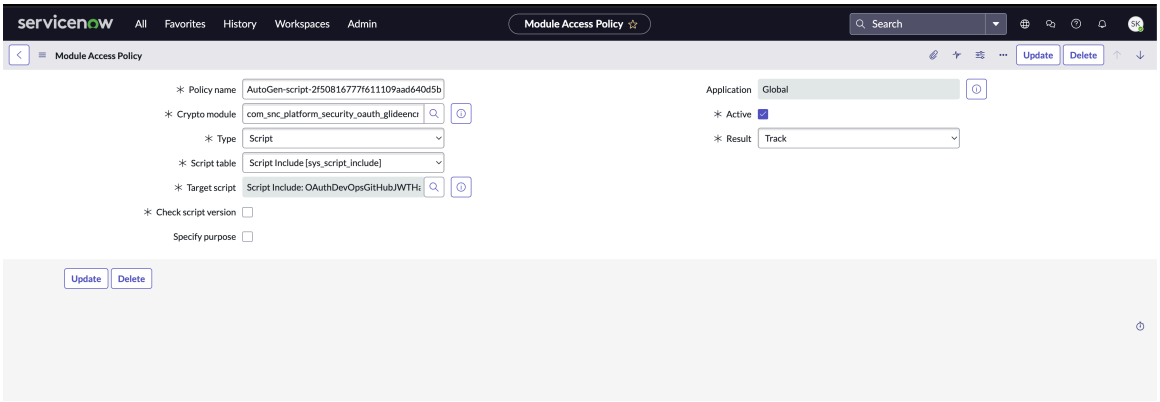


6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
7. **[OAuth** エンティティプロファイル] 関連リストで作成されたデフォルトプロファイルを開きます。
8. 以前に作成した JWT プロバイダーを **[JWT** プロバイダー] フィールドに入力し、フォームを保存します。
9. [キー管理] **>** [モジュール アクセス ポリシー] **>** [すべて] に移動します。
10. [暗号化モジュール] フィールド値として **[com_snc_platform_security_oauth_glideencrypter]** を持つポリシー、[ターゲットスクリプト] フィールド値として [スクリプトインクルード:OAuthDevOpsGitHubJWTHandler] があるポリシーを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. [**Result**] フィールドが [**Track**] に設定されていることを確認し、変更を保存します。



GitHubアプリプロバイダー (JWT) の認証情報レコードの作成

アクションを許可するために、以前に作成した GitHub アプリプロバイダーに認証情報レコードを作成します。

始める前に

必要なロール:admin、sn_devops.admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
2. **[New** (新規)] を選択します。
   「作成する認証情報のタイプは?」というメッセージが表示されます。
3. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 認証情報フォームのフィールド

フィールド	必要な値
名前	レコードを一意に識別する名前。たとえば、「 My GitHub App Credential」と入力します。
アクティブ	レコードを有効にするオプション。
OAuth エンティティプロファイル	アプリケーションレジストリに作成されたデフォルトの OAuth エンティティプロファイル。

5. レコードを保存します
6. OAuth トークンを生成するには、[**OAuth** トークンの取得] 関連リンクを選択します。

関連情報

GitHub Actions構成

GitHub マーケットプレイスからの ServiceNow DevOps カスタムアクション

ServiceNow DevOps 変更用の GitHub 展開ゲート

GitHub アプリの OAuth 2.0 認証情報 - 認証コード

認証コードを使用して GitHub Apps を統合するには、次の手順を実行します。

事前準備

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：

- oauth_admin DevOps チェンジベロシティ。
- GitHub のアドミンアカウント。

> **注:**
> ユーザーレベルのリポジトリのみがサポートされています。認証コードを使用してDevOps チェンジベロシティで設定するすべてのGitHubリポジトリにアクセスできる必要があります。

OAuth 認証コード権限許可タイプは、GitHub および MID サーバーを使用する GitHub Enterprise でサポートされています。

GitHub アカウントで GitHub アプリを構成する (認証コード)

GitHub アカウントからカスタム GitHub アプリを作成し、ServiceNow インスタンスで OAuth 2.0 認証を有効にします。

始める前に
GitHub 要件: GitHub アプリと統合するように構成された ServiceNow

必要なロール：インスタンスロールは不要

このタスクについて
GitHub アカウントから、次の手順を完了します。「」を参照してください。 建物 GitHub アプリ
カスタムアプリケーションを作成および構成する方法については、 GitHub Developer サイトのページを参照してください。

手順

1. GitHub アカウントから、次の場所に移動して GitHub アプリを作成します 開発者設定 > **GitHub** アプリ.
2. [ホームページ **URL (Homepage URL)]** フィールドに「https://<instance-name>.service-now.com」と入力します。
3. [ユーザー認証コールバック **URL (User authorization callback URL)]** フィールドに、「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do」と入力します。
4. [ユーザーの識別と認証 **(Identifying and authorizing users)]** セクションで、[ユーザー認証トークンの有効期限 **(Expire user authorization tokens)]** フィールドの選択を解除します。
5. [**Webhook**] セクションで、[アクティブ] フィールドの選択を解除します。
6. 残りのフィールドは空のままにします (デフォルト)。
7. [リポジトリ権限] セクションで、これらの設定を構成します。

アクション	読み取り専用
チェック	読み取り専用
コンテンツ	読み取り専用
展開	読み取りと書き込み
環境	読み取り専用
メタデータ	読み取り専用
プル要求	読み取り専用
シークレット	読み取り専用

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Webhook	読み取りと書き込み **注:** ServiceNowから Webhook を構成するには、読み取り権限と書き込み権限が必要です。

8. 残りの権限は [アクセスなし] (デフォルト) のままにします 。
9. 新しく作成した GitHub アプリを選択したアカウントにインストールします。

クライアント **ID** を **DevOps** プロパティに追加

GitHub アプリを構成した後、クライアント ID プレフィックス (ID の最初の 3 文字以上) が DevOps プロパティ (**GitHub** アプリのクライアント **ID** 指定子) に追加されていることを確認する必要があります。

始める前に

必要なロール:sn_devops.admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース > アドミニストレーション > システム構成 > プロパティ.
2. アプリケーションスコープを DevOps データモデルに変更します。
3. **GitHub** アプリのクライアント **ID** 指定子 [sn_devops.github_oauth_client_id_specifier] プロパティを検索します。
4. GitHub アプリのクライアント ID プレフィックス (ID の最初の 3 文字以上) をプロパティに入力します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

GitHub を **OAuth** プロバイダーとして登録する (認証コード)

GitHub アプリアカウントの構成中に生成された情報を使用し、GitHub を OAuth プロバイダーとして登録して、インスタンスが OAuth 2.0 トークンを要求できるようにします。

始める前に

必要なロール:admin、sn_devops.admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. [**New**] をクリックします。
   「どのような **OAuth** アプリケーションですか？」というメッセージが表示されます。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します] を選択します。
   空欄のアプリケーション登録フォームが表示されます。
4. フォームを完了します。

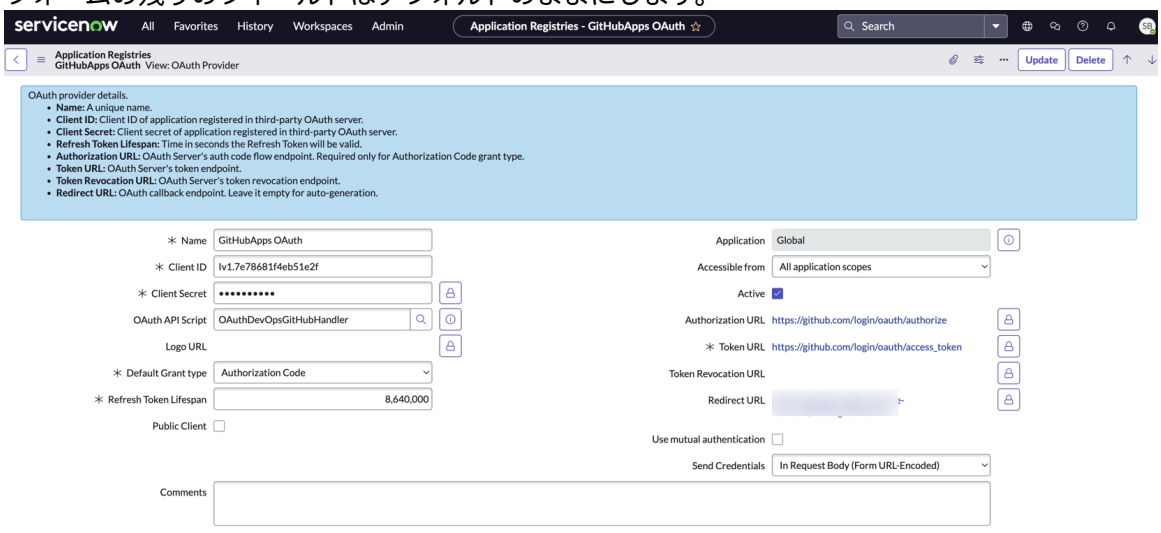
フィールド	必要な値
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。たとえば、「 My GitHub App Provider」と入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	必要な値
クライアント ID	GitHubアプリのクライアント ID を入力します (ヒント:GitHub の GitHub アプリ構成の [関連情報] セクションにあります)。
クライアントシークレット	GitHub アプリのクライアントシークレットを入力します (ヒント:GitHub の GitHub アプリ構成の [関連情報] セクションで利用可能です)。
OAuth API スクリプト	**[OAuthDevOpsGitHubHandler]** を選択します。
デフォルトの権限許可タイプ	[認証コード] を選択します。
認証 URL	https://github.com/login/oauth/authorize を入力します。 オンプレミス展開の場合は、適切な GitHub ホスト URL を使用します。
トークン URL	https://github.com/login/oauth/access_token を入力します。 オンプレミス展開の場合は、適切な GitHub ホスト URL を使用します。

5. フォームの残りのフィールドはデフォルトのままにします。



6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   - OAuth 認証情報が検証され、リダイレクト **URL** が入力されます (ヒント:以前に GitHub アプリ構成で提供されたユーザー認証コールバック **URL** と一致する必要があります)。
   - **OAuth** エンティティプロファイルに [権限許可タイプ] が [認証コード] として入力されます。たとえば、**OAuth** エンティティプロファイルは、デフォルト名「**My GitHub App Provider default_profile** で作成されます

GitHub アプリプロバイダーの認証情報レコードの作成 (認証コード)

アクションを許可するために、以前に作成した GitHub アプリプロバイダーに認証情報レコードを作成します。

始める前に
必要なロール:admin、credential_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
2. [**New**] をクリックします。
   「作成する認証情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。
3. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
   ポップアップウィンドウに、空の OAuth 2.0 認証情報フォームが表示されます。
4. 次の値を入力します。

フィールド	必要な値
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。たとえば、「 My GitHub App Credential」と入力します。
アクティブ	有効化
OAuth エンティティプロファイル	以前に作成したデフォルトの OAuth エンティティプロファイルを選択します。
適用先	この認証情報を使用できる MID サーバーを選択します。たとえば、[すべての **MID** サーバー] を選択します。 **注:** この認証情報を使用するには、MID サーバーを使用して GitHub ツールインスタンスに接続する必要があります。
順序	この認証情報を適用する順番を選択します。たとえば、「100」と入力します。

5. レコードを保存します。
6. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンを取得] 関連リンクをクリックします。

関連情報

GitHub Actions構成

GitHub マーケットプレイスからの ServiceNow DevOps カスタムアクション

GitHub Actions構成

シークレット、ワークフロー、制限など、 GitHub Actionsに関する構成情報。

のシークレット GitHub Actions

リポジトリまたはGitHub組織GitHubシークレット (認証情報) を作成します。シークレットは、Organization またはリポジトリで作成する環境変数 (暗号化) です。これらのシークレットは、GitHub Actions ワークフローで使用できます。詳細については、「 暗号化されたシークレット 」を参照してください。

シークレット	説明
SN_INSTANCE_URL	ServiceNowインスタンスの URL です。例:https://<instance_name>.service-now.com。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

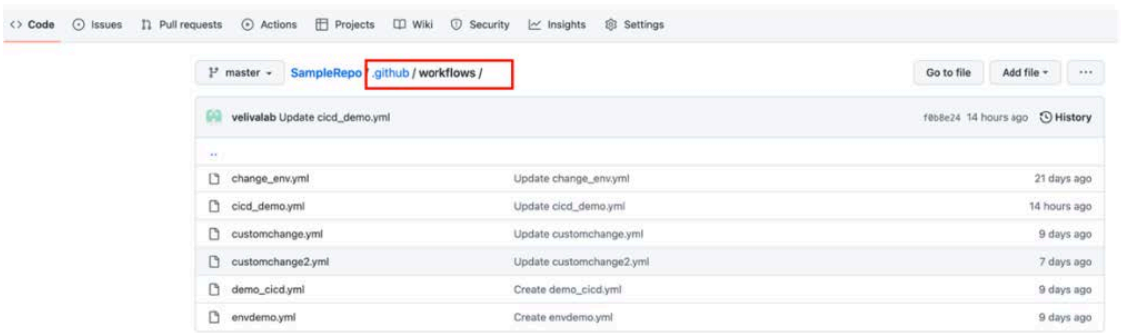
シークレット	説明
SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID	ServiceNowインスタンスで作成されたGitHubツールのSys_id。
SN_DEVOPS_INTEGRATION_TOKEN	DevOps で作成された GitHub ツールのシークレットトークン (devops-integration-token パラメーター)。シークレットトークンにアクセスするには、ServiceNow ([すべての>ツール] > オーケストレーションツール) でGitHubツールレコードに移動し、クラシック UI で [トークンのコピー] を選択します。

GitHubリポジトリ内のワークフロー

YAML ファイルを作成して、 GitHub リポジトリでワークフロー構成を定義します。

ワークフローを定義する際には、次の点を考慮する必要があります。

- リポジトリのすべてのワークフローには、.yml または .yaml ファイル拡張子が必要です。すべてのワークフローは .github/workflows ディレクトリにあり、 GitHub Actions のワークフロー構文 で定義されている構文に従う必要があります。

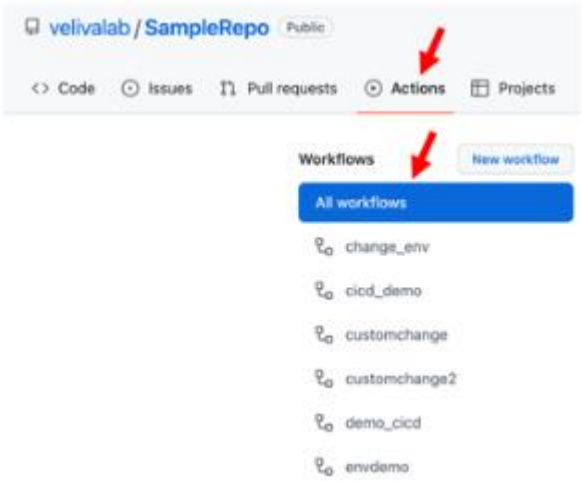


- ワークフローの名前は、ワークフローファイル名と一致する必要があります。

- [アクション] タブの [すべてのワークフロー] の下にあるワークフローの名前は、リポジトリの .github/workflows ディレクトリに保存されているワークフローと一致する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 表示名はジョブごとに指定する必要があり、ワークフロー内のすべてのジョブで一意である必要があります。ジョブ名は、カスタムアクションのステージ名と一致する必要があります。

```
change:
  name: Change Request Attributes
  runs-on: ubuntu-latest
  needs: registerPackage
  steps:
    - name: ServiceNow DevOps Change Attributes
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v2.0.0
      with:
        devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL_ADEVOPS2 }}
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID_ADEVOPS2 }}
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        job-name: 'Change Request Attributes'
        change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":"Automated Software Deploymen
        interval: '100'
        timeout: '3600'
        deployment-gate: '{"environment":"deploy-gates-demo","jobName":"Deploy"}'
```

- workflow_dispatchイベントを使用して、ワークフローを手動でトリガーします。

GitHub Actions のワークフロー実行の詳細 DevOps

Webhook を設定すると、ワークフローが実行またはトリガーされるたびに、 GitHub Actions からの通知が ServiceNow DevOps に送信されます。

ワークフローが手動で実行されたとき、またはGitHubリポジトリで自動的にトリガーされたときに、次の詳細がServiceNowインスタンスに送信されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- workflow_job Webhook は、ワークフローが手動で実行されたとき、またはGitHubリポジトリで自動的にトリガーされたときに、ジョブのステータス (キューに格納、in_progress、完了) をServiceNowインスタンスに通知します。
- 受信イベントは、ジョブのステータス (キューに格納、in_progress、完了) の ServiceNow インスタンスに作成され、in_progressイベントは無視されます。
- キューに入れられた受信イベントと完了した受信イベントが処理され ServiceNow DevOps ワークフローで構成されたジョブのパイプラインステップとオーケストレーションタスクが作成されます。
- パイプライン実行は、ワークフロー実行で実行されたジョブごとに作成されたタスク実行およびステップ実行レコードを使用して、ワークフロー実行ごとに作成されます。
- パイプライン UI を使用して、パイプライン実行全体のインタラクションと結果を可視化できます。

GitHub 再実行

GitHubジョブに対して作成された変更要求は、変更要求が実装ステージおよび実装後ステージにある場合に再利用されます。たとえば、パイプライン実行の場合:

- 変更要求が実装ステージになる前にジョブが失敗した場合、失敗したジョブが再実行されたときに作成された変更要求は再利用されません。
- 失敗したジョブまたはすべてのジョブが再実行されると、新しい変更要求が作成されます。
- 変更要求が実装ステージまたは実装後ステージにあるときにジョブが失敗した場合、失敗したジョブまたはすべてのジョブが再実行されたときに変更要求が再利用されるようになりました。

> **注:**
> ジョブが失敗する前の前のステップで変更要求が既に実装されている場合、再実行中でもパイプラインの実行は停止されません。変更要求は既に承認され、実装されていると見なされます。

複合ワークフロー

あるワークフローが別のワークフローを呼び出し、変更ステップが子ワークフロー内にある複合ワークフローの場合、変更ステップの *job-name* パラメーターは、 `ジョブ名: '<親ワークフロー名> / <子ワークフロー名>'` の形式にする必要があります。ここでは、スラッシュ (/) の前後のスペースは必須です。

子ワークフローのジョブ名パラメーターの例

```
steps:
  - name: Custom Change
    uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v4.0.0
    with:
      devops-integration-token: ${{ inputs.devops-integration-token }}
      instance-url: ${{ inputs.instance-url }}
      tool-id: ${{ inputs.tool-id }}
      context-github: ${{ toJSON(github) }}
      job-name: 'call-devops-change / Deploy'
      change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":
      interval: '100'
      timeout: '3600'
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GitHub ActionsDevOps チェンジベロシティ 統合の制限事項

- GitHub Actions および GitHub 環境は、バージョン 3.3 以降の GitHub Enterprise Server でサポートされています。
  - GitHub環境の詳細については、「配置のための環境の使用」を参照してください。
  - GitHub 環境は、 GitHub Enterprise Cloud のプライベート リポジトリでのみ使用できます。
- GitHub組織の場合は、ServiceNow DevOpsと統合するために、個人アクセストークンを持つ特定のアカウント (必要な組織へのアクセス権を持つ) を使用するか、認証コード 2.0 または JWT を介して GitHub アプリを使用することもできます。

  GitHubアプリ - JWT を使用してツールを作成するには、別の組織に別のツールを作成する必要があります。
- ワークフロー実行のために、最新の GitHub Actions スキャン結果のみをインスタンスからプルできます。
- ServiceNow DevOps カスタムアクションまたは環境を使用した変更の自動化は、並列ジョブではサポートされていません。並列ジョブの場合、Webhook 通知ペイロードには、シーケンス番号とともに並列に実行されたジョブに関する情報は含まれません。この制限により、ジョブのシーケンスは (/repos/{owner}/{repo}/actions/runs/{run_id}/jobs) API の応答によって返される実行順序に依存します。
- ServiceNowインスタンスから実行されるワークフローを一時停止および再開するためのコールバック URL はGitHub Actions展開ゲート機能でのみサポートされています。ただし、デプロイゲートと GitHub カスタムアクションの両方を使用して変更を作成できます。
- ServiceNowインスタンスでGitHubツールを作成するユーザーは、GitHub 環境のワークフローを承認するレビュー担当者である必要があります。

関連情報

手動で GitHub で Webhook を構成する

GitHub マーケットプレイスからの ServiceNow DevOps カスタムアクション

GitHubマーケットプレイスのカスタムアクションを使用して、SonarQube スキャンデータ、セキュリティデータの収集、ワークフローの一時停止または再開、インスタンスで変更要求が承認または却下されるまでのワークフローの再開、変更要求の詳細の取得と更新などを行います。

または、Docker コンテナー イメージを使用して、 GitHub Actions パイプラインのカスタム アクションを実装することもできます。詳細については、「汎用 Docker コンテナイメージを使用したパイプラインのカスタムアクションの実装」を参照してください。

ServiceNow DevOps SonarQube カスタムアクション

ワークフロー実行によって開始されたプロジェクトの SonarQube スキャン結果を ServiceNow インスタンスに保存します。インスタンスで SonarQube ツールを作成し、ワークフロー内のジョブのステップレベルで ServiceNow DevOps SonarQube カスタムアクションを使用する必要があります。

次のいずれかの方法を使用して、SonarQube 分析結果を表示します。

- 次のように移動する。 **DevOps** > ソフトウェア品質結果 > ソフトウェア数量サマリー.
- 次のように移動する。 **DevOps** > 調整 > タスク実行 関連する タスク実行 レコードを選択します。

カスタムアクションを使用するには、次のタスクを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インスタンスで SonarQube ツールを作成します。

  トークンの生成元 ユーザー > アカウント情報 > **Security** (セキュリティ) ページを作成し、生成されたトークンを使用して ServiceNow インスタンスにツールを作成します。詳細については、「DevOps チェンジベロシティへのオンボーディングSonarQube - ワークスペース」と「DevOps チェンジベロシティ へのオンボードSonarQube - クラシック」を参照してください。

- 次のシークレットを作成して、SonarQube スキャン結果を ServiceNow インスタンスに保存します。
  - SONAR_HOST_URL:SonarQube インスタンスの URL。例: `https://sonarcloud.io`
  - SONAR_PROJECT_KEY:SonarQube インスタンスでプロジェクトを識別するためのキー。例: `org.examples:demo`
- ワークフローで ServiceNow DevOps SonarQube カスタムアクションを構成します。

  カスタムアクション `servicenow-devops-sonar` は、 **uses** キーワードを使用してワークフロー内のジョブのステップレベルで構成する必要があります。SonarQube 分析結果を ServiceNow インスタンスに保存するために、このカスタムアクションの入力を変更しないでください。詳細については、「 ServiceNow DevOps Sonar 」を参照してください。

ServiceNow DevOps テストレポートカスタムアクション

ワークフロー実行によって開始されたプロジェクトの単体テスト結果を ServiceNow インスタンスに保存します。ServiceNow DevOpsテストレポートカスタムアクションは、ワークフローのジョブのステップレベルで使用する必要があります。

に移動して、 ServiceNow インスタンスに保存された単体テスト結果を表示します。 **DevOps** > テスト結果 > テストサマリー.

移動して表示することもできます **DevOps** > 調整 > タスク実行 をクリックし、関連する タスク実行 レコードをクリックします。

カスタムアクションを使用するには、次のタスクを実行します。

- GitHubリポジトリにシークレットを作成します。
- ワークフローで [DevOps テストレポート] カスタムアクションを設定します。

  カスタムアクション `servicenow-devops-test-report` は、 **uses** キーワードを使用してワークフロー内のジョブのステップレベルで構成する必要があります。単体テスト結果を ServiceNow インスタンスに保存するために、このカスタムアクションの入力を変更しないでください。詳細については、「 ServiceNow DevOps テストレポート 」を参照してください。

ServiceNow DevOps の [アーティファクトの登録] カスタムアクション

ワークフロー実行によって作成または展開されたアーティファクトを ServiceNow インスタンスに保存します。ワークフローのジョブのステップレベルで ServiceNow DevOps Register Artifact カスタムアクションを使用します。

に移動すると、インスタンスに保存されたアーティファクトの詳細が表示されます。 **DevOps** > アーティファクト > アーティファクト.

カスタムアクションを使用するには、次のタスクを実行します。

- GitHubリポジトリにシークレットを作成します。
- ワークフローで [アーティファクト ServiceNow DevOps 登録] カスタムアクションを構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムアクション servicenow-devops-register-artifact は、 **uses** キーワードを使用してワークフローのジョブのステップレベルで構成する必要があります。アーティファクトの詳細をインスタンスに保存するために、このカスタムアクションの入力を変更しないでください。詳細については、「 ServiceNow DevOps でアーティファクトを登録」 を参照してください。

ServiceNow DevOps パッケージ登録カスタムアクション

ServiceNowインスタンスでワークフロー実行によって作成または展開されたパッケージを保存します。ワークフロー内のジョブのステップレベルで [ServiceNow DevOps パッケージの登録] カスタムアクションを使用します。

に移動して、 ServiceNow インスタンスに保存されたパッケージの詳細を表示します **DevOps** > アーティファクト > パッケージ.

カスタムアクションを使用するには、次のタスクを実行します。

- GitHubリポジトリにシークレットを作成します。
- ワークフローで [アーティファクト ServiceNow DevOps 登録] カスタムアクションを構成します。

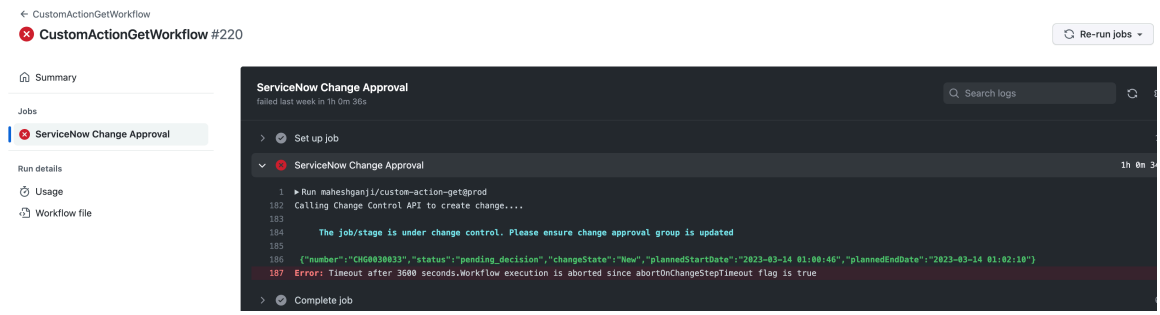
  カスタムアクション servicenow-devops-register-package は、 **uses** キーワードを使用してワークフローのジョブのステップレベルで構成する必要があります。アーティファクトの詳細をインスタンスに保存するために、このカスタムアクションの入力を変更しないでください。詳細については、「 ServiceNow DevOps でパッケージを登録 」を参照してください。

ServiceNow DevOps Change Automation カスタムアクション

ServiceNowインスタンスで変更要求を作成して、ServiceNowインスタンスからのワークフロー実行を一時停止および再開します。

ワークフロー内のジョブのステップレベルで [ServiceNow DevOps 変更自動化] カスタムアクションを使用します。しきい値 (changeCreationTimeOut) で指定された期間内に変更が作成されず、**abortOnChangeCreationFailure** パラメーターが有効になっている場合、パイプラインは中止されます。

このカスタムアクションは、ServiceNowで変更要求を作成し、[変更コントロール] オプションを有効にし、変更が承認または却下されるか、またはタイムアウトしきい値 (タイムアウト) に達するまで、変更ステータスの定義された時間間隔でServiceNowインスタンスをポーリングします。タイムアウトしきい値に達し、**abortOnChangeStepTimeout** パラメーターが有効になっている場合、GitHubワークフローの実行を中止します。



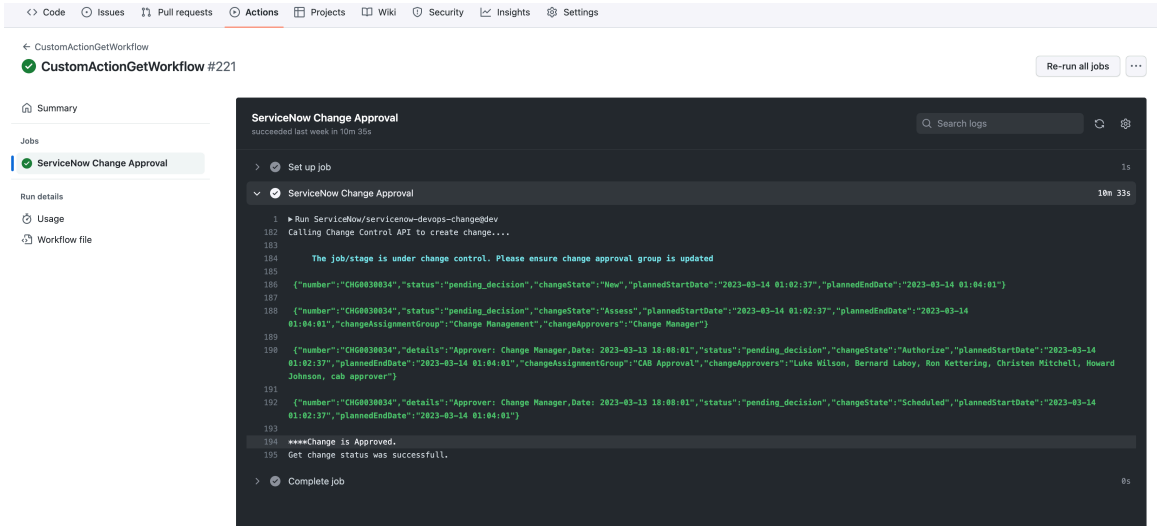
このカスタムアクションは、ServiceNowインスタンスで変更が承認または却下されるのを待たずに、ServiceNow中のパイプラインで変更受領書が有効になっている場合、ワークフローの実行をすぐに再開します。

に移動すると、 ServiceNow インスタンスでワークフロー実行に対して作成された変更が表示されます。 **DevOps** > 調整 > パイプライン変更要求.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ステータスが **pending_decision** の変更番号は、ServiceNow インスタンスの変更ステータスをポーリングしている間に GitHub Actions コンソールに表示されます。変更コメント、承認者、承認日、ステータスなどの詳細は、ServiceNowインスタンスでユーザーによって変更が承認、却下、またはキャンセルされた後GitHubアクションコンソールに記録されます。



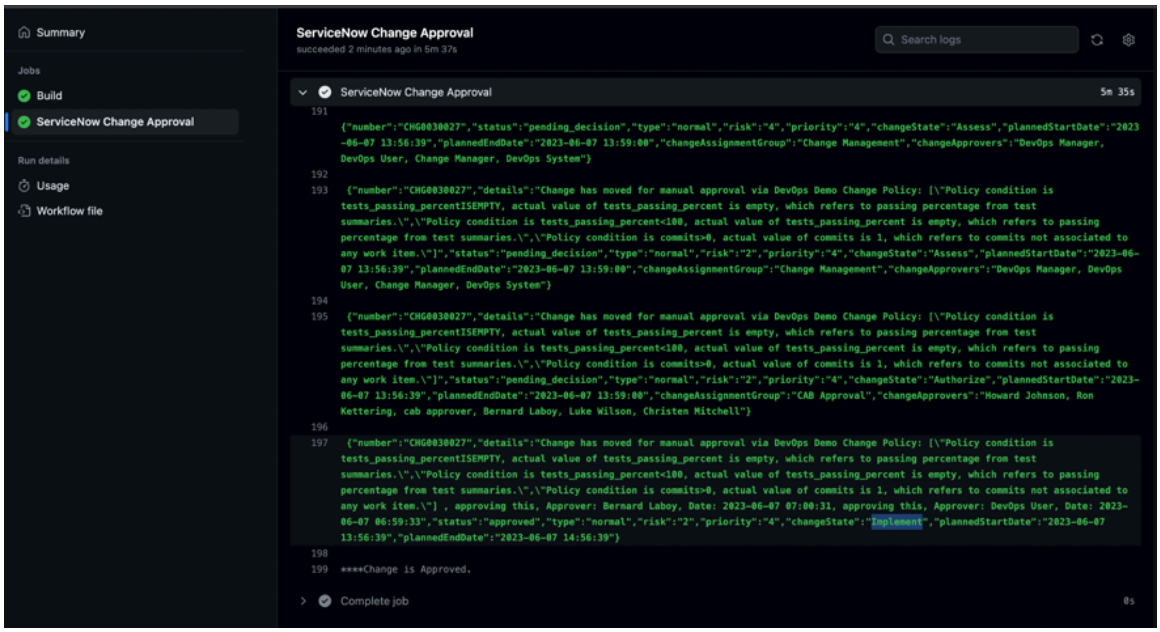
パイプラインのコンソールログに移動して変更要求のステータスを表示できます 変更要求が作成されると、ポーリング時間間隔に従って変更の詳細が表示されます。変更要求ステータスに関連付けられたポリシー条件も評価され、ログに表示されます。たとえば、DevOps 変更要求の高度な自動化ポリシーがアクティブ化されている場合、ポリシー条件が評価され、対応する決定 (自動承認/自動却下/手動承認) がログに表示されます。

次の変更要求の詳細が表示されます。

- 番号
- details
- ステータス
- sys_id
- type
- risk
- priority
- changeState
- plannedStartDate
- plannedEndDate
- 変更要求 URL

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
changeState は変更要求のステータスで、 **status** はステップ実行のステータスです。

ポリシー条件のログは、ベースシステムの変更フローについて次のように表示されます。

- DevOps モデル変更ポリシー:変更の作成時および変更ステータスが更新されたときに、ログのみが表示されます。
- DevOps 変更要求最小自動化ポリシー:変更の決定および変更の決定に対応するポリシー条件とともにログが表示されます。
- DevOps 変更要求の高度な自動化ポリシー:変更の決定および変更の決定に対応するポリシー条件とともにログが表示されます。

変更ポリシーの入力と意思決定条件は、意思決定 [sys_decision_question] テーブルに保存されます。次のフィールドと演算子をポリシー条件の入力として使用すると、ログが表示されます。

フィールド

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- risk
- code_security
- commits

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

演算子

- 次の値以下 (<=)
- 次の値以上 (>=)
- 次の値と異なる (!=)
- 次の値と等しい (=)
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- ISEMPTY
- 次の間
- ANYTHING
- NSAMEAS
- SAMEAS
- GT_FIELD
- LT_FIELD

注:
ベースシステムフィールド以外の変更ポリシーでフィールドが変更された場合、ポリシー条件を評価するには、それらのフィールドをフローに手動で追加する必要があります。

カスタムアクションを使用するには、次のタスクを実行します。

- GitHubリポジトリにシークレットを作成します。
- ワークフロー ServiceNow DevOps [変更の自動化] カスタムアクションを構成します。

  カスタムアクション `servicenow-devops-change` は、 **uses** キーワードを使用してワークフローのジョブのステップレベルで構成する必要があります。インスタンスに変更を作成し、変更ステータスをポーリングするために、このカスタムアクションの入力を改ざんしないようにしてください。詳細については、「 ServiceNow DevOps Change Automation 」を参照してください。

ServiceNow DevOps で変更 **Github** アクションを取得

特定の変更の詳細に基づいて、GitHub Actions パイプラインで変更要求番号を取得します。

変更の詳細を指定して ServiceNow インスタンスから変更要求番号を取得するには、ServiceNow DevOps 変更取得 GitHub アクション カスタムアクションをパイプラインジョブのステップレベルで追加する必要があります。

ServiceNow DevOps で変更 **GitHub** アクションを更新

GitHub Actions パイプラインに関連付けられた変更要求の詳細を更新します。

ServiceNow インスタンスで変更要求を更新するには、パイプラインジョブのステップレベルで [ServiceNow DevOps 変更 GitHub アクションの更新 (Update Change Github Action)] カスタムアクションを追加する必要があります。詳細を更新する必要がある変更要求番号と、更新する変更要求の詳細を入力として指定する必要があります。

ServiceNow DevOps セキュリティ結果アクション

ServiceNow でセキュリティスキャン結果を取得します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow でセキュリティスキャン結果を取得するには、 ServiceNow DevOps セキュリティ結果アクション カスタムアクションをパイプラインジョブのステップレベルで追加する必要があります。

ServiceNow DevOps 変更用の GitHub 展開ゲート

GitHub Deployment Gate 機能を使用して、新しいデプロイを続行するか停止するかを決定します。

始める前に
GitHub デプロイゲートは、JWT ベアラートークンを使用して GitHub インスタンスを GitHub アプリの Oauth 2.0 認証情報に接続した場合にのみサポートされます。詳細については、「GitHub アプリの OAuth 2.0 認証情報 - JWT」を参照してください。

既定では、デプロイ保護ルール セクションは、インストールされている GitHub アプリで選択されたすべてのリポジトリの環境で使用できます。

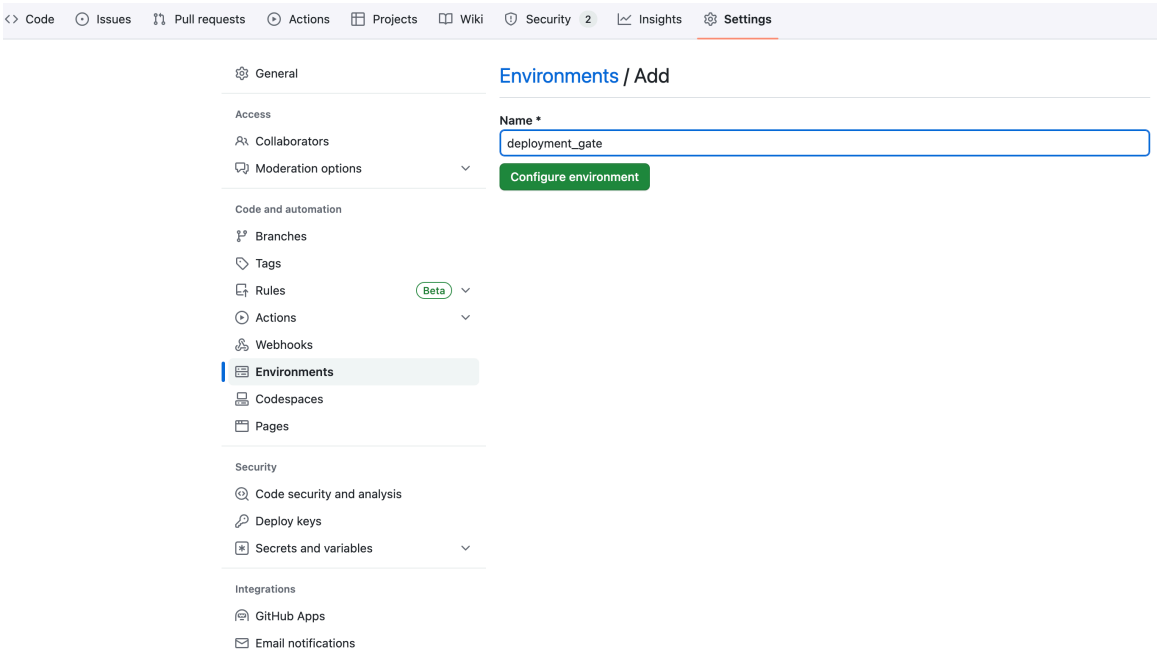
必要なロール:GitHub に環境を作成する権限

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

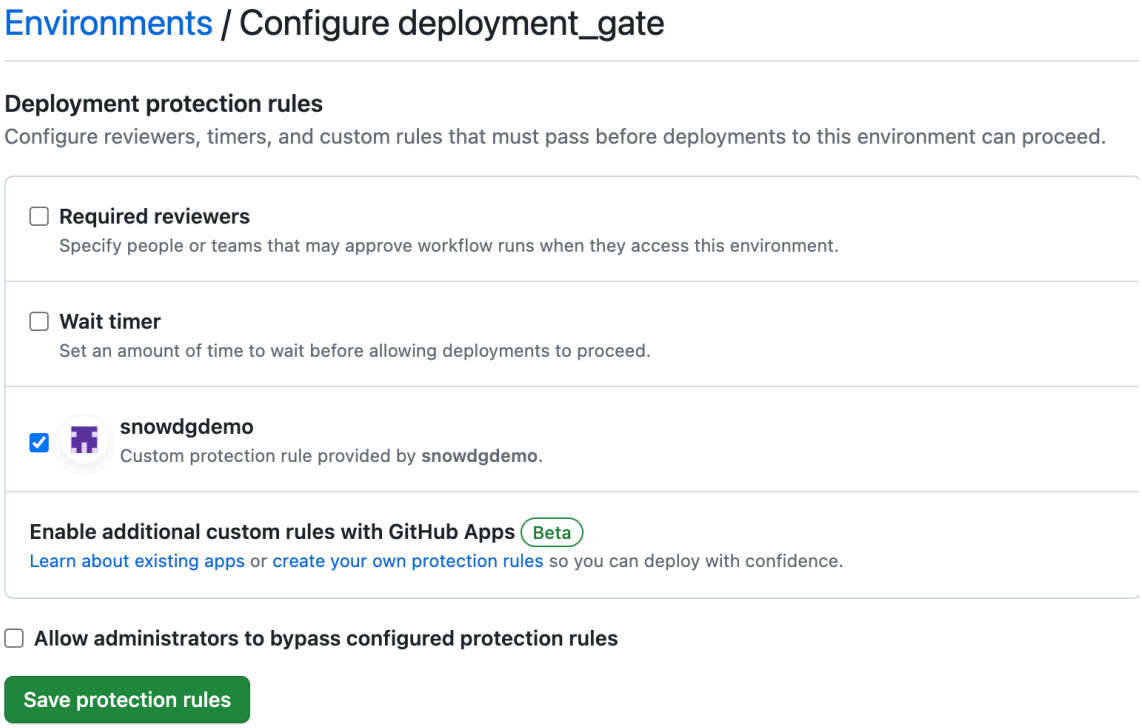
手順

1. リポジトリから [設定] > [環境] に移動し、[新しい環境] をクリックして環境を作成しま



す。

2. [デプロイ保護ルール] セクションで、インストールされている GitHub アプリ名を選択し、 [保護ルールの保存] を選択しま



す。

3. パイプラインジョブにステップレベルで ServiceNow DevOps Change Automation カスタムアクション (workflow/yaml ファイルの changeRequest ジョブなど) を追加して、展開ゲートの変更を作成します。
deployment-gate パラメーターは、次の JSON 形式で追加する必要があります。

```
'{"environment":"deployment_gate","jobName":"Deploy"}'
```

自動翻訳

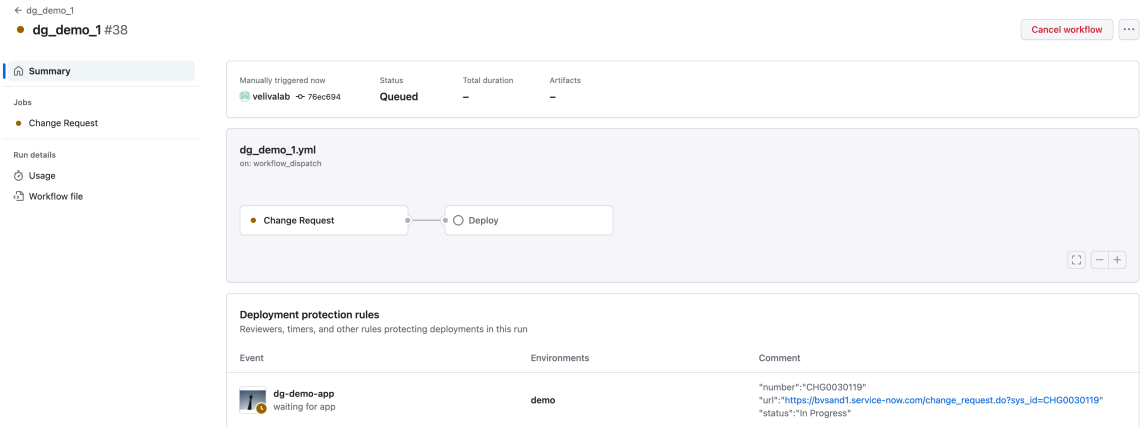
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ここで *environment* キー値は展開保護ルールで作成された環境であり、 *jobName* キー値は、ServiceNow DevOps Change Automation カスタムアクションで構成された変更要求ジョブに依存する、ワークフロー/YAML ファイル内に作成された展開ジョブで

```
      change:
        name: Change Request Attributes
        runs-on: ubuntu-latest
        needs: registerPackage
        steps:
          - name: ServiceNow DevOps Change Attributes
            uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v2.0.0
            with:
              devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
              instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL_ADEVOPS2 }}
              tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID_ADEVOPS2 }}
              context-github: ${{ toJSON(github) }}
              job-name: 'Change Request Attributes'
              change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":"Automated Software
Deployment","description":"Automated Software
Deployment.","assignment_group":"a715cd759f2002002920bde8132e7018","implementation_plan":"Software update is tested and
results can be found in Test Summaries Tab; When the change is approved the implementation happens automated by the CICD
pipeline within the change planned start and end time window.","backout_plan":"When software fails in production, the
previous software release will be re-deployed.","test_plan":"Testing if the software was successfully deployed"}}'
              interval: '100'
              timeout: '3600'
              deployment-gate: '{"environment":"deploy-gates-demo","jobName":"Deploy"}'


      deploy:
        name: 'Deploy'
        needs: change
        runs-on: ubuntu-latest
        environment: deploy-gates-demo
        steps:
          - name: Run deployment scripts
            run: echo Completed Deployment.
```

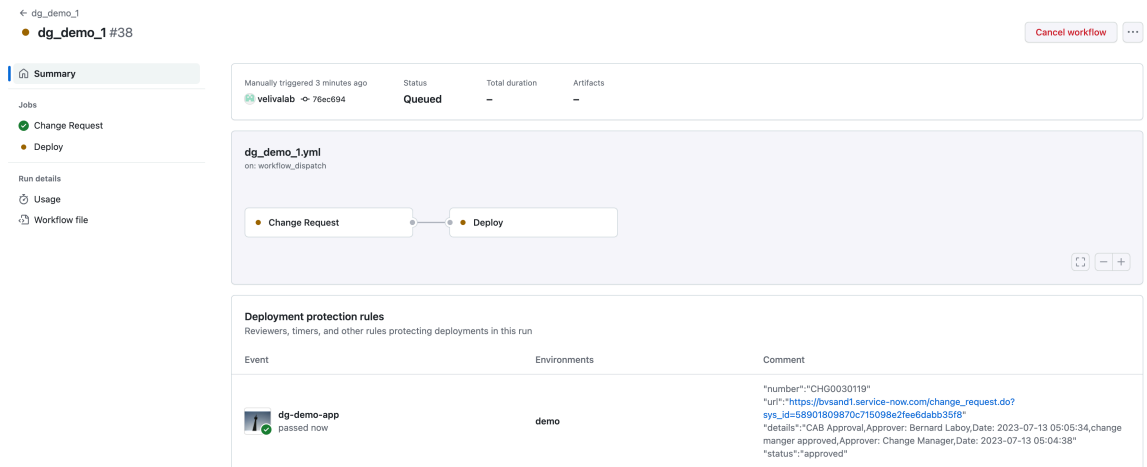
す。

GitHub Actions でデプロイゲート固有のワークフロー/yaml ファイルを実行する場合、ServiceNow で変更要求が作成されると、変更番号、変更 URL、ステータスなどの詳細が表示されま



す。

変更コメント、承認者、承認日、ステータスなどの詳細は、ServiceNow からワークフロー実行が再開された後、つまり変更要求が承認され、変更要求のステータスが ServiceNow で [実装] に更新された後、GitHub ツールに記録されま



す。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手動で **GitHub** で **Webhook** を構成する

DevOps チェンジベロシティ アプリケーションに同期通知を送信するように GitHub で Webhook を構成します。

始める前に

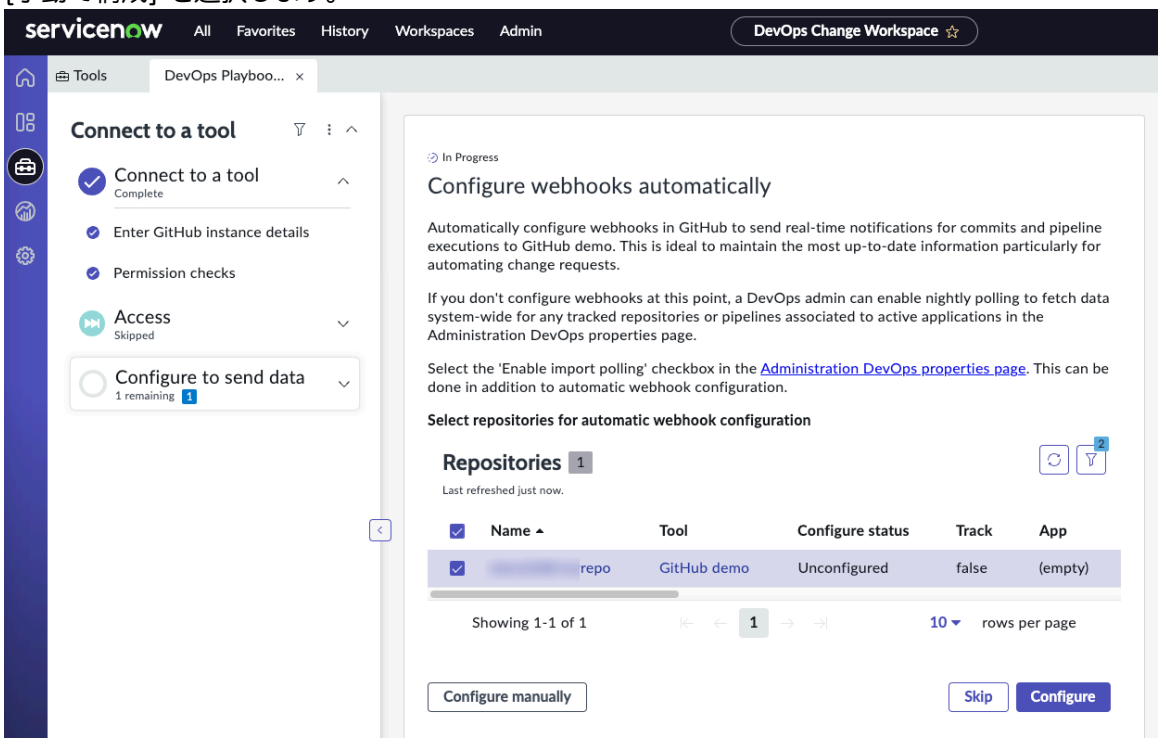
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner (DevOps チェンジベロシティ、GitHub admin)

このタスクについて

DevOps チェンジベロシティ のGitHubツールレコードから手動構成にアクセスすることもできます。

手順

1. [GitHub] で、次に移動します。 設定 > **Webhook** をクリックし、Webhook を追加します。
2. DevOps チェンジベロシティ で、データを送信するようにツールインスタンスを設定するときに [手動で構成] を選択します。

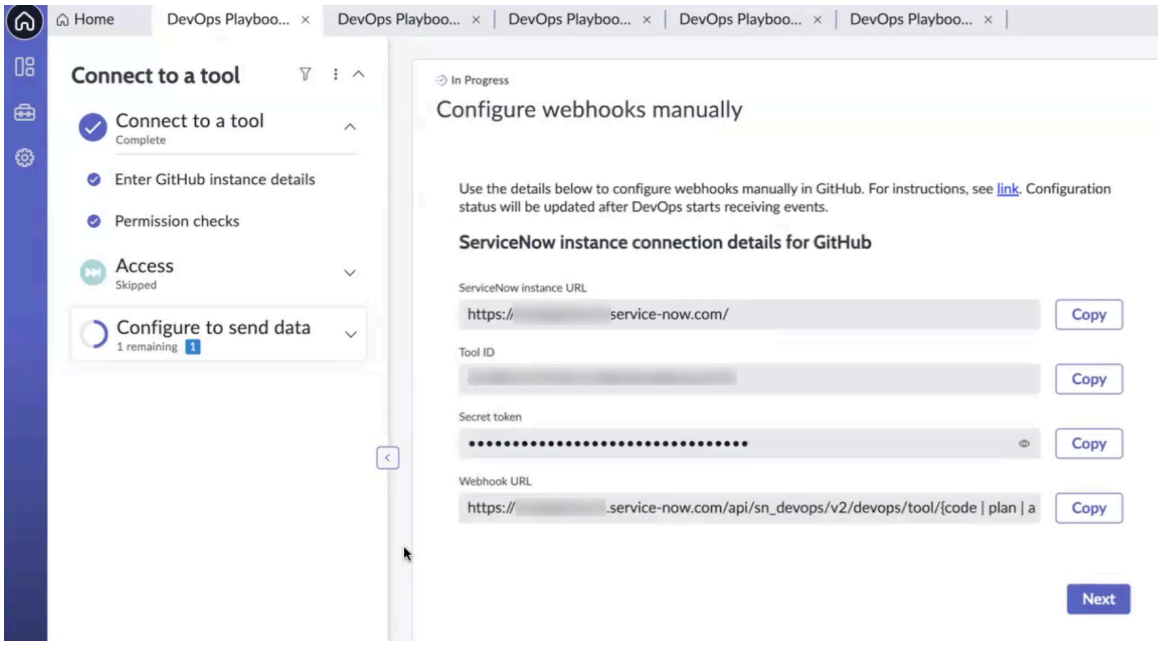


3. DevOps チェンジベロシティで、GitHubの ServiceNow インスタンス接続の詳細から **[Webhook URL]** フィールドをコピーします。

> **注:**
> 適切なフィールドで [コピー] を選択して、値をクリップボードにコピーします。フィールドラベルが [コピー済み] に変わりますが、何度でもコピーできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. コピーした Webhook URL を変更してツールの詳細を反映させ、 GitHubに URL を貼り付けます。

   例：

   https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality }?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036

   a. ツールに合わせて、 ツール機能 {code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality} のいずれかを選択します。
   例：

   https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036

   b. 変更した Webhook URL を GitHub の新しい Webhook の [ペイロード **URL**] フィールドにコピーします。

5. DevOps チェンジベロシティで、GitHubの ServiceNow インスタンス接続の詳細から [シークレットトークン] フィールドをコピーし、GitHub の新しい Webhook の [シークレット] フィールドに貼り付けます。

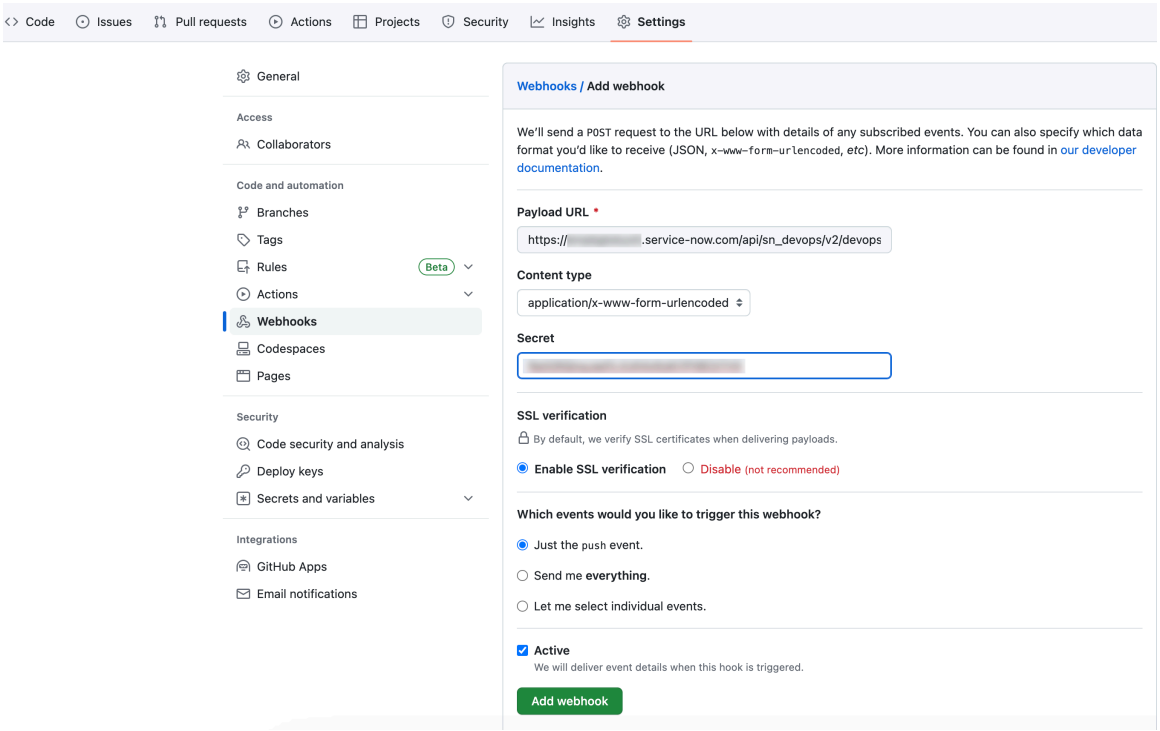
フィールド値をコピー

DevOps チェンジベロシティフィールドから	GitHub先フィールド
Webhook URL (変更済み)	ペイロード URL

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps チェンジベロシティフィールドから	GitHub先フィールド
シークレットトークン	シークレット



GitLabとDevOps チェンジベロシティとの統合

GitLabインスタンスに接続して、計画、リポジトリ、パイプライン定義を検出し、リアルタイム通知またはポーリングを構成して、変更のトレーサビリティと自動化を有効にします。

GitLab 統合の概要

サポートされているバージョン:

- オンプレミス:ベースバージョン 13.x 以降
- GitLab クラウド

DevOps チェンジベロシティ は、 GitLab ツールの計画 (問題)、コード (リポジトリ)、オーケストレーション (パイプライン) 機能をサポートしています。パイプラインの場合、基本的なパイプラインのみがサポートされ、マルチプロジェクトのパイプラインはサポートされていません。

- コネクト: GitLab インスタンスを DevOps チェンジベロシティに接続して、計画、リポジトリ、パイプライン定義を検出します。
- 構成: GitLab で Webhook を自動的に作成して、コミット、パイプライン、および作業アイテムのリアルタイム通知を送信できるようにし、このデータを使用して変更ポリシーを作成できるようにします。

注:
以前のリリースからバージョン 5.0.0 にアップグレードする場合は、GitLab の問題 (計画) 関連イベントを受信するようにツールを再構成する必要があります。

コード機能に必要なトリガーイベント:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プッシュイベント
- タグプッシュイベント
- コメント
- 結合要求イベント

オーケストレーション機能に必要なトリガーイベント:

- ジョブイベント
- パイプラインイベント

計画立案機能に必要なトリガーイベント:

- 問題イベント
- 機密の問題イベント

ポイント

- 変更コントロールを有効にする前に、パイプラインを少なくとも 1 回実行して完了する必要があります。
- GitLab中の手動ジョブがキャンセルされた場合、または完了前にタイムアウトした場合、変更要求承認プロセスが手動で完了するまで、対応する変更は [オープン] ステータスのままになります。
- パイプラインディスカバリーは、プロジェクト検索フィルターを使用した場合、最初の 100 件の結果に制限されます。追加のパイプラインを検出するには、検索フィルター ([検出] を選択すると表示されます) を変更して、ディスカバリー要求の結果を展開します。
- GitLab 計画から検出されたマイルストーンは、ServiceNow DevOps 変更速度管理にリリースバージョンとして表示されます。
- プロジェクトが既に検出および構成された後に作成または更新されたリポジトリまたはパイプラインは、手動で追跡されます。
- JUnit テストタイプの統合は、 GitLab でサポートされています。 GitLab 単体テストレポートは、JUnit レポート形式のテストレポートのみをサポートしています。さまざまなテストタイプを JUnit に変換して保持できます。詳細については、「 単体テスト レポート 」および 「単体テスト レポートの例 」を参照してください。
- テストツール統合では、GitLab単体テスト、機能テスト、およびパフォーマンステストのテスト結果をDevOpsで表示できます。

始めましょう

GitLabをオンボーディングするには、次のいずれかのオプションを使用します。ガイド付きエクスペリエンスの場合は、ワークスペースを使用してツールをオンボーディングします。または、サービスカタログまたはクラシックエクスペリエンスを使用することもできます。

DevOps チェンジベロシティへのオンボードGitLab –ワークスペース

DevOps 変更ワークスペースプレイブックを使用して GitLab インスタンスに接続し、計画、リポジトリ、パイプラインを検出します。

始める前に
DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

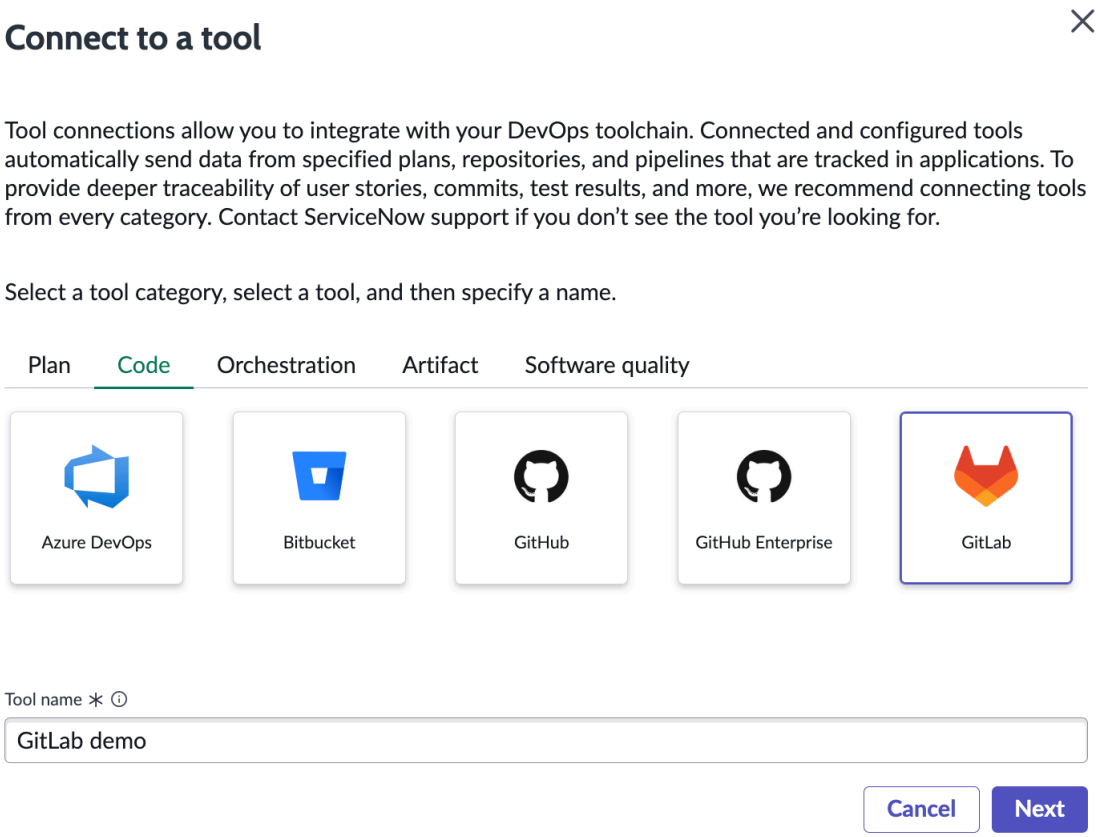
自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用してプレイブックを開き、 GitLabオンボーディングします。

> **重要:**
> ツールへの接続中にプラン、パイプライン、リポジトリなどのツールオブジェクトを検出して追跡する場合は、アプリケーションモジュールからツールを接続する必要があります。

2. [ツール名] フィールドに、ツールの名前を入力します。



3. [**Next**] を選択します。

   オンボーディングタスクを完了するのに役立つ DevOps プレイブックが開きます。

4. GitLabインスタンスの詳細を入力します。

   a. GitLabインスタンスの URL を入力します。

   b. [認証情報タイプ] フィールドで、いずれかを選択します。
      - 基本認証
      - OAuth 2.0

   c. 認証情報を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 基本認証: GitLab インスタンスのユーザー名とパスワード/アクセストークンを入力します。

  注:
  個人アクセストークンのみがサポートされています。トークンを生成するときは、スコープ API を選択し、すべてのグループとプロジェクト、コンテナー レジストリ、パッケージ レジストリを含む読み取り/書き込みアクセス権を付与します。

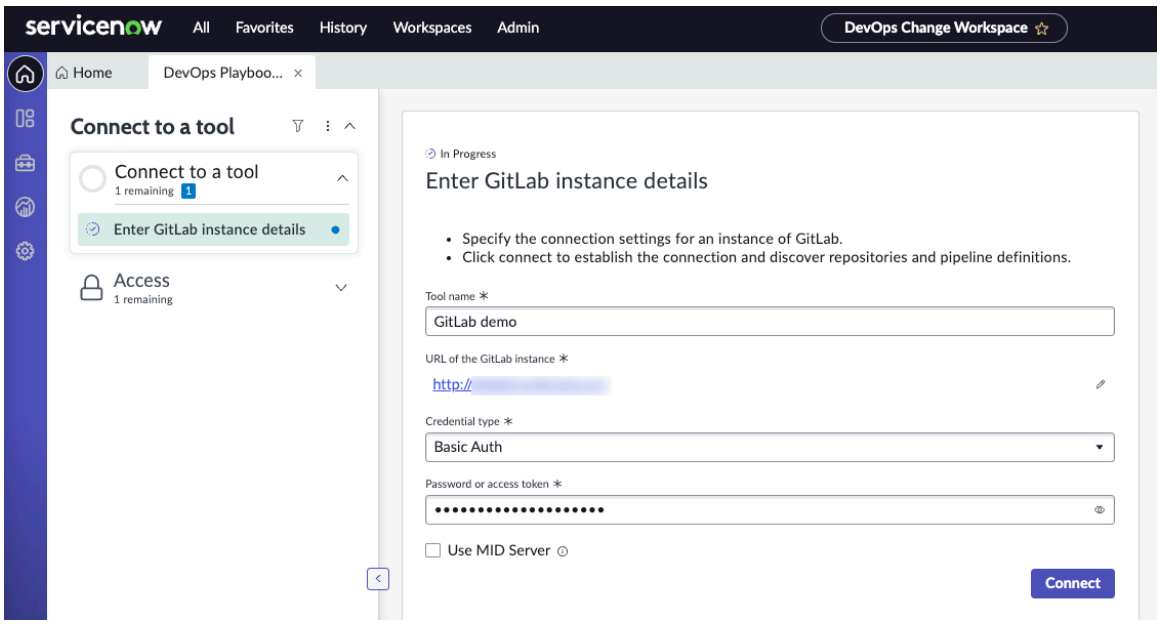
- OAuth 2.0:OAuth 認証情報を入力します。

  OAuth2.0 認証情報の詳細については、「 の GitLab OAuth 2.0 認証情報の設定 DevOps」を参照してください。

d. オプション: GitLab インスタンスがMID サーバーに添付されている場合は、[**MID** サーバー] オプションを選択し、その詳細を入力します。

(Optional) MID サーバーの詳細については、「MID サーバーの選択」を参照してください。

e. [Connect (接続)] を選択します。

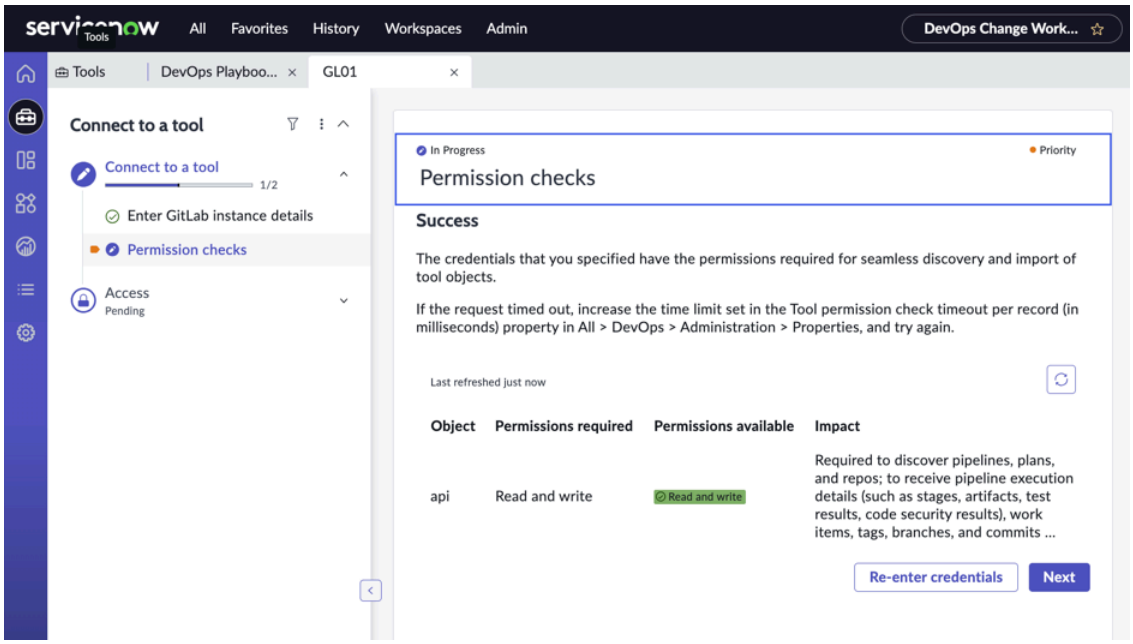


5. 入力した認証情報に対して権限チェックが実行されます。
必要な権限と利用可能な権限が表示されます。より適切な権限を持つ認証情報を入力する場合は、[認証情報の再入力] を選択します。必要なすべての権限の詳細については、「DevOpsツールに必要な権限 のGitLab権限」を参照してください。

必要な権限の一部を持っていない場合でも、ツール接続を続行することを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [**Next**] を選択します。
7. ツールのアクセス権を指定します。
   a. ツールへのアクセスを制御する場合は、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを [管理担当者] フィールドに追加します。

      グループ内のこれらのユーザーが実行できるタスクは、アサインされたロールによって異なります。

      - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
      - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
      - DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
      - その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

      注:
      グループを選択せずにこの手順をスキップすると、 DevOps ツールオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールを編集できます。

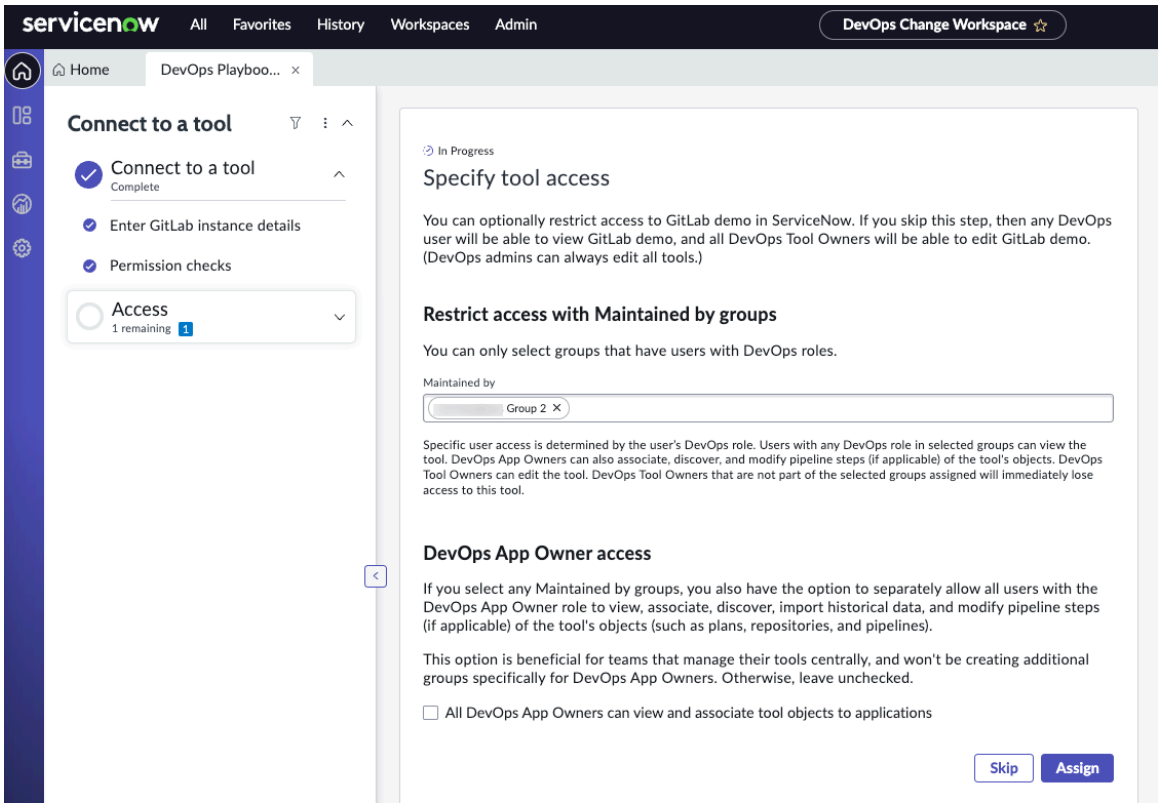
   b. ツールへのアクセスを制御することを選択した場合、 すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる オプションが選択可能になります。

      このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

   c. [アサイン] を選択します。

自動翻訳

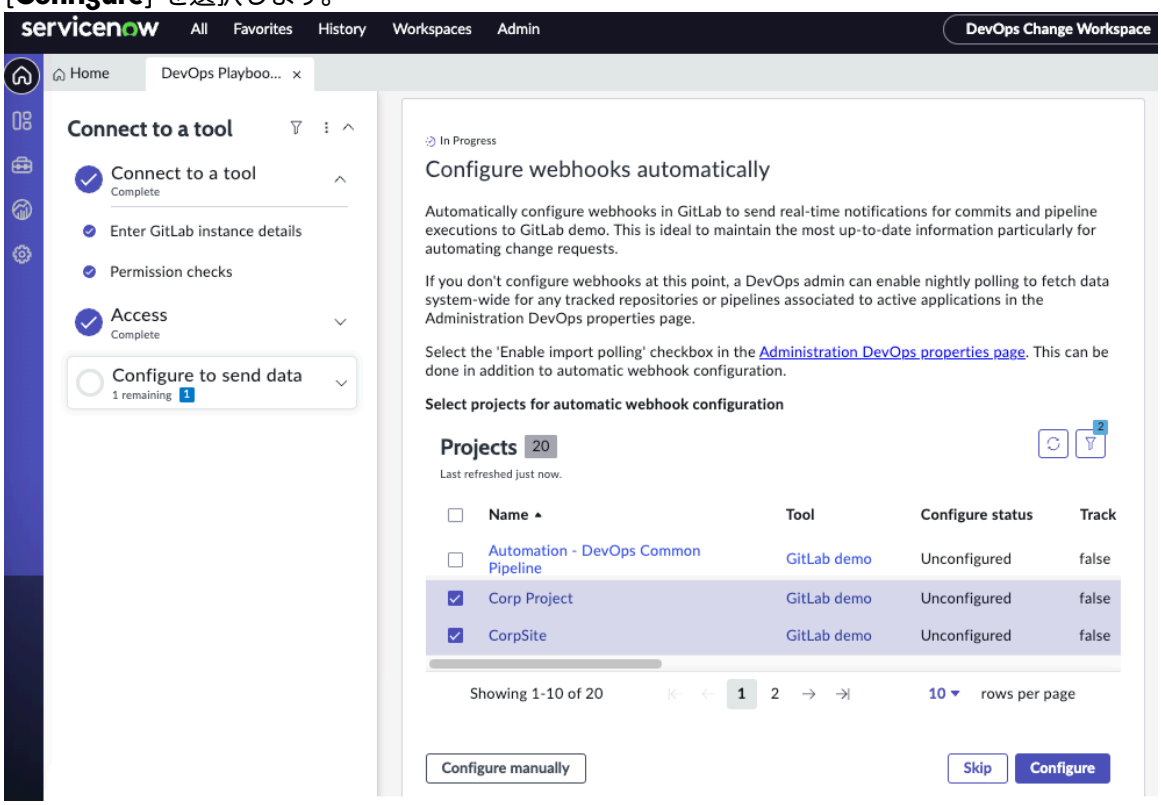
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. Webhook を自動的に構成するプロジェクトを選択します。

   また、管理モジュールの [ポーリングを有効にする] プロパティオプションを選択することで、夜間のポーリングを有効にして追跡対象のパイプラインのデータを取得することもできます。「DevOps チェンジベロシティのプロパティ」を参照してください。

9. [**Configure**] を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手動で構成するには、[手動で構成] を選択します。詳細については、「手動で GitLab で Webhook を構成する」を参照してください。

重要:

- ホームページまたはツールモジュールから接続している場合は、接続が完了し、[概要] ページが表示されます。
- アプリケーションモジュールから接続している場合は、プロジェクトで利用可能なプラン、リポジトリ、パイプラインが検出されます。それらから履歴データを追跡してインポートできます。

10. アプリケーションに関連付けるパイプラインを選択し、[パイプラインの関連付け] を選択します。

    選択したパイプラインごとに、最後の正常な実行のすべてのステップがインポートされます。

11. オプション: [パイプラインステップにサービスをアサイン] アクティビティで、各パイプラインステップの ステップタイプ と サービス を指定します。

    (Optional) ツールのオンボーディングの一環としてこの手順を完了すると、 DevOps インサイトダッシュボードに意味のあるデータがより多く即座に表示されます。

12. アプリケーションに関連付ける計画を選択し、[計画の関連付け] を選択します。
13. アプリケーションに関連付けるリポジトリを選択し、 [リポジトリの関連付け] を選択します。
14. [履歴データのインポート] ステップで、[開始日] フィールドと [終了日] フィールドで日付範囲を選択し、[データのインポート] を選択します。

    注:
    最大 90 日間のデータをインポートできます。

15. [**Next**] を選択します。
16. [サマリー] ページで、正常に接続された GitLab ツールの詳細を確認します。

    [ツールレコードを表示] を選択して、接続されたインスタンスの詳細を確認します。

タスクの結果

GitLab ツールが DevOps チェンジベロシティ に正常にオンボーディングされました。

注:
ツールの認証情報が変更された場合は、 DevOps 変更の認証情報も更新する必要があります。詳細については、「でのサードパーティツールの認証情報の更新 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

関連情報

ツールレコードから Webhook を構成

DevOps チェンジベロシティへのオンボード**GitLab –**サービスカタログ

ServiceNow サービスカタログを使用してGitLabインスタンスを作成、接続、検出、および構成します。

始める前に

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > アイテムの管理 をクリックし、 DevOpsを検索します。

   注:
   従業員センターまたはサービスポータルからサービスカタログにアクセスすることもできます。

2. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] と **[DevOps** ツールのオンボーディング] を選択してアクティブ化します。
3. アクティブ化した後、[**DevOps** ツールのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。
4. [DevOps ツールオンボーディング] フォームで、ツールの詳細を入力します。

フィールド	説明
ツール名	GitLab 統合の名前。
ツール統合	[GitLab] を選択します。
ツール URL	GitLabインスタンスの URL です。
認証情報タイプ	使用している認証情報に応じて、[基本認証] または [OAuth] を選択します。 ○ 基本認証の場合は、ユーザー名とパスワードまたはアクセストークンを入力します。 ○ [OAuth] に認証情報を入力します。
ツールパスワード/アクセストークン/API キー	GitLab パスワードまたはアクセストークン。
MidServer を使用	オプション。MID サーバーに接続されているオンプレミスツールの MID サーバーを選択します。アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。

GitLab に接続するために認証情報に必要なすべての権限のリストについては、「DevOpsツールに必要な権限GitLab権限」を参照してください。

5. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、ツールが作成され、接続され、検出されます。
6. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] を選択します。
7. [DevOps アプリのオンボーディング] フォームに詳細を入力します。

新しいアプリを作成しますか、それとも既存のアプリに追加しますか？	新しいアプリを作成するか、既存のアプリを使用するかをオプションから選択します。
アプリケーション	作成または使用するアプリの名前を入力します。
オンボーディングパイプライン	空のままにします。
オンボーディングリポジトリ	接続された GitLab ツール名を入力します。
リポジトリ	Webhook を構成し、履歴データをインポートするリポジトリを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポート元とインポート先	データをインポートする日付を選択します。デフォルトでは、過去 30 日間が選択されています。最大 90 日間のデータのインポートを選択できます。
ツールの Webhook を設定しますか？	選択したリポジトリの Webhook を構成する場合は、このチェックボックスをオンにします。
オンボーディング計画	接続された GitLab ツール名を入力します。
計画	履歴データをインポートする計画を選択します。
インポート元とインポート先	計画データをインポートする日付を選択します。デフォルトでは、過去 30 日間が選択されています。最大 90 日間のデータのインポートを選択できます。

8. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、計画オブジェクトとリポジトリオブジェクトがアプリレコードに関連付けられ、Webhook がリアルタイム追跡用に構成されます。選択したプランとリポジトリの履歴データがインポートされます。[追跡] フィールドは、インポートされたリポジトリに対して自動的に有効になります。リポジトリの場合、[ファイル変更の追跡] も自動的に有効になります。

DevOps チェンジベロシティ へのオンボード**GitLab -** クラシック

DevOps チェンジベロシティ で GitLab ツールレコードを作成して、GitLab ツールデータを接続、検出、インポートします。

始める前に

ツールに接続する前に、「 はじめに 」セクションで指定されている手順を完了してください。

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

このタスクについて

- GitLabインスタンスの詳細を使用して接続します。
- 計画、リポジトリ、パイプラインを検出する。
- GitLab で Webhook を構成します。
- 分岐 とコミットのレコード、作業アイテム、タスク実行、ステップ実行のレコードをインポートします。

手順

1. DevOps チェンジベロシティに接続するGitLabインスタンスの詳細を入力します。

   a. 次のように移動する。 **DevOps** > ツール > 新規作成 (従来) レコードを作成します。

   b. ツール名を入力し、ツールの詳細を入力します。

ツール URL	GitLab ツールの URL。 例：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

	https://gitlab.com
ツールユーザー名	GitLab ユーザー名
ツールパスワード/アクセストークン	GitLab アクセストークン **注:** 個人アクセストークンのみがサポートされています。トークンを生成するときは、スコープ API を選択し、すべてのグループとプロジェクト、コンテナー レジストリ、パッケージ レジストリを含む読み取り/書き込みアクセス権を付与します。

GitLab に接続するために認証情報に必要なすべての権限のリストについては、「DevOpsツールに必要な権限GitLab権限」を参照してください。

c. オプション: MID サーバー に接続されているオンプレミスツールの **MID** サーバーを選択します。
[アプリケーション] の値は自動的に [DevOps] に設定され、[機能] の値は REST に設定されます。

d. [**Submit** (送信)] を選択します。
ツールが正常に接続されました。

ツールが正常に作成されると、ツールレコードページが表示されます。

2. ツールへのアクセスを制御する場合は、[アクセス] タブの [管理担当者] フィールドに、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを追加します。

グループ内のユーザーが実行できるタスクは、ユーザーにアサインされたロールによって異なります。

- DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
- DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
- DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
- その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

注:
[管理担当者] フィールドでは、DevOpsロールを持つユーザーを含むグループのみを選択できます。

ツールへのアクセスを制限することを選択した場合、[すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる] オプションが選択可能になります。このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

3. [検出] をクリックして、既存のプラン、リポジトリ、パイプラインを検出し、プロジェクトの [検索フィルター] ウィンドウのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
GitLab 検出されるプラン、リポジトリ、およびパイプラインは、これらのフィルター条件によって決定されます。追加のリポジトリを検出するには、プロジェクトフィルターを変更して結果を展開します。

自分が所有 (推奨)	現在のユーザーが所有しているプロジェクト内のリポジトリを検索します。
現在、次のメンバー：	現在のユーザーがメンバーであるプロジェクト内のリポジトリを検索します。
検索	指定されたテキスト文字列を持つプロジェクト内のリポジトリを検索します。

注:
GitLab 検出されるプラン、リポジトリ、およびパイプラインも、接続に設定された認証情報 (アクセスレベル) によって決まります。

レコードは、対応する関連リストに追加されます。

4. [構成] を選択して、DevOps ツールに通知を送信するように GitLab リポジトリ内の Webhook URL を自動的に構成します。
または、[ポーリングを有効にする] プロパティを [はい] に設定して、夜間のポーリングを有効にして、追跡されたプラン、リポジトリ、またはパイプラインのデータ システムをフェッチすることもできます。
5. 検出された計画、リポジトリ、およびパイプラインについて、ツールの履歴データをインポートし、アプリに関連付けます。

   a. 対応する関連リストからリポジトリ、プラン、またはパイプラインレコードを開き、[インポート] をクリックします。
   インポートされた分岐レコード、コミット、パイプライン実行、作業アイテムなどは、対応する関連リストに追加されます。

   b. [アプリ] フィールドで、ルックアップリストをクリックし、リポジトリ、プラン、またはパイプラインに関連付けるアプリレコードを選択します。

   インポートされた履歴データレコードは、対応する関連リストに追加されます。

の GitLab OAuth 2.0 認証情報の設定 DevOps

GitLab でカスタム OAuth アプリケーションを作成し、ServiceNow DevOps からの要求を認証することで、GitLab アカウントを ServiceNow インスタンスと統合します。

GitLab アカウントを設定し、アプリケーションレジストリにGitLabを登録して、GitLab アプリプロバイダーの認証情報レコードを作成します。

必要なロール:oauth_admin。

GitLab アカウントで GitLab アプリを構成する (認証コード)

GitLab アカウントからカスタム GitLab アプリを作成し、ServiceNow インスタンスで OAuth 2.0 認証を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
GitLab を OAuth 2.0 認証 ID プロバイダーとして設定します。詳細については、 GitLab ドキュメント を参照してください。

手順

1. GitLab アカウントから、次の場所に移動してアプリを作成します プロファイルの編集 > アプリケーション.
2. [新しいアプリケーションを追加] フォームで [名前] を指定し、[リダイレクト **URI**] フィールドに「 https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do」と入力します。
3. [スコープ] セクションで、[**API**] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
4. 残りのフィールドは空のままにします (デフォルト)。
5. [アプリケーションの保存] をクリックします。
   アプリケーションが作成されます。アプリケーションを開いて、アプリケーション ID、シークレットキー、コールバック URL にアクセスできます。
6. 新しく作成した GitLab アプリを選択したアカウントにインストールします。

GitLab を OAuth プロバイダーとして登録する (認証コード)

GitLab アプリアカウントの構成中に生成された情報を使用し、GitLab を OAuth プロバイダーとして登録して、インスタンスが OAuth 2.0 トークンを要求できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. [**New**] をクリックします。
   「どのような **OAuth** アプリケーションですか？」というメッセージが表示されます。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します] を選択します。
   空欄のアプリケーション登録フォームが表示されます。
4. フォームを完了します。

フィールド	必要な値
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。たとえば、「 My GitLab アプリプロバイダー」と入力します。
クライアント ID	GitLab アプリのアプリケーション ID を入力します。
クライアントシークレット	GitLab アプリの秘密キーを入力します。
OAuth API スクリプト	**OAuthDevOpsGitLabHandler** を選択します。
デフォルトの権限許可タイプ	[認証コード] を選択します。
認証 URL	https://gitlab.com/oauth/authorize を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	必要な値
	オンプレミス展開の場合は、適切な GitLab ホスト URL を使用します。
トークン URL	https://gitlab.com/oauth/token を入力します。 オンプレミス展開の場合は、適切な GitLab ホスト URL を使用します。

5. フォームの残りのフィールドはデフォルトのままにします。
6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   - OAuth 認証情報が検証され、リダイレクト **URL** が入力されます (ヒント:これは、以前に GitLab アプリ構成で指定したリダイレクト **URI** の値と一致する必要があります)。
   - **OAuth** エンティティプロファイルに [権限許可タイプ] が [認証コード] として入力されます。たとえば、 **OAuth** エンティティプロファイル は、デフォルト 名「 **My GitLab App Provider default_profile**」で作成されます。
7. **OAuth** エンティティスコープ関連リストに **API** スコープが含まれていることを検証します。

GitLab アプリプロバイダーの認証情報レコードの作成 (認証コード)

アクションを許可するために、以前に作成した GitLab アプリプロバイダーの認証情報レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> Webhook を自動構成できるようにするには、ServiceNow で認証情報レコードを作成して OAuth トークンを生成するユーザーには、少なくともプロジェクト Webhook の GitLab のメンテナーロールとグループ Webhook のオーナーロールが必要です。詳細については、GitLab ドキュメントを参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
2. [**New**] をクリックします。
   「作成する認証情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。
3. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
   ポップアップウィンドウに、空の OAuth 2.0 認証情報フォームが表示されます。
4. 次の値を入力します。

フィールド	必要な値
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。たとえば、「 自分の GitLab アプリ認証情報」と入力します。
アクティブ	有効化
OAuth エンティティプロファイル	以前に作成したデフォルトの OAuth エンティティプロファイルを選択します。
適用先	この認証情報を使用できる MID サーバーを選択します。たとえば、[すべての **MID** サーバー] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	必要な値
順番	この認証情報を適用する順番を選択します。たとえば、「100」と入力します。

5. レコードを保存します。
6. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンを取得] 関連リンクをクリックします。
   トークンの生成に成功すると、OAuth 経由で ServiceNow DevOps と GitLab の間の接続を認証できるようになったことを示します。

GitLab プル要求構成

GitLab 本番環境に移行する前に変更の促進を行うプル (マージ) 要求パイプラインの実行は、DevOps チェンジベロシティ で追跡できます。この統合はGitLabDevOps チェンジベロシティに保持する結合要求メタデータも収集します。データは、結合要求パイプライン実行で作成された変更にリンクされ、変更ポリシーの適用、レビュー、および承認に使用できます。

- プル要求の作成、更新、クローズ、再オープン、およびマージがサポートされています。
- GitLabパイプラインでの変更の促進のためのプル要求パイプライン実行がサポートされています。プル要求の詳細は、変更承認ポリシーで使用できるようになります。
- GitLabパイプラインのステータスは、変更の作成後に自動的にプル要求ステータスで更新されます。パイプラインは自動的に一時停止および再開されます。
- メール ID のデフォルトは <user_name>@noreply.gitlab.com 形式です。
- コメントは、結合要求サポートの一部としてサポートされています。プル要求の作成と更新はサポートされていますが、削除と編集はサポートされていません。
- 最大 100 件のコミットが DevOps チェンジベロシティに表示されます。100 件を超えるアクセスが必要な場合は、 GitLab インスタンスを参照する必要があります。最新のコメントのみが入力されます。

変更承認のプル (マージ) 要求を有効にする設定

DevOpsプロパティ **GitLab** プル (マージ) 要求を追跡するための有効化。有効にしない場合、プル (マージ) 要求と関連イベントは無視されますDevOps チェンジベロシティ の GitLab からのプル (マージ) 要求の追跡を有効にします。

> **注:**
> このプロパティはデフォルトで有効になっています。マージ (プル) 要求を追跡しない場合は、無効にする必要があります。

有効にすると、プル (マージ) 要求の変更が DevOps チェンジベロシティに反映されます。無効にすると、 DevOps チェンジベロシティ はプル要求イベントを無視します。

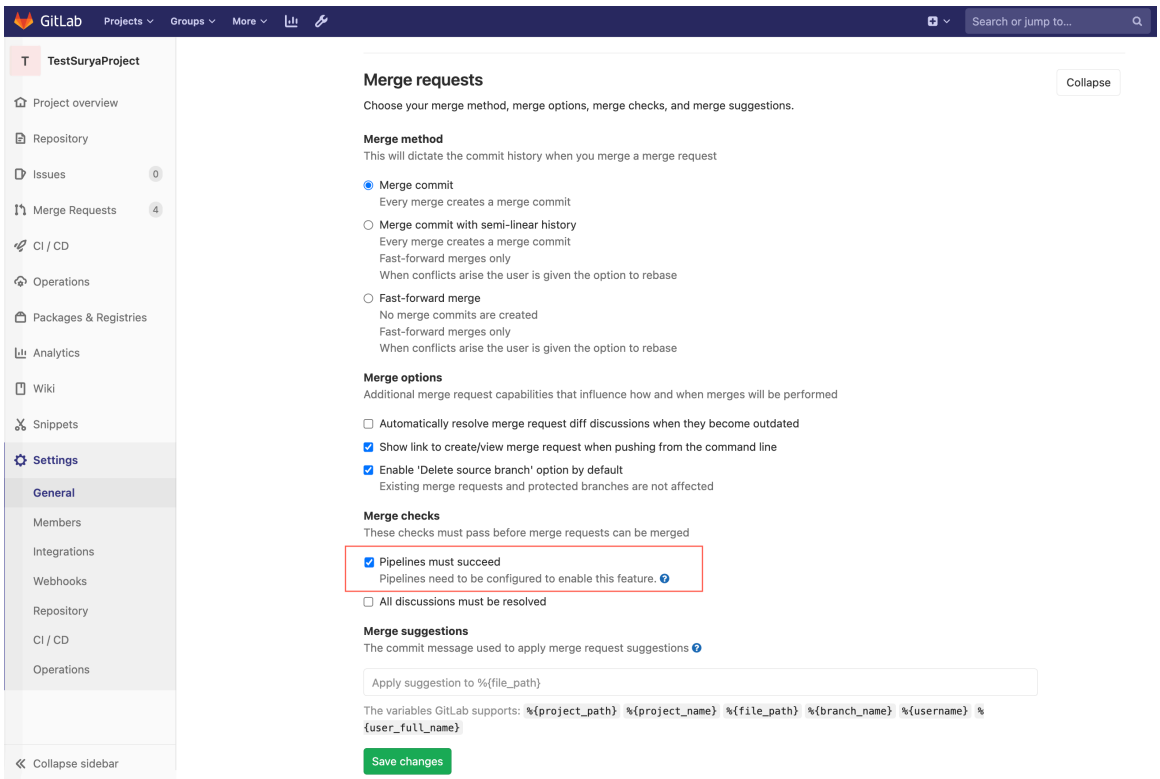
プル要求とオーケストレーションパイプラインをリンクし、変更承認の追跡を有効にするには、次のものが必要です。

- 変更 GitLab 追跡に Docker を使用します。詳細については、「汎用 Docker コンテナイメージを使用したパイプラインのカスタムアクションの実装」を参照してください。
- GitLabプロジェクトから、
  1. 次のように移動する。
     - GitLab クラウドの場合: 設定 > 結合要求.
     - オンプレミス (13.x) の場合: 設定 > 全般 > 結合要求.
  2. [パイプラインは成功する必要があります] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これを選択すると、変更が承認された場合にのみ結合要求を続行できます。つまり、このチェックボックスをオンにすると、変更が承認されるまでプル要求がブロックされます。



3. [変更内容を保存] を選択します。

- プロジェクトに移動し、 .yml ファイルを開きます。

.yml ファイルに、パイプラインレベルまたは特定のジョブレベルで次のルールを追加します。

```
rules:
 - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request event'
 - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

パイプラインレベルの例:

```
workflow:
  rules:
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request_event'
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

ジョブレベルの例:

```
changeapproval:
   stage: changeapproval
   script:
     - sndevopscli create change -p
 '{"changeStepDetails":{"timeout":3600,"interval":100},"attributes":{"short_description":"Auto
mated Software Deployment","description":"Automated Software
 Deployment.","assignment_group":"a715cd759f2002002920bde8132e7018","implementation_
plan":"Software update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.","backout_plan":"When software fails in production, the previous software release will
 be re-deployed.","test_plan":"Testing if the software was successfully deployed or not"}}'
   rules:
   - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request_event'
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
- if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

での基本的な **CI** パイプラインの **GitLab** モデル化 **DevOps**

パイプラインをアプリにマッピングし、パイプラインステップDevOpsGitLabパイプラインジョブにマッピングすることで、GitLab基本的な CI パイプラインをモデル化します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin

手順

1. パイプラインをアプリにマッピングします。

a. 次のように移動する。 **DevOps** > アプリ **&** パイプライン > アプリ をクリックし、パイプラインに関連付けるアプリケーションレコードを開きます。

b. [パイプライン] 関連リストで、[編集...] をクリックしてアプリに関連付けるパイプラインを選択するか、[新規] をクリックしてパイプラインを作成します。

> **注:**
> パイプラインをアプリに関連付けると、インポート中にパイプラインステップもフェッチされます。

新しいパイプラインの場合は、[オーケストレーションパイプライン] フィールドに、GitLabで指定されたグループ名、サブグループ名 (該当する場合)、およびプロジェクト名を入力します。

たとえば、 `自分のグループ/自分のサブグループ/自分のプロジェクト`などです。

プロジェクトがグループに属していない場合は、[`自分のプロジェクト`] を指定するだけです。

c. [**Submit** (送信)] を選択します。

2. パイプラインレコードを再度開き DevOps オーケストレーションタスクを作成できるように、各 GitLab パイプラインジョブにマッピングするステップを作成します。
ステップは、次のいずれかの方法で作成できます。

- GitLabパイプラインを実行して、DevOpsでパイプラインステップを自動的に作成してマッピングします。

  パイプラインステップは、実行中にGitLabパイプラインからステップ通知を受信するとDevOps自動的に作成、マッピングされ、関連付けられます。

- 各パイプラインステップを手動で作成し、 GitLab パイプラインジョブにマッピングします。

  [ステップ] 関連リストで、[新規] をクリックして、GitLabパイプラインジョブごとにDevOpsステップを作成します ([オーケストレーションステージ] フィールド)。

> **注:**
> 各ステップの [オーケストレーションステージ] フィールド値では大文字と小文字が区別され、対応する GitLab パイプラインジョブの元の名前と一致する必要があります。

[Name (名前)]	パイプラインステップの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パイプライン	ステップが構成されているパイプライン。
タイプ	パイプラインステップタイプ。 ▪ 構築とテスト ▪ テスト ▪ 展開 ▪ 展開とテスト ▪ 手動 ▪ 製品展開
順序	ステップの実行順序。 **注:** ステップの順序によって、 パイプライン UI のカードの順序が決まります。 パイプライン UI のカードの順序は、タスクの実行順です。
オーケストレーションステージ	GitLab パイプラインジョブ名 (大文字と小文字を区別)。 **注:** GitLab CI パイプラインジョブとのステップ関連付けの場合、[オーケストレーションステージ] フィールドを構成する必要があります。
ビジネスサービス	ステップに適用される構成サービス。

オーケストレーションタスクが作成されたら、[オーケストレーションタスク] 関連リスト内の各オーケストレーションタスクを DevOps パイプラインステップに関連付けます。

3. オプション: ステップの [変更管理] チェックボックスをオンにして、 変更の促進 と対応する構成フィールドを有効にします。

注:
変更を迅速化するには、 変更管理 機能をインストールする必要があります。

変更受付	(Optional) 変更要求が作成されたときにパイプラインが一時停止しないように、ステップの変更受付を有効にする場合に選択します。 すべてのパイプラインデータが変更に含まれますが、パイプラインを続行するための承認は必要ありません。
変更承認グループ	(Optional) 変更要求の承認グループ。 変更承認グループは、DevOps変更要求のアサイン先グループになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	注: 選択したグループにメンバーとグループマネージャーが含まれていることを確認し、[承認者] フィールドが空にならないようにします。
変更タイプ	作成する変更要求タイプ。 ○ 標準 (デフォルト) ○ Standard ○ 緊急
変更モデル	変更要求の変更モデル。詳細については、「DevOps 変更モデル」を参照してください。
(Optional) Template (テンプレート) 注: このフィールドは、[変更タイプ] が [通常] または [緊急] の場合にのみ表示されます。	(Optional) 通常または緊急の変更要求のフィールドを自動入力するために使用するテンプレートのリスト。 テンプレートを選択するか、新しいテンプレートを作成します。
(Optional) 標準的な変更テンプレート 注: このフィールドは、[変更タイプ] が [標準] の場合にのみ表示されます。	標準的な変更要求に使用する標準的な変更テンプレートのリスト。 注: 標準的な変更タイプの場合、このフィールドは必須です。
変更をコントロールされた分岐	(Optional) (マルチブランチのみ)変更管理下にある分岐のカンマ区切りリスト。ワイルドカードがサポートされています。

手動GitLabジョブの変更管理を GitLab で設定できます。

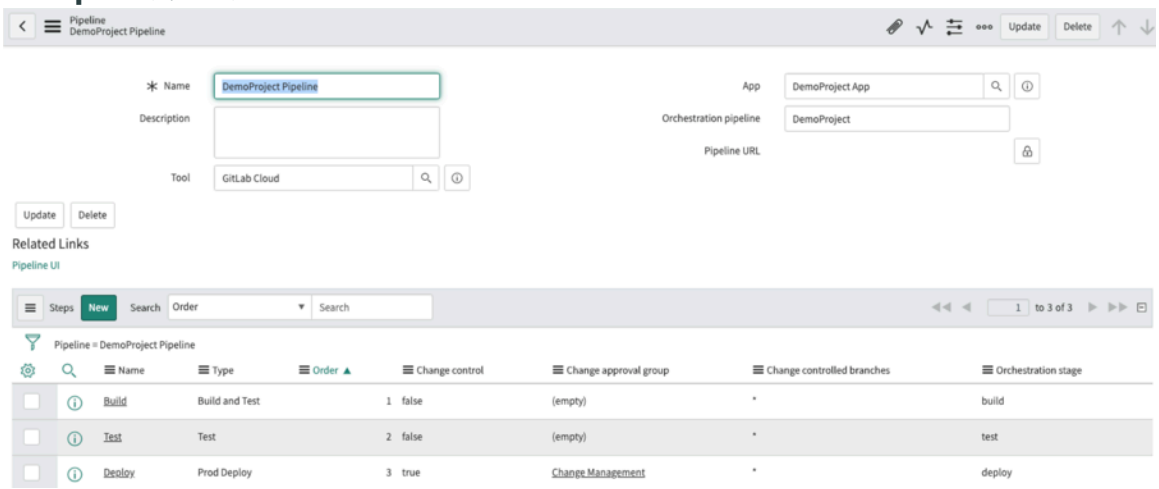
注:
変更コントロールを有効にする前に、パイプラインを少なくとも 1 回実行して完了する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example:

DevOps パイプライン



次のタスク
[での変更の促進 GitLab]

GitLab での一括コミット

一括コミットは GitLab でサポートされています。

大規模なコミットをサポートするには、次のアクションを実行します。

- ServiceNow 統合ハブアクションテンプレート - データストリーム (com.glide.hub.action_type.datastream) プラグインをインストールします。
- 最適なパフォーマンスを得るには、フローデザイナーの com.snc.process_flow.reporting.level プロパティを [オフ] に設定してフローログを無効にします。
- MID サーバー設定については、「 MID サーバーによるデータストリームアクションのサポート 」セクションを参照してください。

GitLab コードプッシュ Webhook は、通知で最大 20 件のコミットを送信します。プッシュのコミット数が 20 未満の場合、単一の受信イベントが作成され、ServiceNow インスタンスで処理されます。

プッシュされたコミットの数が 20 以上の場合、元のイベントから複数の受信イベントが作成され、新しいイベントごとに 19 のコミットのバッチが含まれます。元の受信イベントは無視としてマークされます。

現在、GitLab データストリームアクションは、1 回のプッシュで最大 10,000 件のコミットを処理できます。

手動で **GitLab** で **Webhook** を構成する

ジョブ、プッシュ、および問題の通知を DevOps アプリケーションに送信するように、GitLab で Webhook を手動で構成します。

始める前に
必要なロール：

- sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner DevOps チェンジベロシティ
- GitLab アドミン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

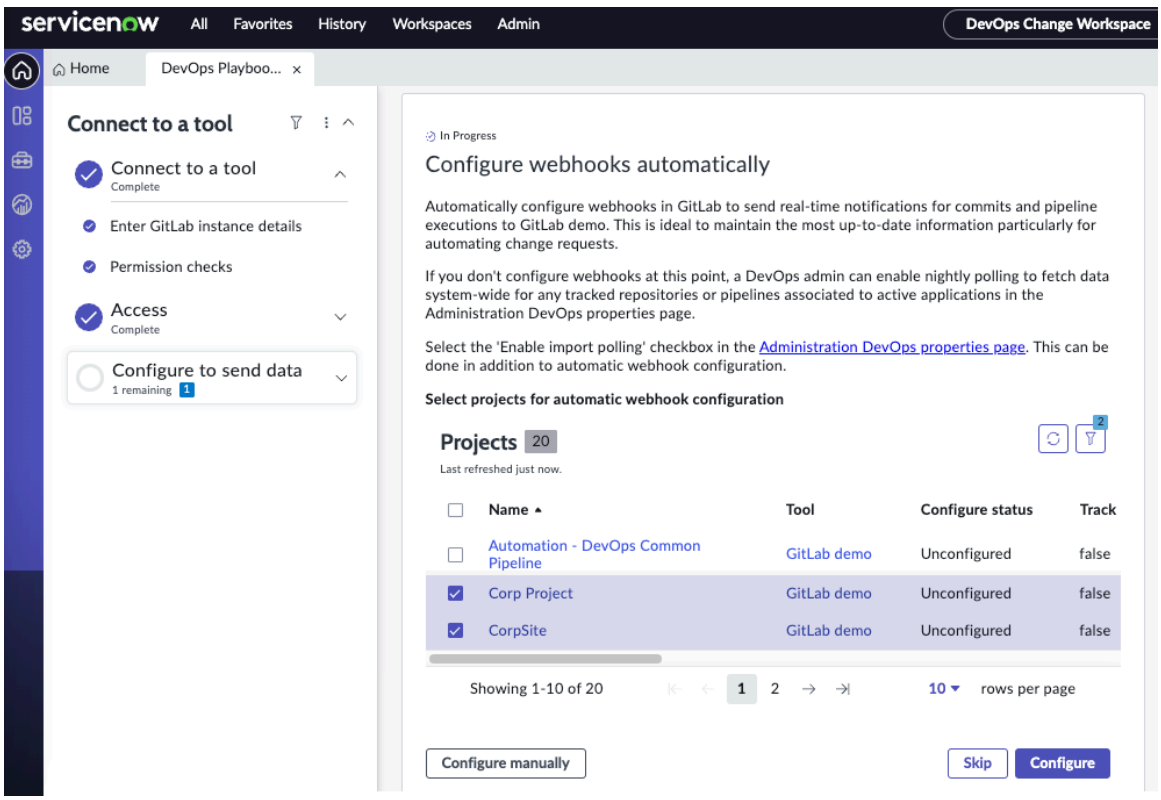
このタスクについて
追跡するすべてのプロジェクトに対して、次の 2 つのトリガーの Webhook を GitLab で作成します。

- プッシュイベント (コード機能)
- ジョブイベント (オーケストレーション機能)
- 問題イベント (計画機能)

DevOps チェンジベロシティ のGitLabツールレコードから手動構成にアクセスすることもできます。

手順

1. [GitLab] で、次に移動します。 プロジェクト > 設定 > **Webhook** をクリックし、Webhook を追加します。
2. DevOps チェンジベロシティ で、データを送信するようにツールインスタンスを設定するときに [手動で構成] を選択します。

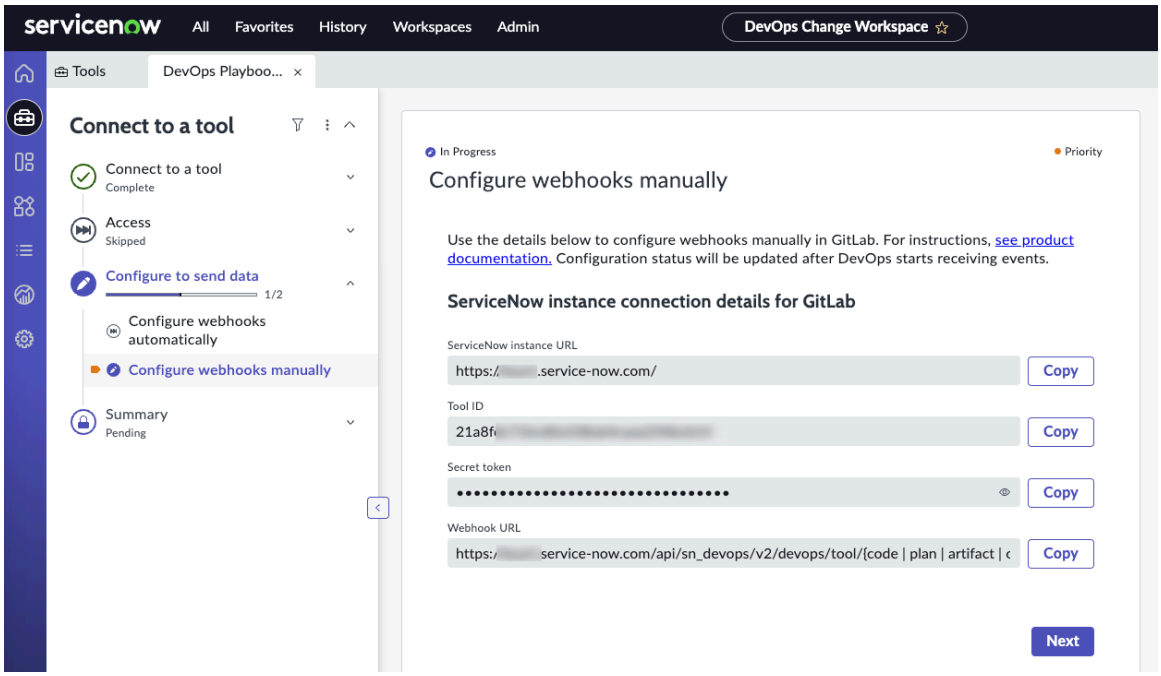


> **注:**
> DevOps チェンジベロシティ のGitLabツールレコードから手動構成にアクセスすることもできます。ツールレコードから、 構成 > 手動で構成.

3. GitLabの [接続の詳細] から **[Webhook URL]** フィールドDevOps チェンジベロシティコピーします。

> **注:**
> 適切なフィールドで [コピー] を選択して、値をクリップボードにコピーします。フィールドラベルが [コピー済み] に変わりますが、何度でもコピーできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. コピーした Webhook URL を変更してツールの詳細を反映させ、 GitLabに URL を貼り付けます。

   例：

   `https://<your instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality }?toolId=<your ToolId>`

   a. ツールに合わせて、 `ツール機能 {code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality}` のいずれかを選択します。
   例：

   `https://<your instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/code?toolId=<your ToolId>`

   b. 変更した Webhook URL を、GitLabインスタンスの新しい Webhook の **URL** フィールドにコピーします。

5. GitLabの ServiceNow インスタンス接続の詳細から [シークレットトークン] フィールドをコピーし、GitLabインスタンスの新しい Webhook の [シークレットトークン] フィールドに貼り付けます。

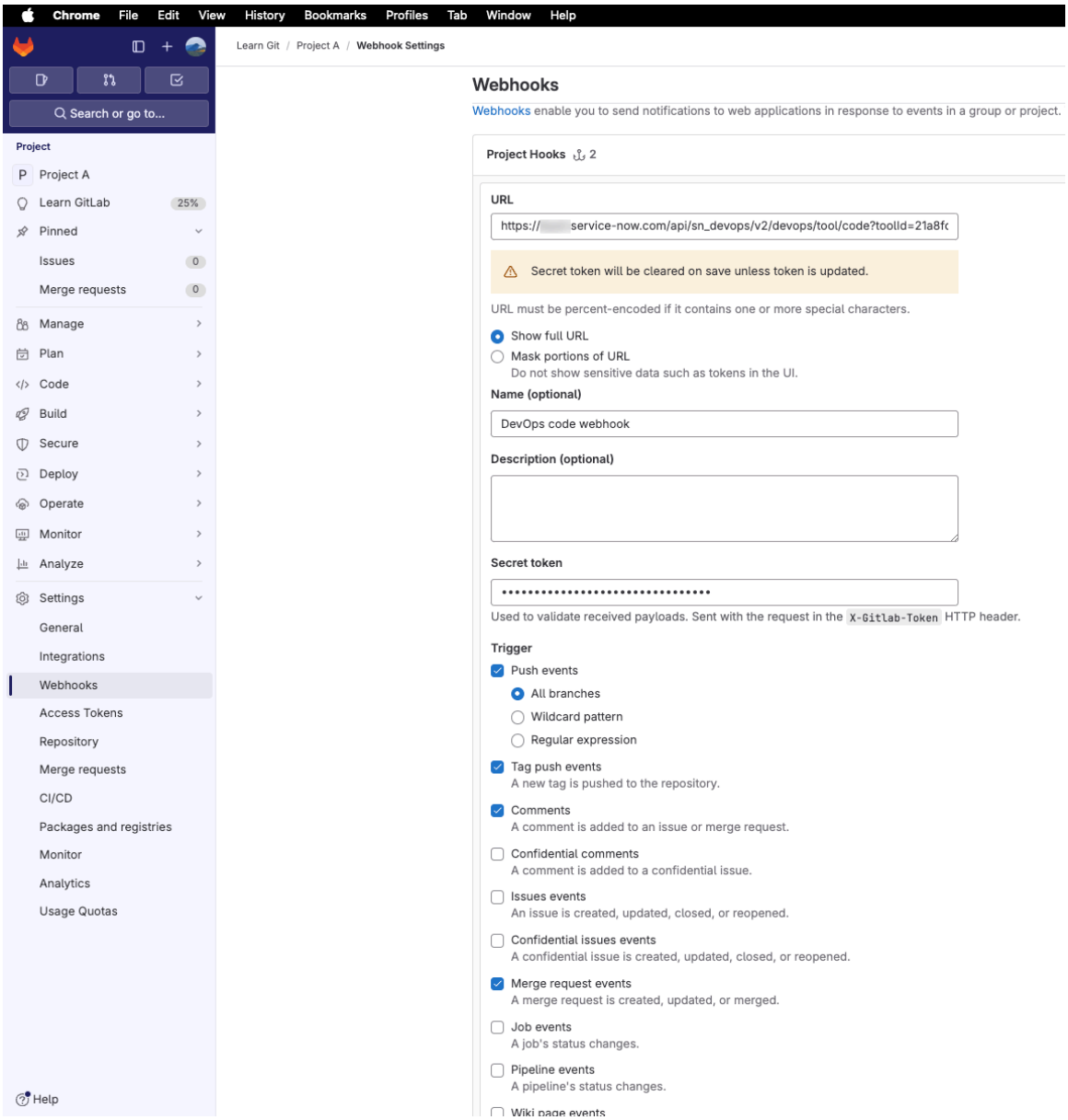
   フィールド値をコピー

移行元：DevOps チェンジベロシティ	宛先 GitLab
Webhook URL (変更済み)	URL
シークレットトークン	シークレットトークン

6. コーディング機能イベントの プッシュイベント、 タグプッシュイベント、 コメント、および 結合要求イベントの チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

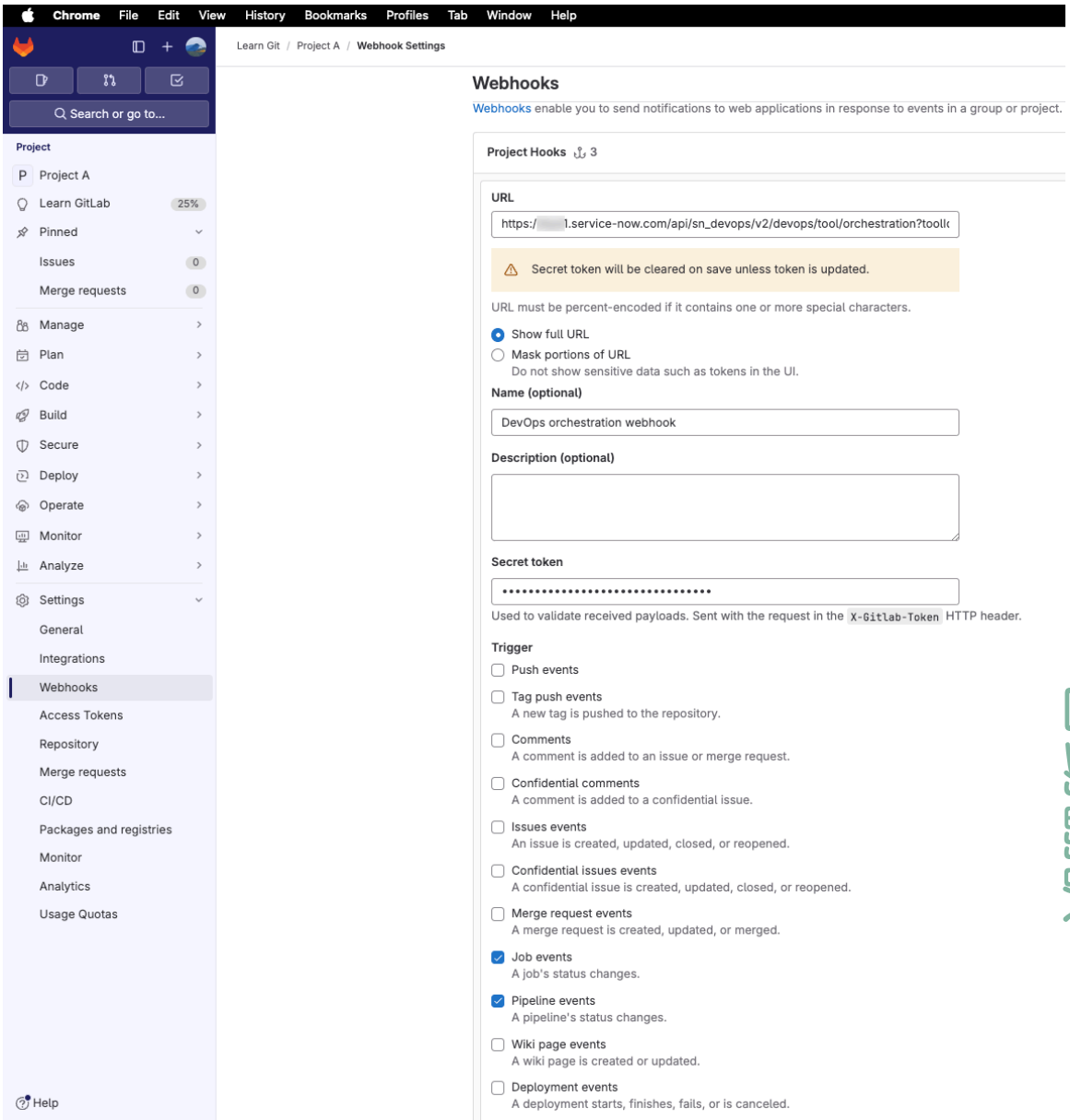


7. [**Webhook** の追加] を選択します。
8. 手順を繰り返して、 GitLab で計画およびオーケストレーション機能イベント用の Webhook を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

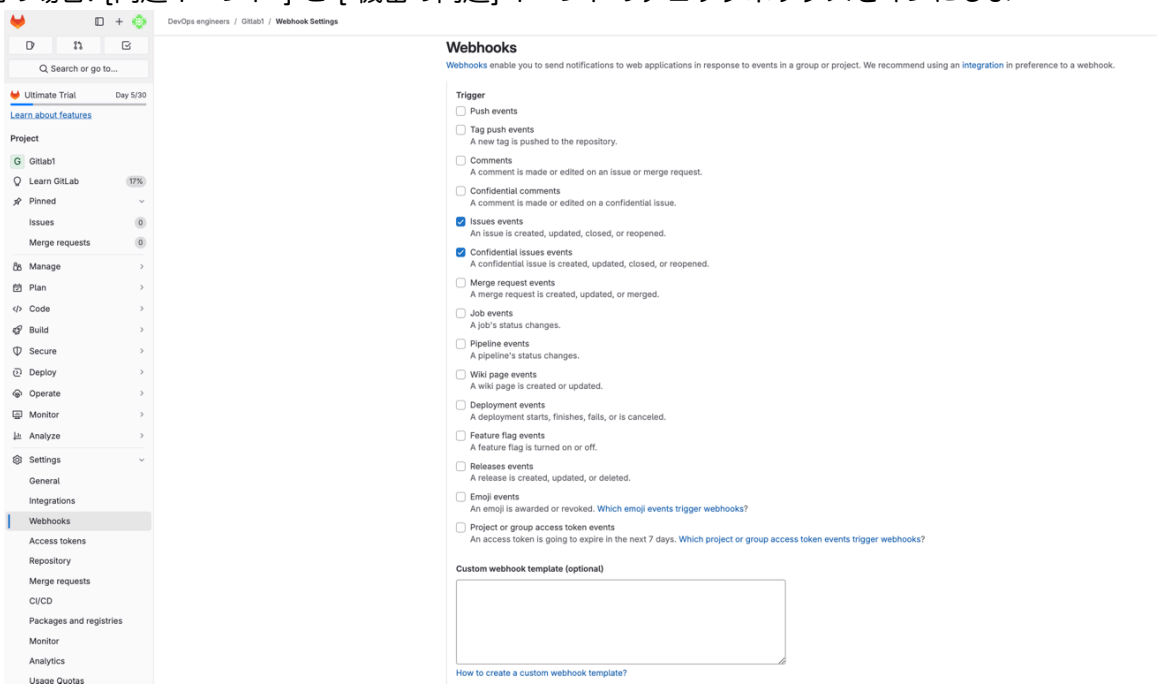
- オーケストレーションの場合: ジョブイベント と パイプラインイベントのチェックボックスをオンにします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

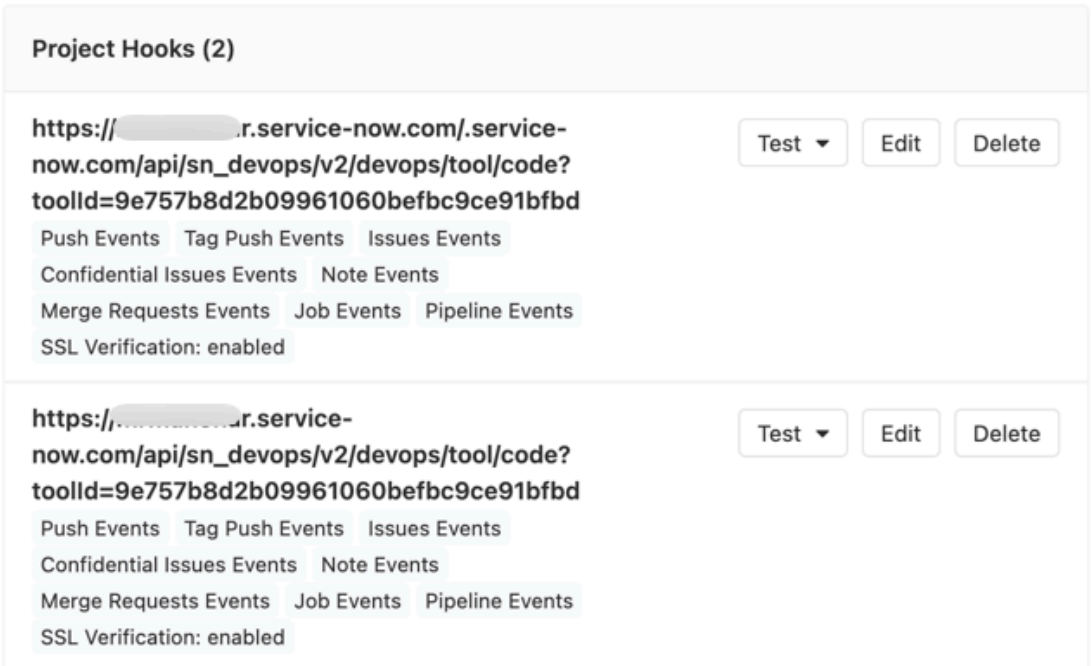
- 計画の場合: [問題イベント] と [機密の問題] イベントのチェックボックスをオンにしま



す。

9. [**Webhook** の追加] を選択します。

GitLabDevOps チェンジベロシティ統合用の Webhook:



での変更の促進 **GitLab**

変更の促進は、GitLabジョブのDevOps チェンジベロシティでサポートされています。

変更の促進は、次の方法で有効にすることができます。

- GitLab 用の ServiceNow カスタムアクションの使用
- 手動ジョブの使用

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

GitLab パイプラインからのテスト結果の公開

JUnit テストタイプの統合は、 GitLab でサポートされています。 GitLab 単体テストレポートは、JUnit レポート形式のテストレポートのみをサポートしています。さまざまなテストタイプを JUnit に変換して保持できます。詳細については、「 単体テスト レポート 」および 「単体テスト レポートの例」を参照してください。

テストツール統合では、GitLab単体テスト、機能テスト、およびパフォーマンステストのテスト結果をDevOpsで表示できます。

GitLab 並列ジョブを含むパイプライン

GitLab Docker イメージは、並列ジョブを含む GitLab パイプラインでの変更の作成をサポートしています。

注:
GitLabパイプラインに並列ジョブがある場合は、*when:manual*ではなく、GitLab Docker イメージを使用することをお勧めします。Docker イメージの詳細についてはGitLab汎用 Docker コンテナイメージを使用したパイプラインのカスタムアクションの実装を参照してください。

並列ジョブを示すサンプル yaml パイプライン:

```
image: servicenowdocker/sndevops:3.1.0  # Update docker version per your current version.
stages:
  - pre-build
  - build
  - test
  - pre-prod
  - prod


Scan PreProd:
  stage: pre-build
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Check policies in PreProd:
  stage: build
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - exit 1  # Simulating a failed test job
  allow_failure: true  # Allow this job to fail without stopping the pipeline

Check policies in Prod:
  stage: build
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Deploy App in Test:
  stage: test
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    - echo $CI_JOB_NAME

Deploy App in PreProd:
  stage: pre-prod
  needs:
    - job: "Deploy App in Test"
    - job: "Check policies in PreProd"
  allow_failure: false
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true}"



Deploy App in Prod:
  stage: prod
  needs:
    - job: "Deploy App in PreProd"
    - job: "Check policies in Prod"
  allow_failure: false
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true}"
```

手動ジョブの変更の促進

DevOps チェンジベロシティ のツールレコードページでパイプラインの変更追跡を有効にします。

変更要求によってパイプライン実行を再開またはキャンセルするには、変更管理下にある GitLab ジョブに次の指示が必要です。

- `when:` 手動
- `allow_failure:` 偽

例：

```
deploy:
  stage: deploy
  tags:
    - local-runner1
  when: manual
  allow_failure: false
  script:
    - echo 'Deploy'
```

注:
`when:manual`ベースの変更の場合、特定のステージで変更要求を作成するには、前のすべてのステージが正常に完了する必要があります。前のステージのいずれかが呼び出されないか成功しない場合、現在のステージが直前のステージに依存していない場合でも、変更要求はServiceNow内に作成されません。

GitLab パイプライン並列ステージは、 GitLab Docker イメージでサポートされています。詳細については、「GitLab 並列ジョブを含むパイプライン」と「汎用 Docker コンテナイメージを使用したパイプラインのカスタムアクションの実装」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GitLabジョブの構成方法の詳細については、CI/CD パイプライン構成リファレンス を参照してください。

その他の考慮事項:

- `allow_failure`が true に設定されている場合、変更が却下されてもパイプラインは続行されます。
- GitLabで適切なロールアクセス権を持つユーザーは、変更要求のステータスに関係なく、パイプラインのブロックを解除して続行できます。

GitLab 変更の促進動作

手動実行	段階的な変更の促進	承認された変更要求	結果
はい	要	N/A (該当なし)	手動ジョブが変更管理下にある場合は、変更が自動的に作成されます。
		要	手動ジョブは自動的に実行されます。
		いいえ	手動ジョブは自動的に却下/失敗します。
	いいえ	N/A (該当なし)	手動ジョブは、GitLab UI を介したパイプライン所有者からの手動介入を待機します (既定の動作)。
いいえ	はい	N/A (該当なし)	変更要求は作成されません。

注:
並列ジョブは、ジョブが実行のためにキューに入れられた順序に基づいて順番に表示されます。

Jenkinsと**DevOps** チェンジベロシティとの統合

Jenkins インスタンスに接続してパイプライン定義を検出し、リアルタイム通知またはポーリングを設定して、変更のトレーサビリティと自動化を有効にします。

Jenkins 統合の概要

DevOps チェンジベロシティ は、 Jenkins ツールとさまざまな種類のパイプラインタイプ (単一パイプライン、マルチブランチパイプライン、フォルダー、フリースタイルプロジェクトタイプなど) のオーケストレーション機能をサポートしています。フォルダーでは、デフォルトで 3 つのレベルがサポートされています。JenkinsDevOps チェンジベロシティと統合すると、Jenkinsパイプラインからデータを取得して、エンドツーエンドのトレーサビリティを実現し、変更の自動化のためのポリシーを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始めましょう

Jenkins を DevOps にオンボーディング 変更速度管理

JenkinsインスタンスをDevOps チェンジベロシティに接続して、Jenkinsパイプラインからアーティファクト、テスト結果、スキャン結果などのデータを取得します。直感的なエクスペリエンスを実現するために、ワークスペース DevOps チェンジベロシティへのオンボードJenkins —ワークスペース を使用してオンボーディングすることをお勧めします。

次のいずれかまたは両方の認証方法を使用して接続できます。

- DevOps 統合ユーザー認証情報を使用するベーシック認証。

  統合ユーザー認証情報の詳細については、「 での統合ユーザーアカウントの設定 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

- ツール接続中に生成されたシークレットトークン。

リアルタイムデータを送信するように Jenkins プラグインを設定する

パイプライン実行のリアルタイム通知をDevOps チェンジベロシティに送信するようにJenkinsを自動的に構成します。リアルタイム通知は、特に変更要求を自動化する場合に、最新の情報を維持するのに理想的です。プラグインの設定の詳細については、「Jenkinsプラグインを構成」を参照してください。

注:

- DevOps コンフィグを使用している場合は、ベーシック認証を使用してJenkinsに接続することをお勧めします。
- 使用するベーシック認証情報とシークレットトークンが有効であることを確認する必要があります。

注:
Jenkins は、J Unit によるテスト機能もサポートしています。テストツール統合では、Jenkins単体テスト、機能テスト、およびパフォーマンステストのテスト結果をDevOpsで表示できます。

Jenkinsをオンボーディングするには、次のいずれかのオプションを使用します。ガイド付きエクスペリエンスの場合は、ワークスペースを使用してツールをオンボーディングします。または、 サービスカタログ または クラシック エクスペリエンスを使用することもできます。

DevOps チェンジベロシティへのオンボード**Jenkins —**ワークスペース

DevOps 変更ワークスペースプレイブックを使用して Jenkins インスタンスに接続し、パイプラインを検出します。

始める前に
DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

Jenkins 用の **ServiceNow DevOps** プラグインをインストールして有効にします。既にインストールされている場合は、最新バージョンに更新してください。手順については、「Jenkinsプラグインを構成」を参照してください。

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

自動翻訳

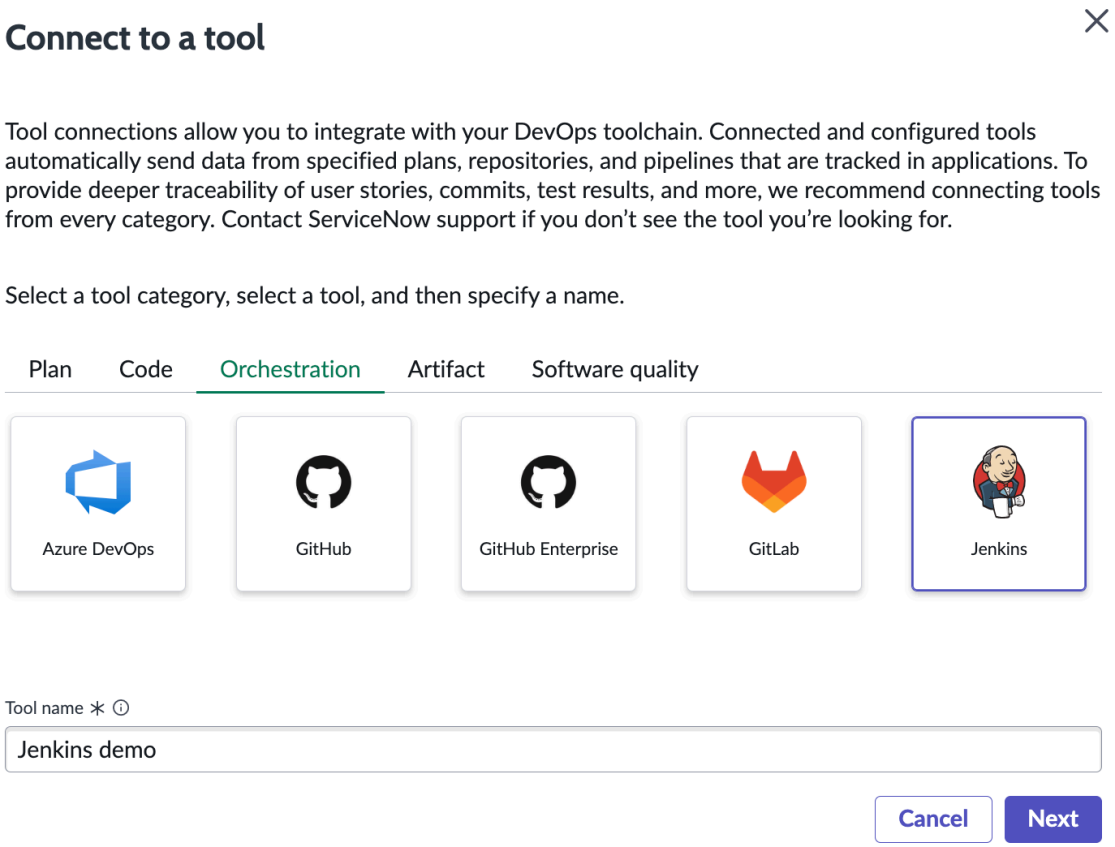
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用して、オンボーディングJenkinsへのプレイブックを開きます。
セットアップを簡素化するために、そのアプリケーションでどの特定のパイプラインを関連付けて追跡する必要があるかもわかっている場合は、アプリケーションからツールを接続できます。これにより、 Jenkins からデータを簡単に関連付けてインポートすることもできます。

   重要:
   ツールへの接続中にパイプラインなどのツールオブジェクトを検出して追跡する場合は、アプリケーションモジュールからツールを接続する必要があります。

2. [ツール名] フィールドに、ツールの名前を入力します。



3. **Jenkins** インスタンスの詳細に関するプレイブックアクティビティ:

   a. Jenkins インスタンスの URL を入力します。

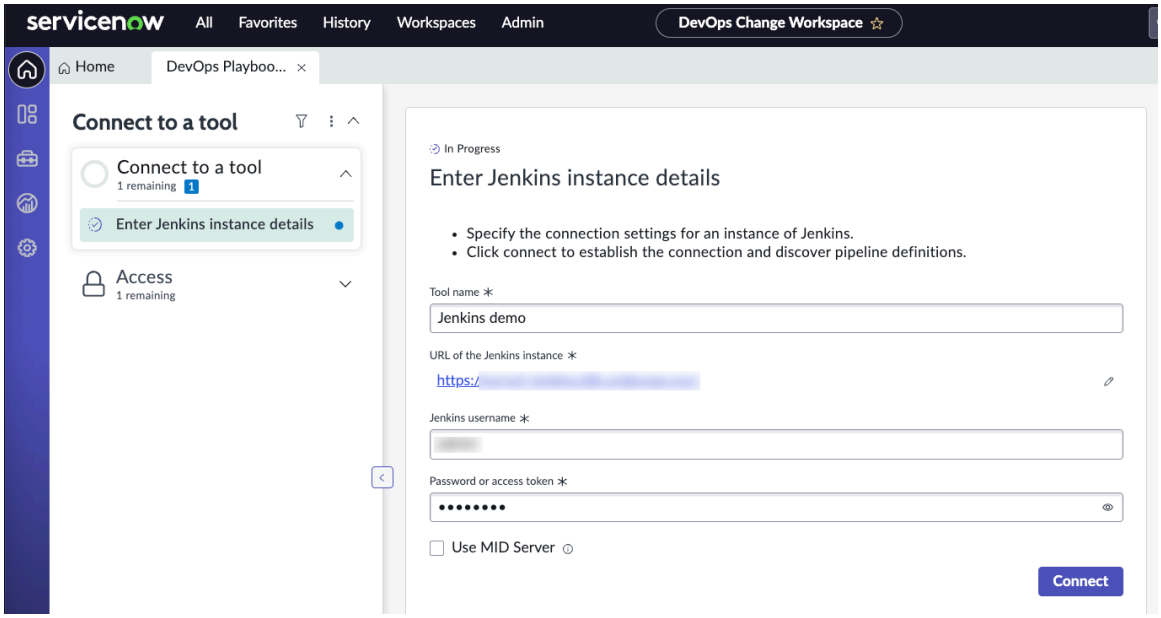
   b. Jenkinsインスタンスのログイン認証情報 (パスワードまたはアクセストークンまたは API トークン) を入力します。
   API トークンを生成するには、「 API トークン認証を使用した Jenkins への接続」を参照してください。

   c. Jenkins インスタンスが MID サーバーに接続されている場合は、[MID サーバー] オプションを選択し、その詳細を入力します。
   ツールインスタンスがオンプレミスでホストされている場合は、MID サーバーが必要です。MID サーバーの詳細については、「MID サーバーの選択」を参照してください。

自動翻訳

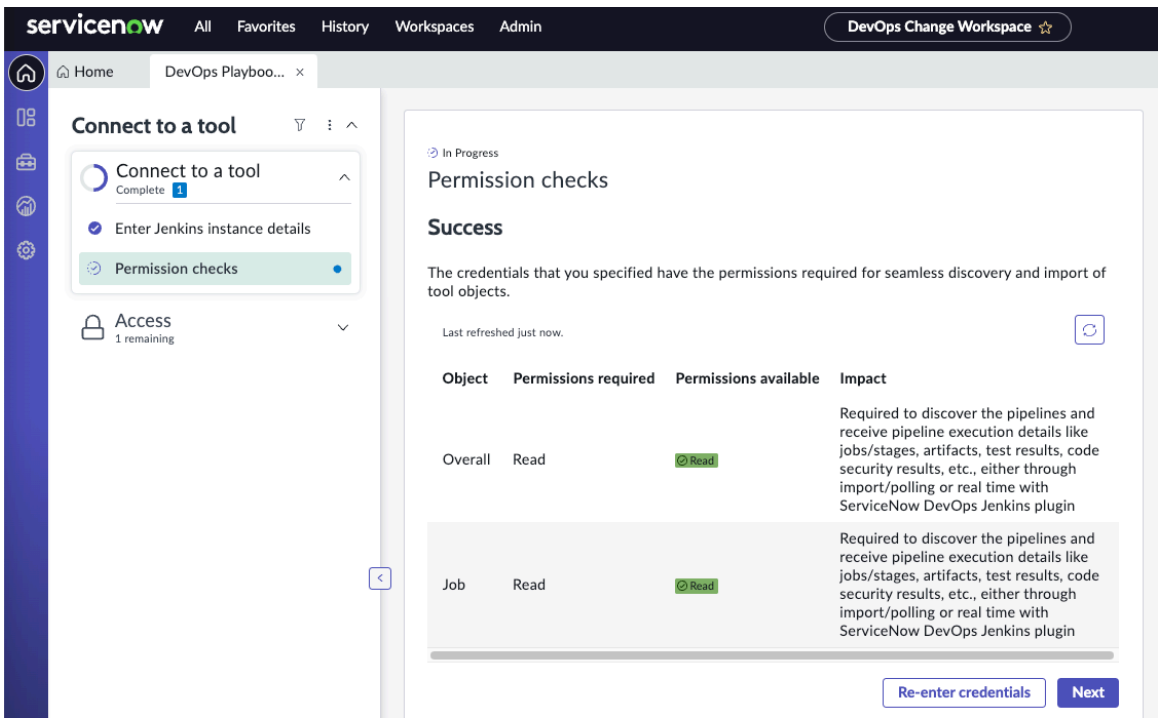
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. **[Connect** (接続)] を選択します。



5. 入力した認証情報に対して権限チェックが実行されます。
必要な権限と利用可能な権限が表示されます。より適切な権限を持つ認証情報を入力する場合は、[認証情報の再入力] を選択します。必要なすべての権限の詳細については、「DevOpsツールに必要な権限 のJenkins権限」を参照してください。

必要な権限の一部を持っていない場合でも、ツール接続を続行することを選択できます。



6. **[Next]** を選択します。
7. ツールのアクセス権を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ツールへのアクセスを制御する場合は、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを [管理担当者] フィールドに追加します。

グループ内のこれらのユーザーが実行できるタスクは、アサインされたロールによって異なります。

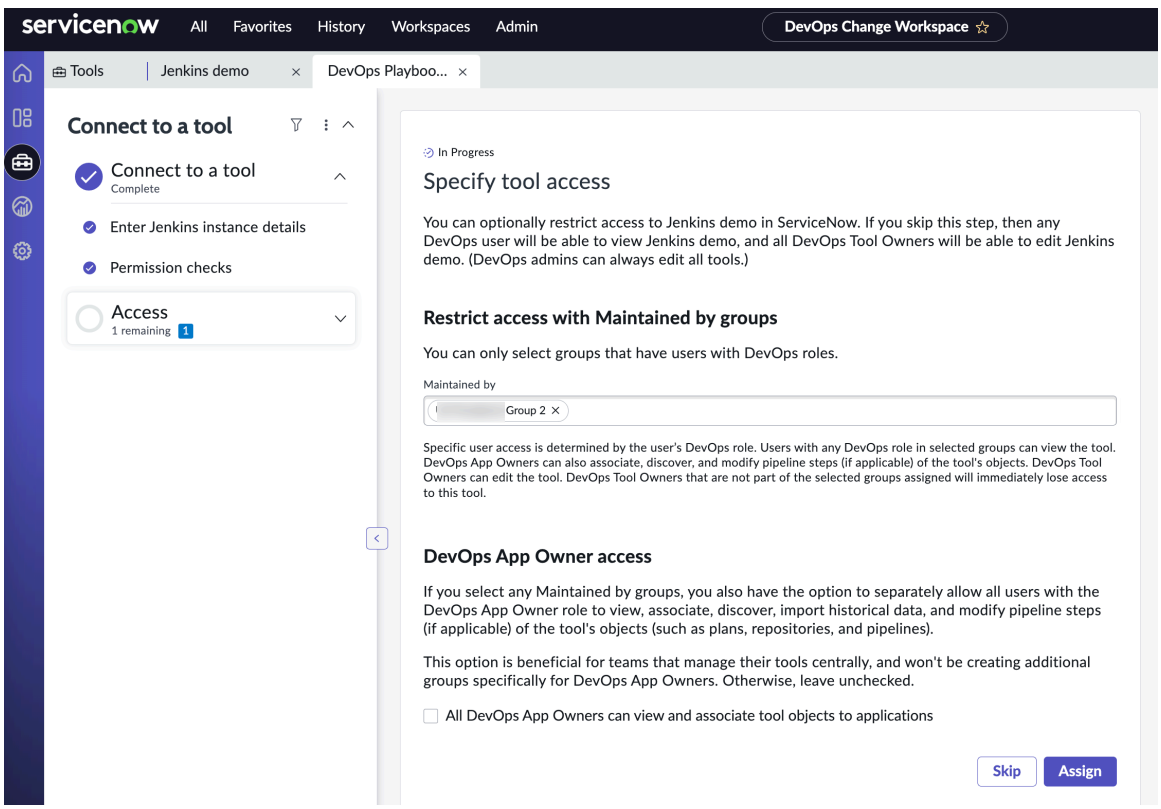
- DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
- DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
- DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
- その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

> **注:**
> グループを選択せずにこの手順をスキップすると、 DevOps ツールオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールを編集できます。

b. ツールへのアクセスを制御することを選択した場合、 すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる オプションが選択可能になります。

このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

c. [アサイン] を選択します。

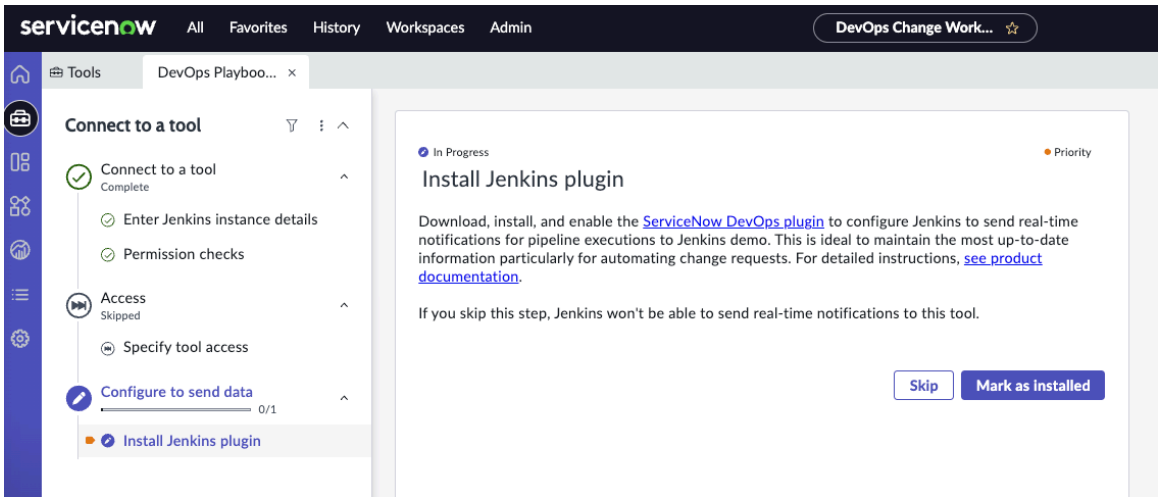


8. Jenkins の ServiceNow DevOps プラグインをインストールします。

拡張の詳細については、「 Jenkinsプラグインを構成」を参照してください。

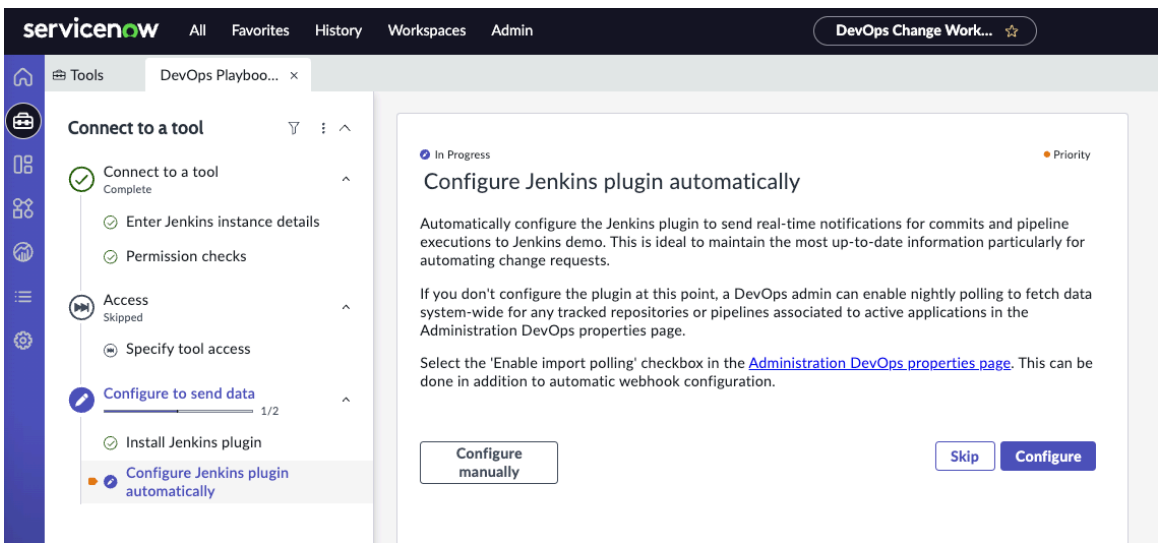
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



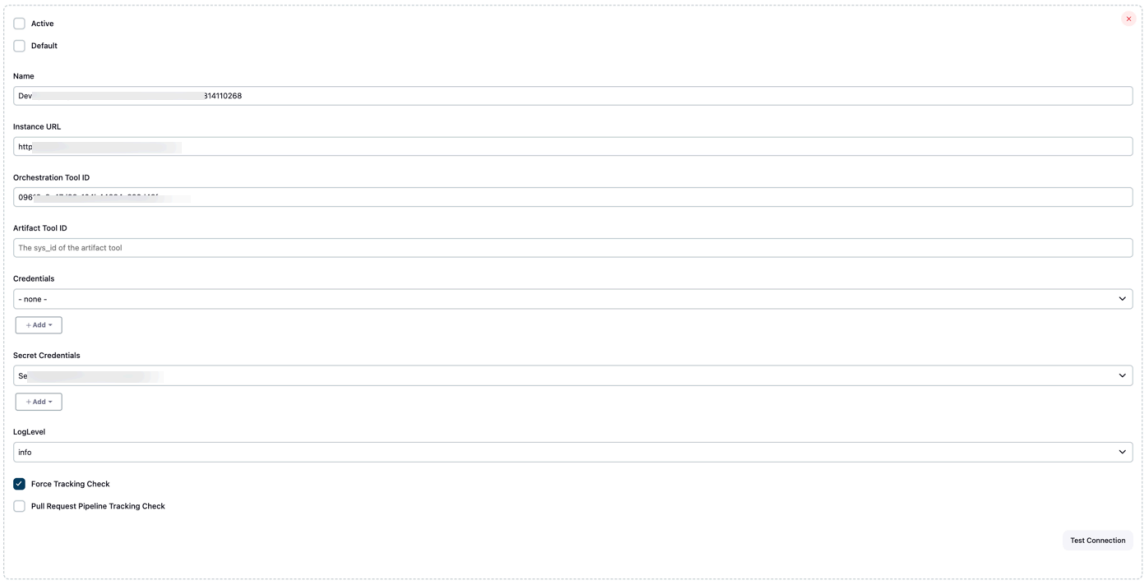
9. Jenkinsインスタンスに **ServiceNow DevOps** 構成を自動的に設定するには、[構成] を選択します。

> **重要:**
>
> - まず、Jenkins用の **ServiceNow DevOps** プラグインをインストールして有効にする必要があります。既にインストールされている場合は、最新バージョンに更新してください。手順については、「Jenkinsプラグインを構成」を参照してください。
> - Webhook を自動的に構成するには、 Jenkins アドミンアクセス権が必要です。
> - このツールを自動的に構成することを選択すると、Jenkins の **ServiceNow DevOps** 構成の既存の設定が上書きされます。
> - 合計 10 個の ServiceNow 構成を追加できます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Jenkins で Webhook を手動で構成するには、「 Jenkins の Webhook を手動で構成」を参照してください。

また、管理モジュールの [ポーリングを有効にする] プロパティオプションを選択することで、夜間のポーリングを有効にして追跡対象のパイプラインのデータを取得することもできます。「DevOps チェンジベロシティのプロパティ」を参照してください。

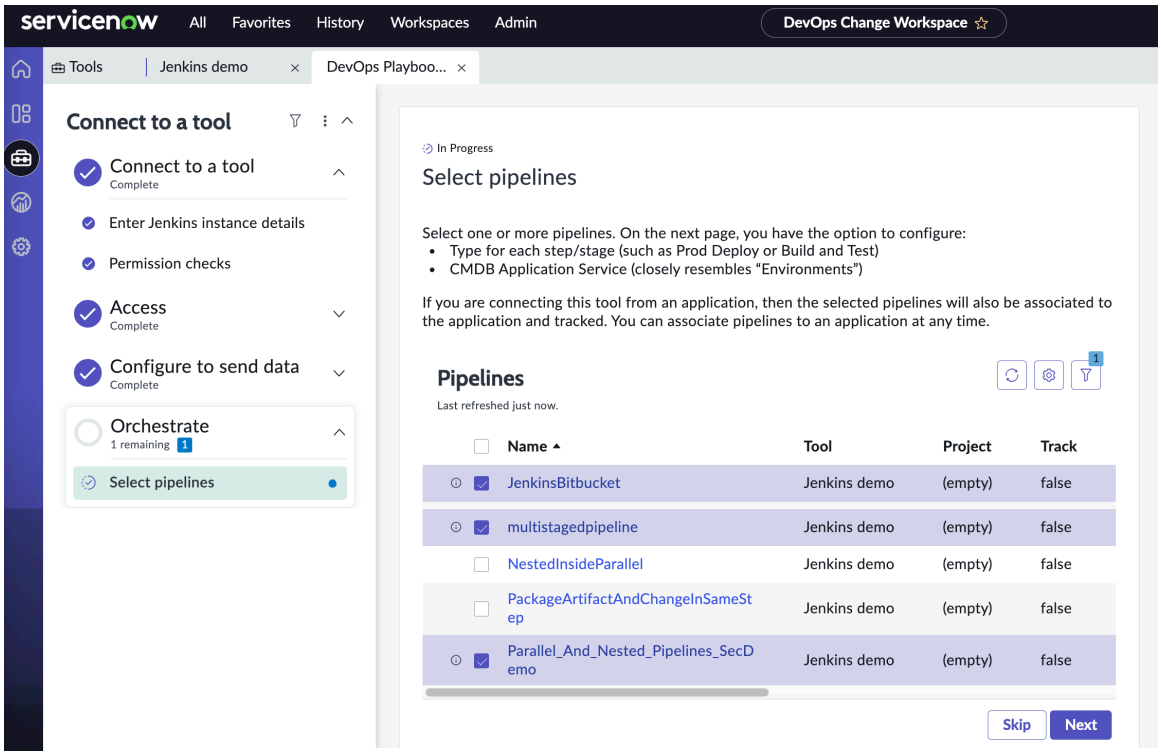
重要:

- ホームページまたはツールモジュールから接続している場合は、接続が完了し、[概要] ページが表示されます。
- アプリケーションモジュールから接続している場合は、インスタンスで利用可能なパイプラインが検出されます。それらから履歴データを追跡してインポートできます。

10. [パイプラインを選択] プレイブックアクティビティから追跡するパイプラインを選択します。選択したパイプラインごとに、最後の正常な実行のすべてのステップがインポートされます。

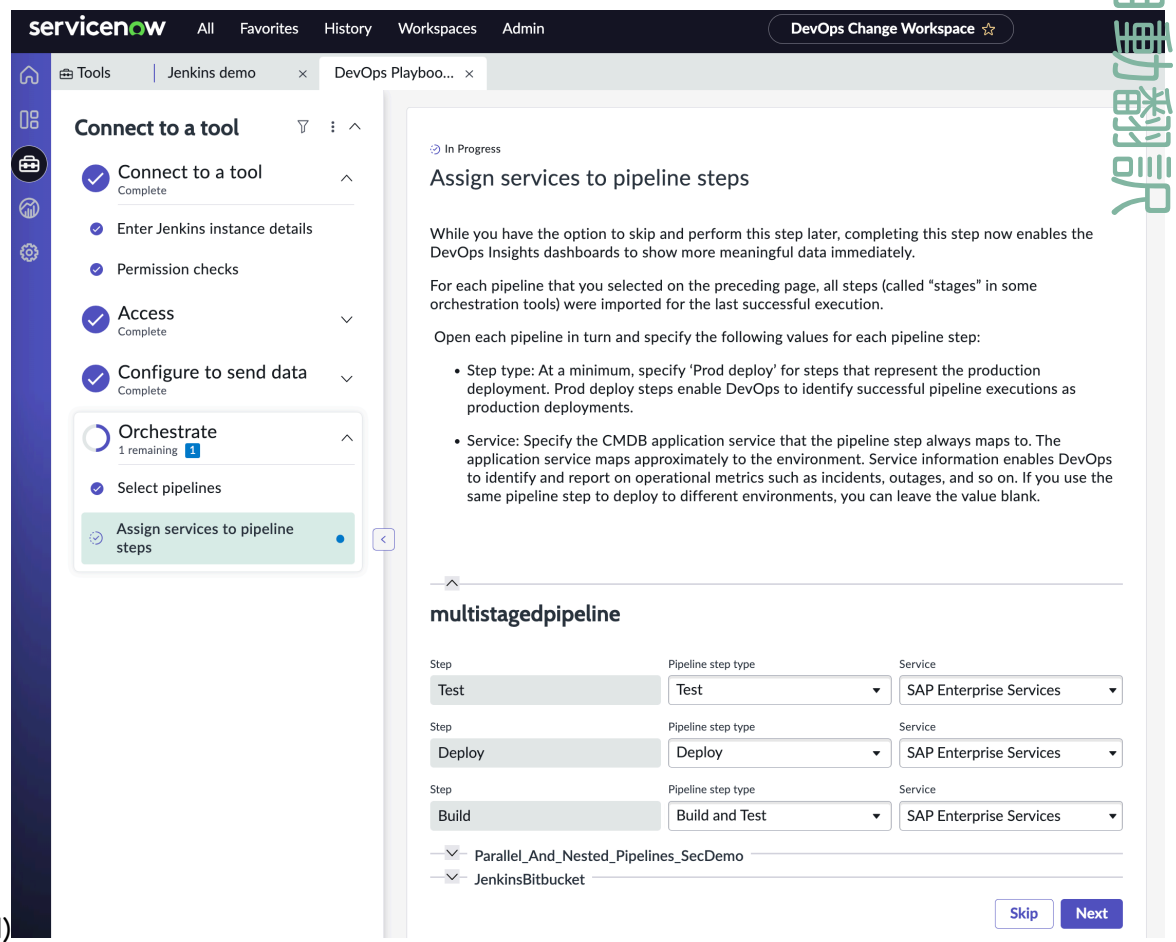
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



11. オプション: [パイプラインステップにサービスをアサイン] アクティビティで、各パイプラインステップの ステップタイプ と サービス を指定します。

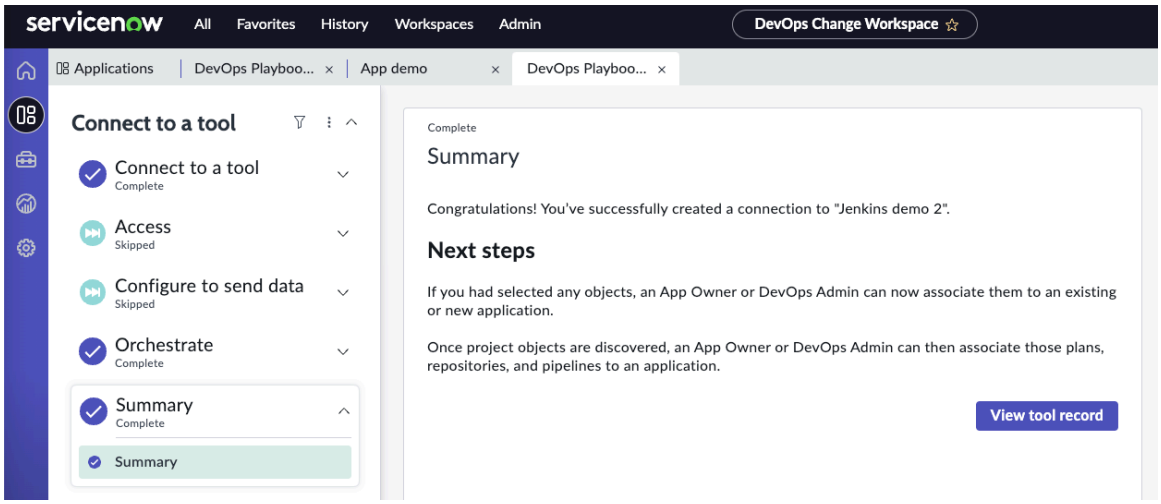
(Optional)



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツールのオンボーディングの一環としてこの手順を完了すると、 DevOps インサイト ダッシュボードに意味のあるデータがより多く即座に表示されます。

12. パイプラインデータをインポートする場合は、日付範囲を選択して [送信] を選択します。
13. [概要] ページで、[ツール レコードの表示] を選択して、接続されたJenkins ツールの詳細を確認します。



注:
ツールの認証情報が変更された場合は、 ServiceNow インスタンスで認証情報を更新する必要があります。詳細については、「でのサードパーティツールの認証情報の更新 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

タスクの結果
Jenkins ツールが DevOps チェンジベロシティ に正常にオンボーディングされました。

関連情報

ツールレコードから Webhook を構成

DevOps チェンジベロシティへのオンボードJenkins –サービスカタログ

ServiceNow サービスカタログを使用してJenkinsインスタンスを接続し、アーティファクト、テスト結果、スキャン結果などのデータを取得します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > アイテムの管理 をクリックし、 DevOpsを検索します。

   注:
   従業員センターまたはサービスポータルからサービスカタログにアクセスすることもできます。

2. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] と **[DevOps** ツールのオンボーディング] を選択してアクティブ化します。
3. アクティブ化した後、[**DevOps** ツールのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [DevOps ツールのオンボーディング (DevOps Tool Onboarding)] フォームで、ツールの詳細を入力します。

フィールド	説明
ツール名	Jenkins 統合の名前。
ツール統合	[Jenkins] を選択します。
ツール URL	Jenkins インスタンスの URL。
ツールユーザー名	Jenkins インスタンスのユーザー名。
ツールパスワード/アクセストークン	Jenkins インスタンスの認証情報にアクセスします。
MidServer を使用	オプション。MID サーバーに接続されているオンプレミスツールの MID サーバーを選択します。アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。

Jenkins に接続するために認証情報に必要なすべての権限のリストについては、「DevOpsツールに必要な権限Jenkins権限」を参照してください。

5. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
要求が作成されます。要求が承認されると、ツールが接続されて検出されます。
6. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] を選択します。
7. [DevOps アプリのオンボーディング] フォームで、次の詳細を入力します。

新しいアプリを作成しますか、それとも既存のアプリに追加しますか？	新しいアプリを作成するか、既存のアプリを使用するかをオプションから選択します。
アプリケーション	作成または使用するアプリの名前を入力します。
オンボーディングパイプライン	接続された Jenkins ツールの名前を入力します。
パイプライン	Webhook を構成し、履歴データをインポートするパイプラインを選択します。
インポート元とインポート先	データをインポートする日付を選択します。デフォルトでは、過去 30 日間が選択されています。最大 90 日間のデータのインポートを選択できます。
オンボーディングリポジトリ	空のままにします。
オンボーディング計画	空のままにします。

8. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
要求が作成されます。要求が承認されると、パイプラインオブジェクトがアプリレコードに関連付けられ、リアルタイムの追跡が可能になります。選択したパイプラインの履歴データもインポートされます。インポートされたパイプラインでは、[追跡] フィールドが自動的に有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps チェンジベロシティ へのオンボードJenkins - クラシック

Jenkinsインスタンスを接続してパイプラインを検出および追跡し、オーケストレーションタスクをインポートしてエンドツーエンドのトレーサビリティと変更の自動化を実現します。

始める前に

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

Jenkins 用の **ServiceNow DevOps** プラグインをインストールして有効にします。既にインストールされている場合は、最新バージョンに更新してください。手順については、「Jenkinsプラグインを構成」を参照してください。

このタスクについて

アクション：

- Jenkinsに接続し、DevOpsツールレコードを送信するときに Webhook URL を取得します。
- オーケストレーションタスクとパイプラインを検出します。
- タスク実行レコードとステップ実行レコードをインポートします。

> **注:**
> Jenkins API トークンを使用して、Jenkins との接続を認証できます。詳細については、「API トークン認証を使用した Jenkins への接続」を参照してください。

手順

1. DevOps でツールレコードを作成して、Jenkins に自動的に接続して Webhook URL を取得します。

   a. 次のように移動する。 **DevOps** > ツール > 新規作成 (従来) レコードを作成します。

   b. ツール名を入力し、ツールの詳細を入力します。

ツール統合	Jenkins
ツール URL	Jenkins ツール URL 例： https://jenkins.com
ツールユーザー名	Jenkins ユーザー名
ツールパスワード/アクセストークン	Jenkins 生成するパスワード、アクセストークン、または API トークン。 **注:** API トークンを生成するには、「 API トークン認証を使用した Jenkins への接続」を参照してください。

   Jenkins に接続するために認証情報に必要なすべての権限のリストについては、「DevOpsツールに必要な権限Jenkins権限」を参照してください。

   c. MID サーバーに接続されているオンプレミスツールのMID サーバーを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[アプリケーション] の値は自動的に [DevOps] に設定され、[機能] の値は REST に設定されます。

d. [**Submit** (送信)] を選択します。
ツールが正常に接続されました。

ツールが正常に作成されると、ツールレコードページが表示されます。

2. ツールへのアクセスを制御する場合は、[アクセス] タブの [管理担当者] フィールドに、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを追加します。

   グループ内のユーザーが実行できるタスクは、ユーザーにアサインされたロールによって異なります。

   - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
   - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
   - DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
   - その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

   注:
   [管理担当者] フィールドでは、DevOpsロールを持つユーザーを含むグループのみを選択できます。

   ツールへのアクセスを制限することを選択した場合、[すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる] オプションが選択可能になります。このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

3. [検出] をクリックして、既存のオーケストレーションタスク (ステージJenkins) とパイプラインを検出します。

   注:
   オーケストレーションタスクとパイプラインは、 `sn_devops.discover.folder.depth` プロパティで指定されたレベルにネストされたフォルダーに対して検出されます。詳細については、「 DevOps とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   レコードは、対応する関連リストに追加されます。

4. [オーケストレーションタスク] 関連リストから検出されたレコードを開き、[インポート] 関連リンクをクリックして、オーケストレーションタスクから履歴データをインポートします。
インポートされたタスク実行レコードとステップ実行レコードは、対応する関連リストに追加されます。

での **Jenkins** パイプラインのモデル化 **DevOps**

パイプラインをアプリにマッピングし、パイプラインステップDevOpsJenkinsステージにマッピングすることで、Jenkinsパイプラインをモデル化します。

始める前に

ServiceNow DevOps 用の Jenkins プラグインは、オーケストレーションツールがServiceNow DevOpsと通信し、パイプライン実行の特定の側面を制御できるように、変更の促進を有効にするために提供されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Jenkins マーケットプレイスからプラグインをインストールします。Jenkins インスタンスの **[Jenkins** の管理] > [システム構成] > [プラグイン] に移動します。**ServiceNow DevOps** プラグインを検索して選択し、[インストール] を選択します。

必要なロール:sn_devops.admin

このタスクについて
スクリプト化されたパイプライン (Jenkinsfile) とフリースタイルジョブの両方がサポートされています。

Jenkinsfile パイプラインの場合、パイプラインステップは手動ではなく自動的に作成、マッピングされ、オーケストレーションタスクに関連付けられます。

手順

1. パイプラインを DevOps のアプリにマッピングします。

a. 次のように移動する。 **DevOps** > アプリ **&** パイプライン > アプリ をクリックし、パイプラインに関連付けるアプリケーションレコードを開きます。

b. [パイプライン] 関連リストで、[編集...] をクリックしてアプリに関連付けるパイプラインを選択するか、[新規] をクリックしてパイプラインを作成します。
新しいパイプラインの場合は、Jenkins で指定されている完全なプロジェクト名を使用して、[オーケストレーションパイプライン] フィールドに入力します。

> 注:
> パイプラインをアプリに関連付けると、インポート中にパイプラインステップもフェッチされます。

c. [**Submit** (送信)] を選択します。

2. パイプラインレコードを再度開き、[追跡] チェックボックスをオンにして、パイプラインからイベントが受信されるようにします。

> 注:
> パイプラインをDevOpsと統合するには、[追跡] チェックボックスをオンにする必要があります。

3. オーケストレーションタスクが作成されるように、Jenkinsの各パイプラインステージにマッピングするDevOpsステップを自動または手動で作成します。

- 宣言型パイプラインまたはスクリプト化パイプラインの場合は、 Jenkins パイプラインを実行して、 DevOps でパイプラインステップを自動的に作成してマッピングします。

  実行中に Jenkins パイプラインからステップ通知を受信すると DevOps パイプラインステップが自動的に作成、マッピングされ、関連付けられます。

- フリースタイルジョブの場合は、各パイプラインステップを手動で作成し、 Jenkins パイプラインジョブにマッピングします。

  [ステップ] 関連リストで [新規] をクリックして、Jenkinsパイプラインステージ ([オーケストレーションステージ] フィールド) ごとにDevOpsステップを作成します

> 注:
> 各ステップの [オーケストレーションステージ] フィールド値では大文字と小文字が区別され、対応する Jenkins パイプラインステージの元の名前と一致する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Name (名前)]	パイプラインステップの名前。
パイプライン	ステップが構成されているパイプライン。
タイプ	パイプラインステップタイプ。 ▪ 構築とテスト ▪ テスト ▪ 展開 ▪ 展開とテスト ▪ 手動 ▪ 製品展開
順序	ステップの実行順序。 **注:** ステップの順序によって、 パイプライン UI のカードの順序が決まります。 パイプライン UI のカードの順序は、タスクの実行順です。
オーケストレーションステージ	Jenkins パイプラインステージ名 (大文字と小文字を区別)。 **注:** Jenkinsパイプラインステージにステップを関連付けるには、[オーケストレーションステージ] フィールドを設定する必要があります。
ビジネスサービス	ステップに適用される構成サービス。

オーケストレーションタスクが作成されたら、[オーケストレーションタスク] 関連リスト内の各オーケストレーションタスクを DevOps パイプラインステップに関連付けます。

4. オプション: パイプラインのタイプに基づいて、自動または手動で変更コントロールを有効にします。
   - 宣言型パイプラインまたはスクリプト化されたパイプラインの場合、パイプラインで snDevOpsChange スクリプトを使用した場合は、 Jenkins パイプラインを実行して変更コントロールを自動的に有効にします。フリースタイルジョブに提供されている手順に従って、手動で変更コントロールを有効にすることもできます。
   - フリースタイルジョブの場合は、ステップの [変更コントロール] チェックボックスをオンにして、 変更の促進 と対応する構成フィールドを有効にします。

     注:
     変更を迅速化するには、ServiceNow 変更管理 をインストールする必要があります。

変更受付	(Optional) 変更要求が作成されたときにパイプラインが一時停止しないように、ステップの変更受付を有効にする場合に選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	すべてのパイプラインデータが変更に含まれますが、パイプラインを続行するための承認は必要ありません。
変更承認グループ	(Optional) 変更要求の承認グループ。 変更承認グループは、DevOps変更要求のアサイン先グループになります。 **注:** 承認者フィールドが空にならないように、選択したグループにメンバーとグループマネージャーがいることを確認してください。
変更タイプ	作成する変更要求タイプ。 ▪ 標準 (デフォルト) ▪ Standard ▪ 緊急
変更モデル	変更要求の変更モデル。詳細については、「DevOps 変更モデル」を参照してください。
(Optional) Template (テンプレート) **注:** このフィールドは、[変更タイプ] が [通常] または [緊急] の場合にのみ表示されます。	(Optional) 通常または緊急の変更要求のフィールドを自動入力するために使用するテンプレートのリスト。 テンプレートを選択するか、新しいテンプレートを作成します。
(Optional) 標準的な変更テンプレート **注:** このフィールドは、[変更タイプ] が [標準] の場合にのみ表示されます。	標準的な変更要求に使用する標準的な変更テンプレートのリスト。 **注:** 標準的な変更タイプの場合、このフィールドは必須です。
変更をコントロールされた分岐	(Optional) (マルチブランチのみ)変更管理下にある分岐のカンマ区切りリスト。ワイルドカードがサポートされています。

5. 次のように移動する。 **DevOps** > ツール > オーケストレーションツール をクリックし、 Jenkins ツールレコードで DevOps **[Webhook URL**] フィールドの値をコピーします。
Webhook URL には、ツールのsys_idなど、Jenkinsがメッセージを送信するDevOps場所が含まれています。

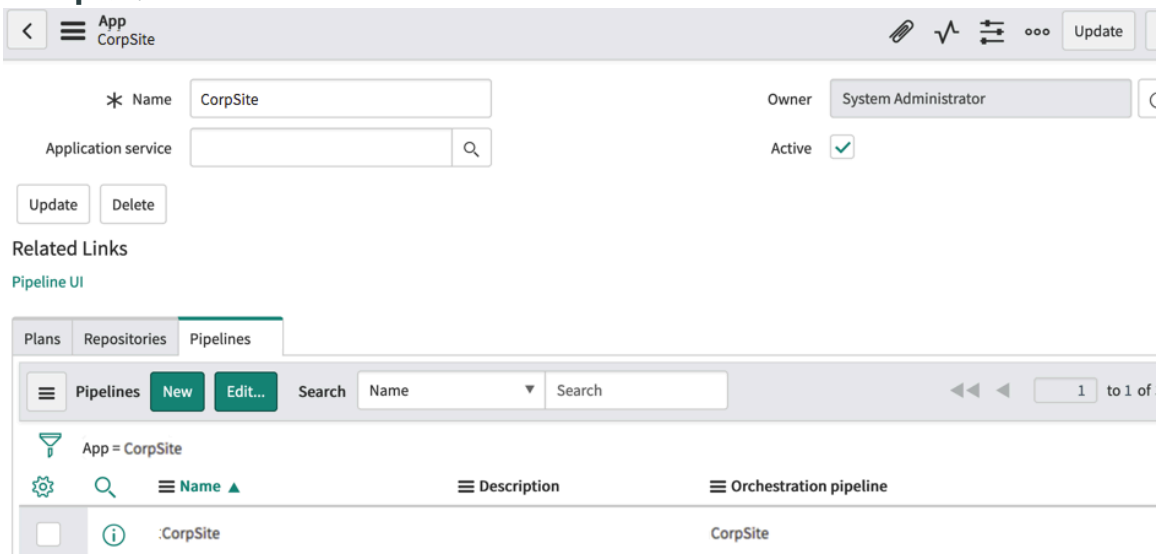
   https://<devops.integration.user>:<password>@<your-instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/event/{レコードのsys_id}

自動翻訳

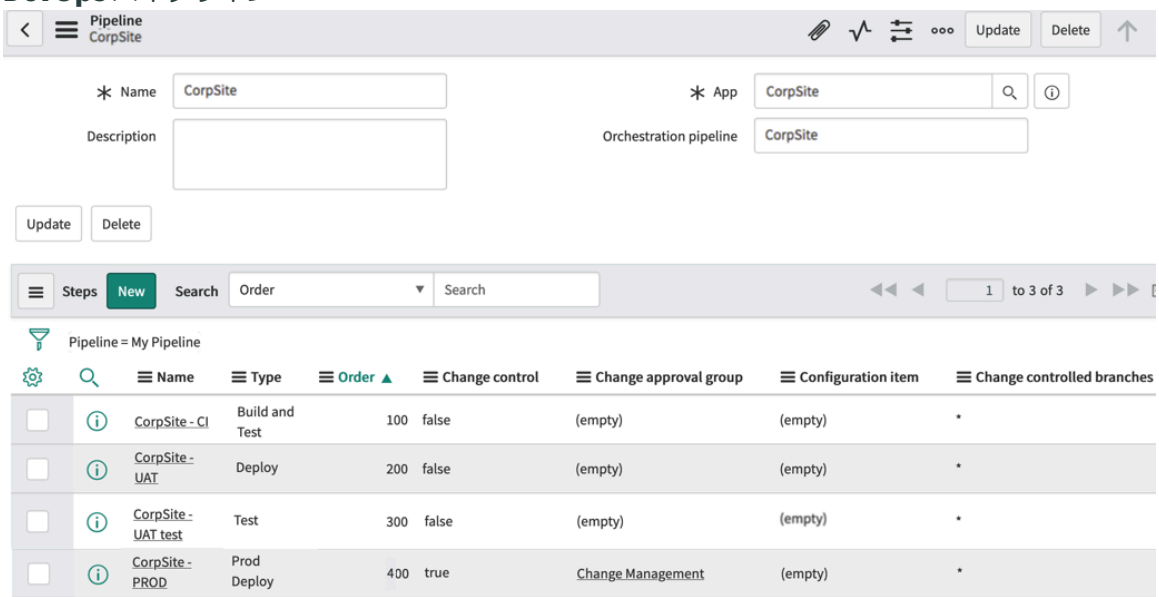
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example:

DevOpsアプリ



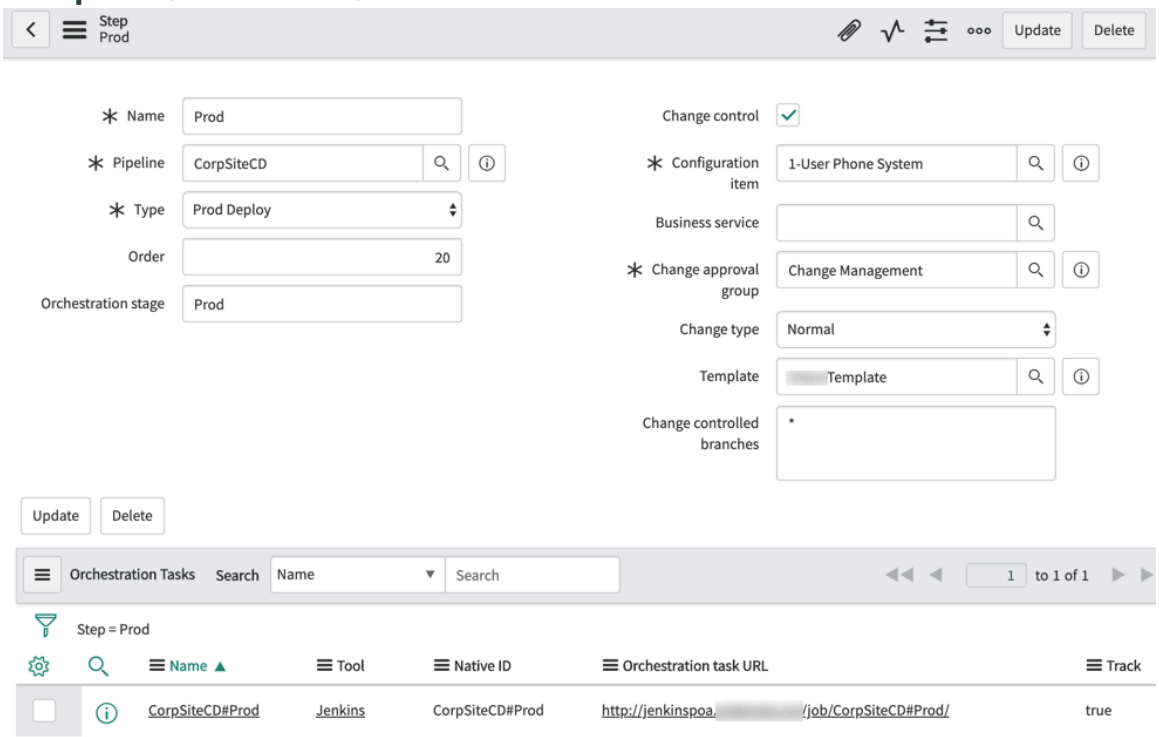
DevOps パイプライン



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps パイプラインステップ



追加情報:Jenkins

Jenkins に関する追加情報。

Jenkinsプラグインを構成

パイプライン実行のリアルタイム通知をDevOps チェンジベロシティに送信するようにJenkinsを構成します。

始める前に
必要なロール:Jenkins admin

手順

1. Jenkins インスタンスの **[Manage Jenkins > System configuration > Plugins (Jenkins** インスタンスの **Jenkins** 管理)] に移動して、Jenkins Marketplace から **ServiceNow DevOps** プラグインをインストールします。
2. **ServiceNow DevOps** プラグインを検索して選択し、[インストール] を選択します。

関連情報

Jenkins の Webhook を手動で構成

Jenkins の **Webhook** を手動で構成

同期通知を DevOps チェンジベロシティ アプリケーションに送信するように Jenkins で Webhook を構成します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner (DevOps チェンジベロシティ、Jenkins アドミン)

このタスクについて
合計 10 個の ServiceNow DevOps 構成を追加できます。たとえば、開発、テスト、本番インスタンスなどの Jenkins 接続を構成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレードのお客様は、最新の Jenkins プラグインをダウンロードしてインストールし、複数の ServiceNow 構成を有効にする必要があります。インストール後、既存の構成は保持され、デフォルト構成になります。

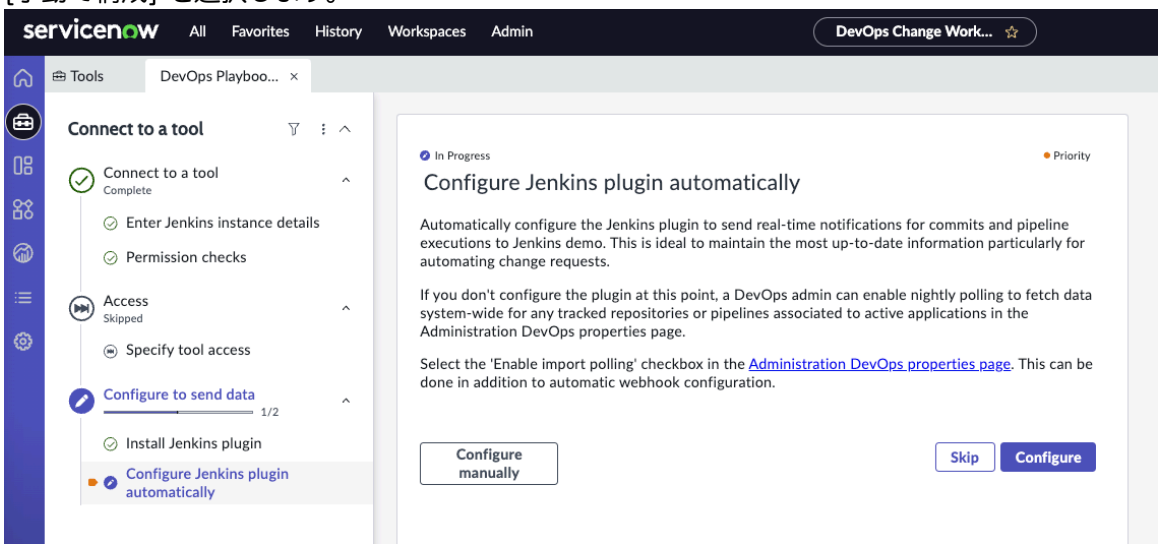
Jenkins の [ServiceNow DevOps 構成] セクションで、[名前] フィールドの値と、[インスタンス **URL**] フィールドと [オーケストレーションツール **ID**] フィールドの組み合わせは一意である必要があります。

ServiceNow からツールを自動的に構成することを選択した場合、DevOps 構成の既存の設定はServiceNowJenkinsで上書きされます。

DevOps コンフィグがインストールされている場合は、Jenkins を手動で構成することしかできません。

手順

1. DevOps チェンジベロシティ で、データを送信するようにツールインスタンスを設定するときに [手動で構成] を選択します。

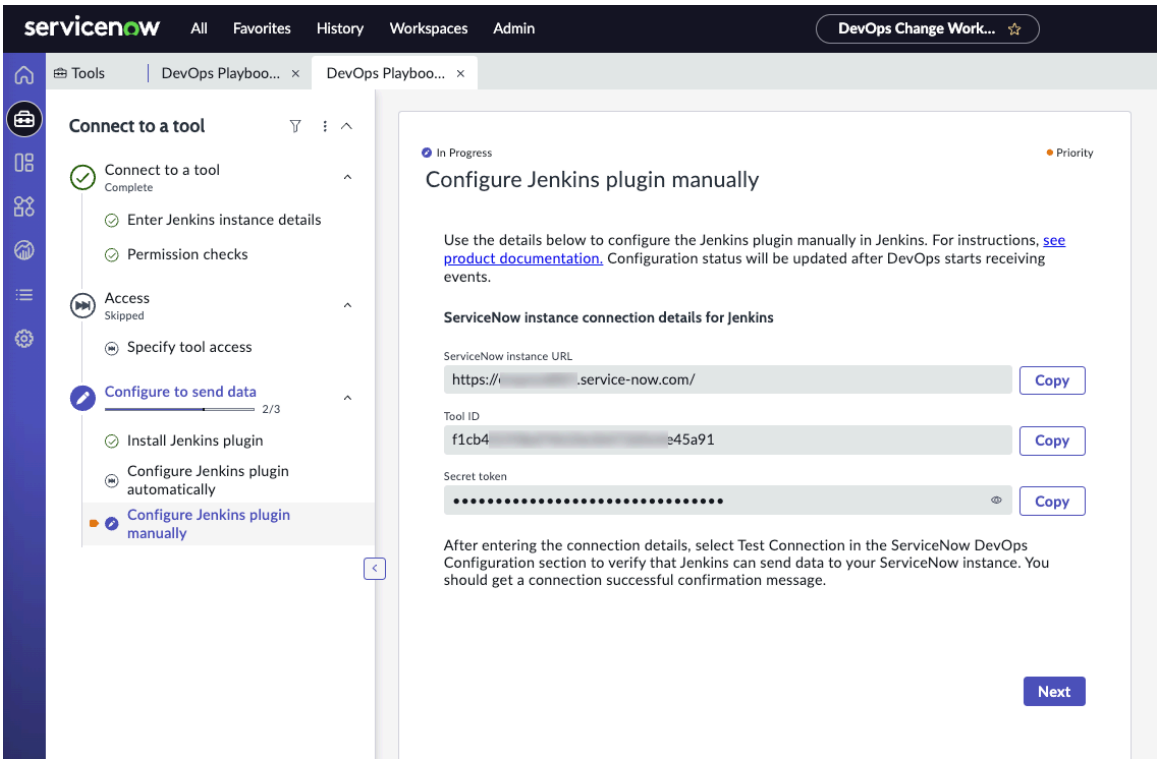


2. 適切なフィールドで [コピー] を選択して、値をクリップボードにコピーします。

   フィールドラベルが [コピー済み] に変わりますが、何度でもコピーできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



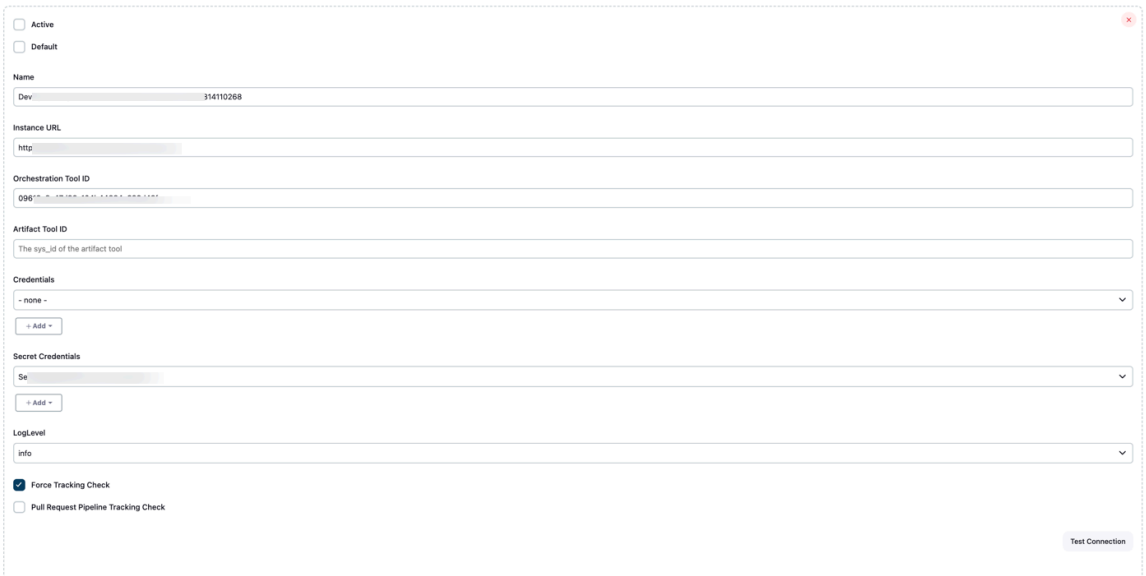
3. Jenkins で、 **Jenkins** の管理 > システム構成 > プラグインの管理 > システムの構成.
4. [ServiceNow DevOps 構成] セクションで、[追加] を選択します。

   注:
   新しい構成ごとに [追加] を選択することで、複数の接続を追加できます。

5. フィールドに入力してプラグインを構成します。

   有効にすると、 Jenkins 受信イベントとして DevOps へのイベントの送信を開始します。

   注:
   値の大文字と小文字は区別されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	接続をアクティブにするには、このオプションを選択します。デフォルトでは、このオプションは、新しい接続に対して [追加] を選択すると選択されます。 **注:** アクティブが有効になっているすべての接続から、パイプライン実行の Webhook 通知が送信されますが、変更ステップでは指定された接続のみが考慮されます。
デフォルト	接続名がパイプラインの既存のステップで渡されないときに接続をデフォルトの接続にするには、このオプションを選択します。 **注:** 使用可能な接続が 1 つしかない場合にこのオプションを選択しないと、エラーが発生します。
[Name (名前)]	接続の一意の名前。 **注:** ServiceNow から接続を自動構成すると、名前の値が自動生成されます。
インスタンス URL	ステップ 2 でコピーした ServiceNow インスタンス URL を入力します。例: https://<your-instance>.service-now.com。
オーケストレーションツール ID	ステップ 2 でコピーしたオーケストレーションツールのsys_id。 または、この値を Webhook URL (*toolid* 値) からコピーするか、オーケストレーションツールレコードの Copy sys_id コマンドを使用して直接取得することもできます。 **注:** インスタンス URL とオーケストレーションツール ID の値の組み合わせは、接続ごとに一意である必要があります。
アーティファクトツール ID	アーティファクトツールのsys_id。
認証情報	Jenkins への接続に使用するベーシック認証情報を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	a. 資格情報を追加するには、 [追加] を選択します。 **b.** [ユーザー名] フィールドに、DevOps Integration ユーザーの詳細を入力します。デフォルトでは、devops.integration.user です。 **c.** [パスワード] フィールドに、DevOps Integration ユーザーのパスワードを入力します。
シークレット認証情報	ステップ 2 でコピーしたシークレットトークンを選択します。または、次の手順を実行して、ツールレコードからシークレットトークンを取得することもできます。 **a.** DevOps 変更 でJenkinsツールのシークレットトークンをコピーします。 ▪ ワークスペース:ツールレコードに移動し、[シークレットトークンの構成] を選択してコピーします。 ▪ クラシック UI:ツールレコードに移動し、[トークンのコピー] を選択します。 **b.** トークンを追加するには、 [追加] を選択します。 **c.** [種類] リストから [シークレットテキスト] を選択します。 **d.** [シークレット] フィールドに、[DevOps] で Jenkins ツール接続の作成時に生成されたシークレットトークンを入力します。 **e. [ID]** フィールドにトークンの名前を入力します。
ログレベル	Jenkinsログ/ServiceNowログレコーダーに保存するログメッセージのレベル。 次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 継承 ○ off ○ severe ○ 警告 ○ 情報 ○ 構成 ○ いい ○ 細かい

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 最高 ○ すべて ログレベルとログレコーダーの詳細については、次を参照してください。 Jenkins ログレベルとログレコーダー
トラッキングチェックを強制	チェックボックスをオンにすると、パイプライン実行ごとに Jenkins に対して REST (POST) API 呼び出しを行い、パイプラインが追跡されているかどうかが判断されます。 *snPipelineInfo.json*ファイルに詳細を保存し、すべてのパイプライン実行に対して API 呼び出しを停止するには、チェックボックスをオフにします。 **注:** パイプラインが追跡されると、すべてのアクティブな Jenkins 構成がジョブ通知を受信します。
プル要求パイプライン追跡チェック	プル要求パイプラインの追跡を有効にするには、チェックボックスをオンにします。 **注:** パイプラインが追跡されると、すべてのアクティブな Jenkins 構成がジョブ通知を受信します。

6. [テスト接続] を選択します。
「接続に成功しました」というメッセージが表示されることを確認します。
   - ベーシック認証情報を追加した場合、接続に成功すると、「「認証情報」を使用した接続に成功しました」というメッセージが表示されます。
   - シークレットトークンを追加した場合、接続が成功すると、「「シークレット認証情報」を使用した接続に成功しました」というメッセージが表示されます。
7. [適用] を選択して変更を適用し、[保存] を選択します。

API トークン認証を使用した Jenkins への接続

ユーザー名とパスワードの代わりに API トークン認証を使用して Jenkins に接続します。

始める前に
必要なロール：

- Jenkins:アドミニストレーター、または全体的な読み取りロールとジョブ読み取りロールを持つ任意のユーザー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
同時に複数のアクティブな API トークンを保持し、トークンの使用状況を追跡できます。必要に応じて API トークンを取り消すこともできます。Jenkins CLI を使用している場合は、認証に Jenkins API トークンを使用することもできます。

手順

Jenkinsバナーフレームで、ユーザー名をクリックしてユーザーメニューを開きます。

a. 次のように移動する。 ユーザー名 > 構成 > **API** トークン.

b. [新しいトークンの追加] をクリックします。

c. [生成] をクリックします。

d. 生成された API トークンをコピーします

注:

- トークンは 6 か月ごとに再生成します (状況によって異なります)。 Jenkins トークンの経過時間に関するインジケーターを表示します
- アプリケーションが侵害された場合に個別にトークンを取り消すことができるように、アプリケーションごとに異なるトークンを使用します。
- トークンの有効期限が切れた場合は、トークンを再生成し、 Now Platform インスタンスで更新します
- ServiceNow DevOps DevOps では従来の API トークンの使用が推奨されていないため Jenkins 従来の API トークンの使用はサポートされていません。詳細については、を参照してください。 Jenkins ブログ記事 .

パイプライン情報をフェッチするために、 **Jenkins** から **ServiceNow DevOps** への呼び出しを削減します

Jenkins構成フォームの [トラッキングの強制チェック (Force Tracking Check)] フィールドを有効にして、Jenkins でパイプライントラッキングファイルを作成します。パイプライン内の [トラッキング] フィールドが変更されたときに、ServiceNow DevOps が Jenkins に対して REST 呼び出しを行い、トラッキングファイルを更新します。

トラッキングチェックを強制

Jenkins の [ServiceNow DevOps構成] セクションには、追跡対象のパイプラインなどのパイプライン情報をフェッチするために、JenkinsからDevOpsへのコール数を減らすための [トラッキングを強制する] チェックボックスがあります。ベースシステムフロー:

- DevOps Jenkins ファイルの更新:フローの追跡
- DevOps Jenkins [ファイルの更新 - テスト情報] フロー

仕組み

以前のバージョンでは、REST 呼び出しによって、トリガーされるすべての Jenkins ビルドのパイプライン情報がフェッチされていました。Jenkins環境に複数のパイプラインがあり、そのうちのいくつかのみを追跡している場合、これは、パイプラインのいくつかを追跡していた場合でも、各パイプラインの追跡情報をフェッチするための呼び出しが行われていたことを意味します。

Jenkins ビルドまたはパイプライン実行を初めてトリガーすると、Jenkins はパイプライン情報 API 呼び出しを行いsnPipelineInfo.json/{JENKINS_HOME}/jobs/{jobName} ディレクトリにファイルを作成します。後続のパイプライン実行ごとに Jenkins パイプライン情報 API 呼び出しを行う前に、*`snPipelineInfo.json`* ファイルで使用可能な情報を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[トラックの強制チェック] チェックボックスをオフにすると、次のようになります。

- [DevOps Jenkins ファイルの更新 - 追跡] フローは、パイプラインフォームの [追跡] フィールドを更新するとトリガーされます。*snPipelineInfo.json* ファイル内の [追跡] フィールド情報が更新されます。
- DevOps Jenkins ファイル更新: Jenkins ツール統合のテストタイプマッピングを更新し、snPipelineInfo.jsonファイルでテスト情報が更新されていることを確認すると 、 テスト情報フローがトリガーされます。

[追跡チェックの強制] チェック ボックスをオンにすると、追跡/テスト情報が *snPipelineInfo.json* ファイルに存在する場合でも、Jenkins はパイプライン情報 API 呼び出しをDevOpsに対して行います。

で宣言型パイプラインまたはスクリプト化されたパイプラインを使用する **DevOps**

Jenkinsfile を使用すると、ステップは手動ではなく自動的に作成、マッピングされ、オーケストレーションタスクに関連付けられます。

Jenkinsfile は、 Jenkins パイプラインの定義を含むテキスト ファイルであり、ソース管理にチェックインされます。

Jenkinsfile で構成された各ルートレベルのステージは、個々のステップにマッピングされた DevOps 内の個別のオーケストレーションタスクとして検出されます。

> **注:**
> Jenkins からジョブ通知を受信するには、DevOps でパイプラインの [追跡] フィールドを **True** に設定する必要があります。このフィールドが **True** に設定されている場合、アクティブなすべての Jenkins 構成はジョブ通知を受信します。

DevOps Jenkinsfile コマンド

- *snDevOpsChange(ignoreErrors:{true/false},changeRequestDetails:{setCloseCode:{true/false},attributes:})*

  ここで、ignoreErrors は、エラー (true/false) が発生した場合にジョブの失敗を防ぐ設定を指定します

  ここで 、changeRequestDetails は、パイプライン内の クローズコードと変更要求フィールド を指定します

  DevOpsステップにマッピングされている各ルートレベルステージの変更管理を有効にします。

- *snDevOps*アーティファクト

  アーティファクトとパッケージを構成するときにアーティファクトを登録します。

- *snDevOps*パッケージ

  アーティファクトとパッケージの構成時にアーティファクトのパッケージを作成します。

- *snDevOpsGetChangeNumber*

  特定の変更の詳細に基づいて、Jenkins パイプラインの変更要求番号を取得します。

- *snDevOpsUpdateChangeInfo*

  Jenkins パイプラインに関連付けられた変更要求の詳細を更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- *snDevOpsSecurityResult*

  パイプラインの任意のステージでセキュリティスキャンを構成し、スキャンの詳細は対応するステージから DevOps 変更速度管理に取得されます。

パイプラインで *configurationName* 属性を渡すことで、これらの手順のいずれかで Jenkins サーバー構成を指定できます。構成名がどのステップでも指定されていない場合は、そのステップでデフォルト構成が使用されます。Jenkins プラグインの構成中に **[ServiceNow DevOps** エラーを無視する] オプションを選択しない限り、誤った構成名を渡すとステップは失敗します。

注:
ステージマッピングは、ルートレベルのステージでのみサポートされており、ネストされたステージまたは並列ステージではサポートされていません。

Jenkins のスニペットジェネレーター DevOps

Jenkinsスニペットジェネレーターユーティリティを使用して、スクリプト化されたパイプラインのオーケストレーションタスクのテンプレートコードを生成できます。スニペットジェネレーターユーティリティを使用して、次のオーケストレーションタスクのテンプレートを作成できます。

- SnDevOpsArtifact
- SnDevOpsChange
- SnDevOpsPackage
- snDevOpsGetChangeNumber
- snDevOpsUpdateChangeInfo
- snDevOpsSecurityResult

ステップ スニペットを生成するには、構成されたパイプラインからパイプライン構文に移動し、[サンプル ステップ] リストからステップを選択して、ステップ内のさまざまな変数の値を更新します。エラーが発生した場合にジョブの失敗を防ぐには、[エラーを無視] オプションを選択します。[パイプラインスクリプトを生成] を選択してスニペットを作成します。スニペットをコピーしてパイプラインに貼り付けることができます。

SnDevOpsChange タスクのパイプラインスクリプトの例:

```
snDevOpsChange changeCreationTimeOut: 3600, changeRequestDetails: '{ "attributes":
{ "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date": "2021-02-05
08:00:00", "end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification",
"description": "test description", "cab_required": true, "comments": "This update for
work notes is from jenkins file", "work_notes": "test work notes", "assignment_group":
"a715cd759f2002002920bde8132e7018" }, "setCloseCode": false, "autoCloseChange": true }',
changeStepTimeOut: 18000, configurationName: 'Jenkins1', pollingInterval: 60
```

並列およびサブステージのサポート

ステージ (または並列ステージのセット) がパイプライン ステージ内で入れ子になっている場合、次の規則が適用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ネストされたステージのすべてのアクションは、親ルートレベルステージの一部として処理されます
- 親ルートレベルのステージの下にネストされた複数のステージが変更をトリガーした場合でも、(親ルートレベルで) 1 つの変更要求のみが作成される
- 作成されたオーケストレーションタスクは、(ネストされたステージではなく) 常に親ルートレベルのステージに関連付けられます

Example: サブステージ

このサブステージの例では、変更要求がサブステージ (展開 PROD) から作成された場合、親ルートレベルステージ (展開) の詳細が変更要求で使用され、オーケストレーションタスクも親ルートレベルステージ (展開) に関連付けられます。

```
stage("deploy") {
       stages{
          stage('deploy UAT') {
            when{
              branch 'dev'
            }
          stage('deploy PROD') {
            when {
              branch 'master'
            }
             steps{

              snDevOpsChange()
            }
        }
      }
```

Example: パラレルステージ

この並列ステージの例では、変更要求がサブステージ (UAT test-1 および/または UAT 静的コードテスト) から作成された場合、両方のサブステージ (UAT test-1 と UAT 静的コードテスト) がトリガーされるかどうかに関係なく、最初の変更要求のみが (親ルートレベルステージ、UAT test の詳細を使用して) 作成されます。

どの並列ステージが変更を生成したかは示されず、オーケストレーション タスクは親ルート レベル ステージ (UAT テスト) に関連付けられます。

```
stage('UAT test') {
     parallel {
        stage('UAT test-1') {
           steps {
              snDevOpsChange()
              // 'UAT test-1' tasks
           }
            post {
              success {
                // post success tasks. E.g.: junit '**/target/surefire-reports/*.xml'
              }
           }
        }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        stage('UAT static code test') {
            steps {
                snDevOpsChange()
                // 'UAT static code test' tasks
            }
        }
    }
}
```

Jenkins パイプラインでの SonarQube スキャンの構成

Jenkinsパイプラインで SonarQube スキャンを構成します。

始める前に

SonarQube スキャン用に Jenkins パイプラインを構成する前に、次の前提条件を満たしていることを確認してください

- SonarCloud または SonarQube バージョン 8.6.1 コミュニティエディション
- Jenkins 2.4 以降の SonarQube スキャナーが Jenkins インスタンス/環境にインストールされている。
- ServiceNow DevOps プラグインバージョン 1.27 またはそれ以降 Jenkins 用。
- Jenkins 用の SonarQube スキャナープラグインを使用して、SonarQube スキャンが構成され、Jenkins パイプラインに存在することを確認します。詳細については、次を参照してください。
  - Jenkins 用 SonarQube スキャナー
  - Jenkins の SonarScanner
- SonarQube ツールが作成され、SonarQube サーバーに接続されます。詳細については、「SonarQubeとDevOps チェンジベロシティとの統合」を参照してください。

必要なロール:sn_devops.admin

このタスクについて

SonarQube スキャンを実行するパイプラインを実行すると、Jenkins パイプラインから詳細が ServiceNow DevOps にフェッチされます。Jenkins プラグインを使用して、スキャンの実行が Jenkins パイプラインで構成されているかどうかを確認し、`withSonarQubeEnv` タグを使用して、すべてのオーケストレーション ステージで SonarQube スキャンを確認します。パイプラインの実行のいずれかのステージで SonarQube 分析が発生した場合は、終了通知の一部として、特定のステージで発生するすべてのスキャンの `scanID` と `url` の詳細を含むモデルを追加します。これらのスキャン分析または詳細は関連付けられ、[変更要求] および [タスク実行] の [ソフトウェア品質サマリー] 関連リストに表示されます。

手順

1. Jenkins で、 **Jenkins** の管理 > システムの構成をクリックし、[**SonarQube** サーバー] セクションの **[SonarQube** サーバー構成のビルド環境変数としての挿入を有効にする] チェック ボックスをオンにして、フィールドに入力します。

SonarQube のインストール

フィールド	説明
[Name (名前)]	構成/プロジェクトの一意の名前。
サーバー URL	SonarQube サーバーの URL または IP アドレス。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
サーバー認証	構成に関連する認証トークンタイプを選択します。

注:
これらの同じ SonarQube サーバーの詳細または値を使用して、ServiceNow DevOps および Jenkins パイプラインで SonarQube ツールを作成します。

2. [テスト接続] をクリックします。
「接続に成功しました」というメッセージが表示されることを確認します。
3. [適用して保存] をクリックします。
4. パイプラインを実行します。

タスクの結果

パイプライン実行のさまざまなステージでのスキャン結果に基づいて、結果はパイプラインの対応するステップに表示されます。受信イベントは通知用に作成され、サブフローは通知のタイプと機能に基づいてトリガーされます。

次のタスク

注:

パイプライン UI に移動して、下のスキャンの詳細を表示します 品質 > ソフトウェア品質結果.

- タスク実行の一部としてスキャンの詳細を表示します。ビルドまたはリリースパイプライン実行ステップにマッピングされたタスク実行の一部であるすべての Sonar スキャンの詳細を表示します。

1. 次のように移動する。 **DevOps** > 調整 > タスク実行 関連するタスク実行レコードをクリックします。
2. [ソフトウェア数量サマリー] 関連リストをクリックします。
3. 関連するスキャン ID レコードをクリックします。
[ソフトウェア品質スキャンサマリー] と [スキャンの詳細] が表示されます。

- 変更要求の一部としてスキャンの詳細を表示します。このビルド/リリースパイプラインの一部であったすべてのスキャンを次で表示する ソフトウェア品質結果 > ソフトウェア数量サマリー 関連付けられます

1. 次のように移動する。 **DevOps** > 調整 > パイプライン変更要求
2. [ソフトウェア数量サマリー] 関連リストをクリックします。
3. 関連するスキャン ID レコードをクリックします。
[ソフトウェア品質スキャンサマリー] と [スキャンの詳細] が表示されます。

Jenkins での JFrog の構成

アーティファクト JFrog 公開、展開、またはダウンロードするための Jenkins 用のプラグインを構成します。

始める前に

必要なロール:の admin ロール Jenkins

自動翻訳

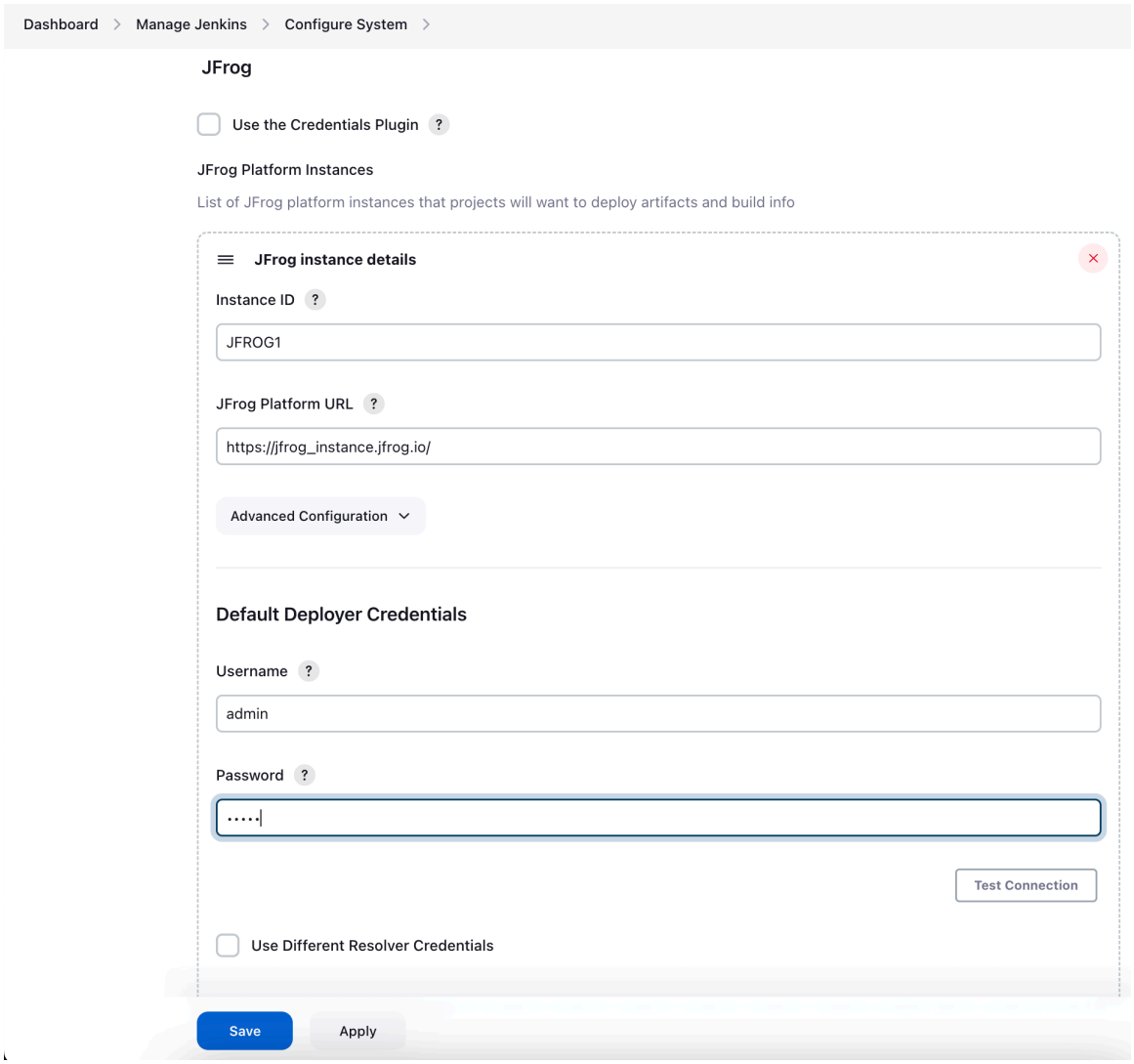
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Artifactory プラグインをインストールし、JenkinsJFrogと統合し、アーティファクトを公開、デプロイ、またはダウンロードします。
2. インストール後、 JFrog サーバーの詳細を以下から構成します。 **Jenkins** の管理 > システムの構成.

   注:

   JFrogJenkinsと統合できるようにするには、ビルド情報をアーティファクトとともにJFrogに公開する必要があります。



3. 次のスクリプトを使用して、アーティファクトをダウンロードまたはアップロード Jenkins。

   アップロードするスクリプト化されたパイプライン:

```
def server = Artifactory.server 'JFROG1'
        def uploadSpec = """{
          "files": [{
            "pattern": "${env.WORKSPACE}/target/artifact-1.3.jar",
            "target": "default-docker-virtual/"
          }]
        }"""
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        def buildInfo = server.upload(uploadSpec)
        server.publishBuildInfo buildInfo
```

ダウンロードするスクリプト化されたパイプライン:

```
    def server = Artifactory.server 'JFROG1'
        def downSpec= """{
          "files": [{
            "pattern": "default-docker-local/artifact-1.3.jar",
            "target":"/var/jfrog_artifacts/"
          }]
        }"""

        def buildInfo = server.download(downSpec)
        server.publishBuildInfo buildInfo
```

変更要求の却下またはキャンセルの理由を **Jenkins** パイプラインに通知する

変更要求の却下またはキャンセル理由を承認者名および変更要求番号とともに送信して、パイプラインログ Jenkins 。

始める前に

- ServiceNow DevOps バージョン 1.28 以降にアップグレードされていることを確認します。
- アクティブな Jenkins 統合がある。

必要なロール:sn_devops.admin

このタスクについて
変更要求の却下またはキャンセルの理由またはコメントを Jenkins パイプラインログに送信できます。

- 変更要求を手動で却下またはキャンセルする場合は、適切な理由またはコメントを入力してください。
- アップグレード中にデモデータをロードし、 DevOps デモ変更自動化フローまたはそれに基づくカスタムフローを使用している場合、デフォルトのメッセージ値を含む通知が Jenkins パイプラインログに送信されます。

注:

- 変更が作成されるとすぐに、変更要求番号も Jenkins パイプラインログ (スクリプトパイプラインとフリースタイルパイプラインの両方) に自動的に送信されます。
- キャンセル/却下の *Approver name* とタイムスタンプも、 Jenkins パイプラインログに自動的に送信されます。

手順

1. 変更要求を手動で却下またはキャンセルするには、次の手順を実行します。
   a. 次のように移動する。 **DevOps** > 調整 > パイプライン変更要求 > 変更要求レコード.
   b. 必要な変更要求レコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンテキストメニューから、[変更をキャンセル] をクリックします。関連エントリフォームで、変更要求のキャンセル>理由 フィールドに、変更をキャンセルする適切な理由を入力して、[保存] をクリックします。
- [承認者] 関連リストで、[コメント] フィールドに入力を行い、レコードを右クリックして [却下] をクリックします。

変更要求がキャンセル/却下され、変更をキャンセルする理由が [コメント] フィールドに追加され、 Jenkins パイプラインログに送信されます。

2. (自動却下された変更要求からの) カスタムメッセージを Jenkinsに送信するには、次の手順を実行します。
   a. 次のように移動する。 **Flow Designer** > **DevOps** デモ変更自動化フロー > **DevOps** デモ変更ポリシー.
   b. *DevOps Auto Reject*決定 >*DevOps Apply Change Approval Definition* サブフロー > *Devops Create Auto Approval Record* アクションに移動します。
   c. approval.comments 属性値のアクションの入力スクリプトを変更します。
   デフォルトでは、自動却下された変更要求は、 approval.comments = 'Auto ' + state + ' via Change Policy'; 変数をメッセージとして Jenkins パイプラインに通知として保存して送信します。
3. Jenkins で、パイプライン (拒否された変更要求に対応する) に移動し、 [コンソール出力] を選択します。
   ステップ実行の一部として保存された変更要求の却下またはキャンセルのコメントは、 Jenkins コンソール出力に反映されます。

変更要求番号**ServiceNow DevOpsJenkins**パイプラインに通知する

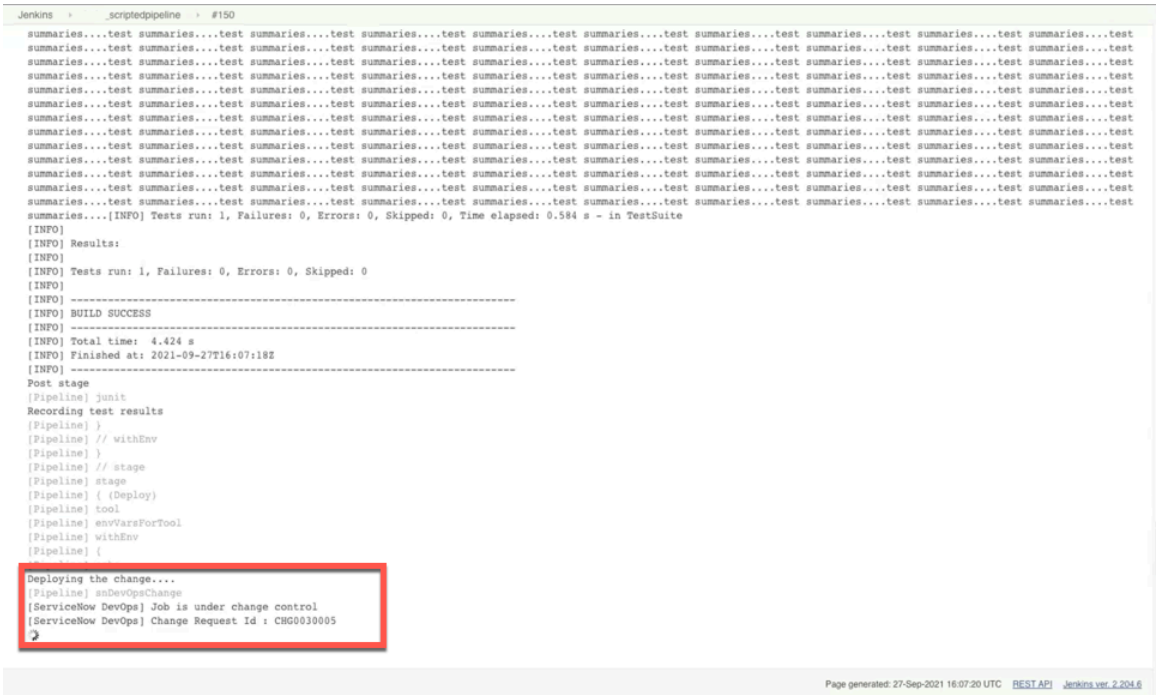
ServiceNow DevOpsで変更要求が作成されたときに、変更要求番号をJenkinsパイプラインステップまたはログに送信します。

ServiceNow DevOps変更要求を**Jenkins**パイプラインに送信します

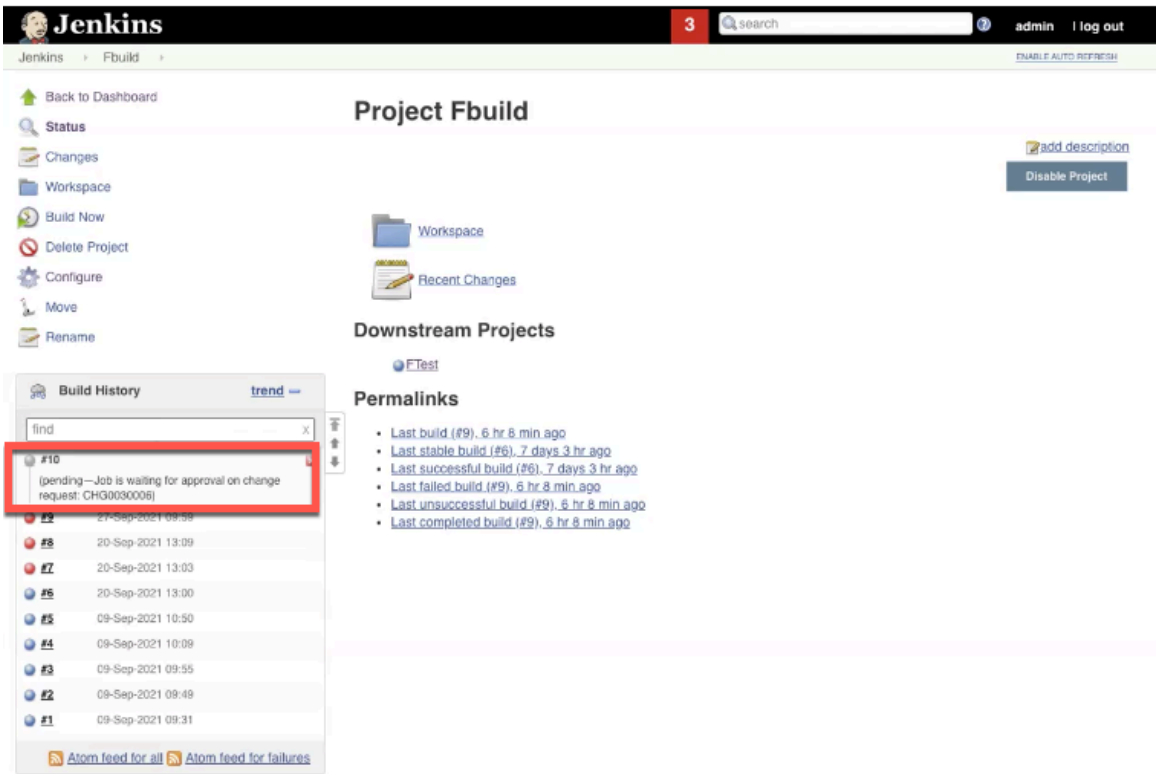
スクリプト化されたパイプラインとフリースタイルパイプラインの両方のパイプライン実行の一部として作成された変更要求はJenkinsJenkinsパイプラインコンソールに通知されます。

スクリプト化された Jenkins パイプラインをトリガーし、 ServiceNow DevOpsのパイプライン実行ステージの一部として変更要求が作成されると、変更要求番号が Jenkinsに通知されます。変更要求番号は、スクリプト化されたパイプラインの Jenkins パイプラインジョブログに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



フリースタイル Jenkins パイプラインをトリガーすると、 ServiceNow DevOps パイプライン実行ステージの一部として作成された変更要求は、変更に対して承認アクションが実行されるまで待機します。変更要求番号と詳細が、 Jenkins コンソールの [ビルド履歴] セクションに関連するビルドに対して表示されます。



注:
ServiceNow DevOpsの変更要求に対して承認または却下アクションが実行された後、スクリプト化されたパイプラインと同様に、変更要求がJenkinsパイプラインビルドログに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Jenkins パイプラインで変更要求番号を取得する

snDevOpsGetChangeNumber スクリプトを実行して、特定の変更の詳細に基づいて Jenkins パイプラインの変更要求番号を取得します。

始める前に
必要なロール:Jenkins admin

手順

1. Jenkins ダッシュボードで、変更要求番号を取得するパイプラインを開きます。
2. **[>** パイプラインの構成] に移動します。
3. [パイプラインスクリプト] セクションで、 snDevOpsGetChangeNumber スクリプトを次の入力パラメーターで更新します。
   - パイプライン名

     注:
     複数分岐パイプラインの場合、パイプライン名には分岐名のサフィックスを付ける必要があります。

   - ビルド番号
   - ステージ名

     注:
     ネストされたステージの場合、ステージ名には親ステージ名のプリフィックスを付ける必要があります。

   - 分岐名 (複数分岐パイプラインの場合のみ)

   注:
   変更要求の詳細を入力パラメーターとして指定しない場合、現在のパイプラインとステージに関連付けられた変更要求番号が取得されます。

   複数分岐パイプラインの例:

   ```
   snDevOpsGetChangeNumber (changeDetails: """{ "pipeline_name":
   "github_multi_branch_pipeline/scratch/release", "build_number": "${env.BUILD_NUMBER}",
   "stage_name": "Prod/Deploy", "branch_name": "scratch/release" }""");
   ```

   Jenkins パイプラインの例:

   ```
   snDevOpsGetChangeNumber (changeDetails: """{ "pipeline_name": "github_pipeline",
   "build_number": "${env.BUILD_NUMBER}", "stage_name": "Prod/Deploy" }""");
   ```

4. スクリプトを保存します。
5. **[DevOps]** に移動して**>**パイプライン変更要求をオーケストレーション**>**。
6. パイプラインに関連付けられた変更レコードを選択します。
7. [ステータス] フィールドで [承認済み] を選択して、変更要求を承認します。
8. Jenkins で、変更要求番号を取得するパイプラインを開きます。
9. [今すぐビルド] を選択します。
   パイプラインに関連付けられた変更要求番号は、パイプラインの出力として表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Jenkins パイプラインで変更要求の詳細を更新

パイプラインで snDevOpsUpdateChangeInfo スクリプトを実行して、Jenkins パイプラインに関連付けられた変更要求の詳細を更新します。

始める前に

必要なロール:Jenkins admin

このタスクについて

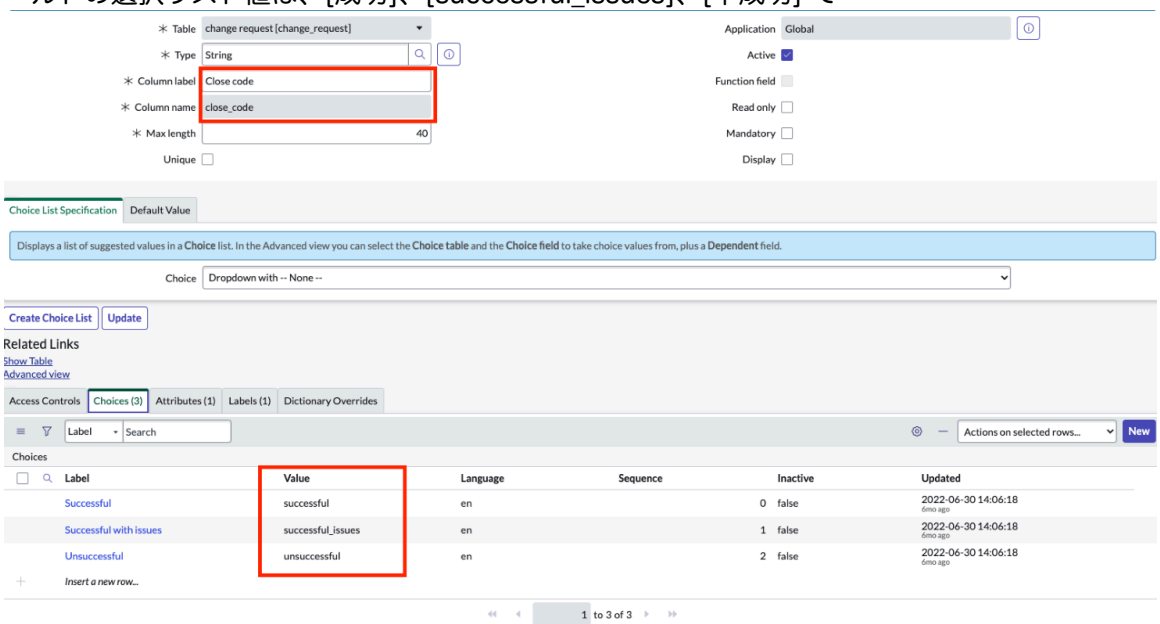
変更要求 のステータスパラメーターを更新する と、次の移行のみがサポートされます。

- cancel:ステータスを [キャンセル] に移行するには、変更要求ステータスが [実装済み] である必要があります。理由は、ステータスをキャンセルに更新するための必須入力です。
- クローズ済み:ステータスをクローズに移動するには、変更要求ステータスが実装後である必要があります。**close_code**と**close_notes**は、ステータスをクローズ済みに更新するための必須入力です。

変更要求状況を整数値として指定します。

- 4:キャンセル (sn_devops.change_request.cancel_state プロパティに設定された値)
- 3:クローズ済み (sn_devops.change_request.closed_state プロパティに設定された値)

選択フィールドを更新するときは、対応する選択リストで利用可能な有効な選択値を指定する必要があります。たとえば、[クローズコード] フィールドの選択リスト値は、[成功]、[successful_issues]、[不成功] で



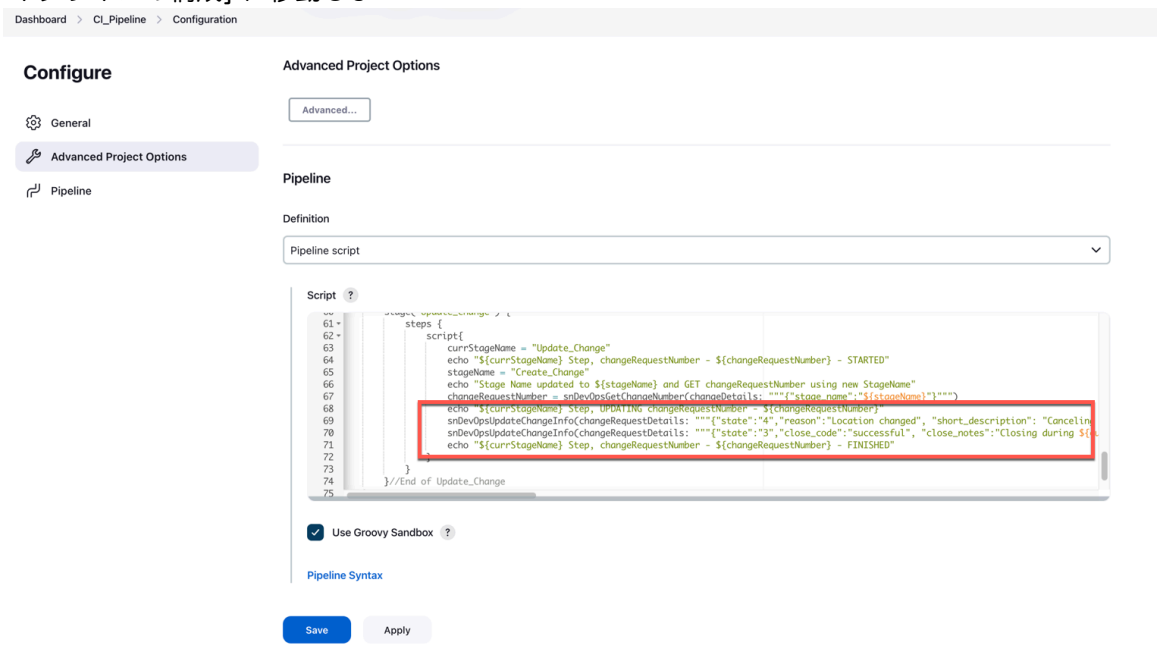
す。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. Jenkins ダッシュボードで、変更要求の詳細を更新するパイプラインを開きます。
2. **[>** パイプラインの構成] に移動しま



す。

3. [パイプラインスクリプト] セクションで、 snDevOpsUpdateChangeInfo スクリプトを次の入力パラメーターで更新します。
   - 詳細を更新する必要がある変更要求番号。
   - キー:値のペアとして更新される変更要求の詳細。

```
{ "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date": "2021-02-05 08:00:00",
"end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification", "description": "test
 description",
"cab_required": <true/false>, "comments": "This update for work notes is from jenkins file",
 "work_notes": "test work notes",
"assignment_group": "<SYS_ID>", "state":"<STATE_CODE>",
 "close_code":"<successful/successful_issues/unsuccessful>", "reason":"<As per Choice
 List>"
```

4. スクリプトを保存します。
5. **[DevOps]** に移動して**>**パイプライン変更要求をオーケストレーション**>**。
6. パイプラインに関連付けられた変更レコードを選択します。
7. [ステータス] フィールドで [承認済み] を選択して、変更要求を承認します。
8. Jenkins で、変更要求の詳細を更新するパイプラインを開きます。
9. [今すぐビルド] を選択します。
   ステップ 3 で指定された変更要求の詳細がパイプラインに対して更新されます。

Jenkins パイプラインログの **ServiceNow DevOps** 変更要求ステータス

Jenkins スニペットジェネレーターユーティリティを使用して、変更ステータスと対応するポリシー条件を Jenkins パイプラインジョブログに表示する方法とタイミングを構成できます。これにより、開発者はパイプライン自体のコンソールログで変更のステータスを確認できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ステップスニペットを生成するには、構成されたパイプラインからパイプライン構文に移動し、[サンプルステップ] リストから **SnDevOpsChange** ステップを選択して、ステップの変更ステータス変数の値を更新します。エラーが発生した場合にジョブの失敗を防ぐには、[エラーを無視] オプションを選択します。[パイプラインスクリプトを生成] を選択してスニペットを作成します。スニペットをコピーしてパイプラインに貼り付けると、ステータス変更通知の受信を開始できます。変更ステータス通知を受信するには、 **SnDevOpsChange** ステップで次の変数を更新します。

- ポーリング間隔:Jenkins が ServiceNow に変更ステータスをポーリングし、そのステータスでコンソールログを更新する頻度 (秒単位) を指定します。コンソールログの変更ステータスは、[変更ステータス移行]、[アサイン先グループの更新]、[承認の更新]、[開始予定/終了日]、または [変更の詳細] (存在する場合) フィールドが更新されたときにのみ更新されます。

  注:
  フィールドに値が入力されていない場合、コンソールログの変更ステータスを更新するためのポーリング間隔チェックは実行されません。

- 変更作成タイムアウト:変更作成タイムアウト値を秒単位で指定します。タイムアウト時に、Jenkins は ServiceNow の変更の作成ステータスを確認します。変更が作成されなかった場合は、[変更の作成時に中止] フラグに基づいてパイプラインが再開または中止されます。デフォルトでは、タイムアウトが指定され、[変更の作成失敗時に中止] フラグが選択されている場合、パイプラインは中止されます。

  注:
  フィールドに値が入力されていない場合、変更の作成タイムアウトチェックはパイプラインを更新するために実行されません。

- 変更の作成に失敗したときに中止:変更の作成タイムアウトまで変更が作成されない場合は、パイプラインを中止または再開します。
  - 選択済み:中止
  - クリア済み:再開
- 変更ステップタイムアウト:変更ステップのタイムアウト値を秒単位で指定します。タイムアウト時に、Jenkins は ServiceNow の変更ステップのステータスを確認します。変更ステップがまだ進行中の場合、[変更ステップタイムアウト時に中止] フラグに基づいてパイプラインが再開または中止されます。既定では、タイムアウトが指定され、[変更ステップのタイムアウト時に中止] フラグが選択されている場合、パイプラインは中止されます。

  注:
  フィールドに値が入力されていない場合、変更ステップのタイムアウトチェックはパイプラインを更新するために実行されません。

- 変更ステップのタイムアウト時に中止:変更ステップのタイムアウト時に変更ステップがまだ進行中の場合は、パイプラインを中止または再開します。
  - 選択済み:中止
  - クリア済み:再開

パイプラインのコンソールログに移動して、変更要求が作成されたとき、または変更要求のステータスが更新されたときの変更要求のステータスを表示できます。変更要求ステータスに関連付けられたポリシー条件も評価され、ログに表示されます。たとえば、DevOps 変更要求の高度な自動化ポリシーがアクティブ化されている場合、ポリシー条件が評価され、対応する決定 (自動承認/自動却下/手動承認) がログに表示されます。

次の変更要求の詳細が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 番号
- details
- ステータス
- sys_id
- type
- risk
- priority
- changeState
- plannedStartDate
- plannedEndDate
- 変更要求 URL

ポリシー条件のログは、ベースシステムの変更フローについて次のように表示されます。

- DevOps モデル変更ポリシー:変更の作成時および変更ステータスが更新されたときに、ログのみが表示されます。
- DevOps 変更要求最小自動化ポリシー:変更の決定および変更の決定に対応するポリシー条件とともにログが表示されます。
- DevOps 変更要求の高度な自動化ポリシー:変更の決定および変更の決定に対応するポリシー条件とともにログが表示されます。

変更ポリシーの入力と意思決定条件は、意思決定 [sys_decision_question] テーブルに保存されます。次のフィールドと演算子をポリシー条件の入力として使用すると、ログが表示されます。

フィールド

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- risk
- code_security
- commits

演算子

- 次の値以下 (<=)
- 次の値以上 (>=)
- 次の値と異なる (!=)
- 次の値と等しい (=)
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- ISEMPTY
- 次の間
- ANYTHING
- NSAMEAS
- SAMEAS
- GT_FIELD
- LT_FIELD

注:
ベースシステムフィールド以外の変更ポリシーでフィールドが変更された場合、ポリシー条件を評価するには、それらのフィールドをフローに手動で追加する必要があります。

問題が原因で変更要求が作成されない場合は、失敗の理由とステータスもコンソールに記録されます。

[store-future: BEGIN review]

一括 **Jenkins** イベントの並列処理

受信イベントテーブルで、DevOpsツール統合テーブルからJenkinsパイプラインイベントの一括処理を有効にし、処理中にイベントステータスの更新を確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一括フローを使用した Jenkins イベントの処理

バージョン 1.26 にアップグレードすると、新しいベースシステムのスケジュール済みジョブがインスタンスに追加されます。Jenkinsイベントの一括処理を有効にすると、次のスケジュール済みジョブと対応するフローがトリガーされます。現在、各イベントは、一度に 1 つのイベントで全期間実行されるオーケストレーションフローをトリガーします。一括処理機能を有効にすると、スケジュール済みジョブが開始され、ステータスに基づいてバッチでイベントの並列処理が開始されます。

一括フローでは、以前のオーケストレーションフローが前処理、処理、後処理の 3 つのステージに分割されるようになりました。イベントはステージ別にグループ化され、一度に 1 つのイベントではなく並列で処理されます。

一括処理 - 前処理

ツール ID と接続ステータスが有効な場合、[新規]/[再試行] ステータスのJenkinsの受信イベントは、[準備完了] ステータスに移行します。フローデザイナーにフロー実行が存在しないことを確認します。

一括イベントプロセッサ

一括処理フェーズでは、 準備完了 ステータスからすべてのイベントが選択され、ペイロードが変換されて、完了時に 変換済み としてマークされます。

一括処理 - 後処理

このジョブは、[変換済み] ステータスのすべてのイベントを取得し 、[処理済み] ステータスに移行します。イベントが待機する必要がある場合は、 変換済み ステータスとして更新し、[待機理由] フィールドを更新する必要があります。

一括処理 - 監視

bulk_processing中にイベントがスタックした場合にワークフローをリセットします。一括処理が **False** ステータスから **True** に設定されている場合、新しいイベントに新しい一括フローが割り当てられます。一括処理が **True** から **False** に設定されている場合、受信イベントのステータスは [新規] に設定され、古いワークフローが割り当てられます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

Jenkinsイベントの一括処理を有効にする

イベント処理に新しい一括フローを使用する Jenkins イベントの一括処理を有効にすることができます。

始める前に

必要なロール:sn_devops.admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** > 統合 > ツール統合.
2. **Jenkins** レコードを開きます。
3. [ツール統合機能マッピング] 関連リストを開きます。
4. [カスタマイズリストの更新] アイコン ( )
5. [一括処理] を [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。
6. **[OK]** をクリックします。
7. オーケストレーションツールタイプ機能の場合は、[一括処理] フィールドを true にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
受信イベントテーブルに表示される新しい Jenkins イベントには、イベントのステータスの処理時刻を示すタイムスタンプとともに、処理ステータスが表示されます。

[End]

Jenkinsパイプラインのネストされたステージと並列ステージ

スクリプト化された Jenkins パイプラインでネストされた並列ステージを使用して、パイプラインの実行を高速化します。変更要求は、親ステージだけでなく、ネストされたステージと並列ステージに対して作成されます。

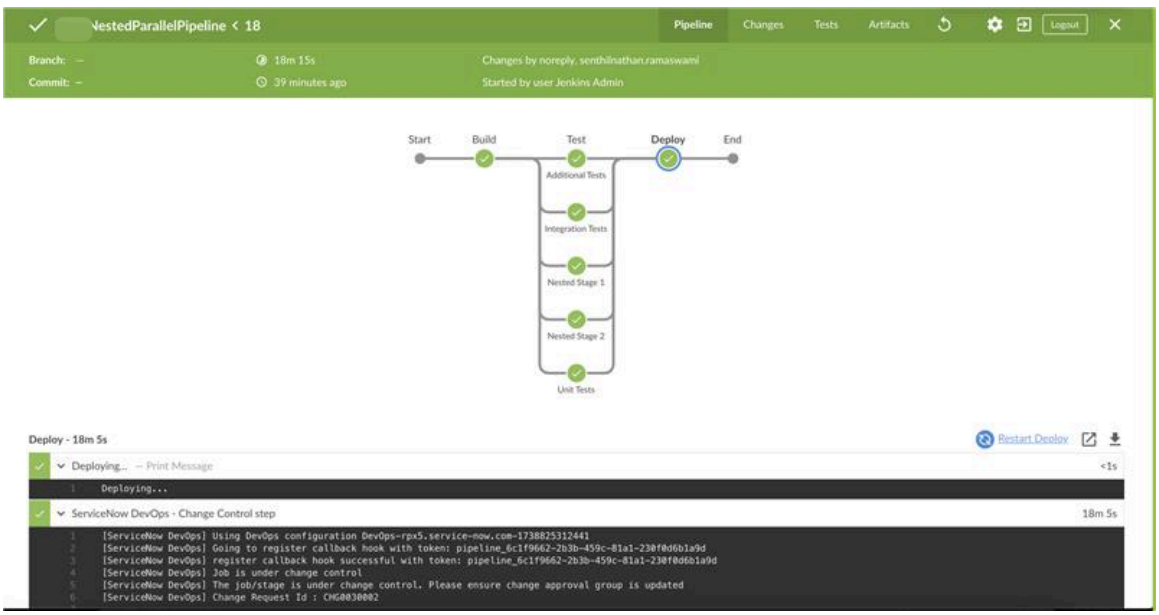
Jenkinsパイプラインでのネストされたステージと並列ステージのサポート

スクリプト化された Jenkins パイプラインでネストされた並列ステージを使用して、並列実行できるタスクを自動化および高速化できます。たとえば、オペレーティングシステムやブラウザごとに異なる品質チェックなど、さまざまなテストケースのネストされた並列ステージを持つスクリプト化された Jenkins パイプラインがあるとします。

ServiceNow DevOps は、 Jenkins パイプラインの並列ステージとネストされたステージの処理をサポートし、パイプラインを DevOps パイプライン UI に表示します。実際には、 ServiceNow DevOps パイプライン UI は、 Jenkins パイプライン UI をリアルタイムでレンダリングまたは複製します。関連するパイプラインの [パイプライン実行] ビューで、[パイプライン **UI**] 関連リンクをクリックして、 Jenkins に表示されるパイプラインのリアルタイムステータスを表示します。ビルドパイプライン、テスト結果、ソフトウェア品質サマリー結果、および変更要求の詳細から供給された関連するアーティファクトの詳細がパイプライン UI に表示されます。

重要:
並列ステージとネストされたステージのサポートは、 Jenkins のスクリプト化されたパイプラインに制限されています。フリースタイル パイプラインは、並列ステージと入れ子になったステージが Jenkins のフリースタイル パイプラインの一部である場合でも、DevOps パイプライン UI に順次または連続的に引き続き表示されます。

ネストされたステージまたは並列ステージを含む **Jenkins** パイプライン



ネストされたステージまたは並列ステージのサンプルパイプライン

```
pipeline {
   agent any
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
  stages {
    stage('Build') {
      steps {
        echo 'Building...'
        // Your build steps here
      }
    }

    stage('Test') {
      parallel {
        stage('Unit Tests') {
          steps {
            echo 'Running unit tests...'
            // Your unit test steps here
          }
        }
        stage('Integration Tests') {
          steps {
            echo 'Running integration tests...'
            // Your integration test steps here
          }
        }
        stage('Additional Tests') {
          steps {
            script {
              parallel(
                'Nested Stage 1': {
                  echo 'Running nested parallel stage 1...'
                  // Your nested parallel stage 1 steps here
                },
                'Nested Stage 2': {
                  echo 'Running nested parallel stage 2...'
                  // Your nested parallel stage 2 steps here
                }
              )
            }
          }
        }
      }
    }

    stage('Deploy') {
      steps {
        echo 'Deploying...'
        snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "attributes": {"chg_model":
 "e55d0bfec343101035ae3f52c1d3ae49","standard_change_template"="563504cc47410200e90d
87e8dee490e2"},"autoCloseChange": false}',changeStepTimeOut: 18000, pollingInterval: 60
        // Your deploy steps here
      }
    }
  }
}
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ネストされたステージと並列ステージの変更要求

(変更要求の前に) すべてのアップストリームイベントが受信されると、ネストされたすべてのステージと並列ステージに対して変更要求が作成されます。以前のリリースでは、 Jenkins パイプラインのネストされたステージまたは並列ステージは、 ServiceNow DevOpsで識別も処理もされませんでした。親ステージのみが識別され、直線的または順次的に処理されました。変更要求がネストされた並列ステージの一部として存在する場合、それらの変更要求は無視され、単一の変更要求が親ステージの一部として処理されました。アップグレード後に新しいパイプラインを実行すると、ネストされたステージに対して新しいステップとステップ実行が作成されます。

ネストされたステージと並列ステージは以前は処理されておらず、承認グループは親ステージにのみマッピングされていました。ネストされたステージと並列ステージは処理中に識別されるため、関連する承認グループが適切なネストされたステージまたは並列ステージにマッピングされていることを確認する必要があります。パイプラインの後続のステップが変更要求の承認に依存している場合、パイプラインの実行は一時停止され、 変更要求が承認されると再開されます。

アップグレードに関する考慮事項

ネストされたパイプラインと並列パイプラインを備えた Jenkins をオーケストレーションツールとして既に使用している場合は、アップグレード時に次の点を考慮してください。

- ピーク時間外にアップグレードしてください。
- ServiceNow DevOps別に現在進行中のパイプライン実行がないことを確認します。パイプライン実行が処理されている場合、進行中のパイプライン実行に対してステップ実行が期待どおりに作成されないことがあります。パイプラインを再実行して、適切なステップ実行を作成します。

Jenkins ログレベルとログレコーダー

デバッグに必要なログ詳細の範囲に基づいて、ServiceNow DevOps の Jenkins プラグインでログレベルを設定します。

Jenkinsログのベースシステムログレコーダー

ログメッセージがキャプチャする詳細レベルを設定できます。以前のバージョンのプラグインでは、デバッグ モードのみを有効または無効にすることができ、ログに保存する情報や詳細のレベルを選択せずに、すべての Jenkins ログを有効または無効にすることができました。多くの場合、これによりログ内の情報が過剰になり、より多くのディスク領域が使用され、常に関連性や有用性があるとは限らない情報が収集されます。

ログレベルを柔軟に設定できるため、組織のニーズに適した適切なログレベル情報を選択できます。現在サポートされているログレベルまたはカテゴリに基づいて Jenkins カスタムログレベルを選択できます。

初回 DevOps インストールでは、ログレベルはデフォルトでオフになっています。正常にアップグレードした後は、次の項目を考慮してください。

- [デバッグ] チェックボックスが以前にオンになっていた場合、ログレベルは有効になり、デフォルトで *`Info`* に設定されます。
- 以前に [デバッグ] チェックボックスがオフになっていた場合、デフォルトでは、ログレベルはオフになっています。

注:

Jenkinsログには、*`Info`* より低いレベルのログメッセージは記録されません。このメッセージを記録するには、ベースシステム ServiceNow DevOps ログレコーダーが使用されます。

[Jenkins プラグイン - ServiceNow DevOps 構成] フォーム> [ログレベル] リストからカスタムレベルを選択できます。ベースシステム ServiceNow DevOps ログレコーダーが [Jenkins ログレ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コーダー] リストに作成されます。詳細については、次を参照してください。 Jenkins ログの表示に関するドキュメント.

> **注:**
> Jenkins >ログレコーダーからログレコーダーを変更しないでください > ログレコーダーの設定Jenkinsからログレコーダーを編集すると、ログレベルに加えた変更に対して重複するエントリが作成されます。ログレベルを変更するには、[ServiceNow DevOps 構成] フォームのログレベルのリストを使用してください。

Argo CD と DevOps 変更速度管理の統合

Argo CD インスタンスに接続して、GitHub リポジトリからのアプリケーションのデプロイを自動化します。

Argo CD 統合の概要

この統合により、ServiceNow プラットフォームは、アプリケーションの継続的な展開のために、Argo CD から受信した同期ステータスに基づいて変更要求のクローズプロセスを管理できます。

ServiceNow で Argo CD インスタンスを接続する前に、Argo CD の DevOps Integration プラグイン (sn_devops_argocd) をアクティブ化する必要があります。プラグインのアクティブ化については、「Activate a plugin」を参照してください。

ワークフロー

ServiceNow DevOps の Argo CD を使用した継続的展開プロセスのワークフローを次に示します。

- クラシックまたはワークスペース UI を使用して、ServiceNow DevOps チェンジベロシティで Argo CD ツール接続を作成します。
- Argo CD で Webhook を手動で作成します。
- デプロイ用に GitHub リポジトリの構成ファイルを更新します。構成ファイルを更新するときに、コミットタグに変更要求番号 (sn_devops_change-<変更要求番号>) を指定します。

  > **注:**
  > コミットタグで指定された変更要求番号は、CI パイプラインによって既に作成されており、実装ステータスである必要があります。

- Argo CD の設定ファイルとリポジトリに関連付けられた必要なアプリを同期します。
- 同期が成功すると、通知が ServiceNow DevOps に送信され、受信イベントが作成されます。
- 変更要求番号が受信イベントから取得され、Argo CD 同期ステータスで更新されます。
- 変更要求がクローズされ、同期ステータスに基づいて変更要求の [クローズコード]、[作業メモ]、および [クローズメモ] フィールドが更新されます。

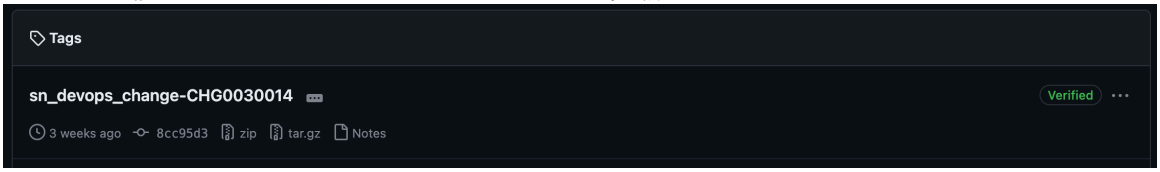
例

次の例は、Argo CD で行われた変更を Webhook を介して ServiceNow DevOps に通知する方法を示しています。

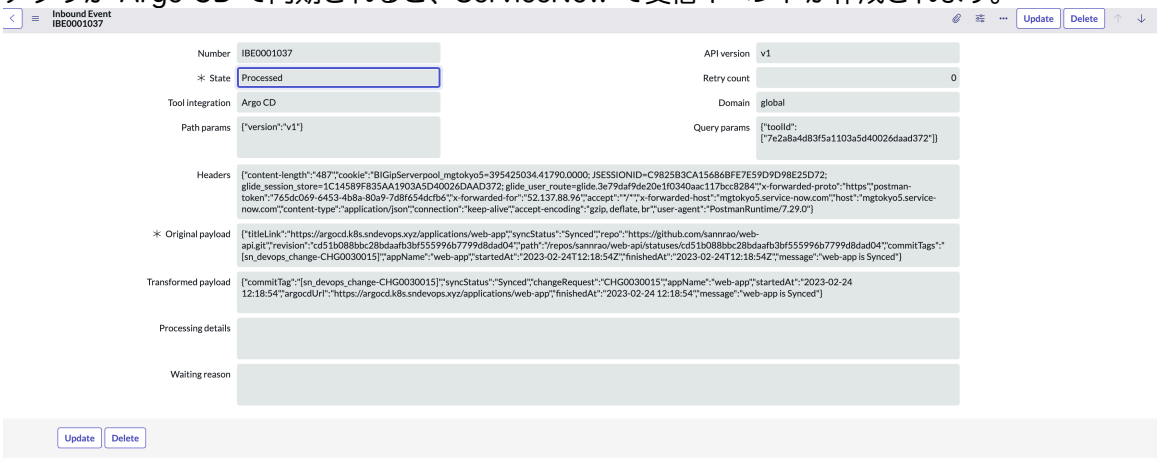
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- GitHub で構成ファイルが次のコミットタグ形式で更新されます。 GitHub



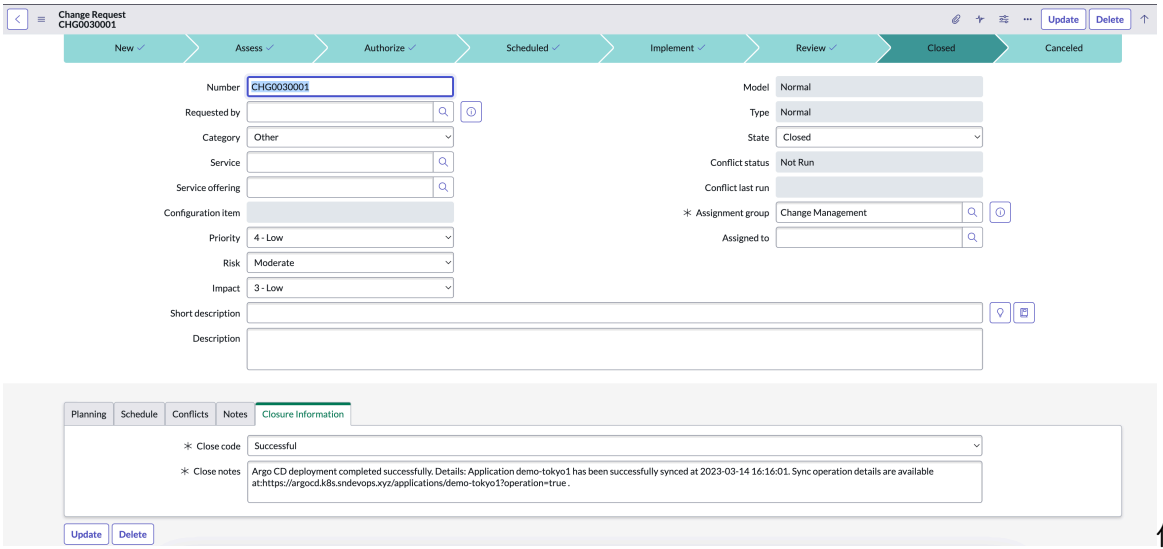
- アプリが Argo CD で同期されると、ServiceNow で受信イベントが作成されます。



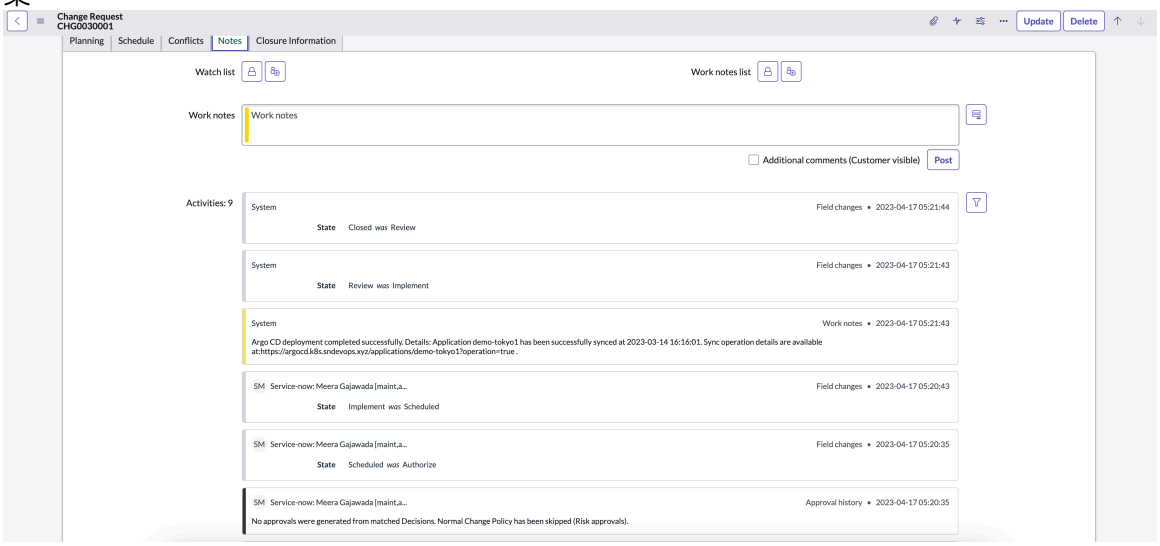
- 同期が成功すると、変更要求がクローズされ、変更要求の [クローズコード]、[作業メモ]、および [クローズメモ] フィールドが更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



作業



自動翻訳

Argo CD を **DevOps** 変更速度管理にオンボーディング – ワークスペース

DevOps 変更ワークスペースプレイブックを使用して Argo CD インスタンスに接続し、GitHub リポジトリからのアプリケーションの展開を自動化します。

始める前に

DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

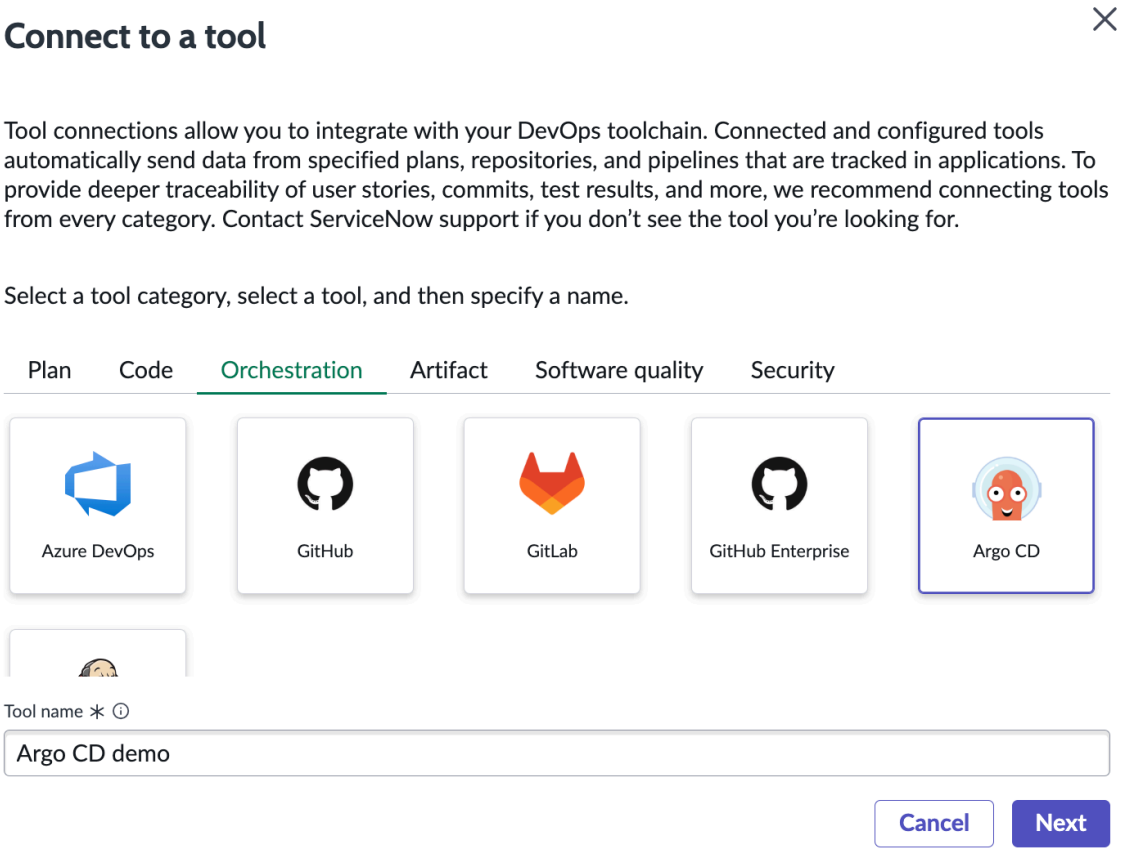
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用してプレイブックを開き、Argo CD をオンボードします。

2. [ツール名] フィールドにツールの名前を指定し、[次へ] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. Argo CD インスタンスの詳細プレイブックアクティビティで、次の操作を行います。

a. Argo CD インスタンスの URL を入力します。

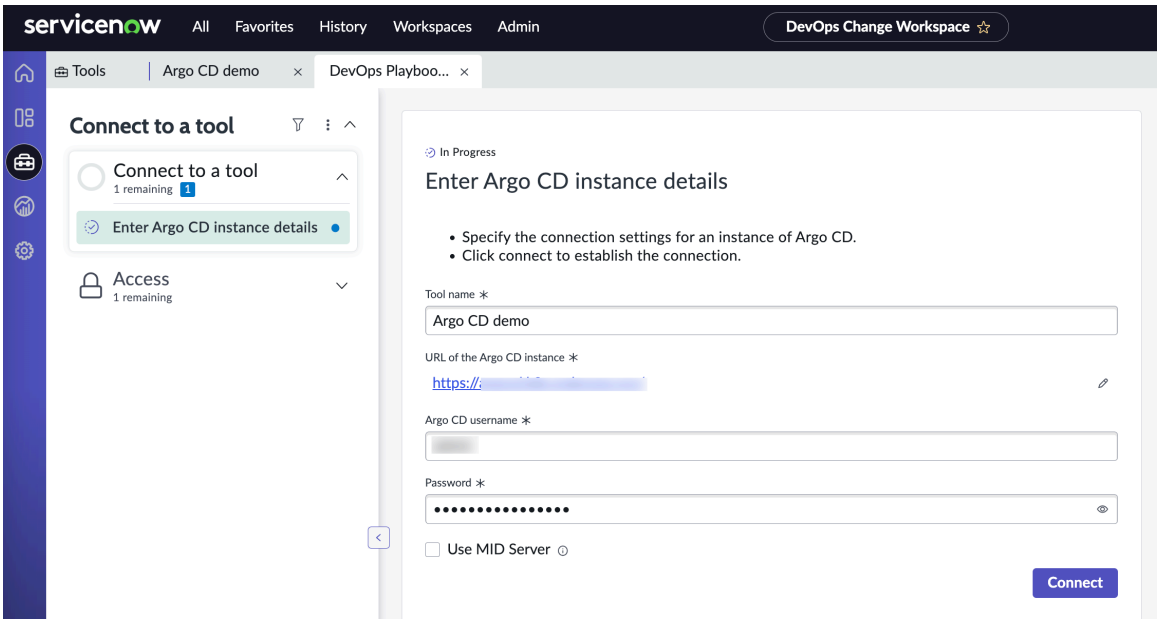
b. Argo CD インスタンスのログイン認証情報を入力します。

> **注:**
> Argo CD でユーザーのトークンを生成するには、[アカウント] に移動します。ユーザーに apiKey の機能があることを確認します。詳細については、 Argo CD のドキュメント を参照してください。

c. オプション: Argo CD インスタンスが MID サーバーに接続されている場合は、[MID サーバー] オプションを選択し、その詳細を入力します。
ツールインスタンスがオンプレミスでホストされている場合は、MID サーバーが必要です。MID サーバーの詳細については、「 MID サーバーの選択 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. **[Connect** (接続)] を選択します。
5. ツールのアクセス権を指定します。
   a. ツールへのアクセスを制御する場合は、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを [管理担当者] フィールドに追加します。

      グループ内のこれらのユーザーが実行できるタスクは、アサインされたロールによって異なります。

      - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
      - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
      - DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
      - その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

      注:
      グループを選択せずにこの手順をスキップすると、 DevOps ツールオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールを編集できます。

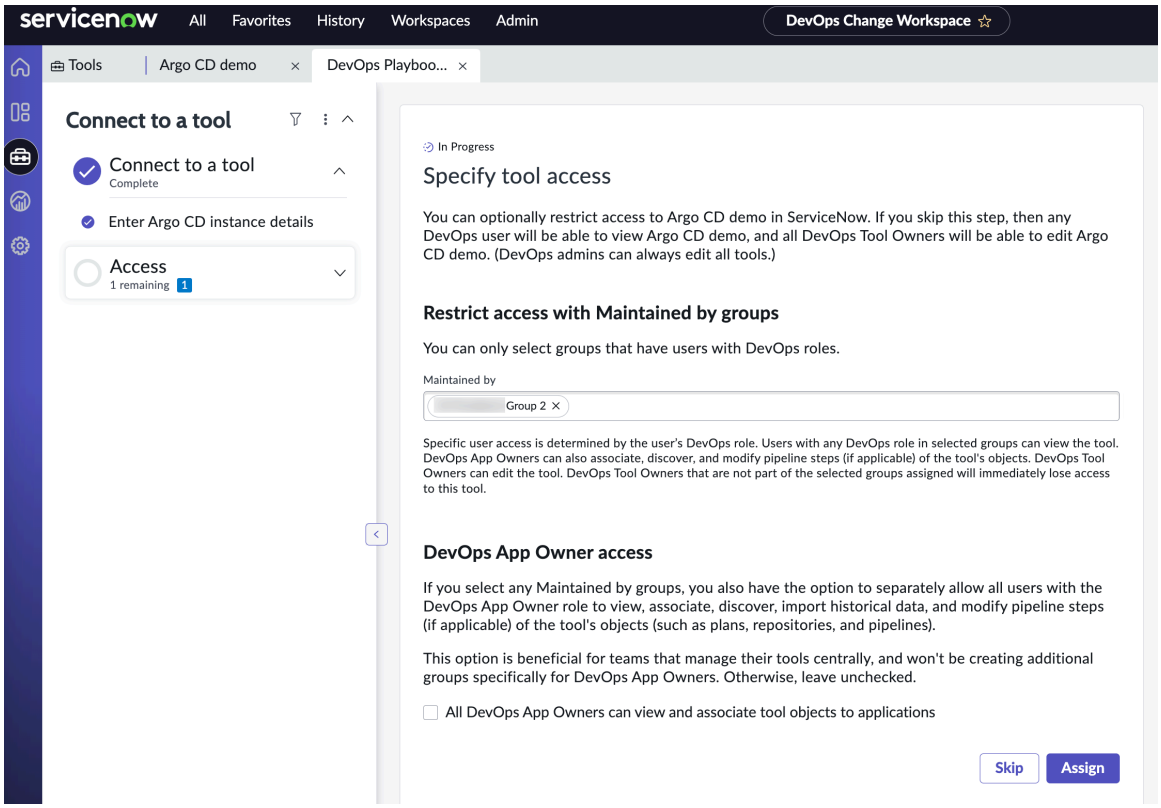
   b. ツールへのアクセスを制御することを選択した場合、 すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる オプションが選択可能になります。

      このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

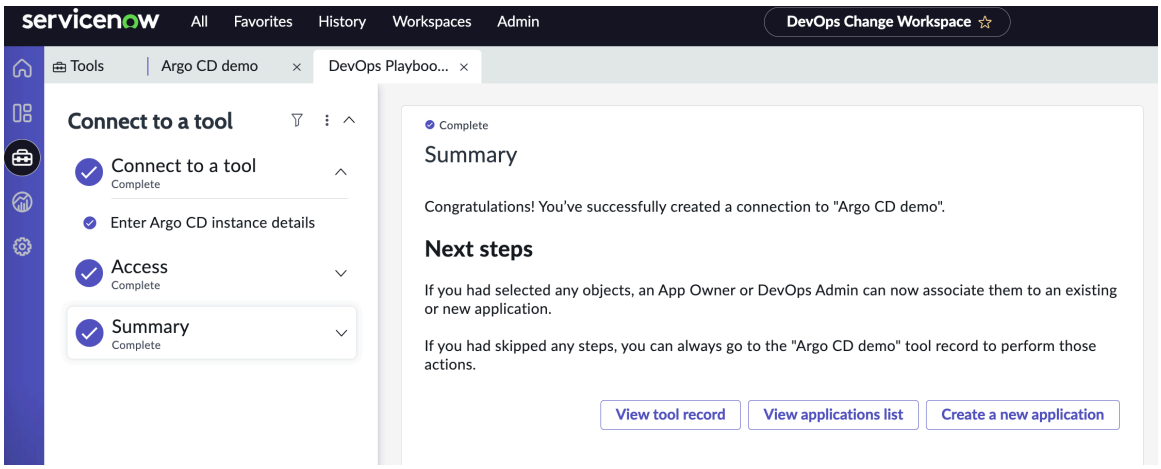
   c. [アサイン] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [概要] ページで、[ツールレコードを表示] を選択して、接続されたインスタンスの詳細を確認します。



タスクの結果
Argo CD ツールが DevOps チェンジベロシティ に正常にオンボーディングされました。

Argo CDを **DevOps** チェンジベロシティ にオンボード – サービスカタログ

ServiceNow サービスカタログを使用して Sonar インスタンスを接続します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > アイテムの管理 をクリックし、 DevOpsを検索します。

   注:
   従業員センターまたはサービスポータルからサービスカタログにアクセスすることもできます。

2. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] と **[DevOps** ツールのオンボーディング] を選択してアクティブ化します。
3. アクティブ化した後、[**DevOps** ツールのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。
4. [DevOps ツールのオンボーディング (DevOps Tool Onboarding)] フォームで、ツールの詳細を入力します。

フィールド	説明
ツール名	Argo CD 統合の名前。
ツール統合	[Argo CD] を選択します。
ツール URL	Argo CD インスタンスの URL。
ツールのユーザー名/API ID	Argo CD インスタンスのユーザー名。
ツールパスワード/アクセストークン/API キー	Argo CD ユーザートークンまたはパスワード。
MidServer を使用	オプション。MID サーバーに接続されているオンプレミスツールの MID サーバーを選択します。アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。

5. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、ツールが接続されて検出されます。
6. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] を選択します。
7. [DevOps アプリのオンボーディング] フォームで、次の詳細を入力します。

新しいアプリを作成しますか、それとも既存のアプリに追加しますか？	新しいアプリを作成するか、既存のアプリを使用するかをオプションから選択します。
アプリケーション	作成または使用するアプリの名前を入力します。
オンボーディングパイプライン	接続しているArgo CDのツール名を入力します。
パイプライン	Webhook を構成し、履歴データをインポートするパイプラインを選択します。
インポート元とインポート先	データをインポートする日付を選択します。デフォルトでは、過去 30 日間が選択されています。最大 90 日間のデータのインポートを選択できます。
オンボーディングリポジトリ	空のままにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンボーディング計画	空のままにします。

8. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、パイプラインオブジェクトがアプリレコードに関連付けられ、リアルタイムの追跡が可能になります。選択したパイプラインの履歴データもインポートされます。インポートされたパイプラインでは、[追跡] フィールドが自動的に有効になります。

Argo CD の **DevOps** 変更速度管理へのオンボーディング - クラシック

DevOps Change Velocity のクラシック UI を使用して、Argo CD インスタンスを接続します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 **DevOps >**ツール **>** 新規作成 (従来) レコードを作成します。
2. ツール名を入力し、ツールの詳細を入力します。

[DevOps ツールを作成] フォーム

フィールド	説明
ツール統合	統合するツール。この場合は、[**Argo CD**] を選択します。
ツール URL	統合する既存の Argo CD インスタンスの URL。 例 : https://argocd.k8s.sndevops.xyz/
ツールユーザー名	Argo CD インスタンスのユーザー名。
ツールパスワード	Argo CD インスタンスのパスワード。

3. オプション: MID サーバーに接続されているオンプレミスツールの **MID** サーバー を選択します。
   アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。
4. [**Submit** (送信)] を選択します。
   ツールは、接続エイリアスと HTTP ツール接続 (ベーシック認証情報) を使用して自動的に正常に接続されます。

Argo CD で **Webhook** を手動で構成する

同期通知を DevOps 変更速度管理アプリケーションに送信するように Argo CD で Webhook を構成します。

始める前に
必要なロール:Argo CD admin

このタスクについて
Argo CD アプリケーションイベントのサブスクリプションは、 `notifications.argoproj.io/subscribe.<trigger>.<service>: <recipient>` 注釈を使用して定義できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Argo CD で、 ConfigMap: argocd-notifications-cm.yaml を更新して、 DevOps チェンジベロシティに送信される通知を設定します。

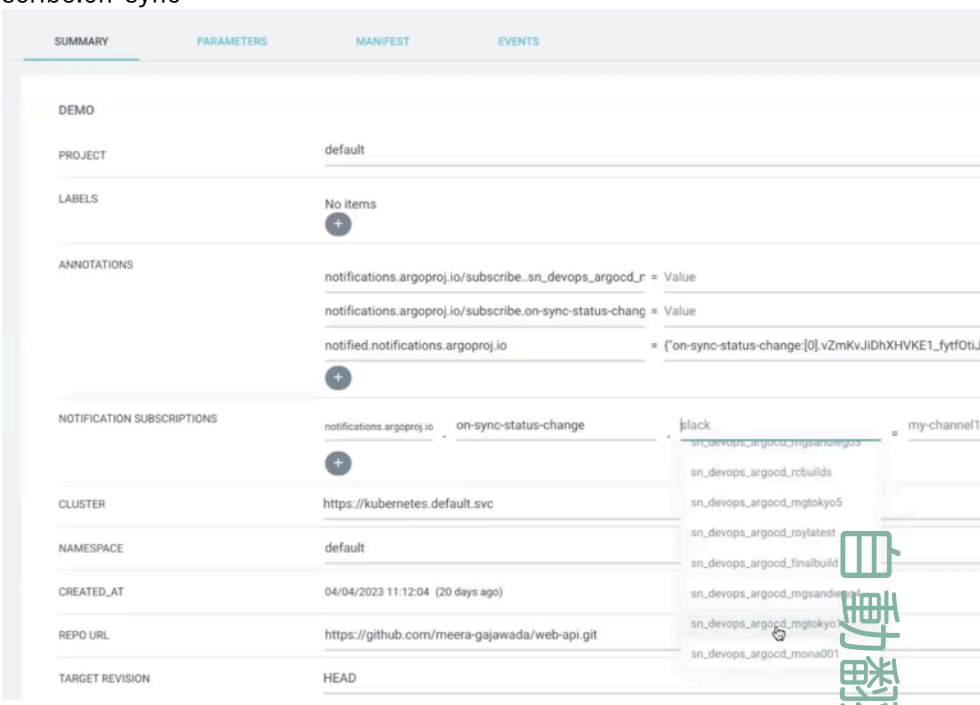
```
apiVersion: v1
kind: configMap
metadata:
  name: argocd-notifications-cm
  namespace: default
data:
  context: |
    argocdUrl: "https://<argocdURL>"
  service.webhook.sn_devops_argocd: |
    url:
 https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=
<toolId>
    basicAuth: #optional username password
      username: ""
      password: ""
  template.app-sync-succeeded: |
    webhook:
      sn_devops_argocd:
        method: POST
        body: |
          {
          "titleLink" : "http://<argocdURL>/applications/{{.app.metadata.name}}",
          "syncStatus" : "{{.app.status.sync.status}}",
          "repo" : "{{.app.spec.source.repoURL}}",
          "revision": "{{.app.status.sync.revision}}",
          "path":
 "/repos/{{call .repo.FullNameByRepoURL .app.spec.source.repoURL}}/statuses/{{.app.statu
s.operationState.operation.sync.revision}}",
          "commitAuthor" :
 "{{(call .repo.GetCommitMetadata .app.status.sync.revision).Author}}",
          "commitMessage" :
 "{{(call .repo.GetCommitMetadata .app.status.sync.revision).Message}}",
          "commitTags" : "{{(call .repo.GetCommitMetadata .app.status.sync.revision).Tags}}",
          "startedAt" : "{{.app.status.operationState.startedAt}}",
          "finishedAt" : "{{.app.status.operationState.finishedAt}}",
          "message": "{{.app.metadata.name}} app is synced"
          }
  trigger.on-sync-status-unknown: |
    - description: Application status is 'Unknown'
      send:
      - app-sync-status-unknown
      when: app.status.sync.status == 'Unknown'
  trigger.on-sync-succeeded: |
    - description: Application syncing has succeeded
      send:
      - app-sync-succeeded
      when: app.status.operationState.phase in ['Succeeded']
  subscriptions: |
    - recipients:
      - sn_devops_argocd
      triggers:
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    - on-sync-succeeded
    - on-sync-status-unknown
```

2. Webhook を構成している Argo CD アプリを開きます。
3. [アプリの詳細] > [サマリー] に移動します。
4. **notifications.argoproj.io/subscribe.<trigger>.<service>: <recipient>** 注釈をトリガー条件に追加して、インスタンスの変更ステータスを同期します。
   例: notifications.argoproj.io/subscribe.on-sync-succeeded.sn_devops_argocd。



自動翻訳

JiraとDevOps チェンジベロシティとの統合

Jiraサーバーまたはクラウドインスタンスに接続して、計画を検出し、プロジェクト、問題、およびリリースのリアルタイム通知を有効にします。

Jira 統合の概要

Jira インスタンスに接続して構成すると、既存のすべての作業アイテムが計画によってインポートされ、更新がリアルタイムで追跡されるようにするための Webhook が確立されます。その後、これらの計画立案オブジェクトをアプリケーションに関連付けることで、エンドツーエンドのトレーサビリティを実現できます。

始めましょう

Jiraをオンボーディングするには、次のいずれかのオプションを使用します。ガイド付きエクスペリエンスの場合は、ワークスペースを使用してツールをオンボーディングします。または、サービスカタログまたはクラシックエクスペリエンスを使用することもできます。

DevOps チェンジベロシティへのオンボードJira –ワークスペース

DevOps 変更ワークスペースから Jira サーバーまたは Jira クラウドインスタンスに接続して利用可能な計画を検出し、Webhook を登録してプロジェクト、ストーリー、機能、およびエピックを追跡します。

始める前に
DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

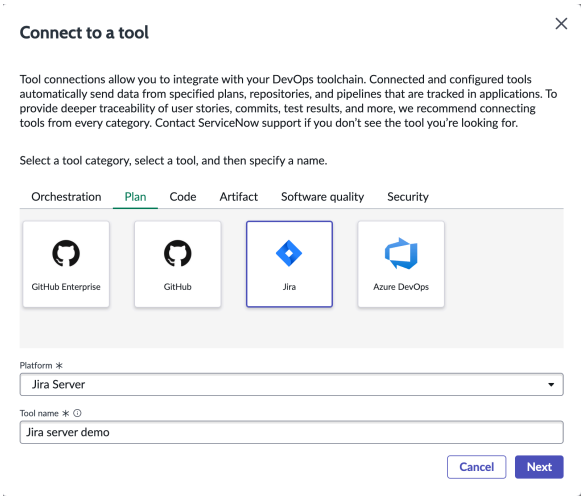
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用してプレイブックを開き、 Jiraオンボーディングします。

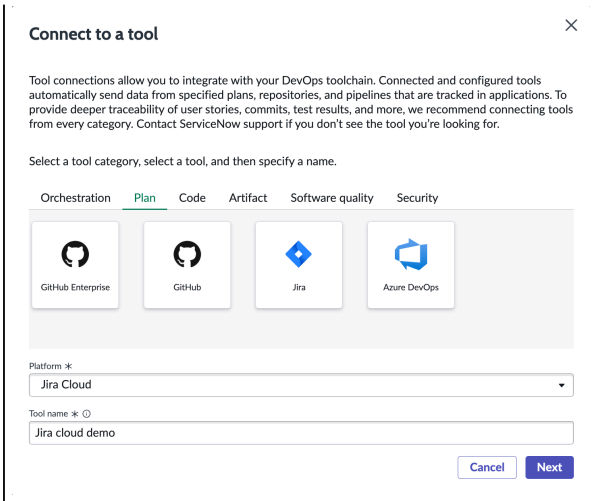
> **重要:**
> ツールへの接続中に計画などのツールオブジェクトを検出して追跡する場合は、アプリケーションモジュールからツールを接続する必要があります。

2. Jira サーバーまたは Jira クラウドインスタンスに接続します。

Jira サーバー	**a.** [プラットフォーム] リストから **[Jira Server]** を選択します。 **b.** [ツール名] フィールドに、ツールの名前を入力します。 この名前は、DevOps チェンジベロシティに接続されているツールのリストから Jira インスタンスを識別するために使用されます。 
Jira クラウド	**a.** [プラットフォーム] リストから **[Jira Cloud]** を選択します。 **b.** [ツール名] フィールドに、ツールの名前を入力します。 この名前は、DevOps チェンジベロシティに接続されているツールのリストから Jira インスタンスを識別するために使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

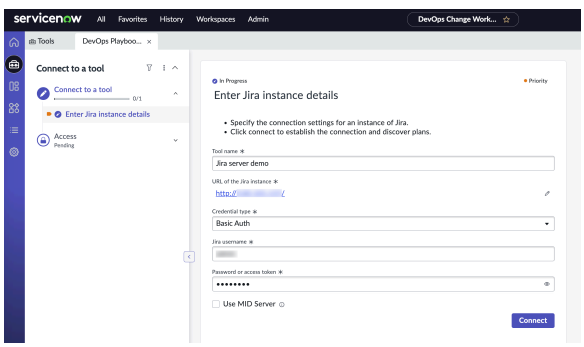


3. [**Next**] を選択します。

オンボーディングタスクを完了するのに役立つ [DevOps プレイブック] ページが開きます。

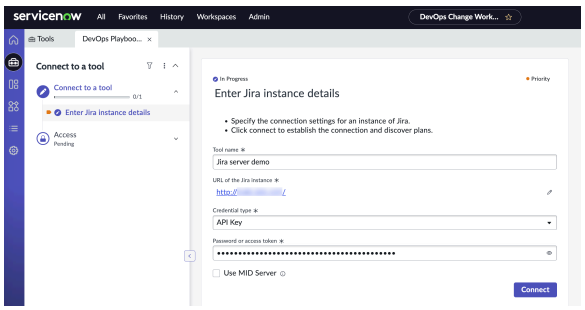
4. プレイブックを使用して、 Jira ツールへの接続を完了します。

a. 接続の詳細を入力します。

Jira サーバー	**i.** Jiraサーバーインスタンスの URL を入力します。 **ii.** [認証情報タイプ] リストから、 Jira サーバーとの接続に使用する認証タイプを選択します。 ▪ 基本認証 **1.** Jiraサーバーのユーザー名を入力します。 **注:** ここで使用する Jira ユーザーには、 Jira アドミニストレーター権限が必要です。 **2.** このインスタンスにアクセスするためのパスワードまたはアクセストークンを入力します。  ▪ **API** キー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスにアクセスするための API トークンを入力します。



iii. Jira インスタンスがMID サーバーに添付されている場合は、[**MID** サーバー] オプションを選択し、その詳細を入力します。

MID サーバーの詳細については、「MID サーバーの選択」を参照してください。

---

i. Jiraクラウドインスタンスの URL を入力します。

> **注:**
> 次のステップで認証情報タイプを **OAuth 2.0** と **3LO** として選択した場合は、Jira インスタンス URL を次の形式で入力する必要があります。
>
> `https://api.atlassian.com/ex/jira/<Cloud-ID>`
>
> クラウド ID の値の取得については、「 Obtain the value of Cloud ID」を参照してください。

ii. 認証情報タイプとして、[基本認証] または **[OAuth 2.0 with 3LO]** を選択します。

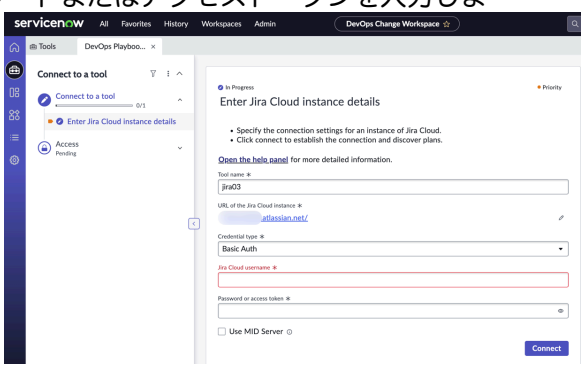
基本認証

Jira クラウド

1. Jira Cloud のユーザー名を入力します。

> **注:**
> ここで使用する Jira ユーザーには、 Jira アドミニストレーター権限が必要です。

2. このインスタンスにアクセスするためのパスワードまたはアクセストークンを入力します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OAuth 2.0 (3LO 使用)

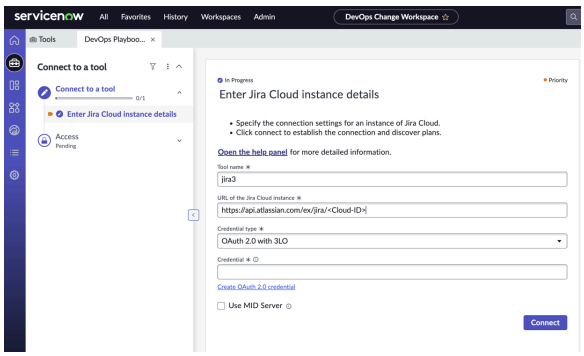
前提条件：

- Create an OAuth 2.0 integration in Jira account
- Create an application registry in ServiceNow instance
- Jira Cloud の認証情報レコードの作成

[認証情報] フィールドで既存の OAuth 2.0 認証情報レコードを選択するか、[**OAuth 2.0** 認証情報レコードの作成] を選択して新しいレコードを作成します。新しい認証情報レコードを作成する手順については、「 Jira Cloud の認証情報レコードを作成する 」を参照してください。

注:

- 新しい OAuth 2.0 を作成するオプションは、接続および OAuth admin ロールを持っている場合にのみ使用できます。
- 使用されておらず、Jira Cloud 用に構成されていないレコードのみを、既存の認証情報レコードとして選択できます。



iii. Jira インスタンスがMID サーバーに添付されている場合は、[**MID** サーバー] オプションを選択し、その詳細を入力します。

MID サーバーの詳細については、「MID サーバーの選択 」を参照してください。

b. [Connect (接続)] を選択します。

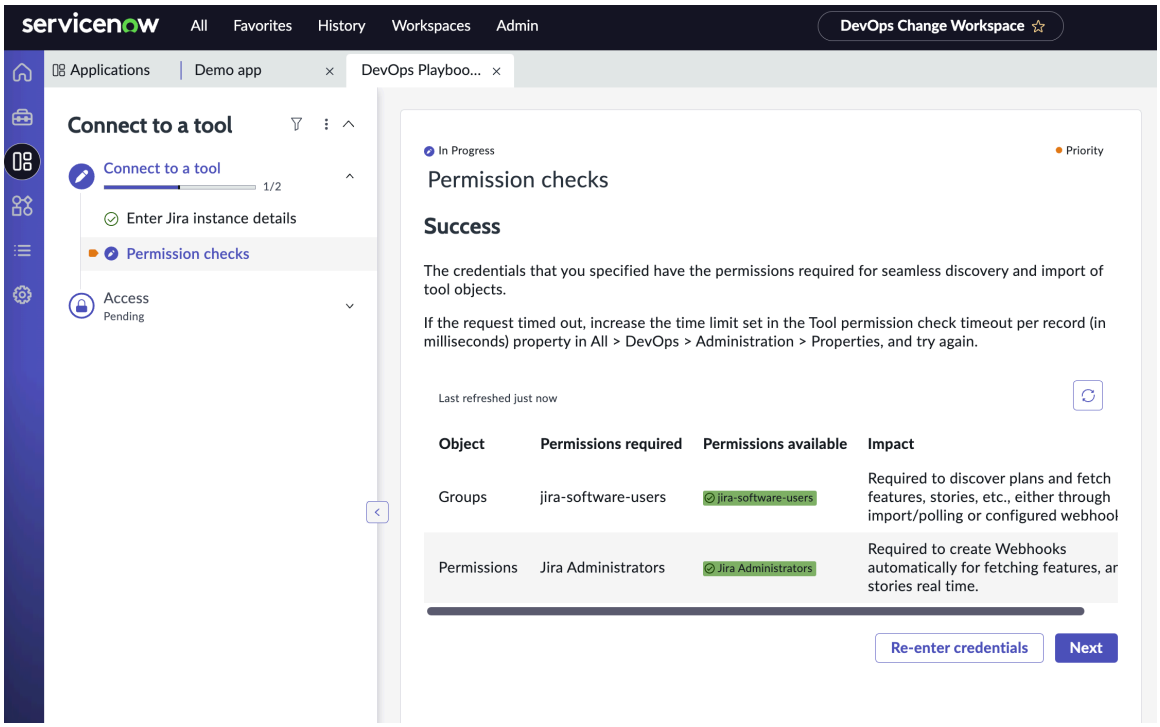
接続に成功すると、ツールが DevOps チェンジベロシティ に作成され、 Jira インスタンスに接続されます。

c. 入力した認証情報に対して権限チェックが実行されます。
必要な権限と利用可能な権限が表示されます。より適切な権限を持つ認証情報を入力する場合は、[認証情報の再入力] を選択します。必要なすべての権限の詳細については、「 DevOps ツールに必要な権限 の Jira 権限」を参照してください。

必要な権限の一部を持っていない場合でも、ツール接続を続行することを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. [**Next**] を選択します。

5. ツールのアクセス権を指定します。

a. ツールへのアクセスを制御する場合は、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを [管理担当者] フィールドに追加します。

グループ内のこれらのユーザーが実行できるタスクは、アサインされたロールによって異なります。

- DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
- DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
- DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
- その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

> **注:**
> グループを選択せずにこの手順をスキップすると、 DevOps ツールオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールを編集できます。

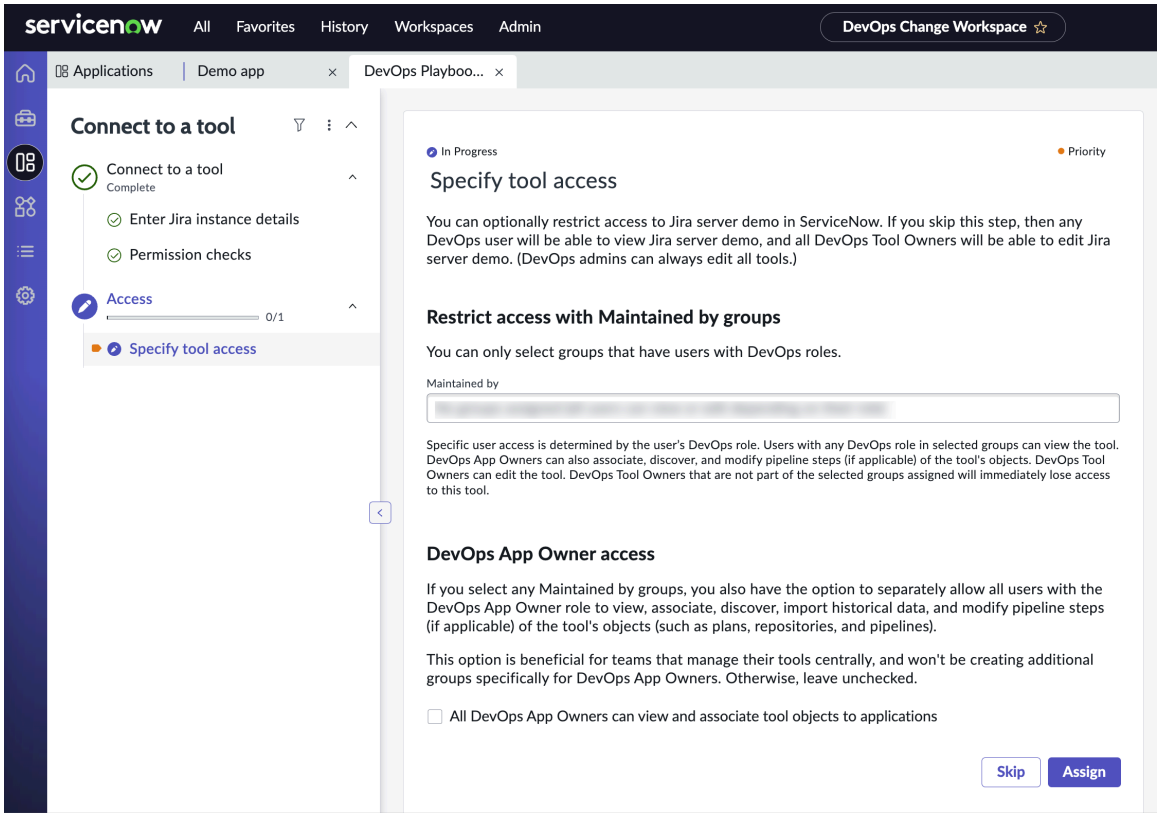
b. ツールへのアクセスを制御することを選択した場合、 すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる オプションが選択可能になります。

このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [アサイン] を選択します。



6. DevOps と Jira インスタンス間でリアルタイムでデータを送信するには、[構成] を選択します。

このアクションでは以下を行います。

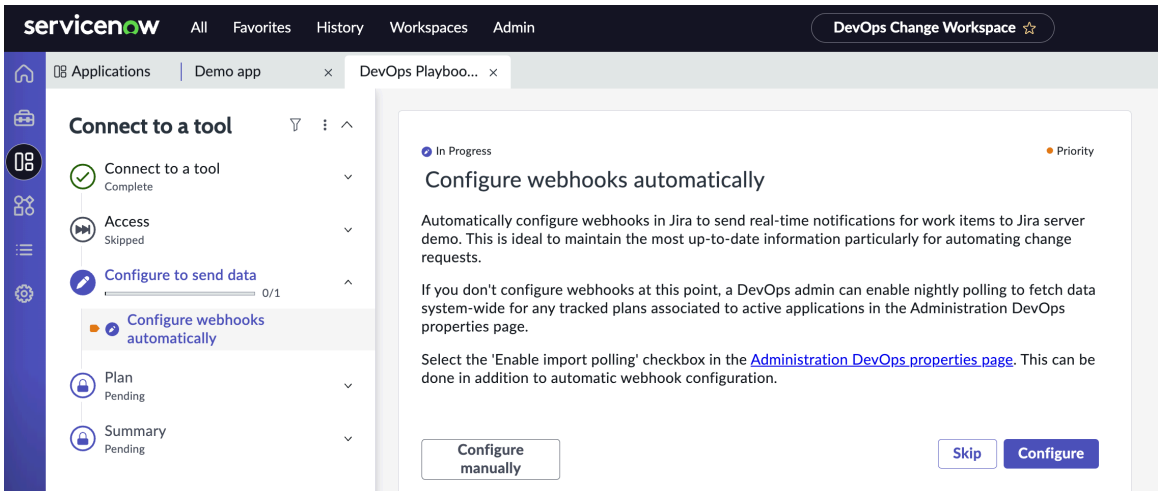
- Jira インスタンスと ServiceNow インスタンス間に Webhook を登録し、両者間のリアルタイムデータ転送を有効にします。
- OAuth 2.0 ベースの認証を使用して Jira ツールを接続した場合、自動構成時に Jira の OAuth 2.0 統合アプリ用の Webhook が作成されますが、ベーシック認証を使用して接続した場合、Jira のすべてのプロジェクトに対して Webhook が作成されます。OAuth 2.0 ベースの認証を使用して作成された Jira ツールの Webhook を手動で構成することを選択した場合、重複した Webhook が作成される可能性があります。

検出されたすべての Jira プロジェクトが計画としてリストされます。

今すぐ構成しない場合は、 *`Enable Polling`* システムプロパティを [はい] に設定することで、後で夜間ポーリングを有効にして、追跡された計画のデータをフェッチできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手動で構成するには、[手動で構成] を選択します。詳細については、「手動で Jira で Webhook を構成する」を参照してください。

重要:

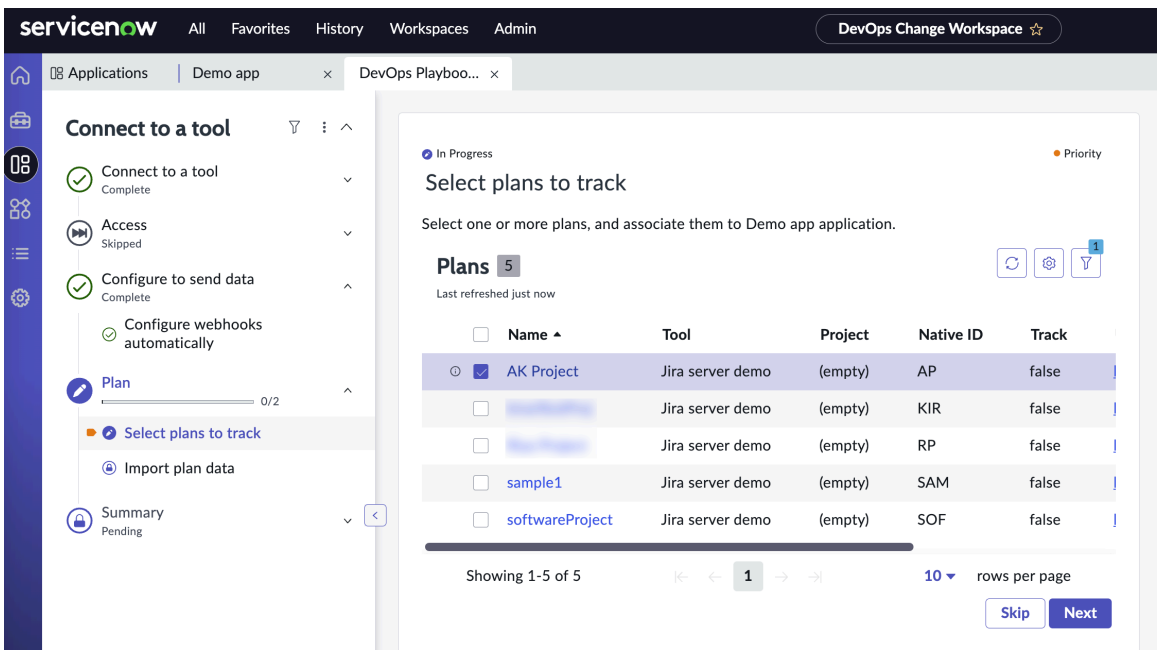
- ホームページまたはツールモジュールから接続している場合は、接続が完了し、[概要] ページが表示されます。
- アプリケーションモジュールから接続している場合は、Jira インスタンスで利用可能なプランが検出されます。それらから履歴データを追跡してインポートできます。

7. 追跡する計画を選択します。

a. 更新を追跡してアプリケーションに関連付ける計画を選択します。

ツールのオンボーディングが完了すると、これらの選択した計画の作業アイテムのみが自動的にインポートされます。

b. **[Next]** を選択します。

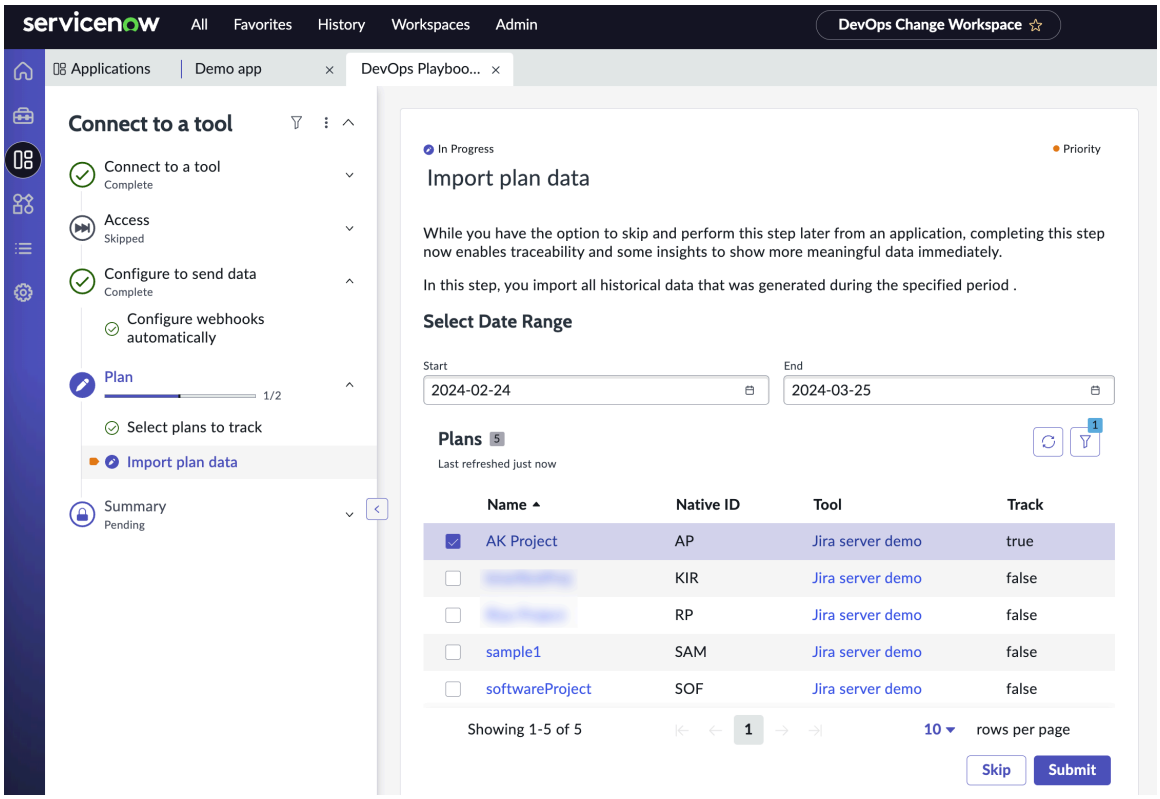


自動翻訳

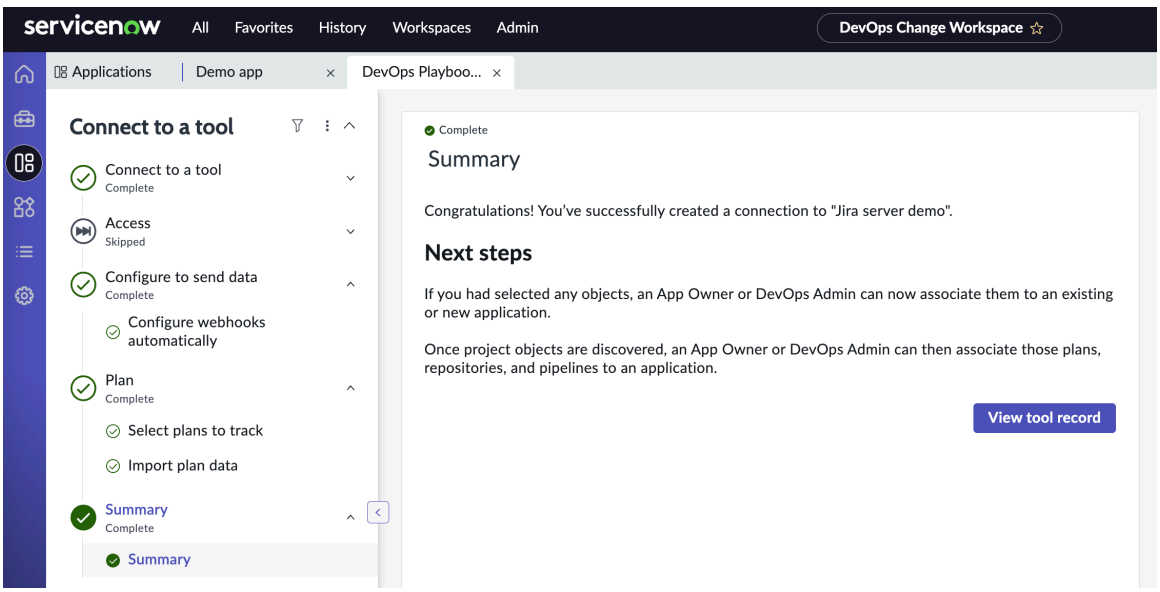
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 計画データをインポートする場合は、日付範囲を選択して [送信] を選択します。

最大 90 日間のデータをインポートできます。



8. [サマリー] ページで、[ツールレコードを表示] を選択して、接続されたインスタンスとそこから検出された計画の詳細を確認します。



タスクの結果
Jira ツールが DevOps チェンジベロシティ に正常にオンボーディングされました。

次のタスク
ツールレコードページから、次のことができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ツールの詳細とステータスを表示します。
- 計画を検出して Webhook を構成します。

  注:
  - デフォルトでは、プロジェクトは Jira Cloud に対して 50 のセットで検出されます。50 は、 Jiraでサポートされているページネーションの上限です。この値を減らす場合は、DevOpsCommonConstants スクリプトでそれぞれの定数を編集する必要があります。
  - 検出されたプロジェクトおよびバージョンデータは、リアルタイムで更新または追跡されません。

- [管理担当者] フィールドを使用して、ツールへのアクセスを制御するグループをアサインします。
- 認証情報の権限を確認し、ツールの認証情報を更新します。詳細については、「ツールの権限を確認して認証情報を更新 — ワークスペース」を参照してください。
- [計画] タブで、インポートされた作業アイテムや機能などの詳細を表示する計画を選択します。
- 計画から履歴データをインポートするには、計画をアプリケーションに関連付け、データをインポートします。詳細については、「ツールオブジェクトをアプリケーションに関連付ける - ワークスペース」を参照してください。

注:
Jira中のプロジェクトのプロジェクトキーを更新しないことをお勧めします。プロジェクトキーが更新された場合、更新されたオブジェクト名は DevOps チェンジベロシティに反映されません。オブジェクトが Jiraで更新された場合にのみ、新しい名前が DevOps チェンジベロシティに反映されます。

関連情報

ツールレコードから Webhook を構成

DevOps チェンジベロシティへのオンボード**Jira** –サービスカタログ

ServiceNow サービスカタログを使用して、Jira サーバーまたは Jira クラウドインスタンスを作成、接続、検出、構成します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > アイテムの管理 をクリックし、 DevOpsを検索します。

   注:
   従業員センターまたはサービスポータルからサービスカタログにアクセスすることもできます。

2. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] と **[DevOps** ツールのオンボーディング] を選択してアクティブ化します。
3. アクティブ化した後、[**DevOps** ツールのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。
4. [DevOps ツールオンボーディング] フォームで、ツールの詳細を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Jira サーバー	**a.** [ツール名] フィールドに、ツールの名前を入力します。 **b.** [ツール統合] フィールドで、[Jira] を検索して選択します。 **c.** Jiraサーバーインスタンスの URL を入力します。 **d.** [認証情報タイプ] リストから、 Jira サーバーとの接続に使用する認証タイプを選択します。 ▪ 基本認証 **i.** Jiraサーバーのユーザー名を入力します。 注: ここで使用する Jira ユーザーには、 Jira アドミニストレーター権限が必要です。 **ii.** このインスタンスにアクセスするためのパスワードまたはアクセストークンを入力します。 ▪ **API** キー インスタンスにアクセスするための API トークンを入力します。 **e.** Jiraインスタンスで検出されたすべてのプロジェクトの Webhook を構成する場合は、[ツールの **Webhook** を構成しますか?] オプションを選択します。 **f.** MID サーバーに接続されているオンプレミスツールには、[**MID** サーバーを使用] を選択します。アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。
Jira クラウド	**a.** [ツール名] フィールドに、ツールの名前を入力します。 **b.** [ツール統合] フィールドで、[Jira Cloud] を検索して選択します。 **c.** [ツール **URL**] フィールドに、 Jira クラウドインスタンスの URL を入力します。 **d.** [認証情報タイプ] フィールドで、[基本認証] または **[OAuth 2.0]** を選択します。 基本認証 **i.** Jira Cloud のユーザー名を入力します。 注: ここで使用する Jira ユーザーには、 Jira アドミニストレーター権限が必要です。 **ii.** このインスタンスにアクセスするためのパスワードまたはアクセストークンを入力します。 **OAuth 2.0**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

前提条件：

- Create an OAuth 2.0 integration in Jira account
- Obtain the value of Cloud ID
- Create an application registry in ServiceNow instance
- Jira Cloud の認証情報レコードを作成

[ツール認証情報] フィールドで、既存の OAuth 2.0 ツール認証情報レコードを選択します。

> **注:**
> 使用されておらず、Jira Cloud 用に構成されていないレコードのみを、既存の認証情報レコードとして選択できます。

e. Jiraインスタンスで検出されたすべてのプロジェクトの Webhook を構成する場合は、[ツールの **Webhook** を構成しますか?] オプションを選択します。

> **注:**
> OAuth 2.0 ベースの認証を使用して Jira ツールを接続した場合、自動構成時に Jira の OAuth 2.0 統合アプリ用の Webhook が作成されますが、ベーシック認証を使用して接続した場合、Jira のすべてのプロジェクトに対して Webhook が作成されます。

f. MID サーバーに接続されているオンプレミスツールには、[**MID** サーバーを使用] を選択します。アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。

Jira に接続するために認証情報に必要なすべての権限のリストについては、「DevOpsツールに必要な権限Jira権限」を参照してください。

5. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
要求が作成されます。要求が承認されると、ツールが作成、接続、構成、および検出されます。
6. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。
7. [DevOps アプリのオンボーディング] フォームに詳細を入力します。

新しいアプリを作成しますか、それとも既存のアプリに追加しますか？	新しいアプリを作成するか、既存のアプリを使用するかをオプションから選択します。
アプリケーション	作成または使用するアプリの名前を入力します。
オンボーディングパイプライン	空のままにします。
オンボーディングリポジトリ	空のままにします。
オンボーディング計画	接続された Jira ツール名を入力します。
計画	履歴データをインポートする計画を選択します。
インポート元とインポート先	データをインポートする日付を選択します。デフォルトでは、過去 30 日間が選択されていま

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

	す。最大 90 日間のデータのインポートを選択できます。

8. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、計画オブジェクトがアプリレコードに関連付けられ、リアルタイムの追跡が可能になります。選択したプランの履歴データもインポートされます。インポートされた計画では、[追跡] フィールドが自動的に有効になります。

DevOps チェンジベロシティ へのオンボード**Jira -** クラシック

Jira サーバーまたは Jira クラウドインスタンスを接続して、プロジェクトおよび作業アイテム (ストーリー、エピック、機能など) を検出、構成、およびインポートします。

始める前に
DevOps チェンジベロシティの開始のタスクを完了します。

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. Jira サーバーまたは Jira クラウドインスタンスに接続します。

   a. 次のように移動する。 **DevOps** > ツール > 新規作成 (従来).

   b. Jira インスタンスに接続するための詳細を入力します。

Jira サーバー	i. [ツール名] フィールドに、ツールの名前を入力します。 ii. [ツール統合] フィールドで、[Jira] を検索して選択します。 iii. Jiraサーバーインスタンスの URL を入力します。 iv. [認証情報タイプ] リストから、 Jira サーバーとの接続に使用する認証タイプを選択します。 ▪ 基本認証 1. Jiraサーバーのユーザー名を入力します。 注: ここで使用する Jira ユーザーには、 Jira アドミニストレーター権限が必要です。 2. このインスタンスにアクセスするためのパスワードまたはアクセストークンを入力します。 ▪ **API** キー インスタンスにアクセスするための API トークンを入力します。
Jira クラウド	i. [ツール名] フィールドに、ツールの名前を入力します。 ii. [ツール統合] フィールドで、[Jira Cloud] を検索して選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

iii. [ツール **URL**] フィールドに、 Jira クラウドインスタンスの URL を入力します。

iv. [認証情報タイプ] フィールドで、[基本認証] または **[OAuth 2.0]** を選択します。

基本認証

1. Jira Cloud のユーザー名を入力します。

   注:
   ここで使用する Jira ユーザーには、 Jira アドミニストレーター権限が必要です。

2. このインスタンスにアクセスするためのパスワードまたはアクセストークンを入力します。

OAuth 2.0

前提条件：

- Create an OAuth 2.0 integration in Jira account
- Obtain the value of Cloud ID
- Create an application registry in ServiceNow instance
- Jira Cloud の認証情報レコードを作成

[ツール認証情報] フィールドで、既存の OAuth 2.0 ツール認証情報レコードを選択します。

注:
使用されておらず、Jira Cloud 用に構成されていないレコードのみを、既存の認証情報レコードとして選択できます。

Jira に接続するために認証情報に必要なすべての権限のリストについては、「DevOpsツールに必要な権限Jira権限」を参照してください。

c. オプション: Jira インスタンスがMID サーバーに添付されている場合は、[**MID** サーバー] オプションを選択し、その詳細を入力します。

(Optional) MID サーバーの詳細については、「MID サーバーの選択」を参照してください。

d. [**Submit** (送信)] を選択します。

ツールは、接続エイリアスと HTTP ツール接続 (基本認証情報) を使用して自動的に接続されます。

ツールが正常に作成されると、ツールレコードページが表示されます。

2. ツールへのアクセスを制御する場合は、[アクセス] タブの [管理担当者] フィールドに、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを追加します。

グループ内のユーザーが実行できるタスクは、ユーザーにアサインされたロールによって異なります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明
DevOps ツールオーナーロール	ツールを表示および編集できます。
DevOps アプリオーナーロール	ツールを表示し、履歴データの関連付け、検出、インポート、およびツールのオブジェクト (計画、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) の変更を行うことができます。
DevOps アドミニストレーターロール	すべてのツールを編集できます。
その他の DevOps ロール	ツールを表示できます。

注:
[管理担当者] フィールドでは、DevOpsロールを持つユーザーを含むグループのみを選択できます。

ツールへのアクセスを制限することを選択した場合、[すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる] オプションが選択可能になります。このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

3. [検出] を選択して、 Jiraから既存のすべてのプロジェクトを検出します。

注:
デフォルトでは、プロジェクトは Jira Cloud に対して 50 のセットで検出されます。50 は、 Jiraでサポートされているページネーションの上限です。この値を減らす場合は、DevOpsCommonConstants スクリプトでそれぞれの定数を編集する必要があります。

4. [構成] を選択して Webhook を構成します。

このアクションでは以下を行います。

- Jira インスタンスと ServiceNow インスタンス間に Webhook を登録し、両者間のリアルタイムデータ転送を有効にします。
- OAuth 2.0 ベースの認証を使用して Jira ツールを接続した場合、自動構成時に Jira の OAuth 2.0 統合アプリ用の Webhook が作成されますが、ベーシック認証を使用して接続した場合、Jira のすべてのプロジェクトに対して Webhook が作成されます。

検出されたすべての Jira プロジェクトが計画としてリストされます。

今すぐ構成しない場合は、 *`Enable Polling`* システムプロパティを [はい] に設定することで、後で夜間ポーリングを有効にして、追跡された計画のデータをフェッチできます。

注:
Webhook URL の自動構成を許可する Jira のアドミン権限がない場合は、 Jira アドミンに構成を依頼してください。このアクションでは、ツールインスタンスで Webhook URL を手動で作成して構成する必要があります。ツールで Webhook を構成したら、[手動構成モードに入る] を選択して Jira に手動で接続し、手動構成モードを終了します。

5. [インポート] 関連リンクを選択して、 Jira プロジェクトから履歴データをインポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポートされた作業アイテムは、対応する関連リストに追加されます。

注:
Jira でプロジェクトのプロジェクト キーが更新された場合、更新されたオブジェクト名は DevOps チェンジベロシティ に反映されません。オブジェクトが Jiraで更新された場合にのみ、新しい名前が DevOps チェンジベロシティに反映されます。

手動で **Jira** で **Webhook** を構成する

Jira サーバーまたは Jira クラウドインスタンスで、DevOps チェンジベロシティ アプリケーションに同期通知を送信するように Webhook を構成します。

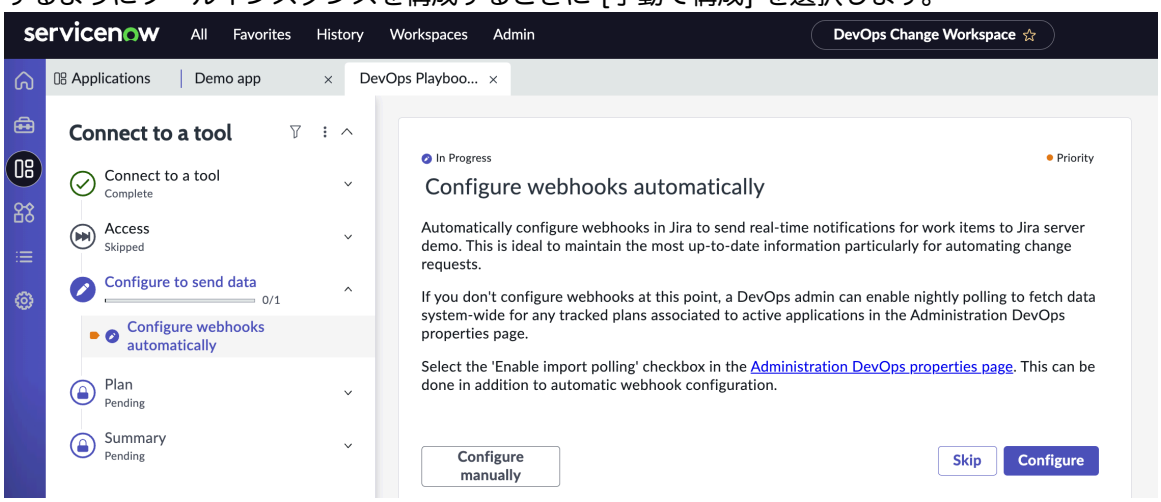
始める前に
必要なロール：

- DevOps チェンジベロシティ の sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner。
- JiraJira サーバーまたは Jira クラウドインスタンスの admin ロール。

このタスクについて
OAuth 2.0 ベースの認証を使用して Jira ツールを接続した場合、自動構成時に Jira の OAuth 2.0 統合アプリ用の Webhook が作成されますが、ベーシック認証を使用して接続した場合、Jira のすべてのプロジェクトに対して Webhook が作成されます。OAuth 2.0 ベースの認証を使用して作成された Jira ツールの Webhook を手動で構成することを選択した場合、重複した Webhook が作成される可能性があります。

手順

1. DevOps チェンジベロシティ の [データ送信構成] プレイブックアクティビティで、データを送信するようにツールインスタンスを構成するときに [手動で構成] を選択します。



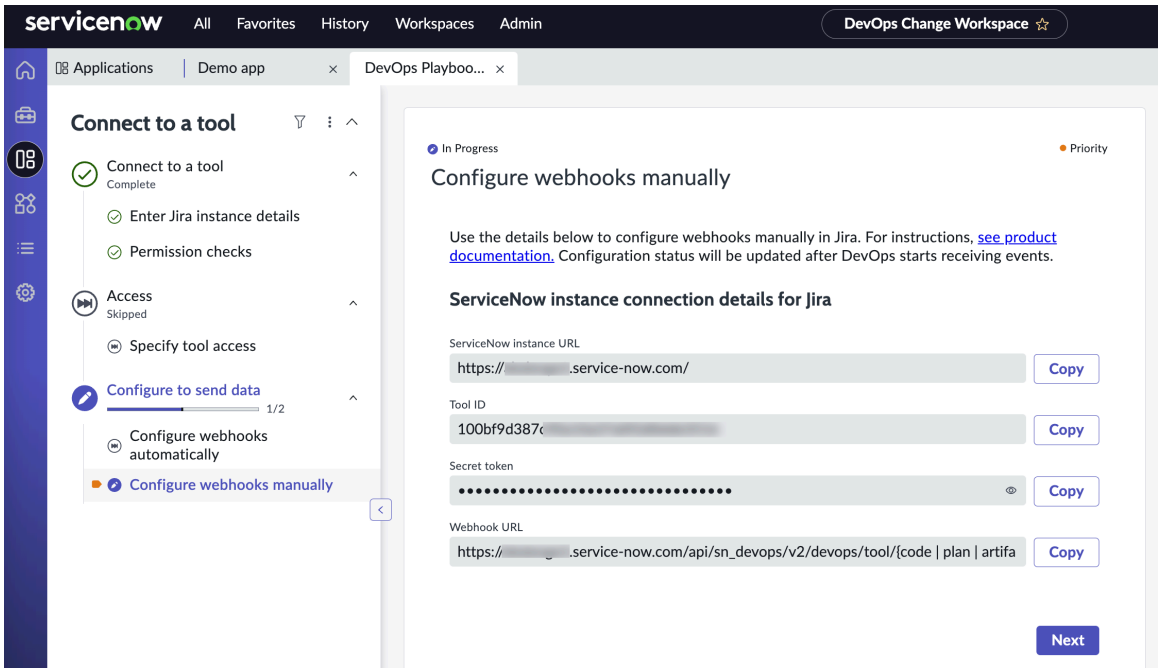
注:
DevOps チェンジベロシティ のJiraツールレコードから手動構成にアクセスすることもできます。ツールレコードから、 構成 > 手動で構成.

2. Jiraの ServiceNow インスタンス接続の詳細から **[Webhook URL]** フィールドをコピーします。

注:
適切なフィールドで [コピー] を選択して、値をクリップボードにコピーします。フィールドラベルが [コピー済み] に変わりますが、何度でもコピーできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 移動先：
   - [Jira Server] の場合は、次の場所に移動します。 アドミニストレーション > システム > **Webhook**.
   - Jiraクラウドインスタンスの場合は、 設定 > システム > **Webhook**.
4. [**Webhook** を作成] を選択します。
5. Webhook の詳細を入力します。

フィールド	説明
名前	Webhook の名前を入力します。
ステータス	[有効] を選択します。
URL	DevOps チェンジベロシティ からコピーした Webhook URL を貼り付けます。 ○ コード機能を反映するようにコピーした Webhook URL を変更します。例: https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/code?toolId=<your_toolID>?ni.nolog.token=<Secure Token> ○ Webhook URL の末尾にトークンを追加します。
イベント	追跡するイベントを選択します。 例：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

6. **[Create** (作成)] を選択します。
   Webhook をテストする場合は、「Webhook を手動でテスト」の「Jira」セクションを参照してください。

Rallyと**DevOps** チェンジベロシティとの統合

Broadcom Rally インスタンスに接続して計画を検出し、リアルタイム通知を設定して、変更のトレーサビリティと自動化を有効にします。

Rally 統合の概要

このデータ連携により、プロジェクト、ユーザーストーリー、欠陥などのデータを Rally から構成して公開できます。その後、これらの計画立案オブジェクトをアプリケーションに関連付けることで、エンドツーエンドのトレーサビリティを実現できます。

Rally プラグインのインストール

から Rally アプリケーションをインストールする必要があります ServiceNow Store.

注:

- Rallyに構成されているデフォルトのオブジェクトタイプは、「ObjectTypes」、「"HierarchicalRequirement」、「Defect」、「Feature」です。
- ファイル スクリプトインクルード の **Rally** 状態マッピング ヘルパー は編集可能です。必要に応じて、このファイルを特定のカスタマイズで上書きできます。
- Rallyの Scheduledstate は、オブジェクトのステータスを内部の ServiceNow 作業アイテムのステータスにマッピングするときに使用されます。
- ツールマッピングについては、 ツールマッピングを参照してください。

始めましょう

Rallyをオンボーディングするには、次のいずれかのオプションを使用します。ガイド付きエクスペリエンスの場合は、ワークスペースを使用してツールをオンボーディングします。または、サービスカタログまたはクラシックエクスペリエンスを使用することもできます。

DevOps チェンジベロシティへのオンボーディング**Rally** - ワークスペース

DevOps 変更ワークスペースプレイブックを使用して Rally インスタンスに接続し、Webhook を構成し、計画を検出します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

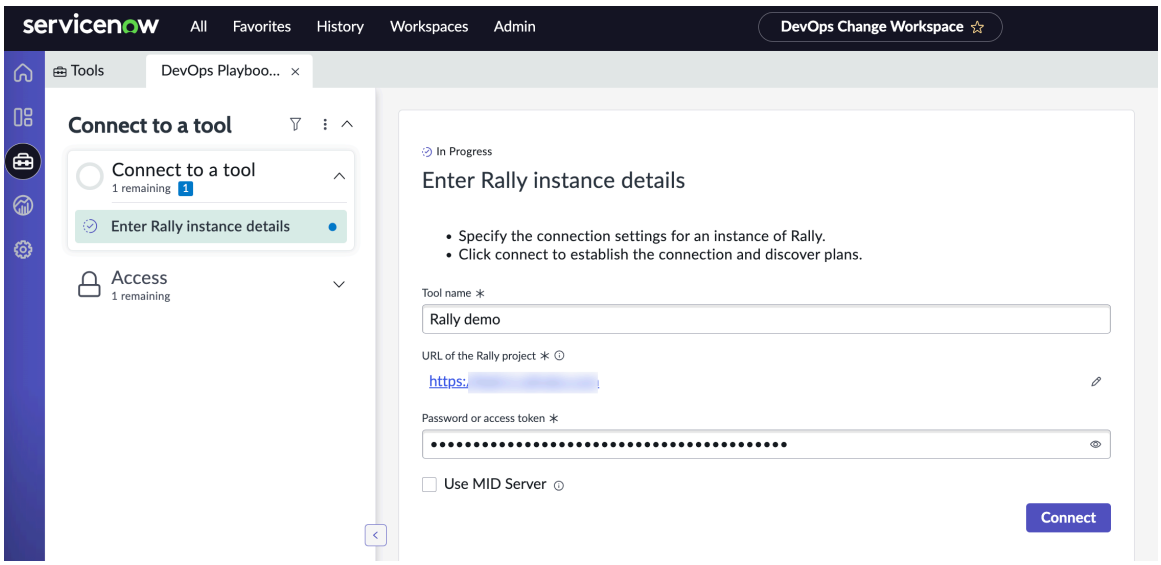
1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用してプレイブックを開き、 Rallyオンボーディングします。

> **重要:**
> ツールへの接続中に計画などのツールオブジェクトを検出して追跡する場合は、アプリケーションモジュールからツールを接続する必要があります。

2. ツールを識別するツール名を入力し、[次へ] を選択します。
3. [Rally インスタンスの詳細を入力] プレイブックアクティビティで、次の詳細を入力します。
   a. **[Rally** プロジェクトの **URL**] フィールドに、Rally プロジェクトの URL を入力します。
   b. [パスワードまたはアクセストークン] フィールドに、Rally インスタンスの API トークンを入力します。
   c. (オプション) Rally インスタンスが MID サーバーに接続されている場合は、[**MID** サーバーを使用] オプションを選択して、その詳細を入力します。

      ツールインスタンスがオンプレミスでホストされている場合は、MID サーバーが必要です。MID サーバーの詳細については、「 MID サーバーの選択 」を参照してください。

4. **[Connect** (接続)] を選択します。
   接続に成功すると、ツールが ServiceNow に作成され、 Rally インスタンスに接続されます。



5. ツールのアクセス権を指定します。

   a. ツールへのアクセスを制御する場合は、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを [管理担当者] フィールドに追加します。

      グループ内のこれらのユーザーが実行できるタスクは、アサインされたロールによって異なります。

自動翻訳

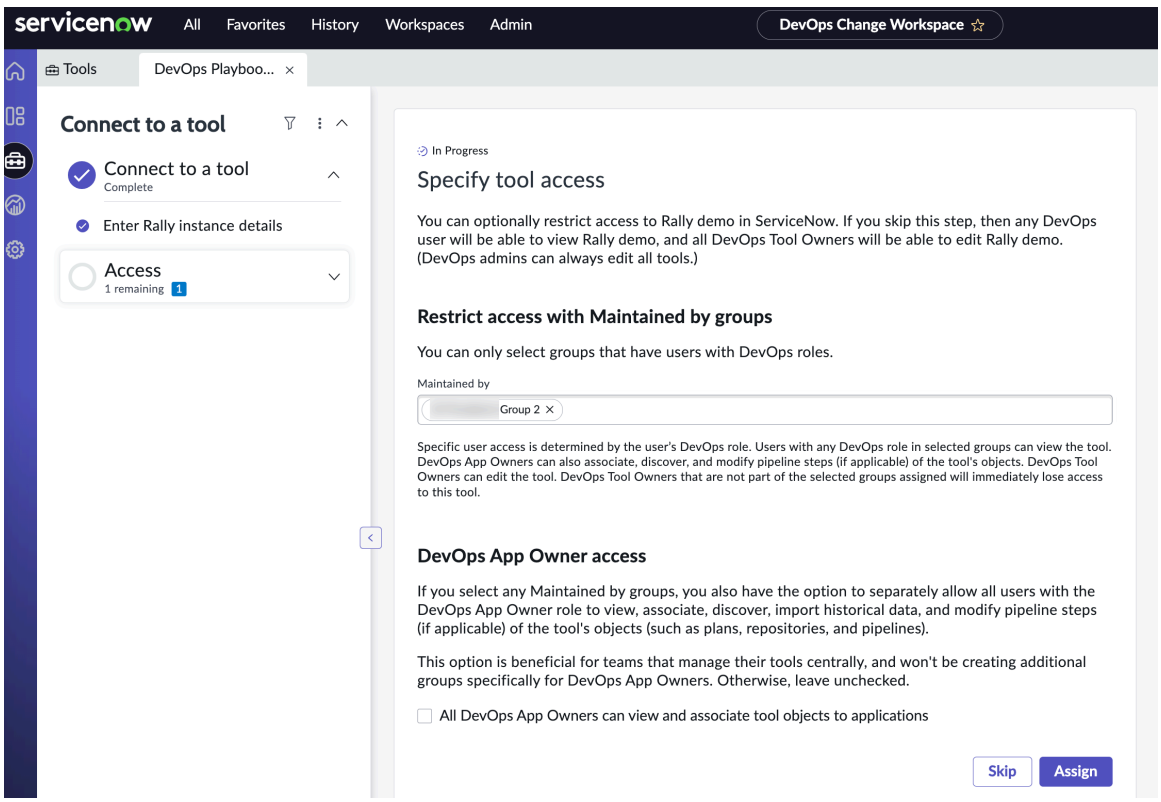
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
- DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
- DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
- その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

> **注:**
> グループを選択せずにこの手順をスキップすると、 DevOps ツールオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールを編集できます。

b. ツールへのアクセスを制御することを選択した場合、 すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる オプションが選択可能になります。
このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

c. [アサイン] を選択します。



6. リアルタイム通知を送信するように Rally で Webhook を自動的に構成します。

> **注:**
> Webhook を構成しない場合は、DevOps プロパティの [インポートポーリングを有効にする] チェックボックスをオンにすることで、夜間のポーリングを有効にして、追跡されたすべての計画のデータをフェッチできます。

自動翻訳

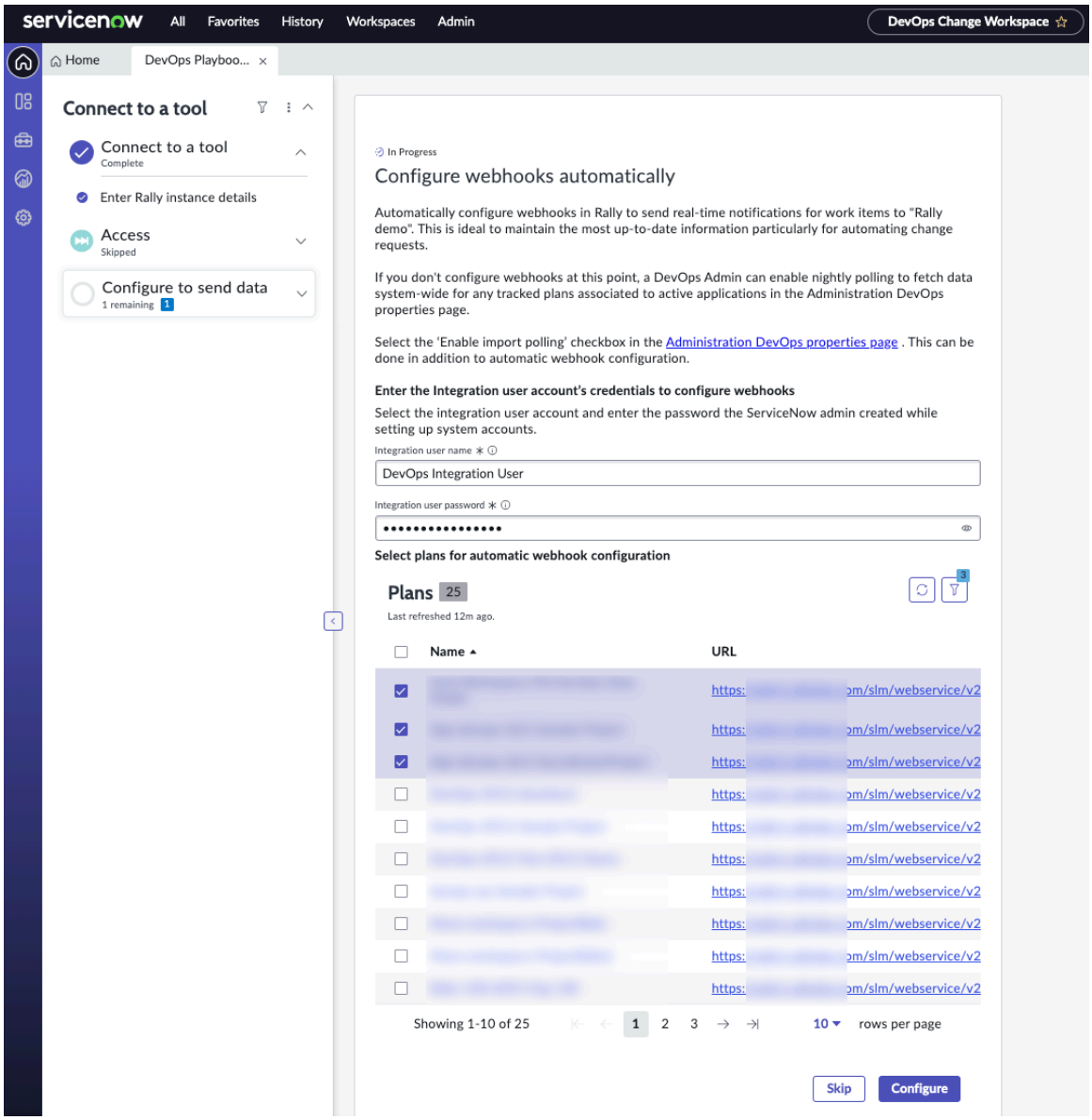
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 統合ユーザー名とパスワードを入力します。

DevOps 統合のユーザーとパスワードの作成については、「での統合ユーザーアカウントの設定 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

b. 追跡する計画を選択します。

c. [**Configure**] を選択します。



重要:

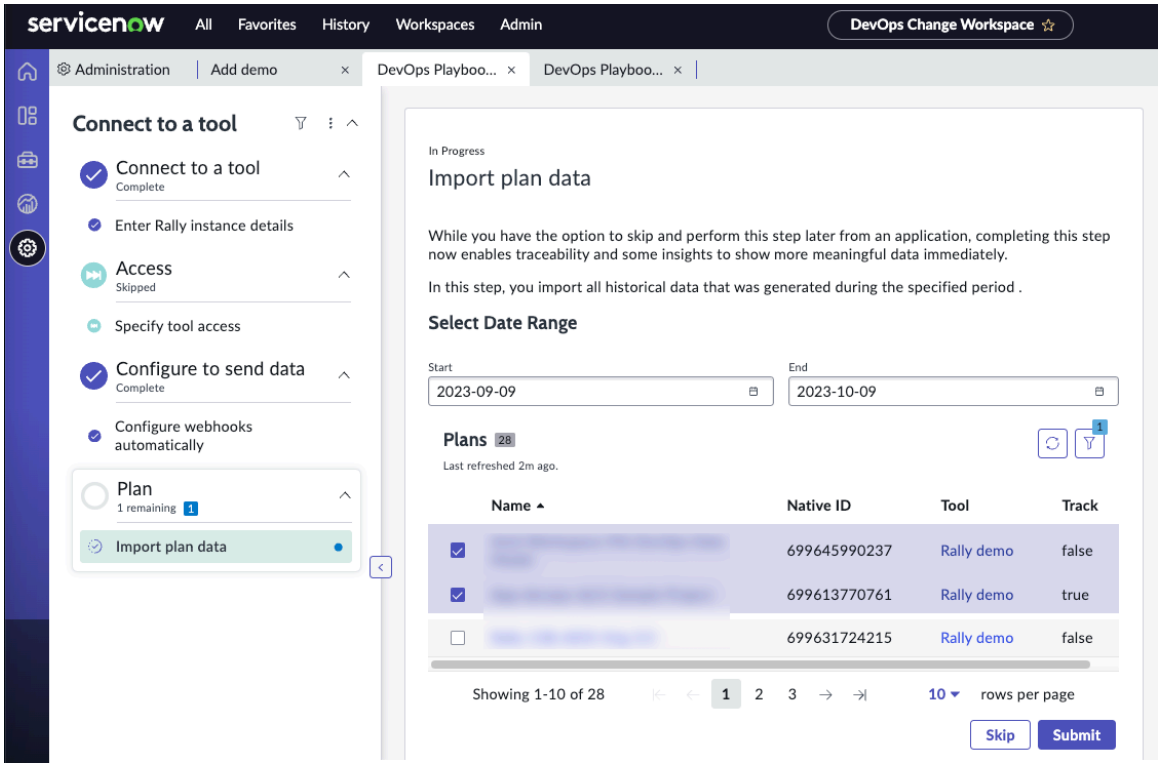
- ホームページまたはツールモジュールから接続している場合は、接続が完了し、[概要] ページが表示されます。
- アプリケーションモジュールから接続している場合は、インスタンスで利用可能なプランが検出されます。それらから履歴データを追跡してインポートできます。

7. 計画データをインポートする場合は、日付範囲を選択して [送信] を選択します。

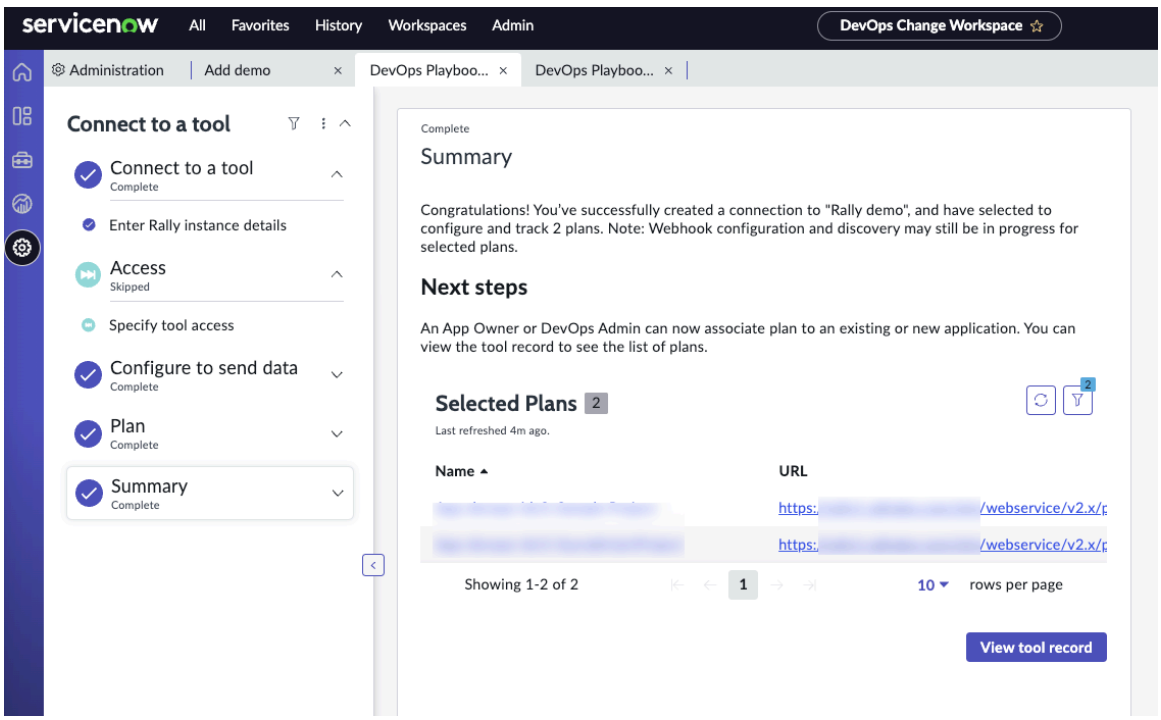
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

最大 90 日間のデータをインポートできます。



8. [サマリー] タブから [ツールレコードを表示] を選択して、接続されたインスタンスとそこから検出された計画の詳細を確認します。



タスクの結果
Rally ツールが DevOps チェンジベロシティ に正常にオンボーディングされました。

次のタスク
ツールレコードページから、次の操作を実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ツールの詳細とステータスを表示します。
- 計画を検出して Webhook を構成します。
- [管理担当者] フィールドを使用して、ツールへのアクセスを制御するグループをアサインします。
- [計画] タブで、インポートされた作業アイテムや機能などの詳細を表示する計画を選択します。
- 計画から履歴データをインポートするには、計画をアプリケーションに関連付け、データをインポートします。詳細については、「ツールオブジェクトをアプリケーションに関連付ける - ワークスペース」を参照してください。

関連情報

ツールレコードから Webhook を構成

DevOps 変更速度管理への **Rally** のオンボーディング **-** サービスカタログ

ServiceNow サービスカタログを使用して、 Rally インスタンスを作成、接続、検出、構成します。

始める前に

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > アイテムの管理 DevOps を検索します

   注:
   従業員センターまたはサービスポータルからサービスカタログにアクセスすることもできます。

2. DevOps カタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング **(DevOps App Onboarding**)] と **[DevOps** ツールのオンボーディング **(DevOps Tool Onboarding)]** を選択してアクティブ化します。
3. アクティブ化した後、[**DevOps** ツールのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。
4. [DevOps ツールのオンボーディング (DevOps Tool Onboarding)] フォームで、ツールの詳細を入力します。

フィールド	説明
ツール名	Rally 統合の名前。
ツール統合	[Rally] を選択します。
ツール URL	統合する Rally インスタンスの URL。
ツールパスワード/アクセストークン	Rallyの API キーを入力します。
MidServer を使用	オプション。MID サーバーに接続されているオンプレミスツールの MID サーバーを選択します。アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。

5. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、ツールが作成、接続、検出、および構成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。
7. [DevOps アプリのオンボーディング] フォームで、次の詳細を入力します。

新しいアプリを作成しますか、それとも既存のアプリに追加しますか？	新しいアプリを作成するか、既存のアプリを使用するかをオプションから選択します。
アプリケーション	作成または使用するアプリの名前を入力します。
オンボーディングパイプライン	空のままにします。
オンボーディングリポジトリ	空のままにします。
オンボーディング計画	接続された Rally ツール名を入力します。
計画	履歴データをインポートする計画を選択します。
インポート元とインポート先	データをインポートする日付を選択します。デフォルトでは、過去 30 日間が選択されています。最大 90 日間のデータのインポートを選択できます。

8. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
要求が作成されます。要求が承認されると、計画オブジェクトがアプリレコードに関連付けられ、リアルタイムの追跡が可能になります。選択したプランの履歴データもインポートされます。インポートされた計画では、[追跡] フィールドが自動的に有効になります。

DevOps チェンジベロシティ へのオンボード**Rally -** クラシック

この統合により、プロジェクト、ユーザーストーリー、欠陥などのデータを Rallyから構成して公開できます。その後、これらの計画立案オブジェクトをアプリケーションに関連付けることで、エンドツーエンドのトレーサビリティを実現できます。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** > ツール > 新規作成 (従来).
2. [DevOps ツールを作成] フォームで、ツールの詳細を入力します。

ツール名	統合するツールの名前。
ツール統合	統合するツール。[Rally] を選択します。
ツール URL	統合する Rally インスタンスの URL。
ツールパスワード / アクセストークン	Rallyの API キーを入力します。
MID サーバーを使用	MID サーバーはオプションです。MID サーバーに接続されているオンプレミスツールの MID サーバーを選択します。[アプリケーション] の値は自動的に [DevOps] に設定され、[機能] の値は REST に設定されます。詳細に

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	ついては、 MID サーバーの選択 を参照してください。

3. [送信] をクリックして、Rallyインスタンスに接続します。

ツールが正常に作成されると、ツールレコードページが表示されます。

4. ツールへのアクセスを制御する場合は、[アクセス] タブの [管理担当者] フィールドに、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを追加します。

   グループ内のユーザーが実行できるタスクは、ユーザーにアサインされたロールによって異なります。

   - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
   - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
   - DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
   - その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

   注:
   [管理担当者] フィールドでは、DevOpsロールを持つユーザーを含むグループのみを選択できます。

   ツールへのアクセスを制限することを選択した場合、[すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる] オプションが選択可能になります。このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

5. [検出] をクリックして、Rallyに関連付けられた既存のプロジェクトをインポートします。
   計画レコードが [計画] 関連リンクに追加されます。
6. Rally プロジェクトの Webhook を構成するには:
   a. [構成] をクリックします。
   b. Webhook を構成するプロジェクトを選択し、[続行] をクリックします。
   c. DevOps 統合のユーザー認証情報を入力します。
7. オプション: 履歴データをインポートするには、計画を選択して [インポート] をクリックします。
   Rallyプロジェクトから履歴データをインポートする日付を選択します。インポートされたデータは [作業アイテム] の下に表示されます。作業アイテムを選択すると、行われたコミットなどの詳細が表示されます。

   注:
   Rallyの Scheduledstate は、オブジェクトのステータスを内部ServiceNow作業アイテムのステータスにマッピングするときに使用されます。

   書式設定された ID は、作業項目とコミットを関連付けるために、作業項目の NativeID に使用されます。

アジャイル開発 2.0とDevOps チェンジベロシティとの統合

ServiceNow アジャイル開発 2.0インスタンスに接続して、製品とそれに関連するストーリー、エピック、リリースバージョンを追跡します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アジャイル開発 2.0の詳細については、「Agile Development 2.0」を参照してください。

始めましょう

アジャイル開発 2.0をオンボーディングするには、次のいずれかのオプションを使用します。ガイド付きエクスペリエンスの場合は、ワークスペースを使用してツールをオンボーディングします。または、 サービスカタログ またはクラシックエクスペリエンスを使用することもできます。

DevOps チェンジベロシティへのオンボードアジャイル開発 **2.0** ―ワークスペース

DevOps 変更ワークスペースプレイブックを使用して アジャイル開発 2.0 インスタンスに接続し、ストーリーとエピックを追跡できるようにします。

始める前に
DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

アジャイル開発 2.0 プラグインをアクティブ化します。詳細については、「Activate Agile Development 2.0」を参照してください。

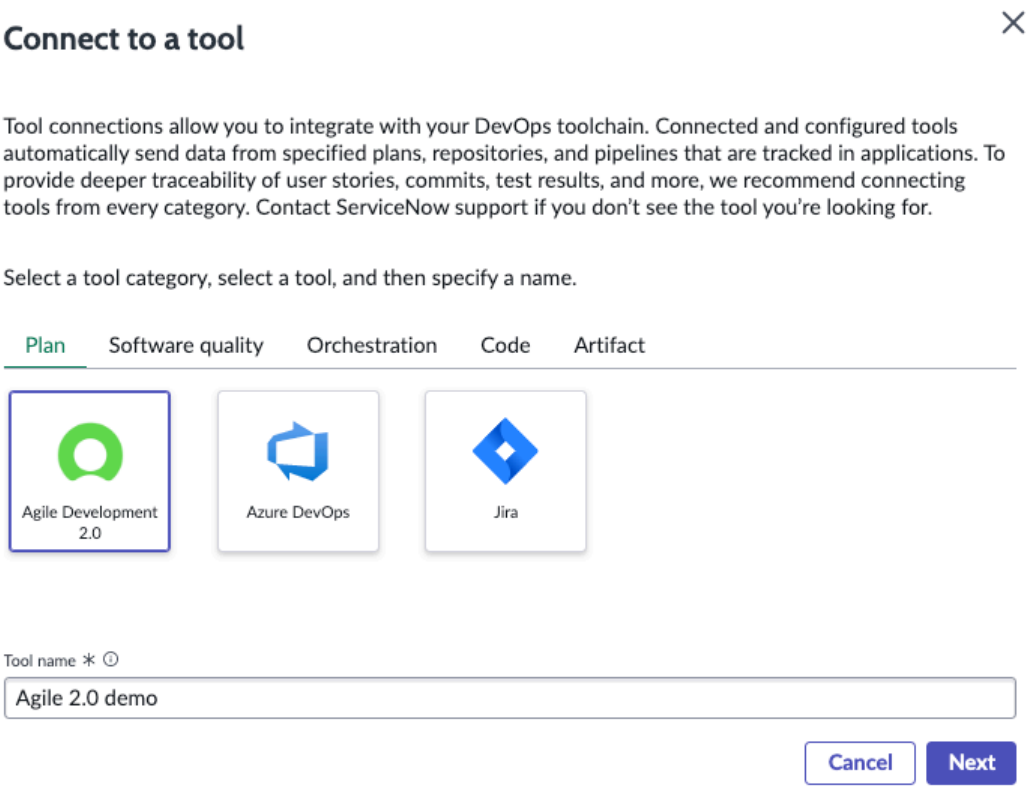
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用してプレイブックを開き、 アジャイル開発 2.0オンボーディングします。

   重要:
   ツールへの接続中に計画などのツールオブジェクトを検出して追跡する場合は、アプリケーションモジュールからツールを接続する必要があります。

2. [ツール名] フィールドに、ツールの名前を入力します。



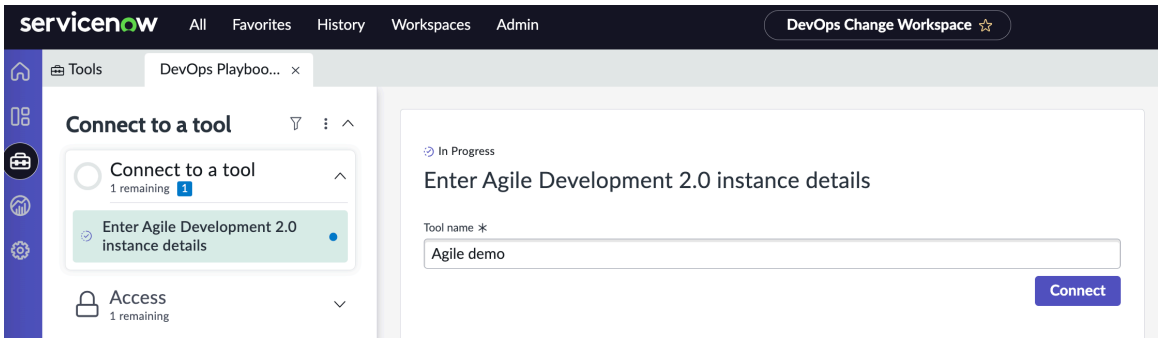
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [**Next**] を選択します。

   オンボーディングタスクを完了するのに役立つ DevOps プレイブックが開きます。

4. **[Connect** (接続)] を選択します。



5. ツールのアクセス権を指定します。

   a. ツールへのアクセスを制御する場合は、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを [管理担当者] フィールドに追加します。

      グループ内のこれらのユーザーが実行できるタスクは、アサインされたロールによって異なります。

      - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
      - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
      - DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
      - その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

      > **注:**
      > グループを選択せずにこの手順をスキップすると、 DevOps ツールオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールを編集できます。

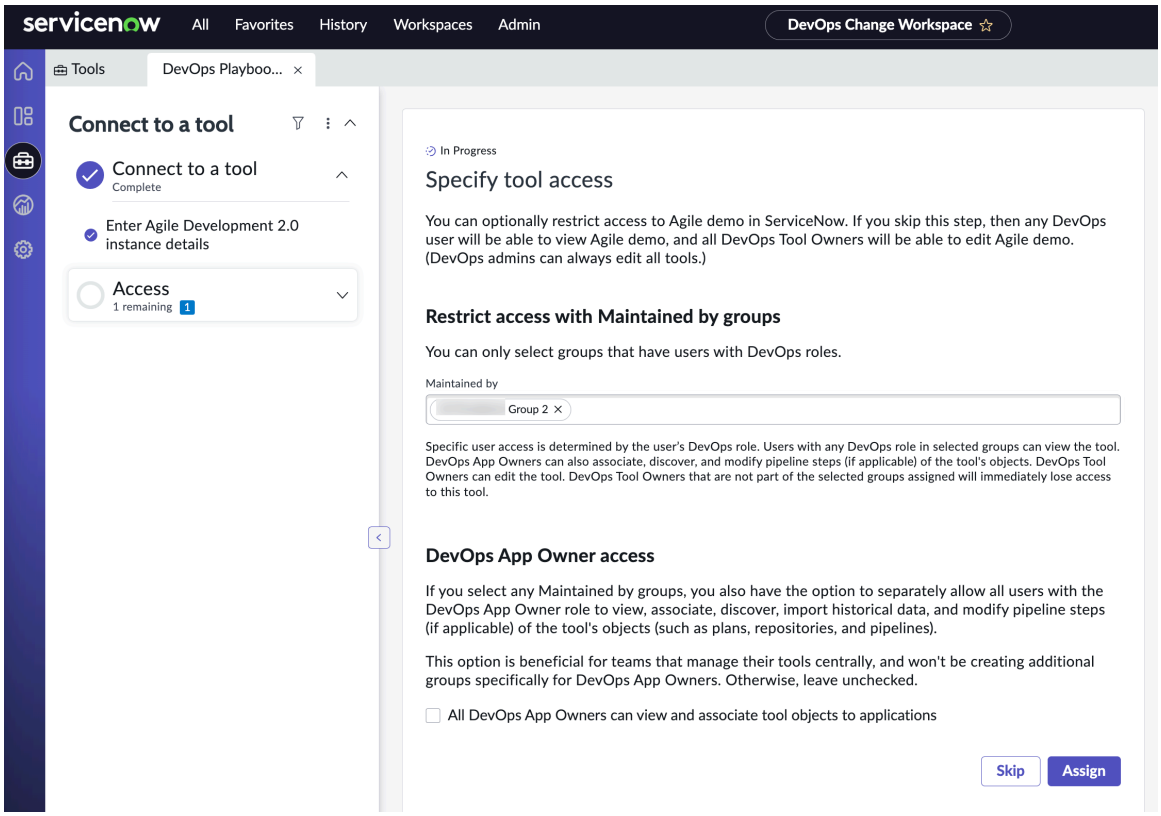
   b. ツールへのアクセスを制御することを選択した場合、 すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる オプションが選択可能になります。

      このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

   c. [アサイン] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

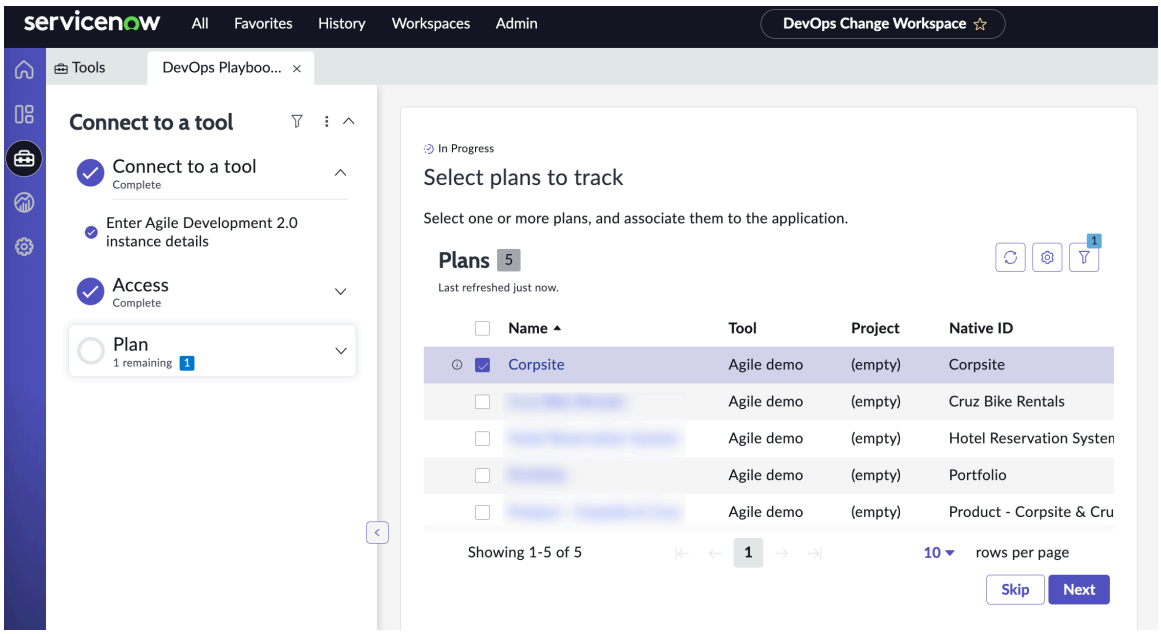


重要:

- ホームページまたはツールモジュールから接続している場合は、接続が完了し、[概要] ページが表示されます。
- アプリケーションモジュールから接続している場合は、プロジェクトで利用可能なプランが検出されます。それらから履歴データを追跡してインポートできます。

6. 更新を追跡してアプリケーションに関連付ける計画を選択し、[次へ] を選択します。

   今すぐプランを選択しない場合は、 *`Enable Polling`* システムプロパティを [はい] に設定することで、後で夜間のポーリングを有効にして、追跡された計画のデータをフェッチできます。

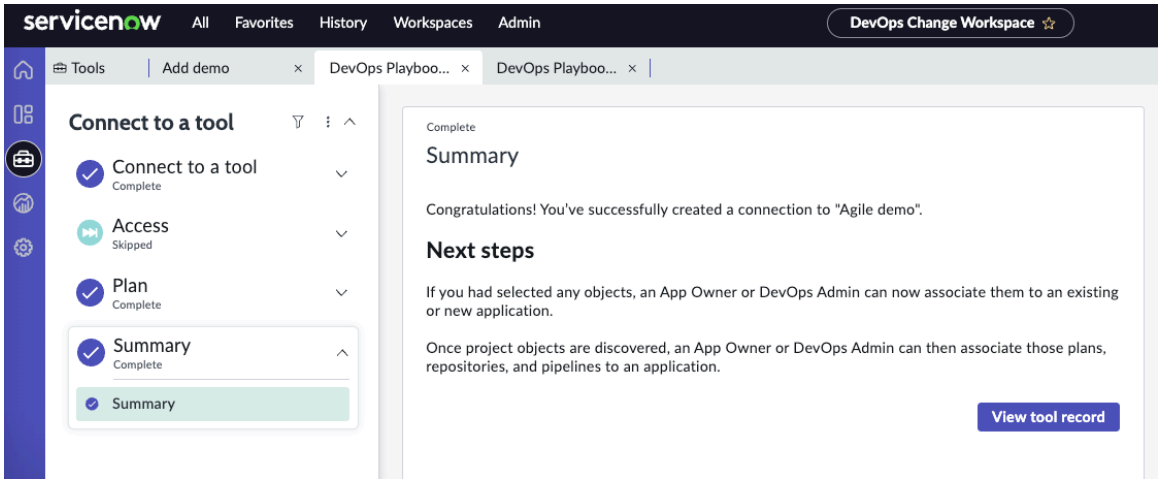


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 計画データをインポートする場合は、日付範囲を選択して [送信] を選択します。

   最大 90 日間のデータをインポートできます。

8. [サマリー] ページで、[ツールレコードを表示] を選択して、接続されたインスタンスとそこから検出された計画の詳細を確認します。



タスクの結果
アジャイル開発 2.0 ツールが DevOps チェンジベロシティ に正常にオンボーディングされました。

DevOps チェンジベロシティへのオンボードアジャイル開発 **2.0** –サービスカタログ

ServiceNow サービスカタログを使用してアジャイル開発 2.0インスタンスを作成、接続、検出、および構成します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

Jira クラウドバージョンはサポートされていません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > アイテムの管理 をクリックし、 DevOpsを検索します。

   > **注:**
   > 従業員センターまたはサービスポータルからサービスカタログにアクセスすることもできます。

2. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] と **[DevOps** ツールのオンボーディング] を選択してアクティブ化します。
3. アクティブ化した後、[**DevOps** ツールのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。
4. [DevOps ツールオンボーディング] フォームで、ツールの詳細を入力します。

フィールド	説明
ツール名	アジャイル開発 2.0 統合の名前。
ツール統合	[アジャイル開発 2.0] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、ツールが作成、接続、構成、および検出されます。
6. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。
7. [DevOps アプリのオンボーディング] フォームに詳細を入力します。

新しいアプリを作成しますか、それとも既存のアプリに追加しますか？	新しいアプリを作成するか、既存のアプリを使用するかをオプションから選択します。
アプリケーション	作成または使用するアプリの名前を入力します。
オンボーディングパイプライン	空のままにします。
オンボーディングリポジトリ	空のままにします。
オンボーディング計画	接続された アジャイル開発 2.0 ツール名を入力します。
計画	履歴データをインポートする計画を選択します。
インポート元とインポート先	データをインポートする日付を選択します。デフォルトでは、過去 30 日間が選択されています。最大 90 日間のデータのインポートを選択できます。

8. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、計画オブジェクトがアプリレコードに関連付けられ、リアルタイムの追跡が可能になります。選択したプランの履歴データもインポートされます。インポートされた計画では、[追跡] フィールドが自動的に有効になります。

DevOps チェンジベロシティ へのオンボードアジャイル開発 **2.0 -** クラシック

アジャイル開発 2.0に接続し、そこから計画を検出します。

始める前に

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. DevOps でツールレコードを作成して、アジャイル開発 2.0 に自動的に接続して Webhook URL を取得します。

   a. 次のように移動する。 **DevOps** > ツール > 新規作成 (従来).

   b. フォームのフィールドに入力します。

ツール名	ツールを識別する任意の名前。
ツール統合	**Agile Development 2.0** を選択

   c. [**Submit** (送信)] を選択します。

ツールが正常に作成されると、ツールレコードページが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. ツールへのアクセスを制御する場合は、[アクセス] タブの [管理担当者] フィールドに、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを追加します。

   グループ内のユーザーが実行できるタスクは、ユーザーにアサインされたロールによって異なります。

   - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
   - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
   - DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
   - その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

   注:
   [管理担当者] フィールドでは、DevOpsロールを持つユーザーを含むグループのみを選択できます。

   ツールへのアクセスを制限することを選択した場合、[すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる] オプションが選択可能になります。このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

3. [検出] をクリックして、 アジャイル開発 2.0から製品を検出します。

   検出されたレコードが [計画] 関連リストに追加されます。

4. 検出された計画のデータをインポートするには、計画のレコードから [インポート] 関連リンクをクリックします。
   この計画に関連付けられているエピック、ストーリー、およびリリースバージョンが、それぞれの関連リストに一覧表示されます。

   - [作業アイテム] 関連リストには、ストーリーと欠陥が表示されます。

     作業項目の [ネイティブ状態] フィールドと [ネイティブの種類] フィールドには、ソース ツールの元の状態と種類の値が含まれています。

   - [計画バージョン] 関連リストにリリースが表示されます。
   - [機能] 関連リストにエピックが表示されます。

BitbucketとDevOps チェンジベロシティとの統合

Bitbucket インスタンスに接続して、Bitbucketリポジトリを追跡します。

Bitbucketをオンボーディングするには、次のいずれかのオプションを使用します。ガイド付きエクスペリエンスの場合は、ワークスペースを使用してツールをオンボーディングします。または、サービスカタログまたはクラシックエクスペリエンスを使用することもできます。

DevOps チェンジベロシティへのオンボーディングBitbucket - ワークスペース

DevOps 変更ワークスペースプレイブックを使用して Bitbucket インスタンスに接続し、リポジトリを検出します。

始める前に
DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

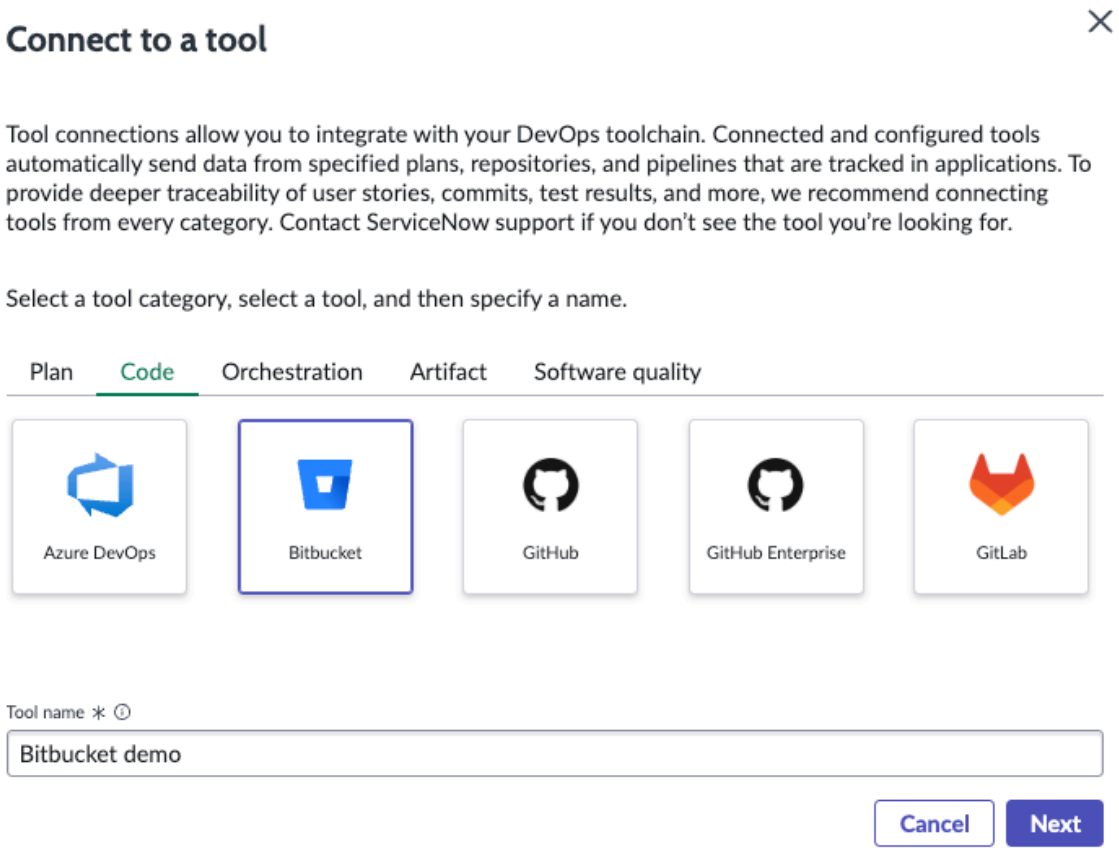
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用してプレイブックを開き、 Bitbucketオンボーディングします。

> **重要:**
> ツールへの接続中にリポジトリなどのツールオブジェクトを検出して追跡する場合は、アプリケーションモジュールからツールを接続する必要があります。

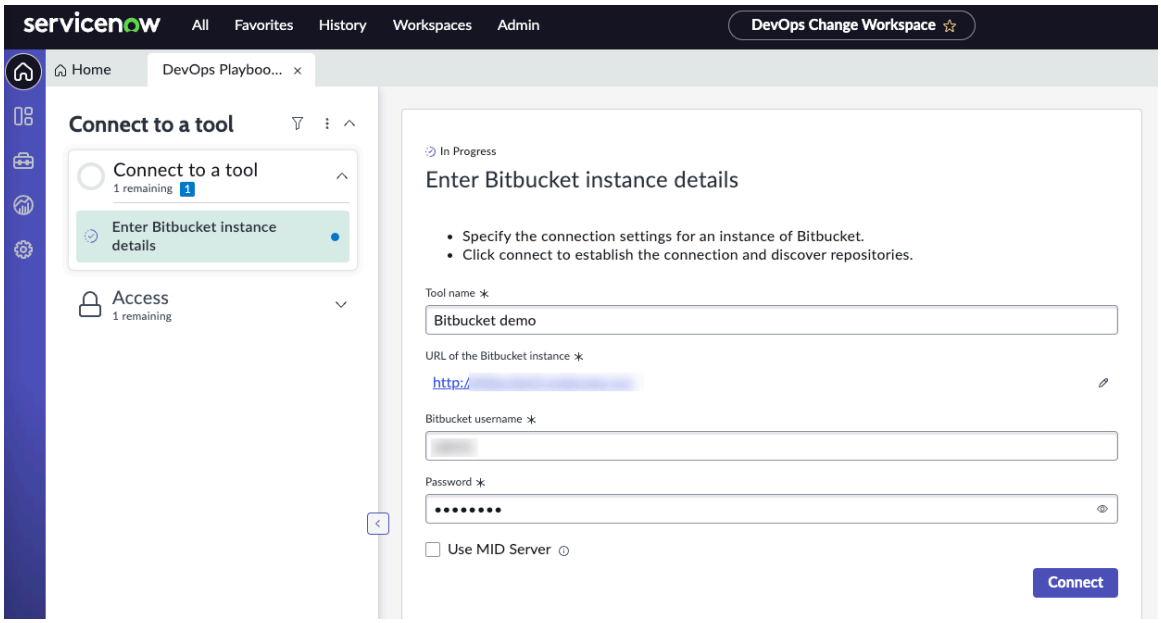
2. [ツール名] フィールドにツールの名前を指定し、[次へ] を選択します。



3. Bitbucketインスタンスの詳細に関するプレイブックアクティビティ:
   a. Bitbucket インスタンスの URL を入力します。
   b. Bitbucketインスタンスのグローバルアドミンのログイン認証情報を入力します。
   c. Bitbucket インスタンスが MID サーバーに接続されている場合は、[MID サーバー] オプションを選択し、その詳細を入力します。ツールインスタンスがオンプレミスでホストされている場合は、MID サーバーが必要です。MID サーバーの詳細については、「 MID サーバーの選択 」を参照してください。
4. **[Connect** (接続)] を選択します。

自動翻訳

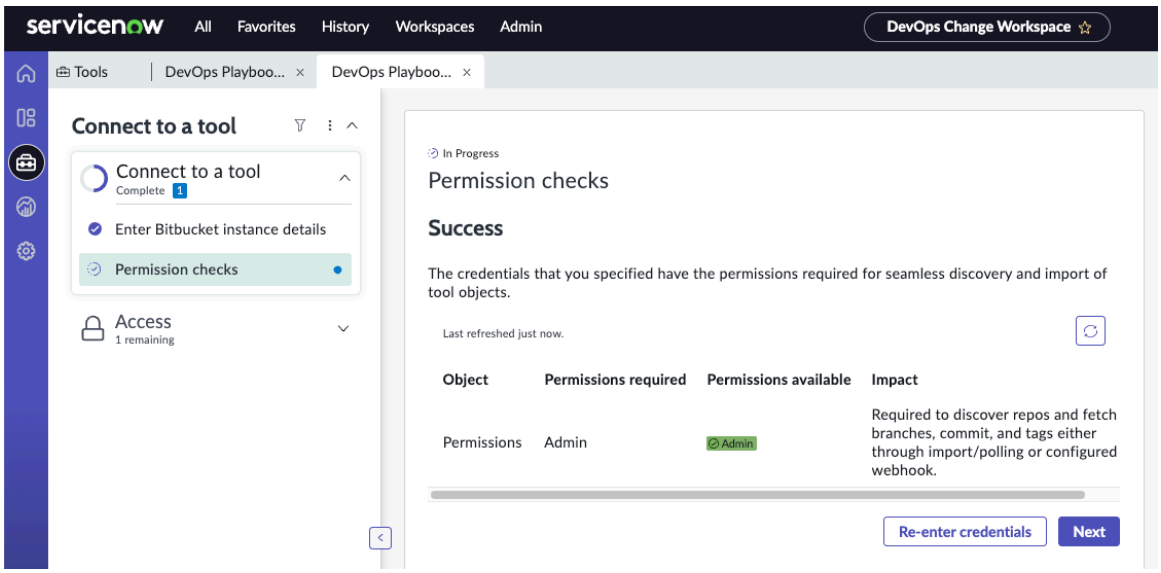
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. 入力した認証情報に対して権限チェックが実行されます。

必要な権限と利用可能な権限が表示されます。より適切な権限を持つ認証情報を入力する場合は、[認証情報の再入力] を選択します。必要なすべての権限の詳細については、「DevOpsツールに必要な権限 のBitbucket権限」を参照してください。

必要な権限の一部を持っていない場合でも、ツール接続を続行することを選択できます。



6. **[Next]** を選択します。

7. ツールのアクセス権を指定します。

a. ツールへのアクセスを制御する場合は、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを [管理担当者] フィールドに追加します。

グループ内のこれらのユーザーが実行できるタスクは、アサインされたロールによって異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

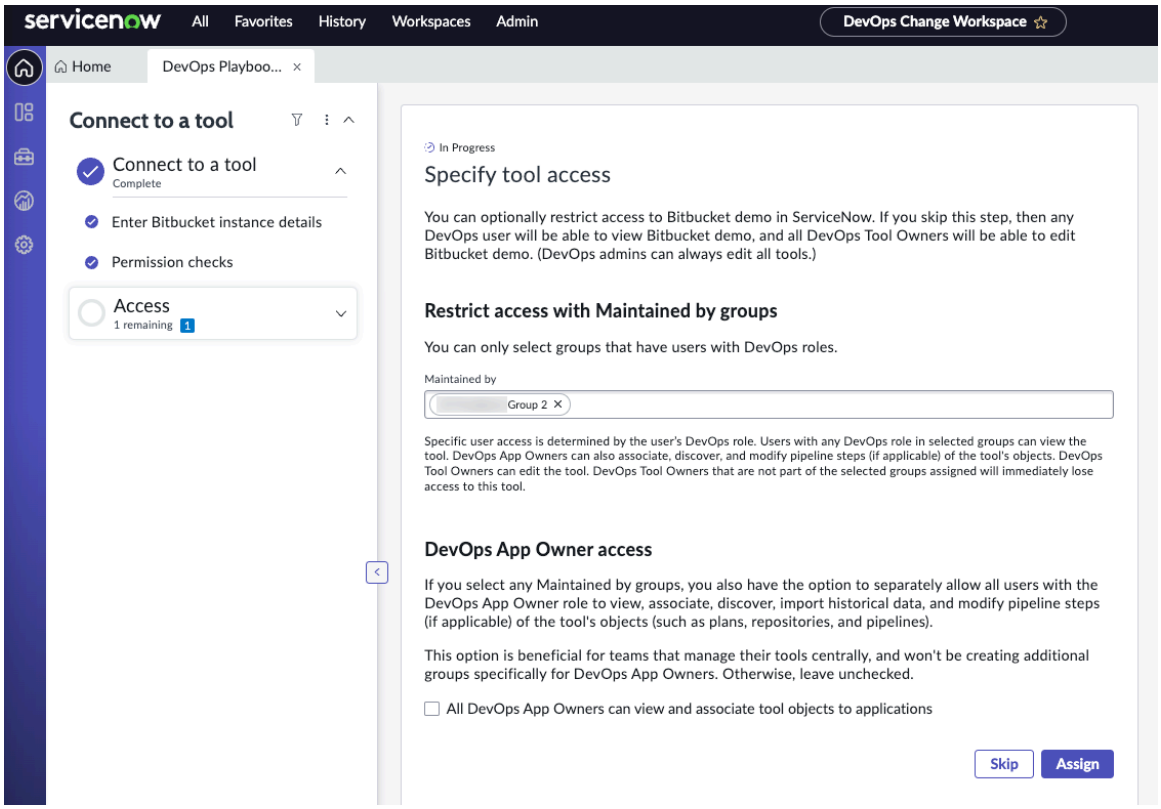
- DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
- DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
- DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
- その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

> **注:**
> グループを選択せずにこの手順をスキップすると、 DevOps ツールオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールを編集できます。

b. ツールへのアクセスを制御することを選択した場合、 すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる オプションが選択可能になります。

このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

c. [アサイン] を選択します。



8. Webhook を自動的に構成するリポジトリを選択します。

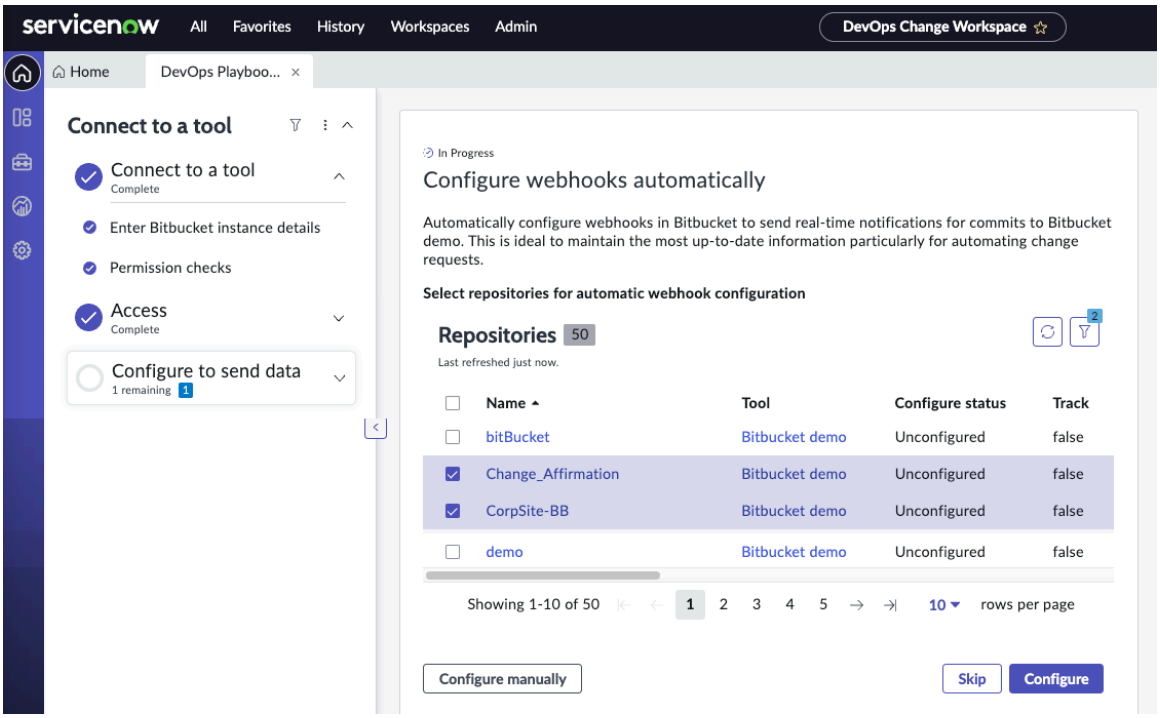
リアルタイム通知は、特に変更要求を自動化する場合に最新の情報を維持するのに理想的です。

Webhook を手動で構成して設定することもできます。または、[ポーリングを有効にする] プロパティを [はい] に設定することで、夜間のポーリングを有効にして、追跡されたリポジトリのデータ システムをフェッチすることもできます。

9. [**Configure**] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



手動で構成するには、[手動で構成] を選択します。詳細については、「手動で Bitbucket で Webhook を構成する」を参照してください。

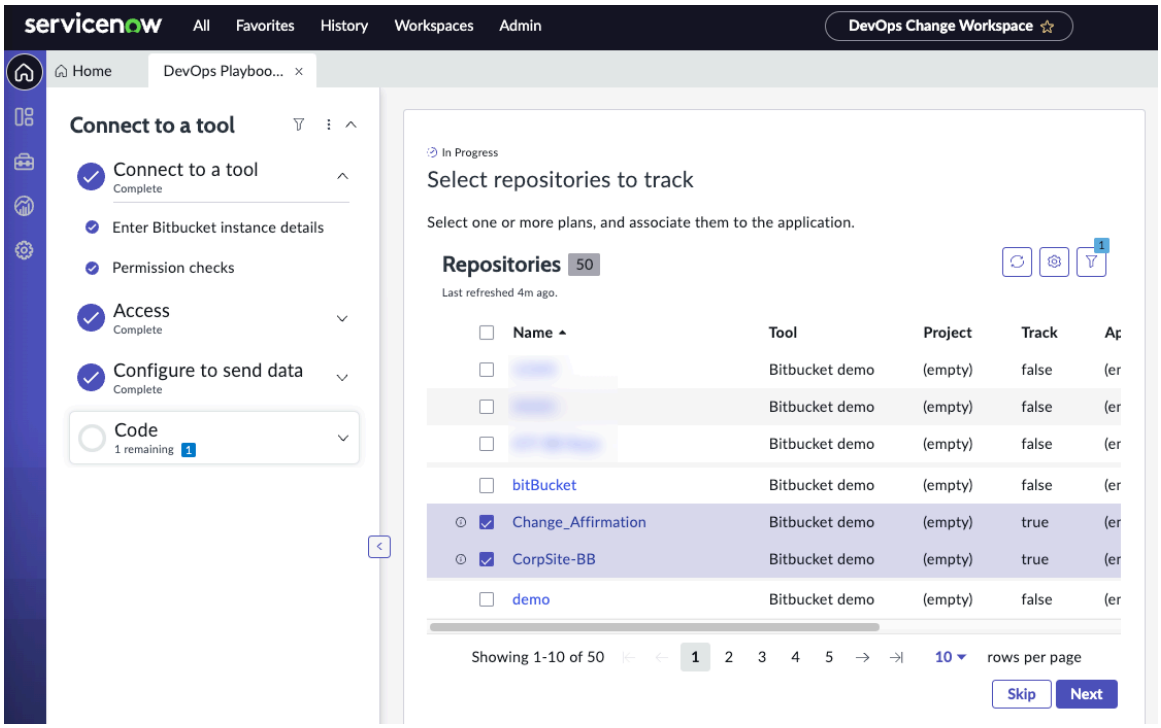
重要:

- ホームページまたはツールモジュールから接続している場合は、接続が完了し、[概要] ページが表示されます。
- アプリケーションモジュールから接続している場合は、インスタンスで利用可能なリポジトリが検出されます。それらから履歴データを追跡してインポートできます。

10. 追跡するリポジトリを選択し、アプリケーションに関連付けるリポジトリを [追跡するリポジトリを選択] プレイブックアクティビティから選択します。

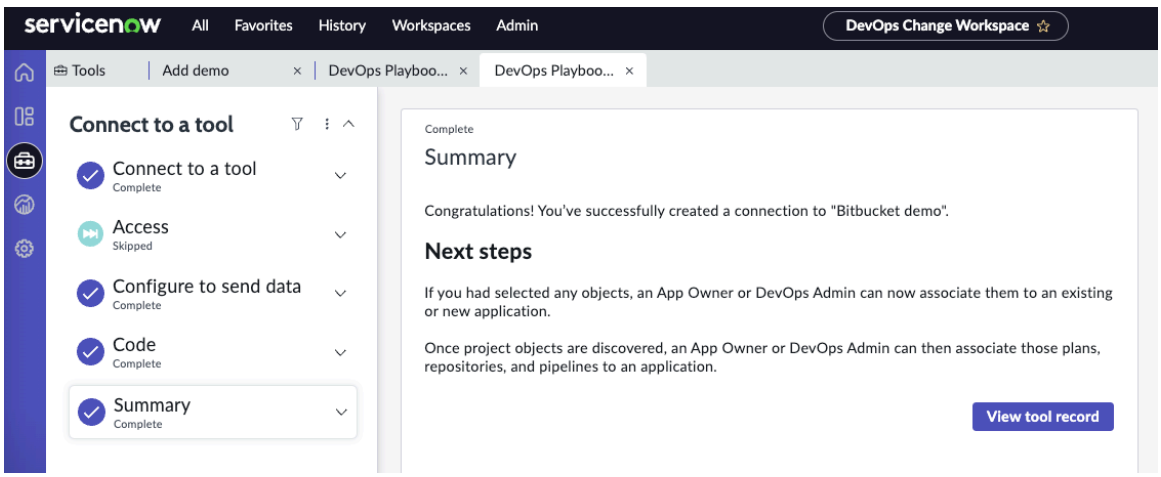
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



11. [**Next**] を選択します。
12. [サマリー] ページで、正常に接続された Bitbucket ツールの詳細を確認します。

    [ツールレコードの表示] を選択して、接続されたインスタンスとそこから検出されたリポジトリの詳細を確認します。



タスクの結果
Bitbucket ツールが DevOps チェンジベロシティ に正常にオンボーディングされました。

> **注:**
> ツールの認証情報が変更された場合は、 DevOps 変更の認証情報も更新する必要があります。詳細については、「でのサードパーティツールの認証情報の更新 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

関連情報

ツールレコードから Webhook を構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps チェンジベロシティへのオンボードBitbucket –サービスカタログ

ServiceNow サービスカタログを使用してBitbucketインスタンスを作成、接続、検出、および構成します。

始める前に

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > アイテムの管理 をクリックし、 DevOpsを検索します。

   > **注:**
   > 従業員センターまたはサービスポータルからサービスカタログにアクセスすることもできます。

2. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] と **[DevOps** ツールのオンボーディング] を選択してアクティブ化します。
3. アクティブ化した後、[**DevOps** ツールのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。
4. [DevOps ツールオンボーディング] フォームで、ツールの詳細を入力します。

フィールド	説明
ツール名	Bitbucket 統合の名前。
ツール統合	[Bitbucket] を選択します。
ツール URL	Bitbucketインスタンスの URL です。
ツールユーザー名	Bitbucket アカウントのユーザー名。
ツールパスワード/アクセストークン	Bitbucket パスワードまたはアクセストークン。
MidServer を使用	オプション。MID サーバーに接続されているオンプレミスツールの MID サーバーを選択します。アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。

Bitbucket に接続するために認証情報に必要なすべての権限のリストについては、「DevOpsツールに必要な権限Bitbucket権限」を参照してください。

5. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、ツールが作成され、接続され、検出されます。
6. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] を選択します。
7. [DevOps アプリのオンボーディング] フォームに詳細を入力します。

新しいアプリを作成しますか、それとも既存のアプリに追加しますか？	新しいアプリを作成するか、既存のアプリを使用するかをオプションから選択します。
アプリケーション	作成または使用するアプリの名前を入力します。
オンボーディングパイプライン	空のままにします。
オンボーディングリポジトリ	接続された Bitbucket ツール名を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リポジトリ	Webhook を構成し、履歴データをインポートするリポジトリを選択します。
インポート元とインポート先	データをインポートする日付を選択します。デフォルトでは、過去 30 日間が選択されています。最大 90 日間のデータのインポートを選択できます。
ツールの Webhook を設定しますか？	選択したリポジトリの Webhook を構成する場合は、このチェックボックスをオンにします。
オンボーディング計画	空のままにします。

8. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
要求が作成されます。要求が承認されると、リポジトリオブジェクトがアプリレコードに関連付けられ、Webhook がリアルタイム追跡用に構成されます。選択したリポジトリの履歴データがインポートされます。[追跡] フィールドは、インポートされたリポジトリに対して自動的に有効になります。リポジトリの場合、[ファイル変更の追跡] も自動的に有効になります。

DevOps チェンジベロシティ へのオンボード**Bitbucket -** クラシック

Bitbucketインスタンスを接続して、リポジトリを検出、構成、およびインポートします。

始める前に

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

ツールに接続する前に、「 はじめに 」セクションで指定されている手順を完了してください。

このタスクについて

- Bitbucketインスタンスの詳細を使用して接続します。
- リポジトリを検出します。
- Bitbucketリポジトリに Webhook を自動的に作成するように構成します。
- 分岐をインポートし てレコードをコミットします。

手順

1. に移動して、DevOps チェンジベロシティに接続するBitbucketインスタンスの詳細を入力します **All** (すべて) > **DevOps** > ツール > 新規作成 (従来).
2. [ツール名] フィールドに値を入力し、ツールの詳細を入力します。

[DevOps ツールを作成] フォーム

フィールド	説明
ツール統合	統合するツール。この場合は、[**Bitbucket**] を選択します。
ツール URL	統合する既存の Bitbucket インスタンスの URL。
ツールユーザー名、ツールパスワード/アクセストークン	既存の Bitbucket インスタンスのログイン認証情報。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Bitbucket に接続するために認証情報に必要なすべての権限のリストについては、「DevOpsツールに必要な権限Bitbucket権限」を参照してください。

3. MID サーバーに接続されているオンプレミスツールの **MID** サーバー を選択します。
アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。
4. [**Submit** (送信)] を選択します。
ツールが正常に接続されました。

ツールが正常に作成されると、ツールレコードページが表示されます。

5. ツールへのアクセスを制御する場合は、[アクセス] タブの [管理担当者] フィールドに、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを追加します。

   グループ内のユーザーが実行できるタスクは、ユーザーにアサインされたロールによって異なります。

   - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
   - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
   - DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
   - その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

   注:
   [管理担当者] フィールドでは、DevOpsロールを持つユーザーを含むグループのみを選択できます。

   ツールへのアクセスを制限することを選択した場合、[すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる] オプションが選択可能になります。このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

6. [検出] を選択して、コーディングツールの既存のリポジトリを検出します。
リポジトリレコードが [リポジトリ] 関連リストに追加されます。
7. [構成] を選択して、DevOps ツールに通知を送信するように Bitbucket リポジトリ内の Webhook URL を自動的に構成します。
または、 *`Enable Polling`* プロパティを **Yes** に設定することで、夜間のポーリングを有効にして、追跡されたリポジトリのデータ システムをフェッチすることもできます。
8. [インポート] を選択して、リポジトリから履歴データをインポートします。

   注:
   ツールの認証情報が変更された場合は、 ServiceNow インスタンスで認証情報を更新する必要があります。詳細については、「でのサードパーティツールの認証情報の更新 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

   インポートされた分岐レコードとリポジトリからのコミットレコードは、対応する関連リストに追加されます。

9. [アプリ] フィールドで、ルックアップリストをクリックし、リポジトリに関連付けるアプリレコードを選択するか、[新規] をクリックして作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手動で **Bitbucket** で **Webhook** を構成する

DevOps チェンジベロシティ アプリケーションに同期通知を送信するように Bitbucket で Webhook を構成します。

始める前に

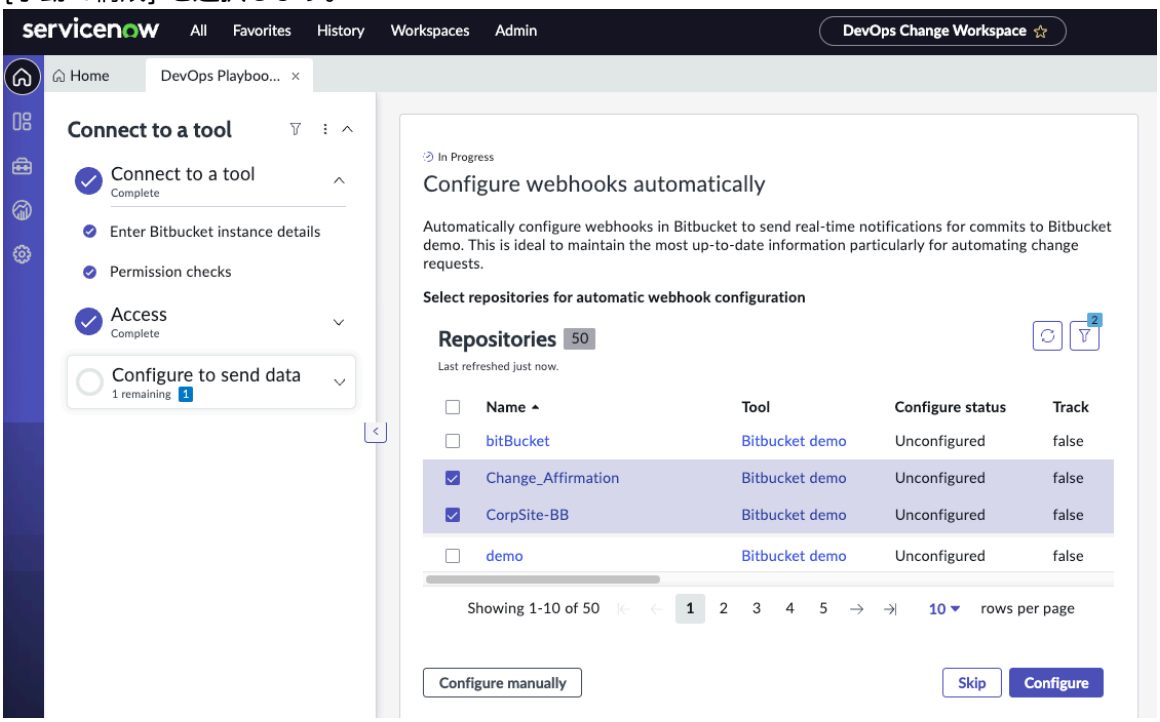
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner (DevOps チェンジベロシティ、Bitbucket admin)

このタスクについて

DevOps チェンジベロシティ のBitbucketツールレコードから手動構成にアクセスすることもできます。

手順

1. [Bitbucket] で、次に移動します。 設定 > **Webhook** 指定されたリポジトリの Webhook を追加します。
2. DevOps チェンジベロシティ で、データを送信するようにツールインスタンスを設定するときに [手動で構成] を選択します。

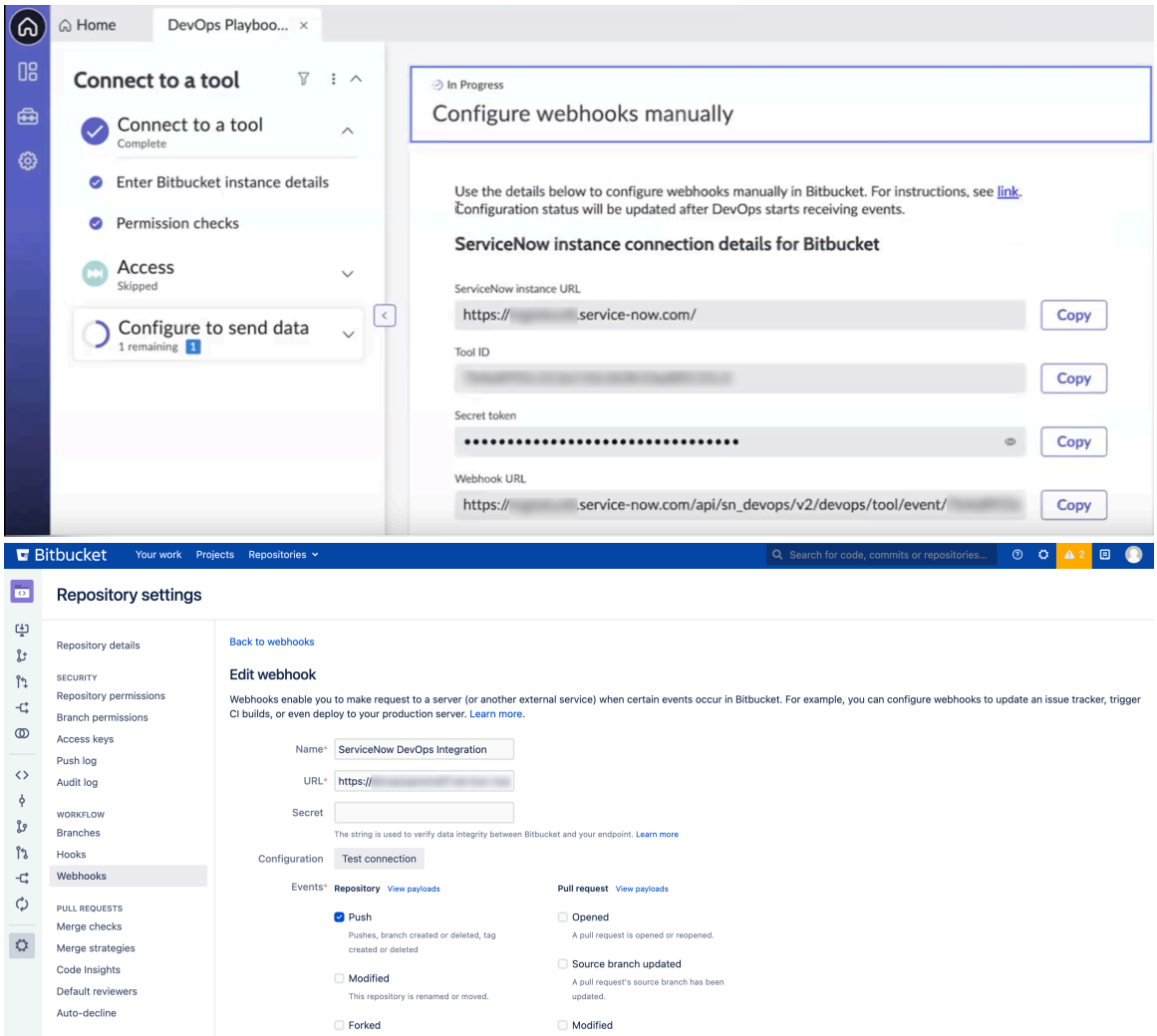


3. DevOps チェンジベロシティで、Bitbucket の ServiceNow インスタンス接続の詳細から **[Webhook URL]** フィールドをコピーし、Webhook URL を [Bitbucket] の新しい Webhook の **[URL]** フィールドに貼り付けます。

> **注:**
> 適切なフィールドで [コピー] を選択して、値をクリップボードにコピーします。フィールドラベルが [コピー済み] に変わりますが、何度でもコピーできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



JFrogとDevOps チェンジベロシティとの統合

JFrogインスタンスに接続して、Jenkins、GitHub Actions、Azure DevOps、GitLabのパイプライン実行からJFrogに公開されたアーティファクトを追跡します。

Jenkinsの場合、JenkinsサーバーでJenkins Artifactoryプラグインを有効にして、パイプライン実行の一部としてアーティファクトを生成し、JFrogアーティファクトリポジトリに公開する必要があります。

> **注:**
> JFrogアーティファクトの履歴インポートはサポートされていません。サービスカタログ JFrog 履歴データのインポートプロセスを使用して、 Jenkins でビルドされたアーティファクトをインポートできます。詳細については、「DevOpsツールの履歴データのインポート」を参照してください。検出と構成も JFrogではサポートされていません。

始めましょう

JFrogをオンボーディングするには、次のいずれかのオプションを使用します。ガイド付きエクスペリエンスの場合は、ワークスペースを使用してツールをオンボーディングします。または、サービスカタログまたはクラシックエクスペリエンスを使用することもできます。

DevOps チェンジベロシティへのオンボードJFrog —ワークスペース

DevOps 変更ワークスペースプレイブックを使用して JFrog インスタンスに接続し、 JFrog に公開されたアーティファクトリポジトリを追跡します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

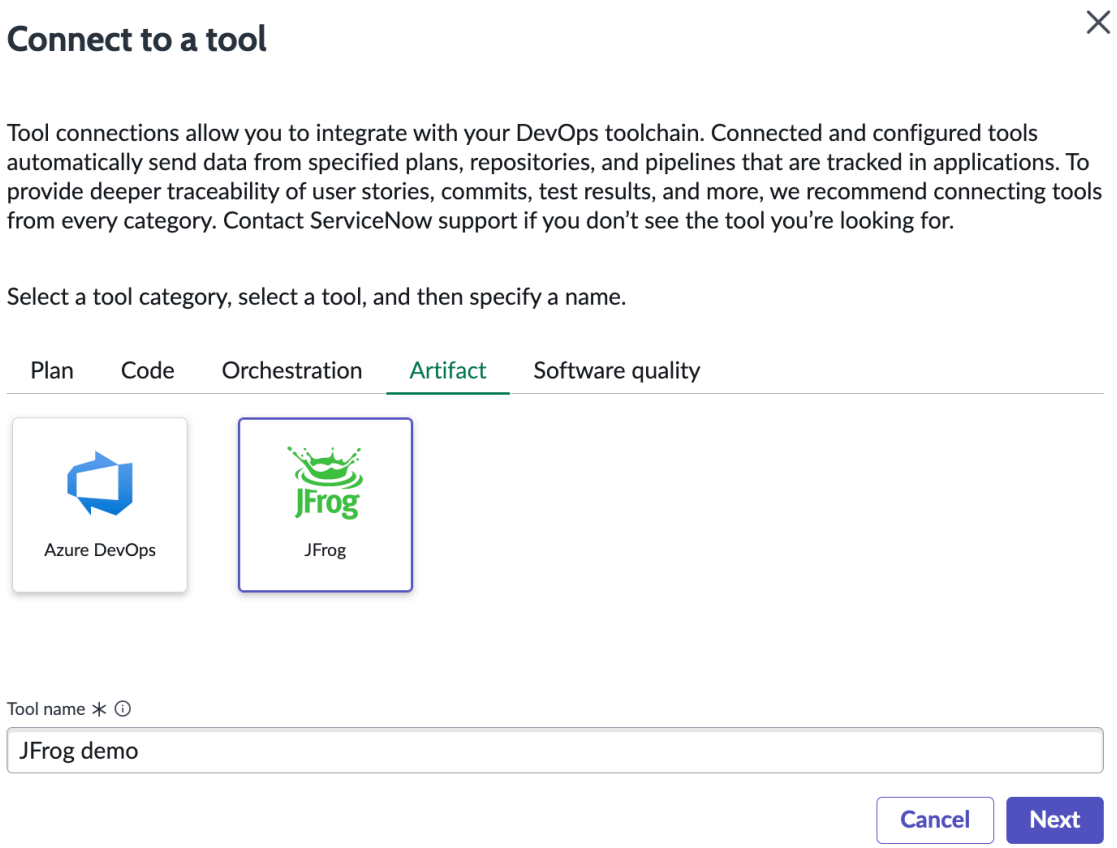
始める前に
DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用してプレイブックを開き、 JFrogオンボーディングします。

2. [ツール名] フィールドにツールの名前を指定し、[次へ] を選択します。



3. JFrogインスタンスの詳細に関するプレイブックアクティビティ:

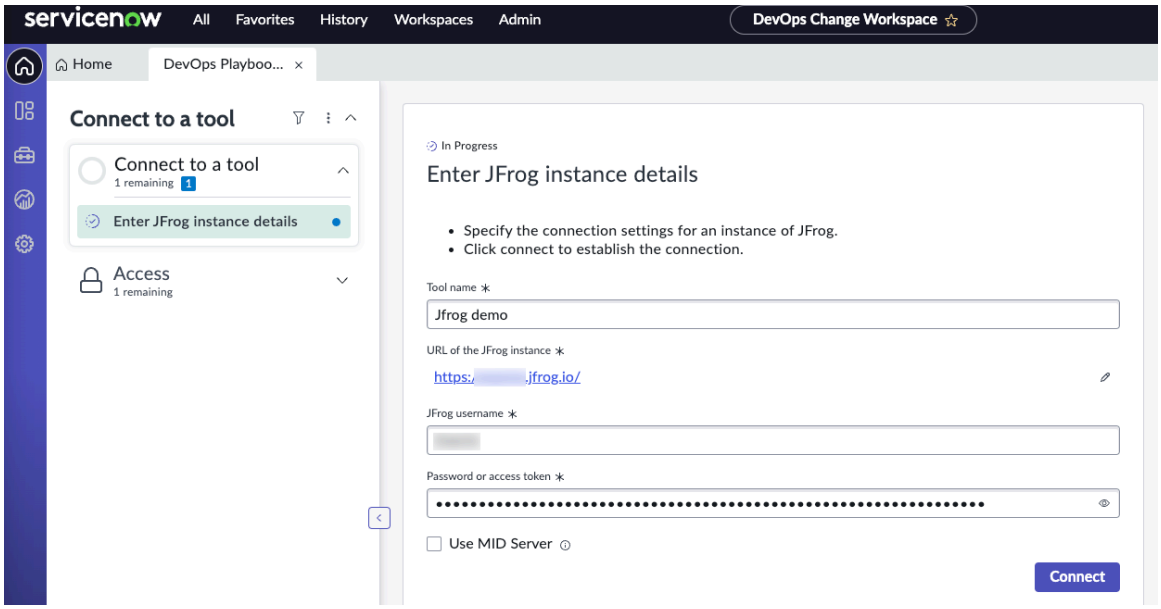
   a. JFrog インスタンスの URL を入力します。

   b. JFrogインスタンスのグローバルアドミンのログイン認証情報を入力します。

   c. オプション: JFrog インスタンスが MID サーバーに接続されている場合は、[MID サーバー] オプションを選択し、その詳細を入力します。
   ツールインスタンスがオンプレミスでホストされている場合は、MID サーバーが必要です。MID サーバーの詳細については、「 MID サーバーの選択 」を参照してください。

自動翻訳

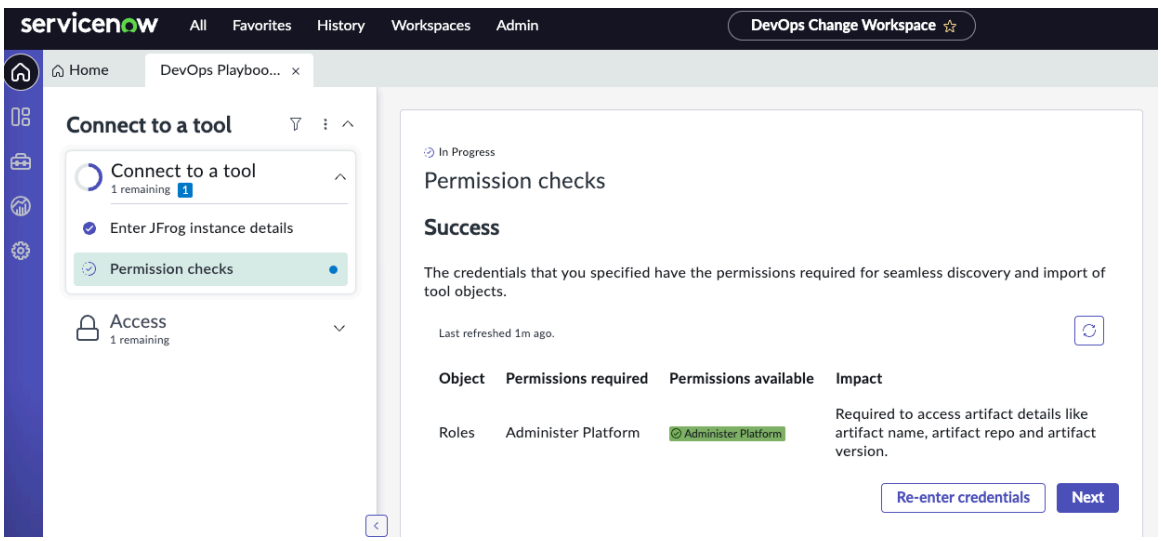
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. **[Connect** (接続)] を選択します。
5. 入力した認証情報に対して権限チェックが実行されます。
   必要な権限と利用可能な権限が表示されます。より適切な権限を持つ認証情報を入力する場合は、[認証情報の再入力] を選択します。ツールオブジェクトをシームレスに検出およびインポートするには、指定した認証情報に [プラットフォームの管理 (Administer Platform in JFrog)] ロールが必要です。これは JFrog からの制限です。必要なすべての権限の詳細については、「 DevOps ツールに必要な権限 の Jira 権限」を参照してください。

   必要な権限の一部を持っていない場合でも、ツール接続を続行することを選択できます。

   注:
   ツールの認証情報が変更された場合は、 ServiceNow インスタンスで認証情報を更新する必要があります。詳細については、「でのサードパーティツールの認証情報の更新 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。



6. **[Next]** を選択します。
7. ツールのアクセス権を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ツールへのアクセスを制御する場合は、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを [管理担当者] フィールドに追加します。

グループ内のこれらのユーザーが実行できるタスクは、アサインされたロールによって異なります。

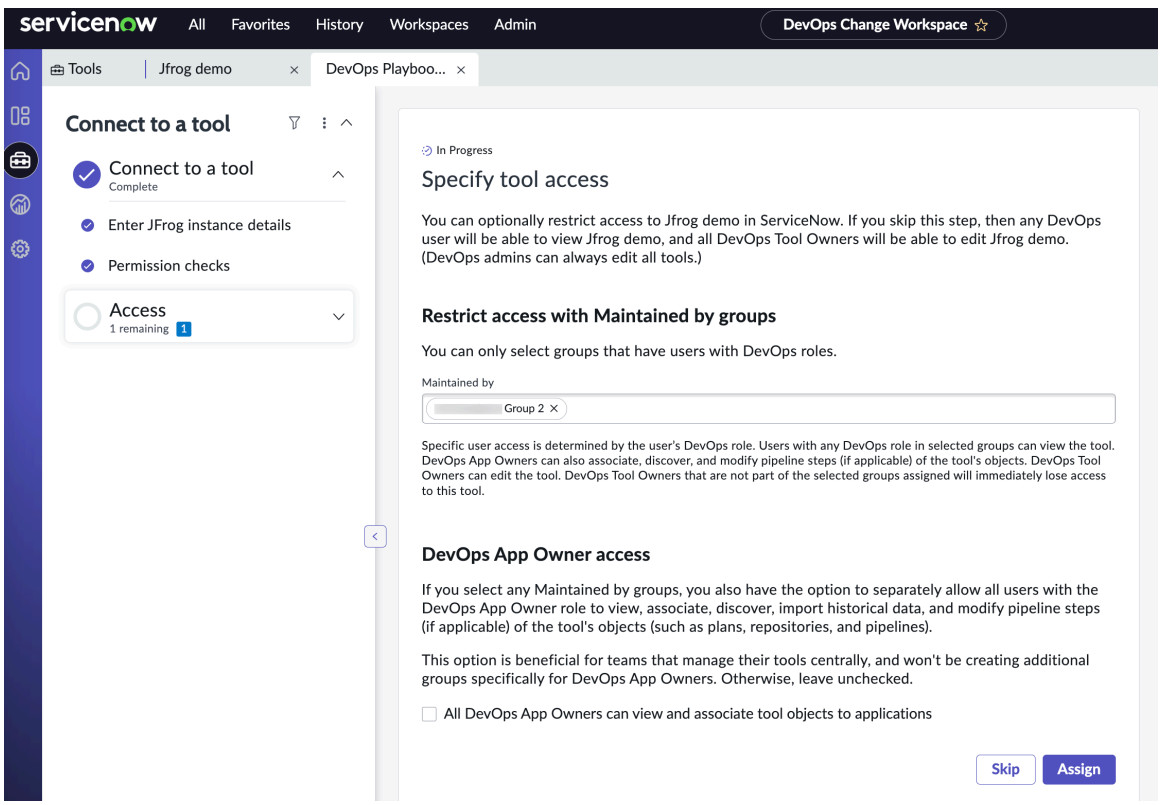
- DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
- DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
- DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
- その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

> **注:**
> グループを選択せずにこの手順をスキップすると、 DevOps ツールオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールを編集できます。

b. ツールへのアクセスを制御することを選択した場合、 すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる オプションが選択可能になります。

このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

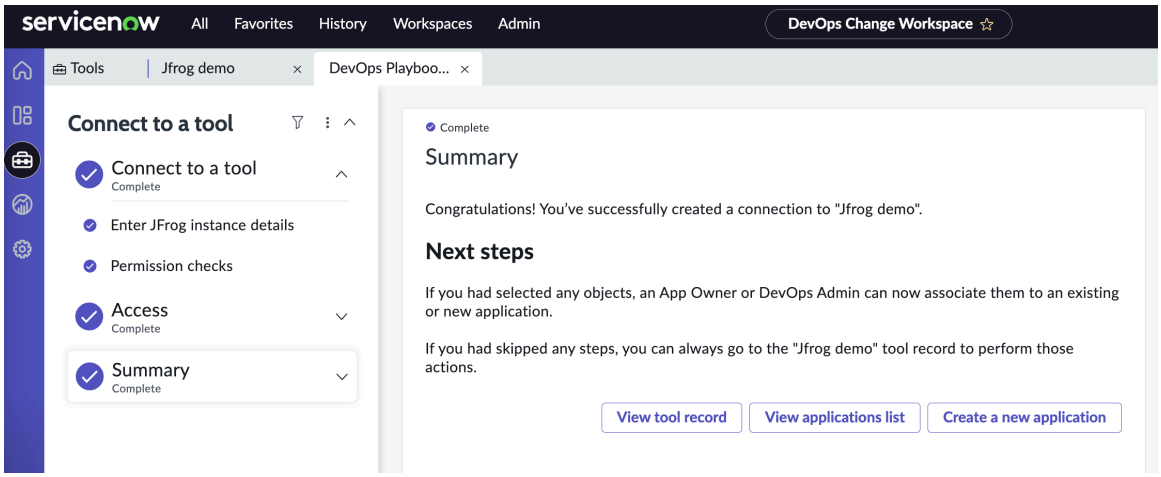
c. [アサイン] を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [概要] ページで、[ツールレコードを表示] を選択して、接続されたインスタンスの詳細を確認します。



タスクの結果
JFrog ツールが DevOps チェンジベロシティ に正常にオンボーディングされました。

DevOps チェンジベロシティへのオンボード**JFrog** ーサービスカタログ

ServiceNow サービスカタログを使用してJFrogインスタンスを接続します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > アイテムの管理 をクリックし、 DevOpsを検索します。

   > **注:**
   > 従業員センターまたはサービスポータルからサービスカタログにアクセスすることもできます。

2. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] と **[DevOps** ツールのオンボーディング] を選択してアクティブ化します。
3. アクティブ化した後、[**DevOps** ツールのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。
4. [DevOps ツールのオンボーディング (DevOps Tool Onboarding)] フォームで、ツールの詳細を入力します。

フィールド	説明
ツール名	JFrog 統合の名前。
ツール統合	[JFrog] を選択します。
ツール URL	JFrogインスタンスの URL です。
ツールのユーザー名、パスワード、またはアクセストークン	既存の JFrog インスタンスのグローバルアドミンのログイン認証情報。
MidServer を使用	オプション。MID サーバーに接続されているオンプレミスツールの MID サーバーを選択しま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	す。アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。

JFrog に接続するために認証情報に必要なすべての権限のリストについては、「DevOpsツールに必要な権限JFrog権限」を参照してください。

5. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、ツールが接続されます。

DevOps チェンジベロシティ へのオンボード**JFrog** - クラシック

JFrogアーティファクトツールのインスタンスに接続して、JFrogに公開されたアーティファクトを追跡できるようにします。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

ツールに接続する前に、「 はじめに 」セクションで指定されている手順を完了してください。

手順

1. に移動して、DevOps チェンジベロシティに接続するJFrogインスタンスの詳細を入力します **All** (すべて) > **DevOps** > ツール > 新規作成 (従来).
2. [ツール名] フィールドに値を入力し、ツールの詳細を入力します。

[DevOps ツールを作成] フォーム

フィールド	説明
ツール統合	統合するツール。この場合は、 **JFrog**を選択します。
ツール URL	統合する既存の JFrog インスタンスの URL。
ツールユーザー名、ツールパスワード/アクセストークン	既存の JFrog インスタンスのグローバルアドミンのログイン認証情報。

JFrog に接続するために認証情報に必要なすべての権限のリストについては、「DevOpsツールに必要な権限JFrog権限」を参照してください。

3. MID サーバーに接続されているオンプレミスツールの **MID** サーバー を選択します。
   アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。
4. [**Submit** (送信)] を選択します。

> **注:**
> ツールの認証情報が変更された場合は、 ServiceNow インスタンスで認証情報を更新する必要があります。詳細については、「でのサードパーティツールの認証情報の更新 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

接続に成功すると、ツールが ServiceNow で作成され、 JFrog インスタンスに接続されます。

ツールが正常に作成されると、ツールレコードページが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. ツールへのアクセスを制御する場合は、[アクセス] タブの [管理担当者] フィールドに、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを追加します。

   グループ内のユーザーが実行できるタスクは、ユーザーにアサインされたロールによって異なります。

   - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
   - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
   - DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
   - その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

   注:
   [管理担当者] フィールドでは、DevOpsロールを持つユーザーを含むグループのみを選択できます。

   ツールへのアクセスを制限することを選択した場合、[すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる] オプションが選択可能になります。このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

GitHub、GitLab、およびAzure DevOpsからのステップの関連付けJFrog

JFrogDevOps チェンジベロシティ での ArtifactoryGitHub Actions、Azure DevOps、GitLabのサポートにより、対応するパイプライン実行のために JFrog Artifactory に公開されたアーティファクトデータをインポートできます。これは、作業アイテム、コミット、品質サマリー、テスト実行など、DevOps 変更速度管理で収集されたすべての DevOps データとリンクできるため、根本原因の追跡と特定に役立ちます。

事前準備

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

Azure DevOps リリースパイプラインはサポートされていません。

GitHub、GitLab、Azure DevOpsのステップをJFrogツールに関連付けます。ステップを関連付ける前に、次のことを行う必要があります。

- DevOps チェンジベロシティでGitHubツール、GitLabツール、またはAzure DevOpsツールを接続して構成します。
- それぞれの GitHub、 GitLab、または Azure DevOps インスタンスでパイプラインを実行します。
- DevOps チェンジベロシティ の各ツールでパイプラインとステップを検出します。
- DevOps チェンジベロシティでJFrogツールを接続します。ツールは接続状態である必要があります。

重要:

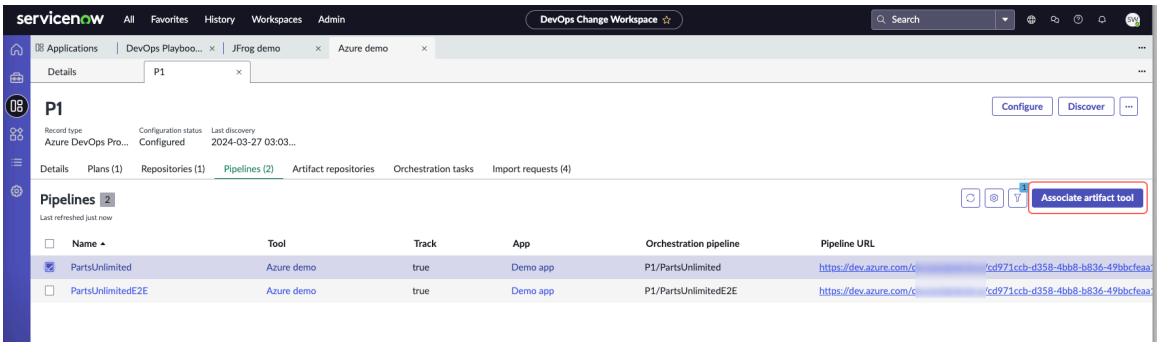
- ビルド情報は、アーティファクトとともに JFrog に公開する必要があります。
- ビルド情報には、URL とモジュールまたは依存関係情報が含まれている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

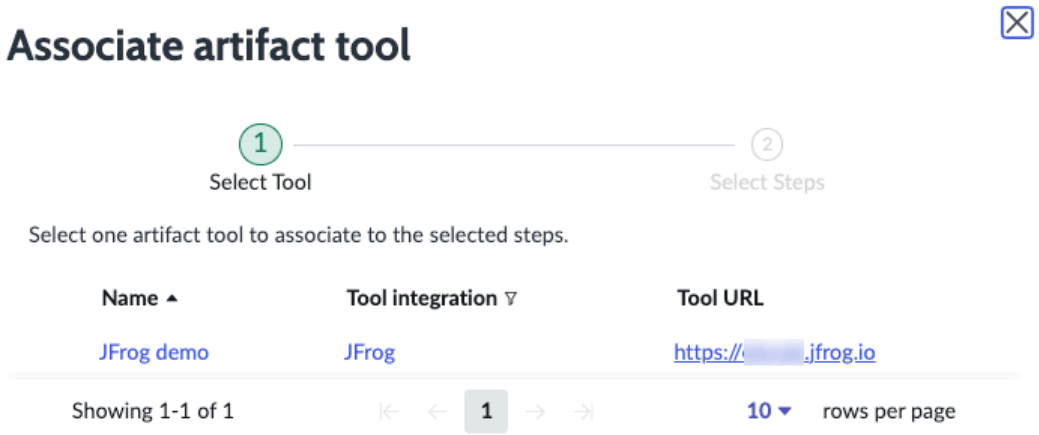
パイプラインからステップを関連付け

1. GitHub、GitLab、または Azure DevOps ツールのツールレコードページを開き、[パイプライン] タブを選択します。
2. JFrogツールに関連付けるパイプラインを選択します。
3. [アーティファクトツールを関連付け] を選択します。



4. 関連付ける JFrog ツールを選択します。

> **注:**
> 接続された JFrog ツールのみを選択できます。

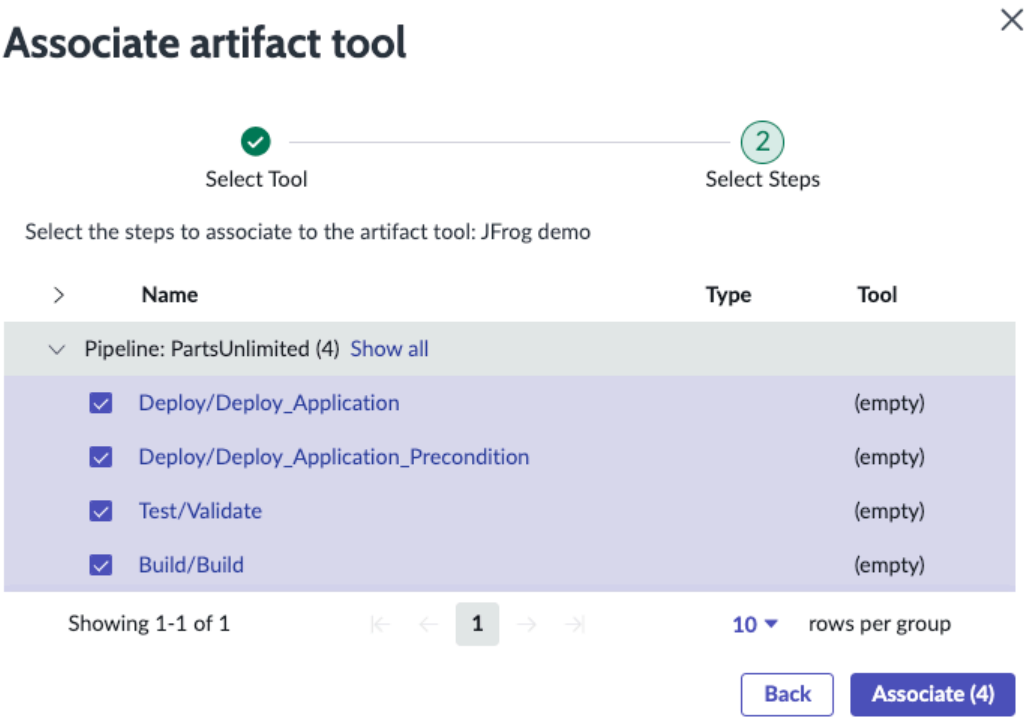


5. 選択した JFrog ツールに関連付けるパイプラインステップを選択し、[関連付け] を選択します。

自動翻訳

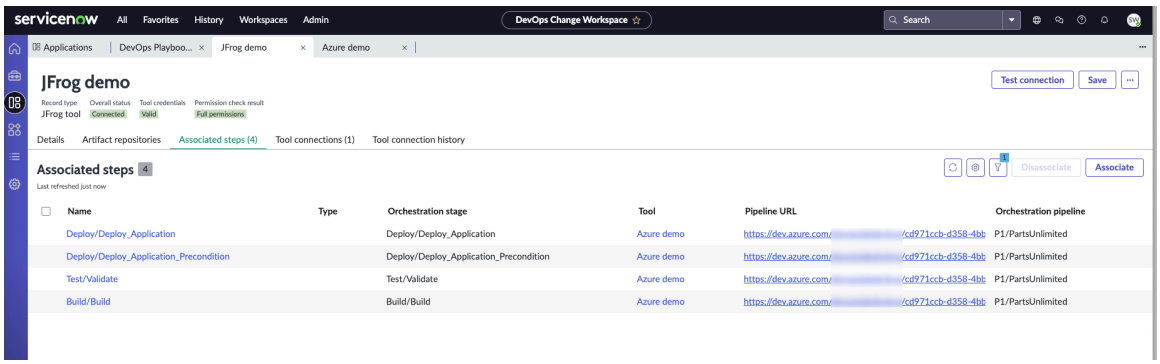
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ステップは 1 つのツールにのみ関連付けることができます。



ステップは JFrog ツールに関連付けられています。関連ステップは、 JFrog ツールレコードの [関連ステップ] タブで確認できます。

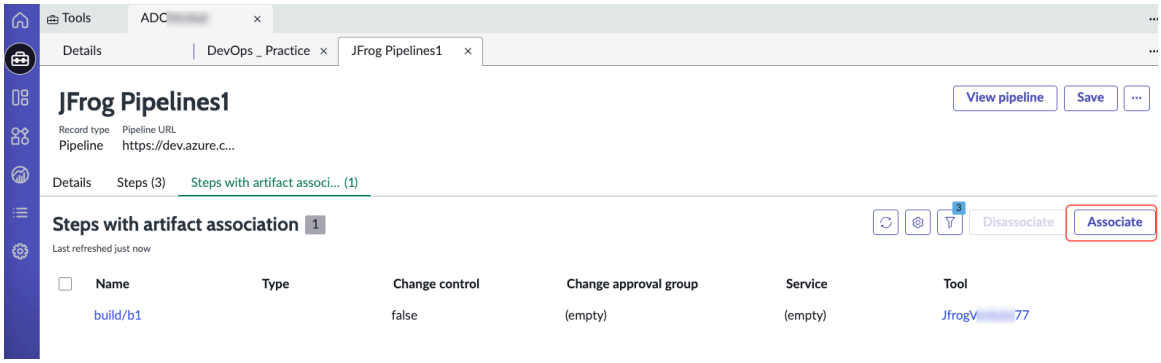
ステップの関連付けを解除するには、JFrogツールレコードの [関連ステップ] タブからステップを選択し、[関連付けを解除] を選択します。



ステップテーブルからステップを関連付ける

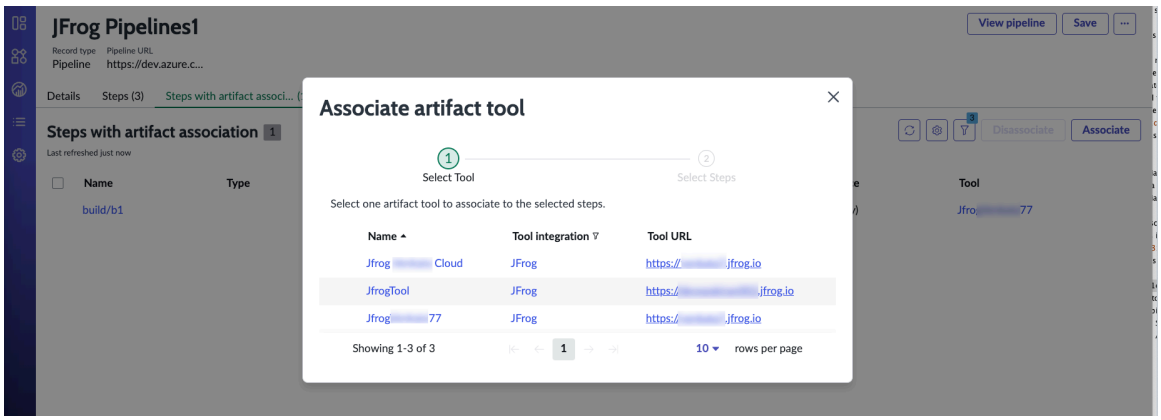
1. GitHub、GitLab、またはAzure DevOpsツールのツールレコードページを開き、ステップをJFrogツールに関連付けるパイプラインを選択します。
2. パイプラインレコードから、 [**Steps with artifact association]**(アーティファクトの関連付けを含むステップ) タブを選択し、 [関連付け] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



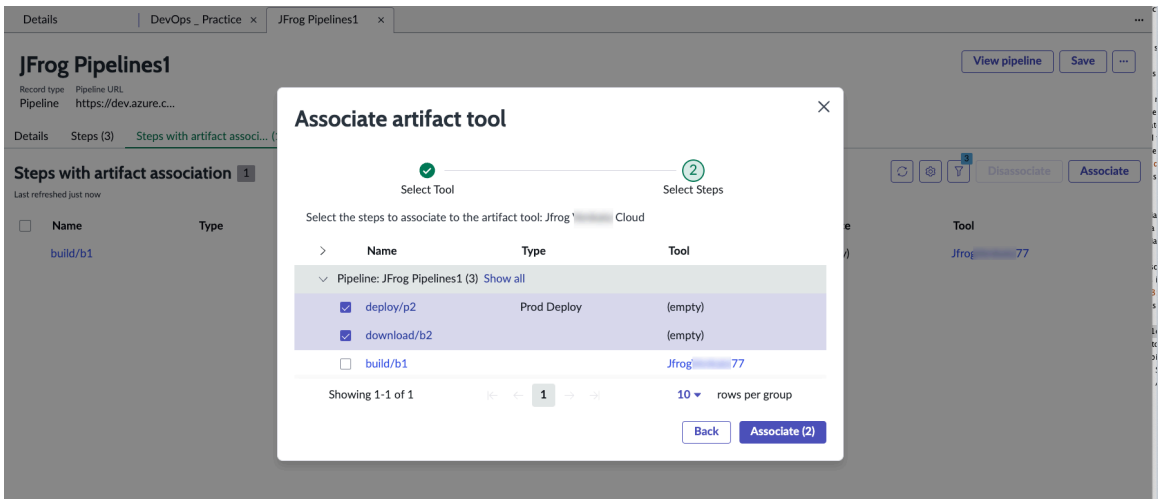
3. 接続された JFrog ツールのリストから、ステップを関連付けるツールを選択します。

注:
接続された JFrog ツールのみを選択できます。



4. パイプライン内のステップのリストから、選択した JFrog ツールに関連付けるステップを選択し、[関連付け] を選択します。

注:
すでに別の JFrog ツールに関連付けられているステップを選択すると、そのツールとの関連付けが解除され、現在の JFrog ツールに関連付けられます。



選択したステップが JFrog ツールに関連付けられます。ステップの関連付けを解除するには、ステップを選択してから [関連付けを解除] を選択します。

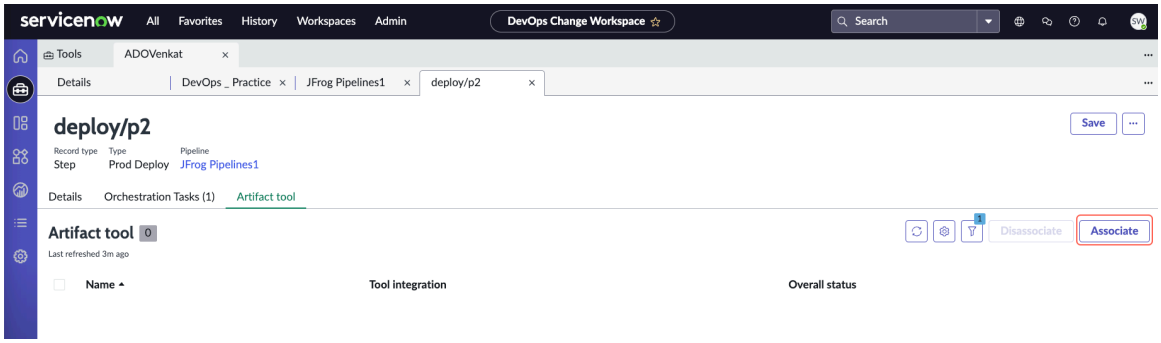
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップレコードからステップを関連付け

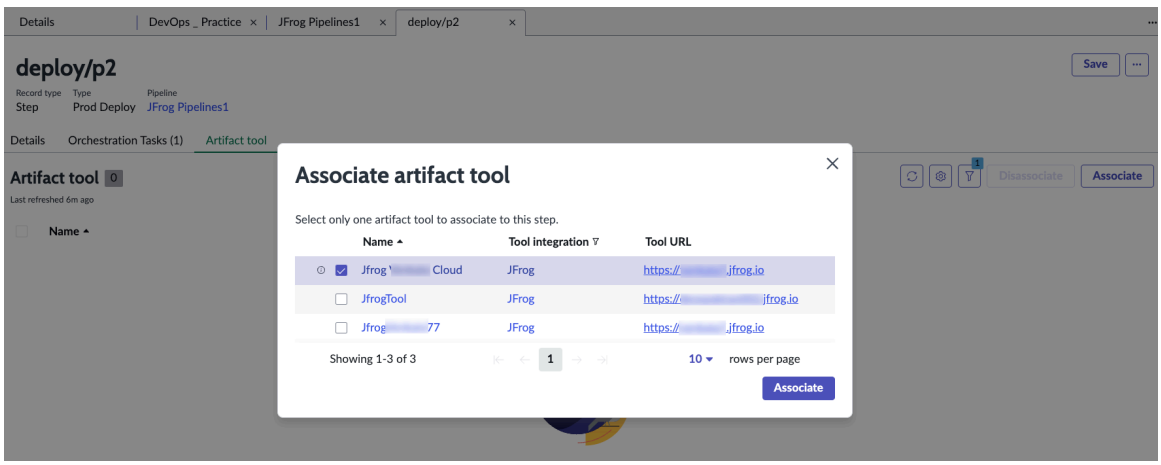
個々のステップについて、ステップレコードから直接接続された JFrog ツールに関連付けることができます。

1. JFrogツールに関連付けるステップのステップレコードページを開きます。
2. アーティファクトツールタブを選択し、[関連付け] を選択します。



3. 接続されている JFrog ツールのリストから、ステップを関連付けるツールを選択し、[関連付け] を選択します。

> **注:**
> 接続された JFrog ツールのみを選択できます。



ステップは、選択した JFrog ツールに関連付けられています。ステップの関連付けを解除するには、ステップを選択してから [関連付けを解除] を選択します。

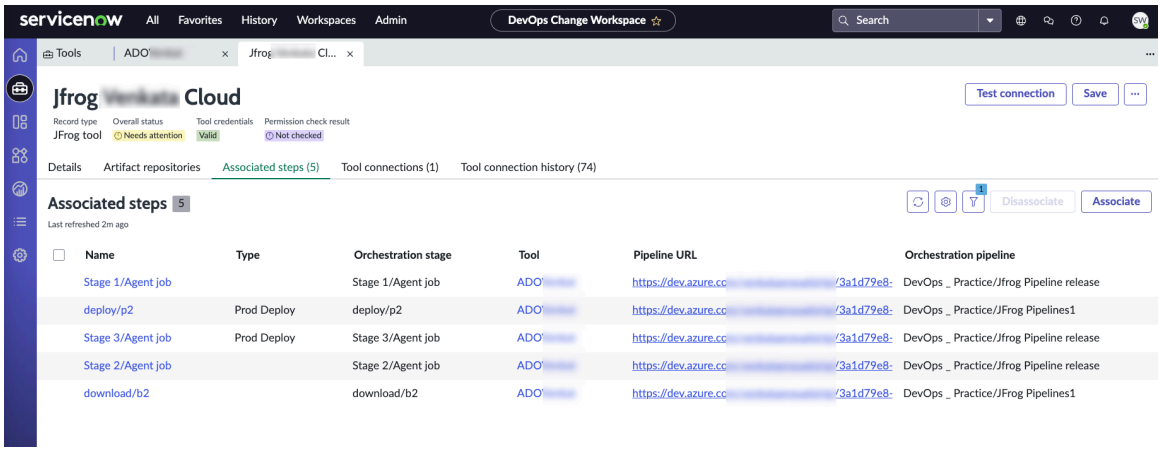
JFrogツールからのステップの関連付け

JFrogツールから直接ステップを関連付けることができます。

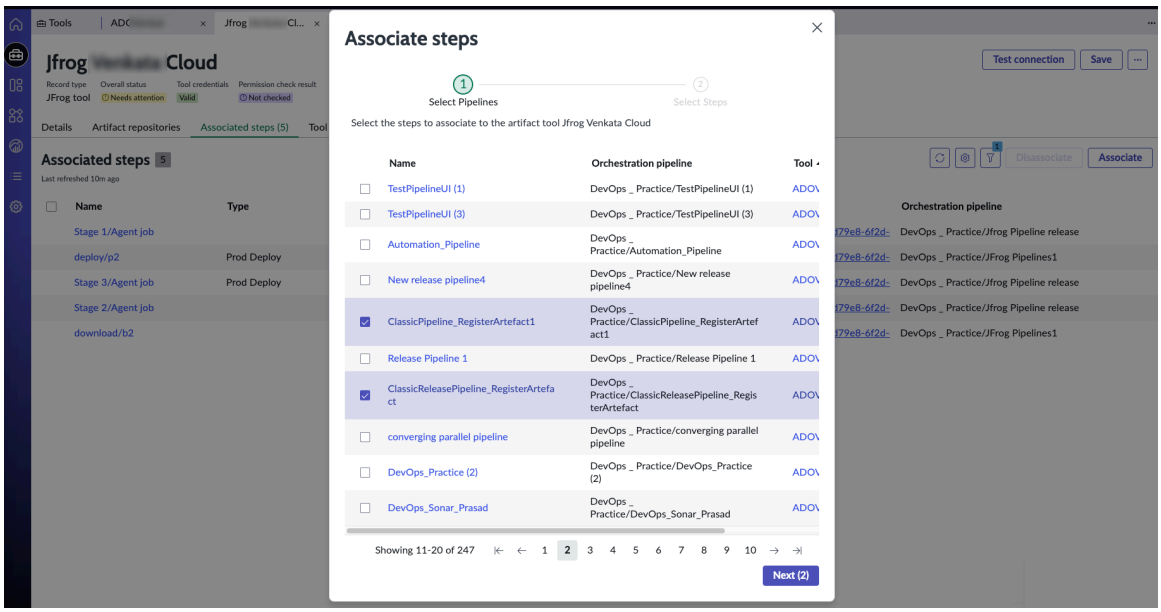
1. 接続された JFrog ツールに移動します。
2. [関連ステップ] タブを選択し、[関連付け] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

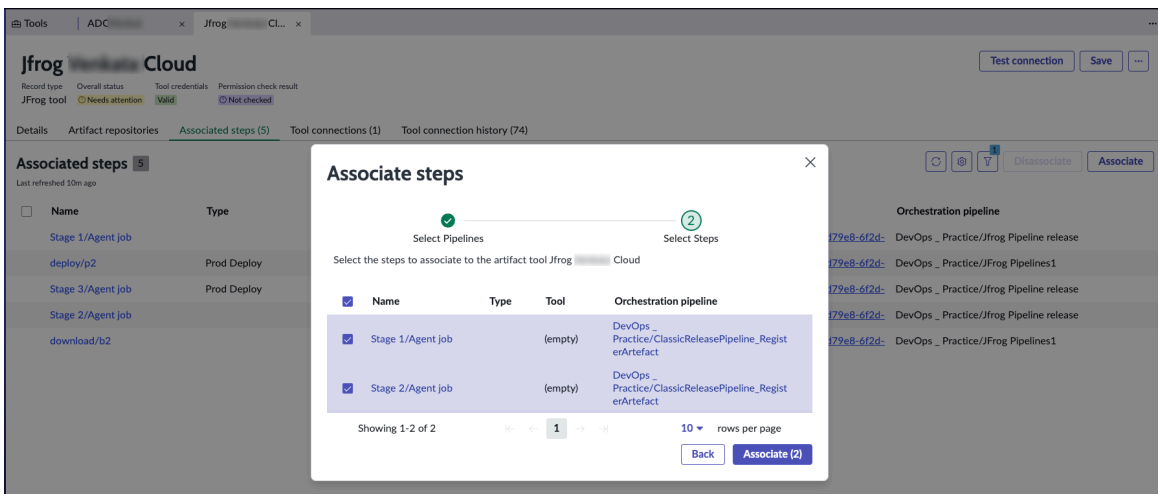


3. ステップを JFrog ツールに関連付けるパイプラインを選択し、[次へ] を選択します。



4. JFrogツールに関連付けるパイプラインからステップを選択し、[関連付け] を選択します。

> **注:**
> すでに別の JFrog ツールに関連付けられているステップを選択すると、そのツールとの関連付けが解除され、現在の JFrog ツールに関連付けられます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

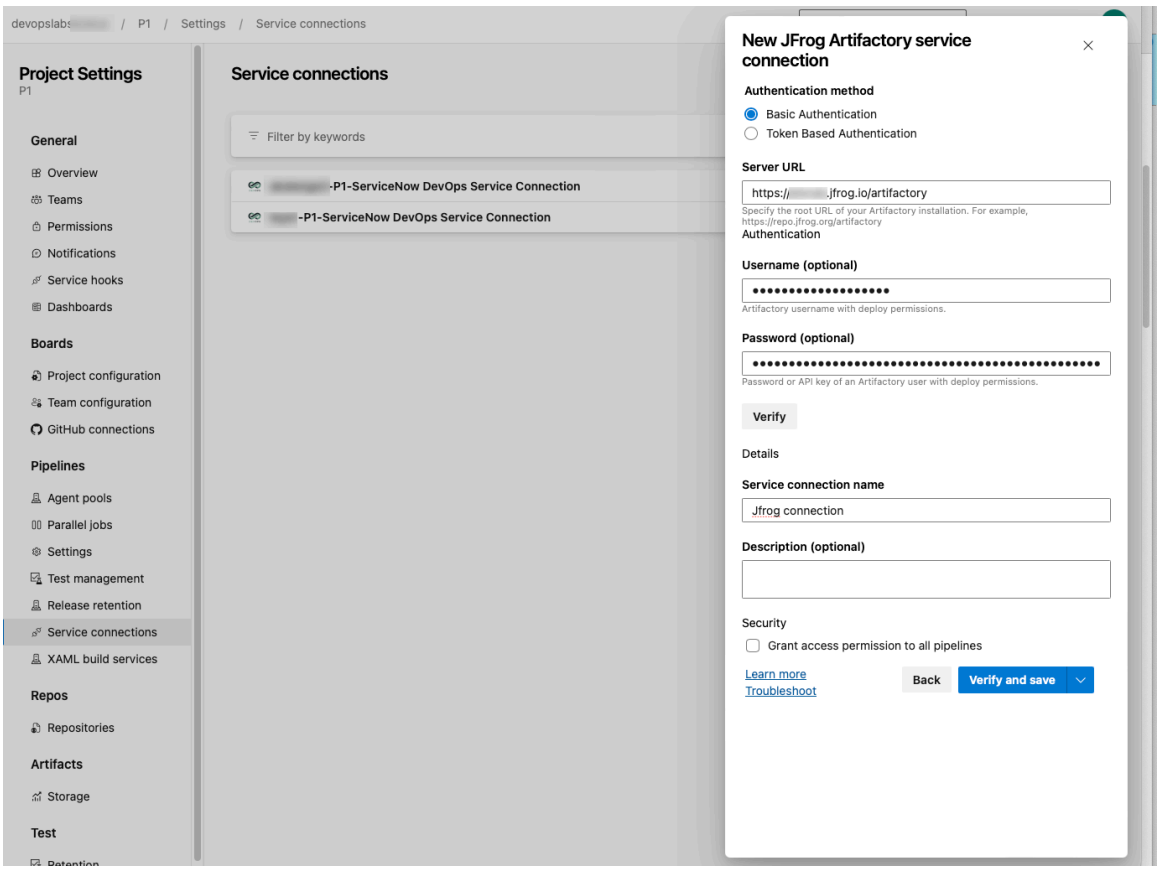
選択したステップが JFrog ツールに関連付けられます。ステップの関連付けを解除するには、ステップを選択してから [関連付けを解除] を選択します。

JFrog の Azure DevOps の構成

Azure DevOps インスタンスを構成して、JFrogアーティファクトのアップロードとダウンロードを有効にします。

Azure DevOpsインスタンスでは、次の設定が必要です。

1. JFrog Artifactory プラグインをインストールします。
2. プロジェクトを選択し、次に移動します: プロジェクト設定 > パイプライン > サービス接続.
3. **New service connection**を選択し、インストールされている**JFrog Artifactory**プラグインを検索して選択し、**Next**を選択します。
4. JFrogインスタンスの詳細を入力し、JFrogのサービス接続を作成します。



> **注:**
> [ユーザー名] フィールドと [パスワード] フィールドには、[サーバー **URL**] フィールドに入力されたJFrogインスタンスの認証情報が含まれている必要があります。

Azure DevOps へのアーティファクトのアップロードJFrog

アーティファクトをアップロードするには:

1. プロジェクトのパイプラインに移動します。
2. アップロードするステージで、アーティファクトをアップロードするためのタスク **Artifactory Generic Upload** を追加します。
3. **Artifactory**汎用アップロードタスクの場合:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

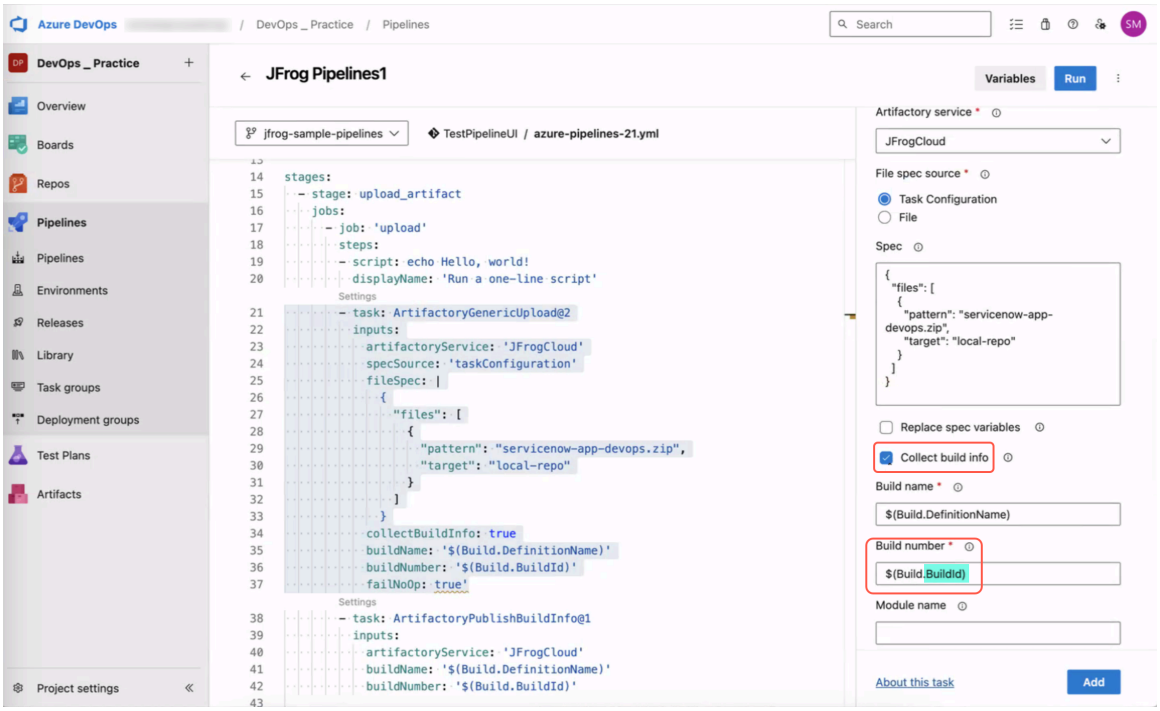
a. JFrog用に作成したサービス接続を選択します。

b. [仕様] フィールドに、ファイル仕様全体を入力します。

c. [ビルド情報を収集] チェックボックスをオンにします。

d. [ビルド番号] フィールドには *`BuildId`* パラメーターを含める必要があります。

e. [**Add**] を選択します。



4. ビルド情報を公開するためのタスク **Artifactory Publish Build Info** を追加します。

5. **Artifactory Publish Build Info**タスクの場合:

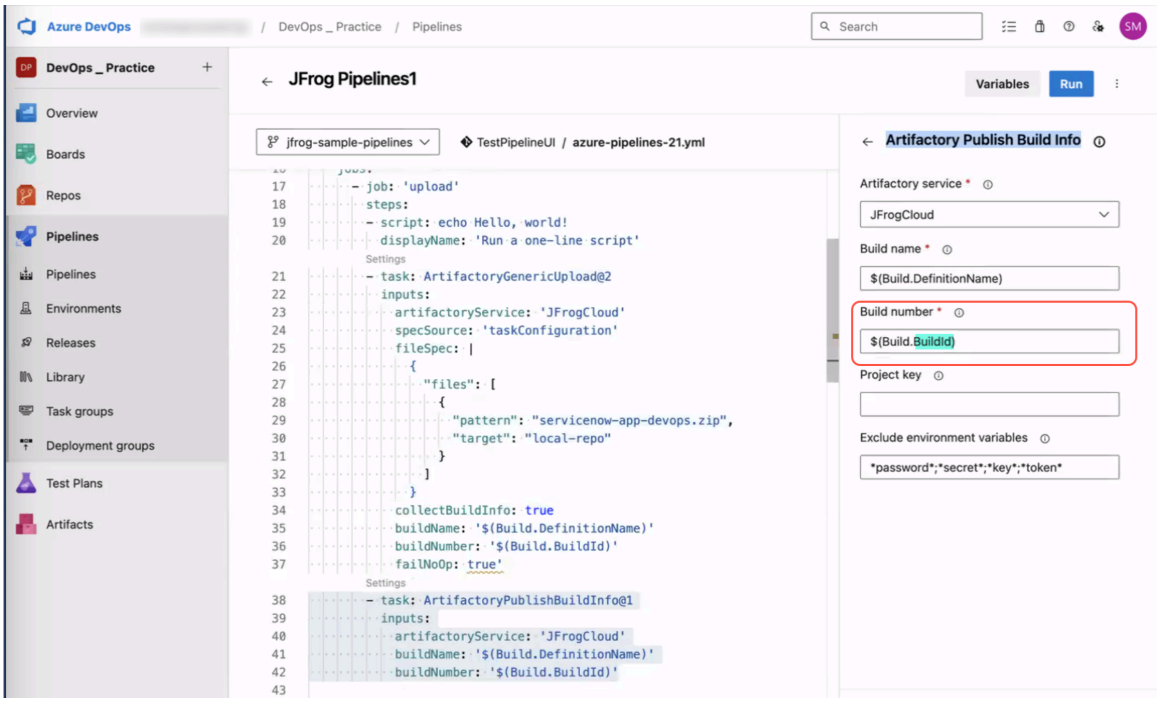
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. JFrog用に作成したサービス接続を選択します。

b. [ビルド番号] フィールドには *`BuildId`* パラメーターを含める必要があります。

c. [**Add**] を選択します。



Azure DevOps から **JFrog** にアーティファクトをアップロードするサンプルパイプライン

```
trigger:
- none
pool:
  vmImage: ubuntu-latest


variables:
- group: Variable Group

stages:
  - stage: upload_artifact
    jobs:
      - job: 'upload'
        steps:
        - script: echo Hello, world!
          displayName: 'Run a one-line script'
        - task: ArtifactoryGenericUpload@2
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            specSource: 'taskConfiguration'
            fileSpec: |
              {
                "files": [
                  {
                    "pattern": "servicenow-app-devops.zip",
                    "target": "local-repo"
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
          }
        ]
      }
      collectBuildInfo: true
      buildName: '$(Build.DefinitionName)'
      buildNumber: '$(Build.BuildId)'
      failNoOp: true'
    - task: ArtifactoryPublishBuildInfo@1
      inputs:
        artifactoryService: 'JFrogCloud'
        buildName: '$(Build.DefinitionName)'
        buildNumber: '$(Build.BuildId)'
```

からアーティファクトのダウンロード **JFrogAzure DevOps**

アーティファクトをダウンロードするには:

1. プロジェクトのパイプラインに移動します。
2. ダウンロードするステージで、アーティファクトをダウンロードするためのタスク **Artifactory Generic Download** を追加します。
3. **Artifactory**汎用ダウンロードタスクの場合:
   a. JFrog用に作成したサービス接続を選択します。
   b. [仕様] フィールドに、ファイル仕様全体を入力します。
   c. [ビルド情報を収集] チェックボックスをオンにします。
   d. [ビルド番号] フィールドには *`BuildId`* パラメーターを含める必要があります。
   e. [**Add**] を選択します。
4. ビルド情報を公開するためのタスク **Artifactory Publish Build Info** を追加します。
5. **Artifactory Publish Build Info**タスクの場合:
   a. JFrog用に作成したサービス接続を選択します。
   b. [ビルド番号] フィールドには *`BuildId`* パラメーターを含める必要があります。
   c. [**Add**] を選択します。

Azure DevOps から **JFrog** にアーティファクトをダウンロードするサンプルパイプライン

```
trigger:
- none
pool:
  vmImage: ubuntu-latest


variables:
- group: Variable Group

stages:
  - stage: download_artifact
    jobs:
      - job: 'download'
        steps:
        - task: ArtifactoryGenericDownload@3
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
      inputs:
        connection: 'JFrogCloud'
        specSource: 'taskConfiguration'
        fileSpec: |
          {
            "files": [
              {
                "pattern": "local-repo/servicenow-app-devops.zip",
                "target": "/tmp/"
              }
            ]
          }
        collectBuildInfo: true
        buildName: '$(Build.DefinitionName)'
        buildNumber: '$(Build.BuildId)'
        failNoOp: true
    - task: ArtifactoryPublishBuildInfo@1
      inputs:
        artifactoryService: 'JFrogCloud'
        buildName: '$(Build.DefinitionName)'
        buildNumber: '$(Build.BuildId)'
```

アーティファクトをアップロードおよびダウンロードするためのサンプルパイプライン **GitHub**

GitHubのアーティファクトをアップロードおよびダウンロードする手順を含むGitHubのパイプラインサンプル。

GitHub へのアーティファクトのアップロード**JFrog**

```
name: JFrogUploadArtifact

on:
  push:
    branches:
      - main
jobs:
  upload_to_jfrog:
    runs-on: ubuntu-latest

    defaults:
      run:
        working-directory: "${{ github.workspace }}"

    steps:
      - name: Checkout code
        uses: actions/checkout@v2

      - name: Set up JFrog CLI
        uses: jfrog/setup-jfrog-cli@v3
        with:
          version: latest
        env:
          JF_URL: ${{ secrets.JFROG_URL }}
          JF_USER: ${{ secrets.JFROG_USER }}
          JF_PASSWORD: ${{ secrets.JFROG_PASSWORD }}
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    - name: Upload Artifact to Jfrog
      run: |
        export JFROG_CLI_HOME="${{ github.workspace }}"
        #upload artifacts
        jf rt u "servicenow-app-devops.zip" "local_repo"
        # Publish build info
        jf rt bp
```

からアーティファクトのダウンロード **JFrogGitHub**

```
name: JFrogDownloadArtifact

on:
  push:
    branches:
      - main

jobs:
  download_from_jfrog:
    runs-on: ubuntu-latest

    defaults:
      run:
        working-directory: "${{ github.workspace }}"

    steps:
      - name: Checkout code
        uses: actions/checkout@v2

      - name: Set up JFrog CLI
        uses: jfrog/setup-jfrog-cli@v3
        with:
          version: latest
        env:
          JF_URL: ${{ secrets.JFROG_URL }}
          JF_USER: ${{ secrets.JFROG_USER }}
          JF_PASSWORD: ${{ secrets.JFROG_PASSWORD }}

      - name: download artifacts from jfrog
        run: |
          export JFROG_CLI_HOME="${{ github.workspace }}"
          # download artifact from jfrog
          jf rt dl "local_repo/servicenow-app-devops.zip" ./
          # Publish build info
          jf rt bp
```

自動翻訳

アーティファクトをアップロードおよびダウンロードするためのサンプルパイプライン **GitLab**

GitHubのアーティファクトをアップロードおよびダウンロードする手順を含むGitLabのパイプラインサンプル。

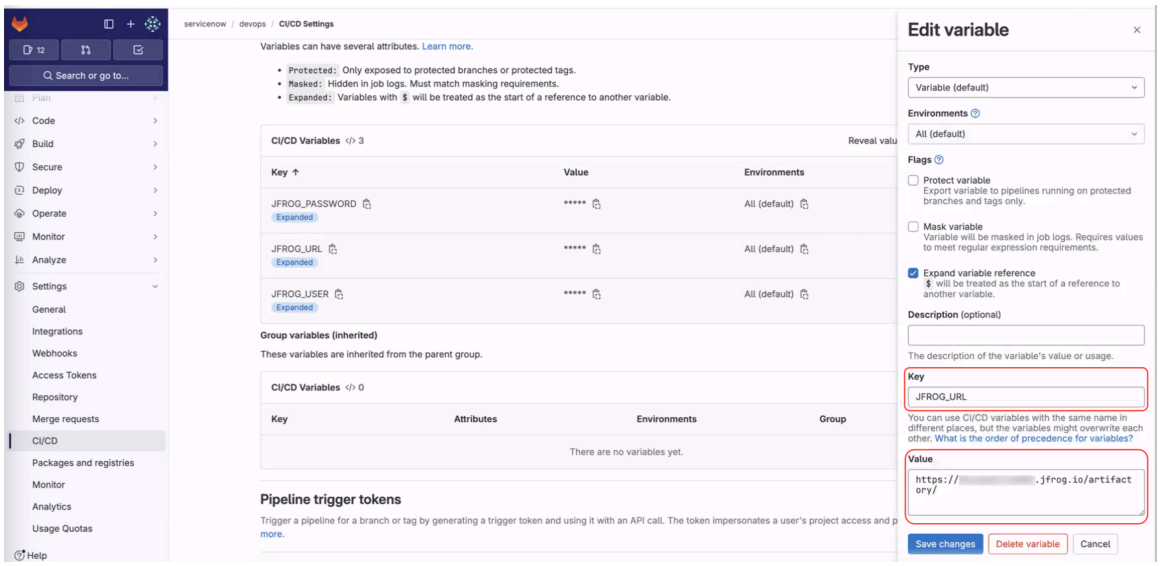
GitLab から JFrog にアーティファクトをアップロードしたりダウンロードしたりするには、GitLabインスタンスでパラメーター *JFROG_URL*、*JFROG_USER*、および*JFROG_PASSWORD*をCI/CD 変数として設定する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. プロジェクトに移動してから、 設定 > **CI/CD** > 変数.
2. [変数の追加] を選択します。
3. [キー] フィールドにパラメーターを入力し、[値] フィールドにパラメーターの値を入力します。
4. [変数の追加] を選択して保存します。

次の 3 つのパラメーターの CI/CD 変数を作成します。

- *JFROG_URL*
- *JFROG_USER*
- *JFROG_PASSWORD*



アーティファクトを **GitLab** にアップロードするサンプルパイプライン **JFrog**

```
stages:
  - upload

variables:
  JFROG_CLI_HOME: ${CI_PROJECT_DIR}
  JFROG_ARTIFACTORY_URL: ${JFROG_URL}
  JFROG_ARTIFACTORY_REPO: "local_repo/gitlab"
  JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME: ${JFROG_USER}
  JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD: ${JFROG_PASSWORD}
  ARTIFACT_PATH: "/"
  ARTIFACT_NAME: "servicenow-app-devops.zip"
  BUILD_NAME: "${CI_PROJECT_NAME}"
  BUILD_NUMBER: "${CI_PIPELINE_ID}"
  JFROG_CLI_BUILD_URL:
 ${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/-/pipelines/$CI_PIPELINE_ID

upload:
  stage: upload
  script:
    - export BUILD_URL=${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/pipelines/$CI_PIPELINE_ID
    # upload artifact
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    - jfrog rt u "servicenow-app-devops.zip"  "${JFROG_ARTIFACTORY_REPO}"
 --build-name=$CI_PROJECT_NAME --build-number=$CI_PIPELINE_ID
    # publish build-info
    - jfrog rt bp "${CI_PROJECT_NAME}" "${CI_PIPELINE_ID}"
  before_script:
  - mkdir -p ${JFROG_CLI_HOME}
  - export PATH=$PATH:${JFROG_CLI_HOME}
  - curl -fL https://getcli.jfrog.io | sh
  - jfrog config add artifactory-server --artifactory-url=${JFROG_ARTIFACTORY_URL}
 --user=${JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME}
 --password=${JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD}
```

JFrogからアーティファクトをダウンロードするサンプルパイプラインGitLab

```

stages:
  - download

variables:
  JFROG_CLI_HOME: ${CI_PROJECT_DIR}
  JFROG_ARTIFACTORY_URL: ${JFROG_URL}
  JFROG_ARTIFACTORY_REPO: "local_repo/gitlab"
  JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME: ${JFROG_USER}
  JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD: ${JFROG_PASSWORD}
  ARTIFACT_PATH: "/"
  ARTIFACT_NAME: "servicenow-app-devops.zip"
  BUILD_NAME: "${CI_PROJECT_NAME}"
  BUILD_NUMBER: "${CI_PIPELINE_ID}"
  JFROG_CLI_BUILD_URL:
 ${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/-/pipelines/$CI_PIPELINE_ID

download:
  stage: download
  script:
    # download artifact
     - jfrog rt dl ${JFROG_ARTIFACTORY_REPO}/servicenow-app-devops.zip --include-dirs
 --build-name=$CI_PROJECT_NAME --build-number=$CI_PIPELINE_ID
    # publish build-info
     - jfrog rt bp ${CI_PROJECT_NAME} ${CI_PIPELINE_ID}
  before_script:
  - mkdir -p ${JFROG_CLI_HOME}
  - export PATH=$PATH:${JFROG_CLI_HOME}
  - curl -fL https://getcli.jfrog.io | sh
  - jfrog config add artifactory-server --artifactory-url=${JFROG_ARTIFACTORY_URL}
 --user=${JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME}
 --password=${JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD}
```

SonarQubeとDevOps チェンジベロシティとの統合

CI/CD パイプラインと統合された SonarQube インスタンスに接続して、コード品質とコードセキュリティの結果を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SonarQube 統合の概要

GitHub Actions、Jenkins、および Azure DevOps パイプラインで構成されたソナースキャンは、DevOps チェンジベロシティ でサポートされています。SonarCloud と SonarQube (オンプレミス) の両方がサポートされています。

コード品質とコードセキュリティのサマリー結果は、変更要求の関連リストまたは ServiceNow インスタンスのパイプラインのタスク実行のいずれかで確認できます。また、コード品質とコードセキュリティの結果を使用して、変更の自動化のための変更ポリシーと条件を定義することもできます。

DevOps チェンジベロシティ 全体的なコードメトリクスと新しいコードメトリクスの両方をキャプチャします。

始めましょう

アドミンまたは非アドミンの Sonar ユーザーを使用して、Sonar インスタンスをオンボーディングできます。

アドミンユーザーの前提条件の設定

SonarQube中:すべてのプロジェクトのスキャンを構成するためのSonarQubeインスタンスへのプロジェクトレベルのアクセス権。

アドミン以外のユーザーの前提条件の構成

- SonarQube の場合
  - アドミン以外のユーザーは、分岐分析を使用して作成された分岐にアクセスできる必要があります。詳細については、 分岐分析 を参照してください。
  - アドミン以外のユーザーは、スキャン結果を実行して表示するプロジェクト (プライベートとパブリックの両方) に対する分析の参照権限と実行権限を持っている必要があります。

  注:
  分岐分析を設定して、SonarCloud がメイン分岐以外のプロジェクト内の分岐を分析できるようにすることができます。SonarQubeコミュニティエディションライセンスで分岐分析を設定または実行することはできません。SonarQube Developer Edition または Enterprise Edition にアップグレードして、SonarQubeオンプレミス実装で分岐分析を設定します。

- で DevOps チェンジベロシティ
  1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** > アドミニストレーション > プロパティ.
  2. [はい] オプションを選択して、**DevOps** の [アドミン以外のソフトウェア品質サマリーフラグ] プロパティを有効にします。

Sonar カスタムアクションと拡張機能は、それぞれ GitHub マーケットプレイスと Azure DevOps マーケットプレイスで入手できます。Jenkins の場合、Sonar スキャン結果は ServiceNow Jenkins プラグインを使用して取得されます。

ServiceNow でキャプチャされたスキャン結果の詳細については、「ソフトウェア品質結果」を参照してください。

SonarQubeをオンボーディングするには、次のいずれかのオプションを使用します。ガイド付きエクスペリエンスの場合は、ワークスペースを使用してツールをオンボーディングします。または、サービスカタログまたはクラシックエクスペリエンスを使用することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps チェンジベロシティへのオンボーディングSonarQube - ワークスペース

DevOps 変更ワークスペースプレイブックを使用して Sonar インスタンスに接続します。

始める前に

DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用してプレイブックを開き、 SonarQubeオンボーディングします。

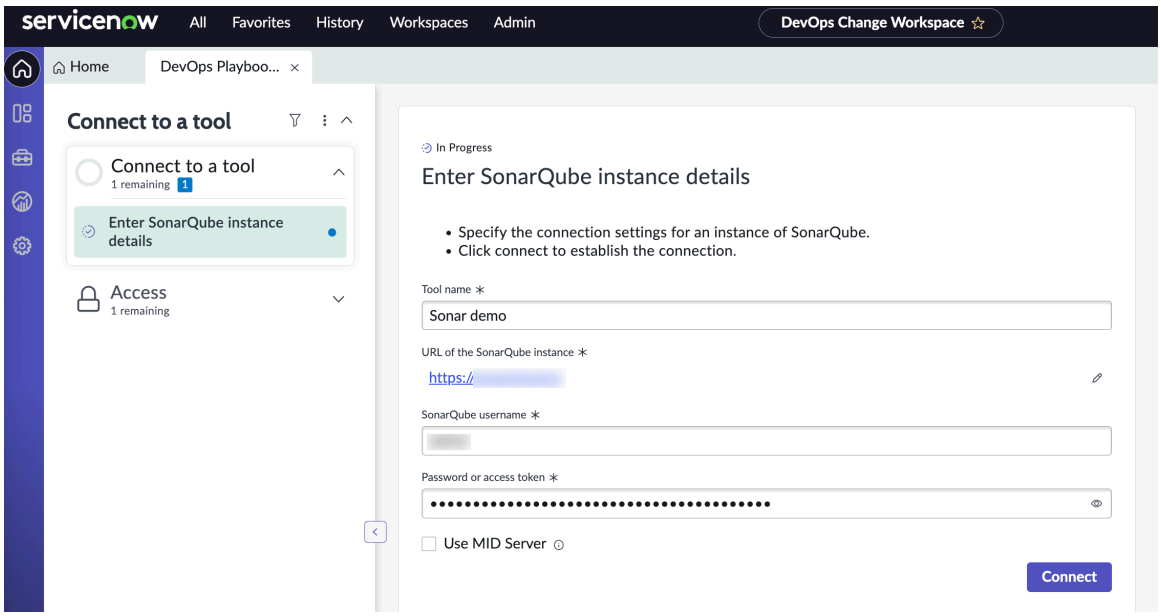
2. ツールを識別する名前を入力し、[次へ] をクリックします。
3. [Sonar インスタンスの詳細を入力] プレイブックアクティビティセクションで、次の詳細を入力します。
   a. **[SonarQube** インスタンスの **URL**] フィールドに、SonarQube または SonarCloud インスタンスの URL を入力します。

      例:https://sonarcloud.io。

   b. **[SonarQube** ユーザー名] フィールドに、Sonar アカウントのユーザー名を入力します。
   c. [パスワードまたはアクセストークン] フィールドに、Sonar で生成されたトークンを入力します。
   d. Sonar インスタンスが MID サーバーに接続されている場合は、[**MID** サーバーを使用] オプションを選択し、その詳細を入力します。

      ツールインスタンスがオンプレミスでホストされている場合は、MID サーバーが必要です。MID サーバーの詳細については、「 MID サーバーの選択 」を参照してください。

4. [接続] をクリックし、正常に接続された Sonar インスタンスの詳細を確認します。



5. ツールのアクセス権を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. ツールへのアクセスを制御する場合は、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを [管理担当者] フィールドに追加します。

グループ内のこれらのユーザーが実行できるタスクは、アサインされたロールによって異なります。

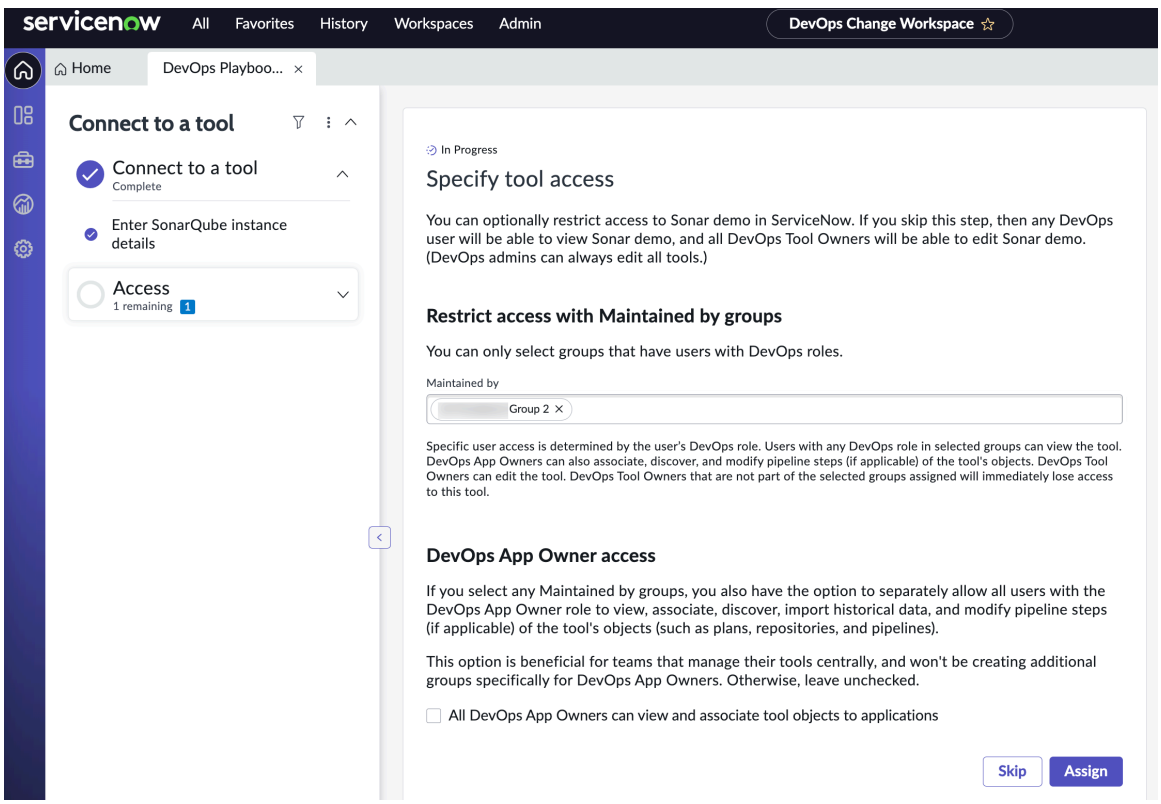
- DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
- DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
- DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
- その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

> **注:**
> グループを選択せずにこの手順をスキップすると、 DevOps ツールオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールを編集できます。

b. ツールへのアクセスを制御することを選択した場合、 すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる オプションが選択可能になります。

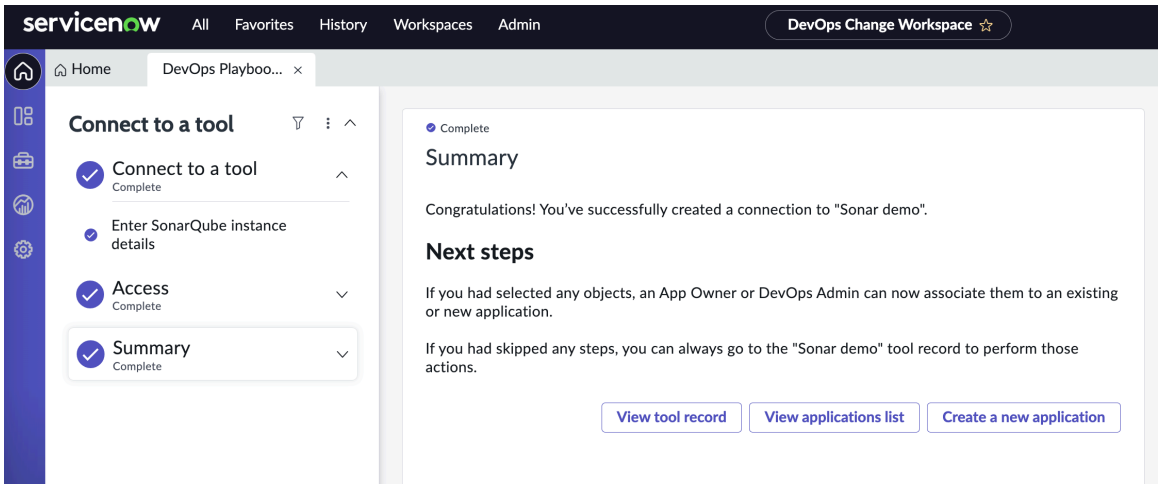
このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

c. [アサイン] を選択します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [概要] ページで、[ツールレコードを表示] を選択して、接続されたインスタンスの詳細を確認します。



タスクの結果
SonarQube ツールが DevOps チェンジベロシティ に正常にオンボーディングされました。

DevOps チェンジベロシティへのオンボードSonarQube –サービスカタログ

ServiceNow サービスカタログを使用して Sonar インスタンスを接続します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > アイテムの管理 をクリックし、 DevOpsを検索します。

   注:
   従業員センターまたはサービスポータルからサービスカタログにアクセスすることもできます。

2. DevOpsカタログアイテムから、[**DevOps** アプリのオンボーディング] と **[DevOps** ツールのオンボーディング] を選択してアクティブ化します。
3. アクティブ化した後、[**DevOps** ツールのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。
4. [DevOps ツールのオンボーディング (DevOps Tool Onboarding)] フォームで、ツールの詳細を入力します。

フィールド	説明
ツール名	Sonar 統合の名前。
ツール統合	[SonarQube] を選択します。
ツール URL	SonarQube/SonarCloud インスタンスの URL。 例:https://sonarcloud.io
ツールパスワード/アクセストークン	SonarQube ユーザートークン。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
MidServer を使用	オプション。MID サーバーに接続されているオンプレミスツールの MID サーバーを選択します。アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。

5. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、ツールが接続されます。

DevOps チェンジベロシティ へのオンボード**SonarQube -** クラシック

Sonar インスタンスに接続してスキャン結果を取得します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** > ツール > 新規作成 (従来).
2. [DevOps ツールを作成] フォームで、ツールの詳細を入力します。

ツール名	統合するツールの名前。
ツール統合	統合するツール。[SonarQube] を選択します。
ツール URL	SonarQube/SonarCloud インスタンスの URL。 例:https://sonarcloud.io **注:** Sonar ツールの URL の末尾にスラッシュ (/) 文字を入力しないでください。
ツールパスワード / アクセストークン	SonarQube ユーザートークン **注:** から生成されたユーザートークンのみユーザー > アカウント情報 > **Security** (セキュリティ) Sonar インスタンスでサポートされています。 SonarQubeユーザーのトークンを生成する前に、すべての Sonar プロジェクトに対する参照権限を付与していることを確認してください。 `api: すべてのグループとプロジェクト、コンテナー レジストリ、パッケージ レジストリを含む、API への完全な読み取り/書き込みアクセスを付与します。`
MID サーバーを使用	MID サーバーはオプションです。MID サーバーに接続されているオンプレミスツールの MID サーバーを選択します。[アプリケーション] の値は自動的に [DevOps] に設定され、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	[機能] の値は REST に設定されます。詳細については、 MID サーバーの選択 を参照してください。

3. [送信] をクリックして、Sonar インスタンスに接続します。

ツールが正常に作成されると、ツールレコードページが表示されます。

4. ツールへのアクセスを制御する場合は、[アクセス] タブの [管理担当者] フィールドに、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを追加します。

   グループ内のユーザーが実行できるタスクは、ユーザーにアサインされたロールによって異なります。

   - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
   - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
   - DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
   - その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

   注:
   [管理担当者] フィールドでは、DevOpsロールを持つユーザーを含むグループのみを選択できます。

   ツールへのアクセスを制限することを選択した場合、[すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる] オプションが選択可能になります。このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

次のタスク

- Azure DevOps パイプラインでの SonarQube スキャンの構成
- Jenkins パイプラインでの SonarQube スキャンの構成

との統合 **Split.io DevOps** チェンジベロシティ

Split.io インスタンスに接続して、 ServiceNow インスタンスから直接機能フラグ要求を管理します。

スプリット統合の概要

機能フラグは、本番環境でコードのオンとオフを切り替えるために使用されます。

この統合により、 ServiceNow プラットフォームが拡張され、分割の機能フラグとセグメントの CHG 承認プロセスが管理されます。この機能により、 DevOps チェンジベロシティから機能フラグの更新を管理できます。

- Split.io 機能フラグツール統合のサポートにより、ワークスペース、環境、セグメント、および機能フラグを検出できます。
- ユーザーは、CHG 要求フィールドを設定して、CHG コントロールの Split.io を有効にすることができます。
- CHG 要求が承認/却下されると、分割またはセグメントの Split.io のコールバック URL が呼び出され、分割およびセグメントの更新の実装が再開されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

分割ツールで **ServiceNow DevOps** との統合を有効にする

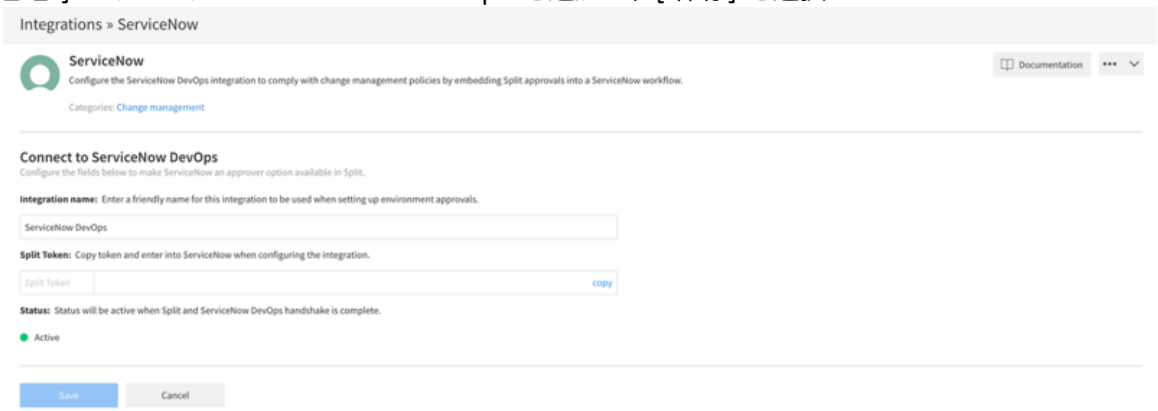
分割ツールで ServiceNow DevOps との統合を有効にし、承認者をお使いの環境で有効な統合のみに制限します。

始める前に

必要なロール:分割された組織のアドミン

手順

1. 分割ツールマーケットプレイスで、 統合>アドミン設定.
2. [統合名] フィールドに ServiceNow DevOps を追加し、[保存] を選択しま



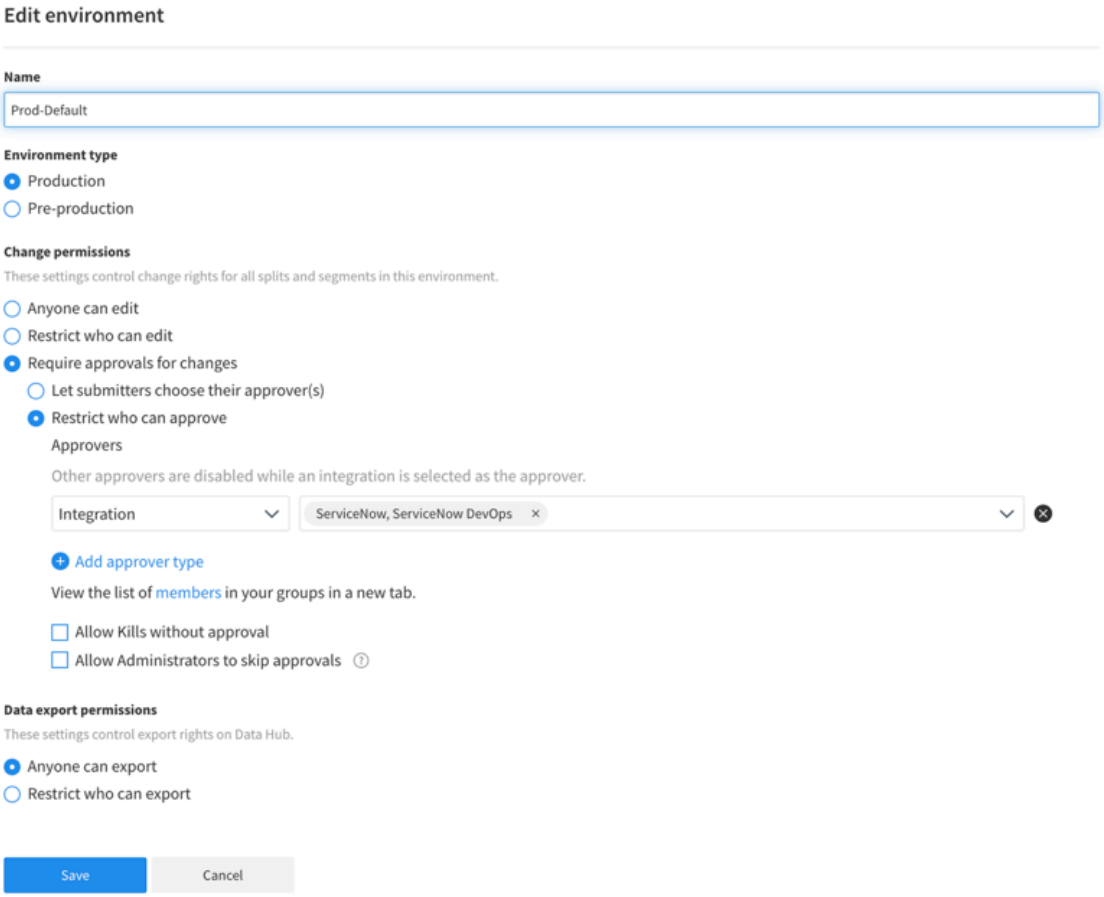
す。
トークンが生成されます。これは、Split.io ツールのオンボーディング時に使用する必要があります。

3. 次のように移動する。 アドミン設定 >ワークスペース > 必要なワークスペースを選択します > 環境を編集します.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [アクセス許可の変更] フィールドで、[変更の承認を要求する] > [承認できるユーザーを制限する] を選択します。
5. ドロップダウンから [統合] を選択し、手順 2 で構成された統合を選択して [保存] を選択します。



[store-future: BEGIN review]

DevOps チェンジベロシティへのオンボーディング分割 - ワークスペース

DevOps 変更ワークスペースプレイブックを使用して、分割 IO インスタンスに接続します。

始める前に
DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用してプレイブックを開き、Split IO をオンボードします。
2. ツールを識別する名前を入力し、[次へ] をクリックします。
3. [分割 IO インスタンスの詳細の入力] プレイブックアクティビティセクションで、次の詳細を入力します。
   a. **[Split IO** インスタンスの **URL]** フィールドに「https://api.split.io」と入力します。
   b. **[Split IO username]** フィールドに、Split IO アカウントのユーザー名を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [パスワードまたはアクセストークン] フィールドに、Split IO で生成されたトークンを入力します。

d. スプリット IO インスタンスが MID サーバーに接続されている場合は、[**MID** サーバーを使用] オプションを選択し、その詳細を入力します。

ツールインスタンスがオンプレミスでホストされている場合は、MID サーバーが必要です。MID サーバーの詳細については、「 MID サーバーの選択 」を参照してください。

4. [接続] をクリックします。
5. [概要] ページで、[接続された分割 **IO** ツールの表示] を選択して、ツールの詳細を表示します。

タスクの結果
Split IO ツールを DevOps チェンジベロシティ に正常にオンボーディングしました。

[End]

DevOps チェンジベロシティへのオンボード分割 **-** クラシック

接続された分割ツールからワークスペース、環境、セグメント、および機能フラグを接続して検出するための分割ツールレコードを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin

手順

1. Split に自動的に接続して Webhook URL を取得するためのツールレコードを DevOps に作成します。

a. 次のように移動する。 **DevOps** > ツール > 新規作成 (従来) レコードを作成します。

b. ツール名を入力し、ツールの詳細を入力します。

ツール統合	スプリット
ツール URL	ツールの URL を分割します。 例： https://api.split.io
ツールユーザー名	ユーザー名の分割
ツールパスワード/アクセストークン	パスワードまたはアクセストークンを分割します。分割トークンの作成については、「 分割ツールで ServiceNow DevOps との統合を有効にする」を参照してください。

MID サーバーは オプションです。MID サーバーに接続されているオンプレミスツールの MID サーバーを選択します。アプリケーションは自動的に DevOps に設定され、機能は REST に設定されます。

c. [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツールは、接続エイリアスと HTTP ツール接続 (ベーシック認証情報) を使用して自動的に 正常に接続 されます。

> **注:**
> ツールのグローバルアドミン権限がない場合 (Webhook URL の自動構成を許可するため)、ツールアドミンユーザーに構成してもらう必要があります (Webhook URL を切り取ってツール構成に貼り付けます)。ツールで Webhook を構成したら、 手動構成モードを開始 してツールに手動で接続し、終了します。

ツールが正常に作成されると、ツールレコードページが表示されます。

2. ツールへのアクセスを制御する場合は、[アクセス] タブの [管理担当者] フィールドに、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを追加します。

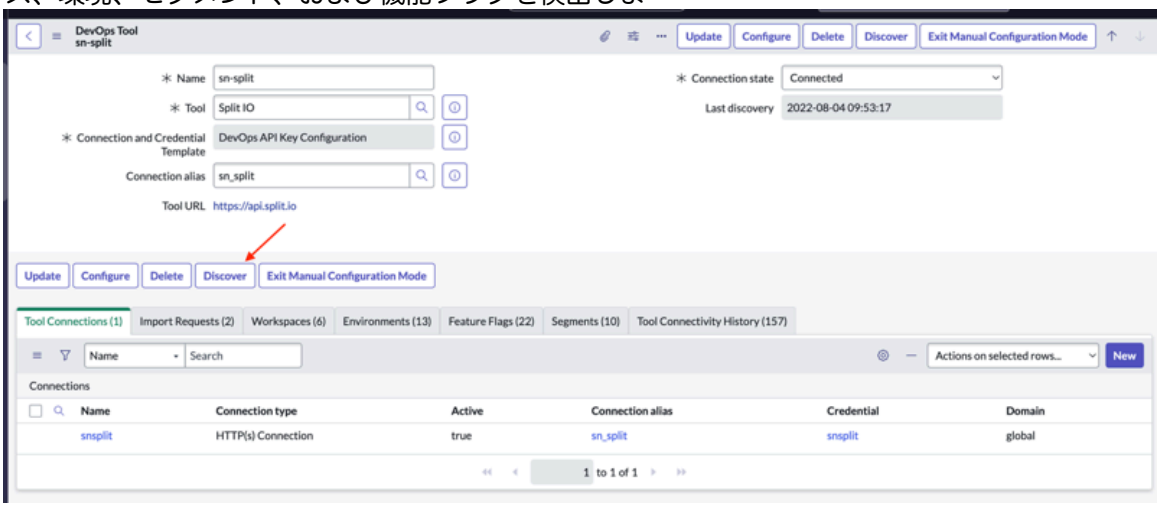
   グループ内のユーザーが実行できるタスクは、ユーザーにアサインされたロールによって異なります。

   - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
   - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
   - DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
   - その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

   > **注:**
   > [管理担当者] フィールドでは、DevOpsロールを持つユーザーを含むグループのみを選択できます。

   ツールへのアクセスを制限することを選択した場合、[すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる] オプションが選択可能になります。このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

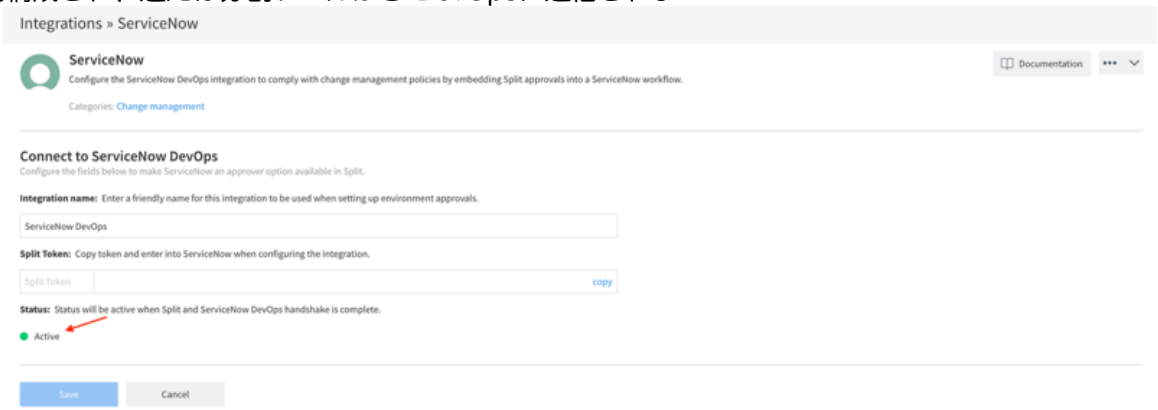
3. [検出] を選択して、接続された分割ツールからワークスペース、環境、セグメント、および機能フラグを検出します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

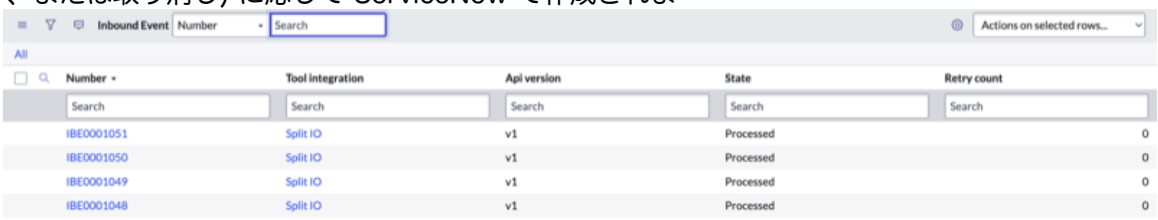
4. [構成] を選択して、分割ツールで Webhook URL を自動的に構成します。
   ServiceNow 統合は分割時に有効になります。Webhook は
   自動構成され、通知は分割ツールから DevOpsに送信されま



す。

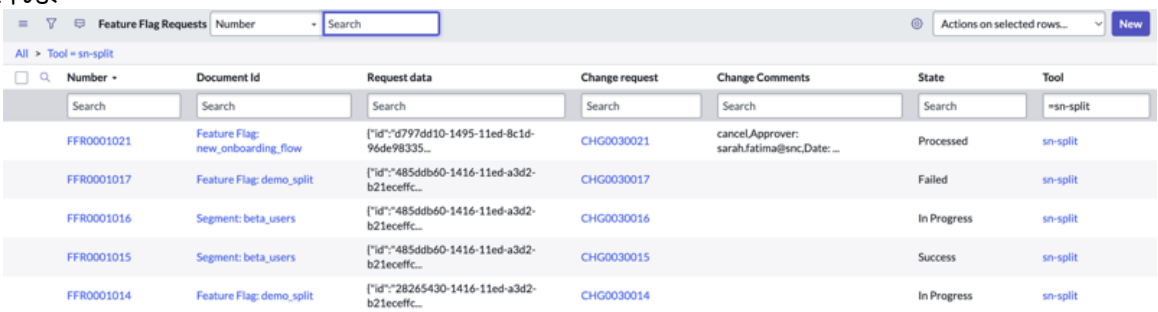
Example:
次の例は、分割ツールで行われた変更を Webhook を介して ServiceNow DevOps に通知する方法を指定しています。

- 受信イベントは、イベントのステータス (要求済み、承認済み、
  却下、または取り消し) に応じて ServiceNow で作成されま



す。

- 機能フラグ要求 (**DevOps >**機能フラグ**>**機能フラグ要求) は、ステータスに基づいて作成または更新されま



す。

- 変更要求は機能フラグ要求ごとに作成され、変更要求の
  作業メモは機能フラグの基本的な変更の詳細で更新されま

す。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

VeracodeとDevOps チェンジベロシティとの統合

CI/CD パイプラインと統合された Veracode インスタンスに接続して、セキュリティスキャン結果を取得します。これは、コードがどの程度脆弱であるかを判断するのに役立ちます。

Veracode 統合の概要

VeracodeGitHub Actions、Jenkins、Azure DevOps、GitLab、および Harness パイプラインで構成されたスキャンは、DevOps チェンジベロシティ でサポートされています。

Veracode 認証情報に次の API ロールがあることを確認します。

- アップロードとスキャン
- 結果

詳細については、 Veracode のドキュメント を参照してください。

パイプラインの任意のステージで Veracode スキャンを構成することができ、スキャンの詳細は対応するステージから DevOps チェンジベロシティ取得されます。Azure DevOps または GitHub Actions オーケストレーション ツールを使用している場合は、パイプラインにカスタム アクション コードを常に追加する必要があります。Jenkins を使用していて、パイプラインに既に Veracode セキュリティスキャンステップがある場合は、パイプラインにカスタムアクションコードを追加する必要はありません。Veracodeセキュリティスキャンステップに waitForScan: true があることを確認します。これは、システムがスキャン情報を取得するために必要です。

GitLab ツール用に Veracode を構成する場合は、汎用 Docker コンテナイメージを使用して Veracode セキュリティステップを追加するか、「 セキュリティツールとのデータ連携 GitLab 」トピックで指定された手順を実行できます。

ハーネスパイプラインの場合、汎用Dockerコンテナイメージを使用してのみVeracodeスキャンを構成できます。詳細については、「汎用 Docker コンテナイメージを使用したパイプラインのカスタムアクションの実装」を参照してください。

セキュリティスキャン結果は、変更要求の関連リスト、パイプラインのタスク実行、または ServiceNow インスタンスのパイプライン UI で確認できます。変更の自動化のための変更ポリシーと条件を定義する際に、セキュリティ結果を使用することもできます。

始めましょう

Veracodeインスタンスを ServiceNow に接続する前に、DevOps 脆弱性統合 (sn_devops_vul_ints) および Veracode との脆弱性対応統合 (sn_vul_veracode) プラグインをインストールする必要があります。プラグインのアクティブ化については、「Install a ServiceNow Store application 」を参照してください。

ServiceNow でキャプチャされたスキャン結果の詳細については、「 セキュリティスキャン結果」を参照してください。

Veracodeをオンボーディングするには、次のいずれかのオプションを使用します。ガイド付きエクスペリエンスの場合は、ワークスペースを使用してツールをオンボーディングします。または、サービスカタログまたはクラシックエクスペリエンスを使用することもできます。

DevOps チェンジベロシティ へのオンボーディングVeracode:ワークスペース

DevOps 変更ワークスペースプレイブックを使用して、 Veracode インスタンスに接続します。

始める前に
DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

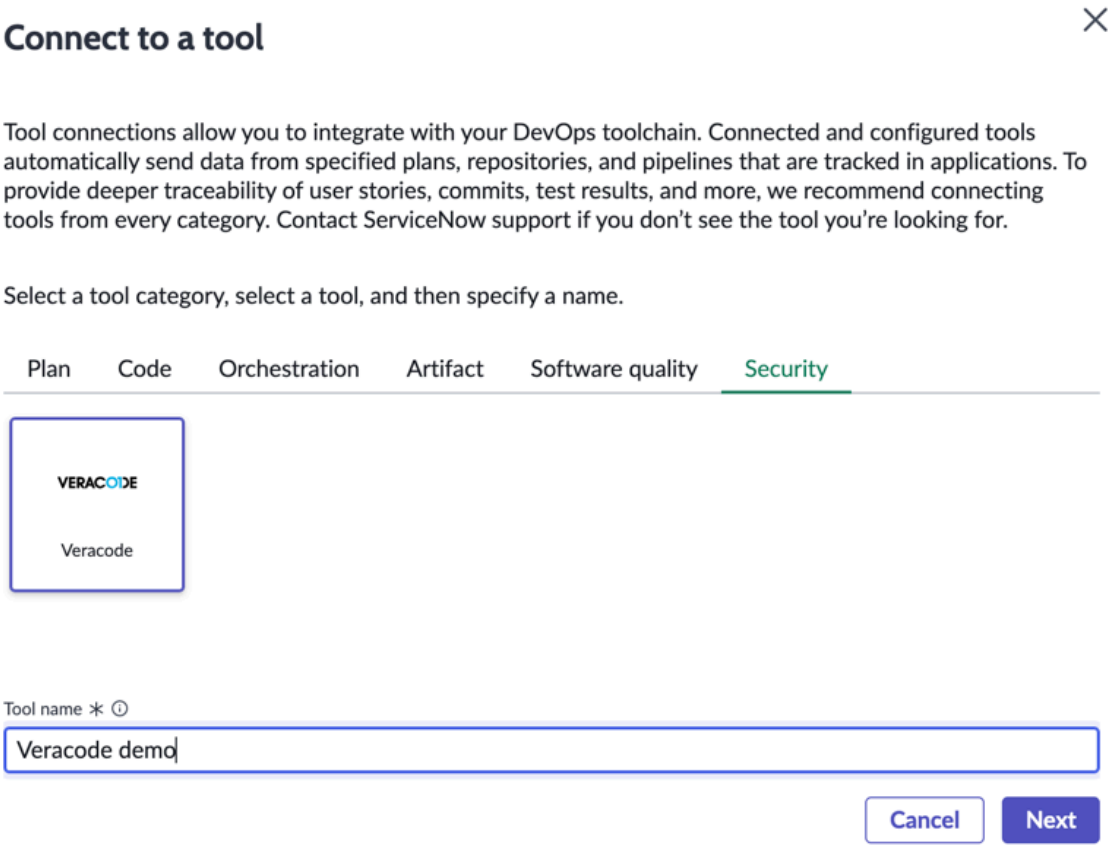
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用してプレイブックを開き、 Veracodeオンボーディングします。

2. ツールを識別する名前を入力し、[次へ] を選択しま



す。

3. [Veracode インスタンスの詳細を入力] プレイブックアクティビティセクションで、次の認証情報を入力します。
   a. [**API ID**] フィールドに、 Veracode インスタンスの API ID を入力します。
   b. **[API** キー] フィールドに、Veracode インスタンスの API キーを入力します。

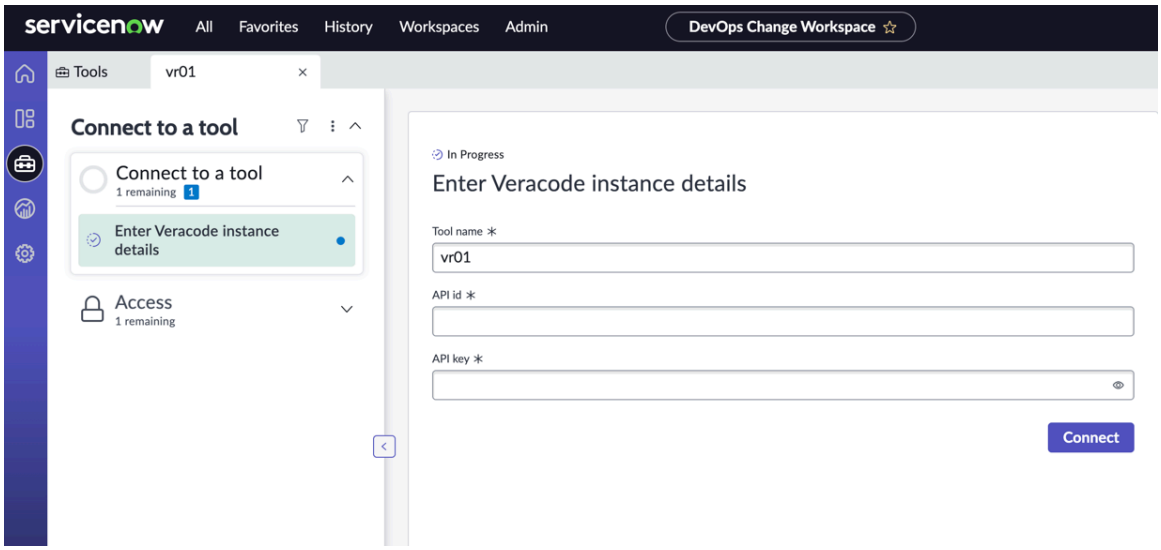
   注:
   Veracode認証情報に次の API ロールがあることを確認します。
   - アップロードとスキャン
   - 結果

   詳細については、「https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details」を参照してください。

4. [接続] を選択し、正常に接続された Veracode インスタンスの詳細を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. ツールのアクセス権を指定します。
   a. ツールへのアクセスを制御する場合は、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを [管理担当者] フィールドに追加します。

      グループ内のこれらのユーザーが実行できるタスクは、アサインされたロールによって異なります。

      - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
      - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
      - DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
      - その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

      注:
      グループを選択せずにこの手順をスキップすると、 DevOps ツールオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールを編集できます。

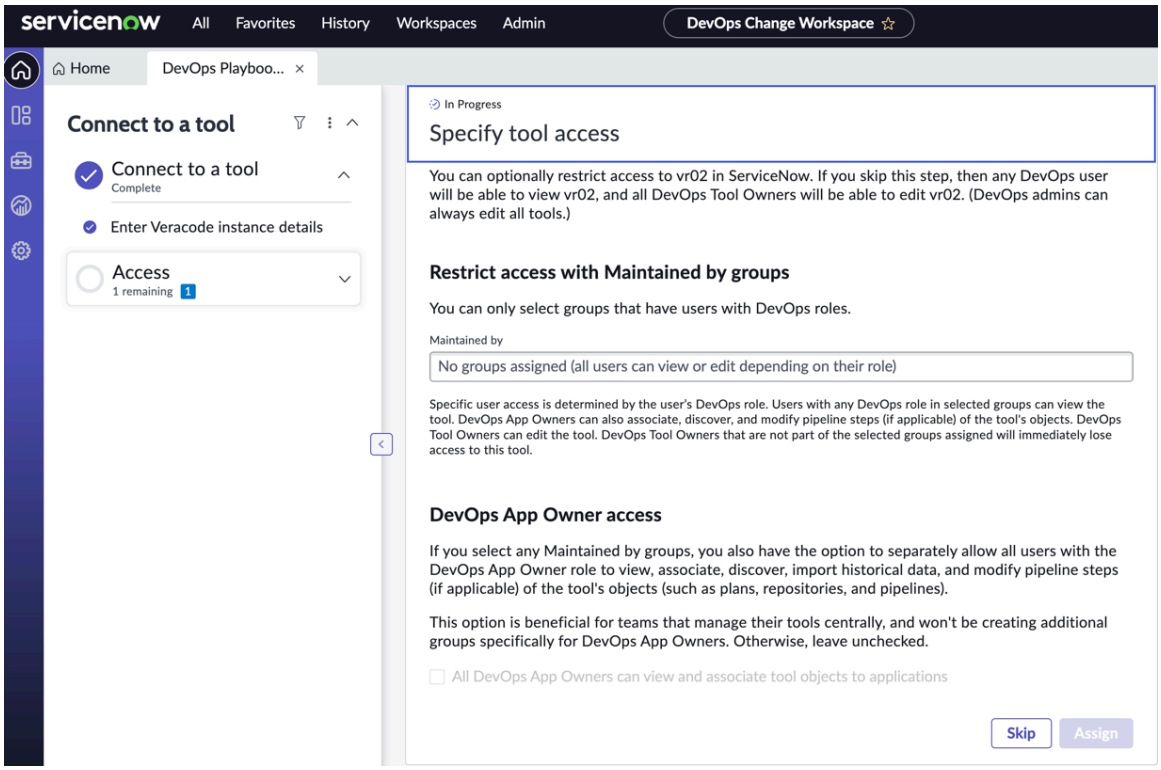
   b. ツールへのアクセスを制御することを選択した場合、 すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる オプションが選択可能になります。

      このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

   c. [アサイン] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



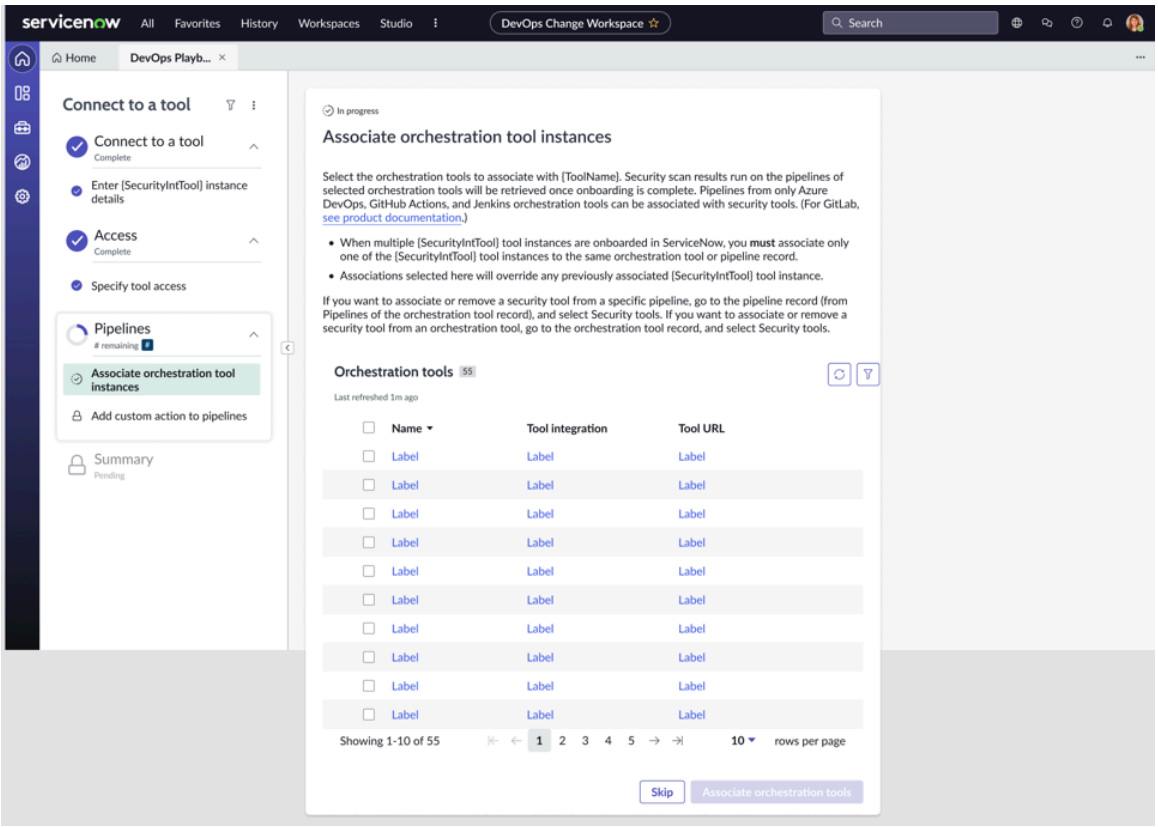
6. オンボーディングするセキュリティツールの最初のインスタンスではない場合は、[オーケストレーションツールインスタンスを関連付ける] プレイブックアクティビティから、セキュリティツールインスタンスに関連付けるオーケストレーションツールを選択します。

   これがオンボーディングする最初のセキュリティツールインスタンスである場合、このアクティビティは表示されません。

   注:
   このプレイブックアクティビティは、複数のセキュリティツールインスタンスをオンボーディングする場合にのみ必要です。ServiceNow で複数のセキュリティツールインスタンスがオンボーディングされている場合は、セキュリティツールインスタンスのうち 1 つだけを同じオーケストレーションツールまたはパイプラインレコードに関連付ける必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [パイプラインにカスタムアクションを追加] プレイブックアクティビティセクションから、必要なカスタムアクションコードをコピーし、パイプラインのステップとして追加します。
   - ServiceNow にオンボーディングされているセキュリティインスタンスが 1 つだけの場合、パイプラインの実行時にパイプラインは自動的に Veracode に関連付けられます。
   - これがオンボーディングする最初のセキュリティツールインスタンスである場合は、ServiceNow にオンボーディングしたオーケストレーションツールのカスタムアクションコードをコピーできます。
     - Azure DevOps または GitHub Actions オーケストレーション ツールを使用している場合は、常にカスタム アクション コードをパイプラインに追加する必要があります。
     - Jenkins を使用していて、パイプラインに既に Veracode セキュリティスキャンステップがある場合は、パイプラインにカスタムアクションコードを追加する必要はありません。Veracode セキュリティスキャンステップに **waitForScan: true** があることを確認します。これは、システムがスキャン情報を取得するために必要です。
   - オンボーディングするセキュリティツールインスタンスがこれが最初でない場合は、手順 6 で選択したオーケストレーションツールのそれぞれのカスタムアクションコードをコピーできます。Jenkins を使用していて、パイプラインに Veracode セキュリティ スキャン ステップが既に含まれている場合は、パイプラインにカスタム アクション コードを追加する必要はありません。Veracode セキュリティスキャンステップで **waitForScan: true** が設定されていることを確認します。これは、システムがスキャン情報を取得するために必須です。
   - GitLab ツール用に Veracode を構成する場合は、汎用 Docker コンテナイメージを使用して Veracode セキュリティステップを追加するか、「 セキュリティツールとのデータ連携 GitLab 」トピックで指定された手順を実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ハーネスパイプラインの場合、汎用Dockerコンテナイメージを使用してのみVeracodeスキャンを構成できます。詳細については、「汎用 Docker コンテナイメージを使用したパイプラインのカスタムアクションの実装」を参照してください。
- または、カスタムアクションコードにセキュリティツール ID を追加して、パイプラインをセキュリティツールインスタンスに関連付けることもできます。これにより、以前に関連付けられたセキュリティツールインスタンスが上書きされます。

自動翻訳

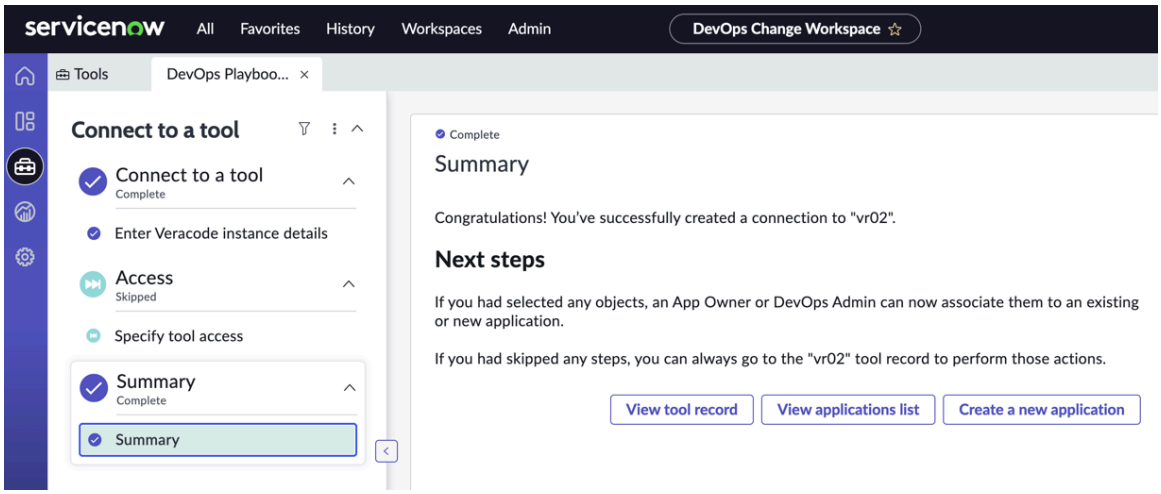
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

パイプラインでの Veracode スキャンの設定については、次を参照してください。 パイプラインで Veracode スキャンを構成する

8. アクティビティを完了としてマークします。
9. [概要] ページで、[ツールレコードを表示] を選択して、接続されたインスタンスの詳細を確認します。



次のタスク
パイプラインで Veracode スキャンを構成する

DevOps への **Veracode** オンボーディング 変更速度管理:サービスカタログ

ServiceNow サービスカタログを使用してVeracodeインスタンスを接続します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > アイテムの管理 をクリックし、 DevOpsを検索します。

   注:
   従業員センターまたはサービスポータルからサービスカタログにアクセスすることもできます。

2. DevOpsカタログアイテムから、**DevOps** ツールのオンボーディングを選択してアクティブ化します。
3. アクティブ化した後、[**DevOps** ツールのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。
4. [DevOps ツールのオンボーディング (DevOps Tool Onboarding)] フォームで、ツールの詳細を入力します。

フィールド	説明
ツール名	Veracode 統合の名前。
ツール統合	[Veracode] を選択します。
ツールユーザー名/API ID	Veracode インスタンスの API ID。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ツールパスワード/アクセストークン/API キー	Veracode インスタンスの API キー。

> **注:**
> Veracode 認証情報には、Results および Upload and scan API ロールが必要です。詳細については、「https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details」を参照してください。

5. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、ツールが接続されます。

次のタスク
パイプラインで Veracode スキャンを構成する

DevOps チェンジベロシティ へのオンボード**Veracode:**クラシック

スキャン結果を取得するには、 Veracode インスタンスに接続します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** > ツール > 新規作成 (従来).
2. [DevOps ツールを作成] フォームで、ツールの詳細を入力します。

フィールド	説明
ツール名	Veracode 統合の名前。
ツール統合	[Veracode] を選択します。
ツールユーザー名/API ID	Veracode インスタンスの API ID。
ツールパスワード/アクセストークン/API キー	Veracode インスタンスの API キー。

> **注:**
> Veracode 認証情報には、Results および Upload and scan API ロールが必要です。詳細については、「https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details」を参照してください。

3. [送信] をクリックして、Veracode インスタンスに接続します。

ツールが正常に作成されると、ツールレコードページが表示されます。

4. ツールへのアクセスを制御する場合は、[アクセス] タブの [管理担当者] フィールドに、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを追加します。

   グループ内のユーザーが実行できるタスクは、ユーザーにアサインされたロールによって異なります。

   - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
   - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
- その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

注:
[管理担当者] フィールドでは、DevOpsロールを持つユーザーを含むグループのみを選択できます。

ツールへのアクセスを制限することを選択した場合、[すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる] オプションが選択可能になります。このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

次のタスク
パイプラインで Veracode スキャンを構成する

パイプラインで **Veracode** スキャンを構成する

Azure DevOps、Jenkins、GitHub、GitLab、または Harness パイプラインで Veracode スキャンを構成します。

パイプラインの任意のステージで Veracode スキャンを構成でき、スキャンの詳細は対応するステージから DevOps 変更速度管理に取得されます。Azure DevOps または GitHub Actions オーケストレーション ツールを使用している場合は、パイプラインにカスタム アクション コードを常に追加する必要があります。Jenkins を使用していて、パイプラインに既に Veracode セキュリティスキャンステップがある場合は、パイプラインにカスタムアクションコードを追加する必要はありません。Veracodeセキュリティスキャンステップに waitForScan: true があることを確認します。これは、システムがスキャン情報を取得するために必要です。

GitLab ツール用に Veracode を構成する場合は、汎用 Docker コンテナイメージを使用して Veracode セキュリティステップを追加するか、「 セキュリティツールとのデータ連携 GitLab 」トピックで指定された手順を実行できます。

ハーネスパイプラインの場合、汎用Dockerコンテナイメージを使用してのみVeracodeスキャンを構成できます。詳細については、「汎用 Docker コンテナイメージを使用したパイプラインのカスタムアクションの実装」を参照してください。

1. パイプラインのステップに移動し、カスタムアクションを追加します。

Azure DevOps	a. パイプライン.ymlファイルに移動します。 b. 右側の [タスク] セクションで、**ServiceNow DevOps** セキュリティ結果 拡張タスクを検索します。 c. ServiceNow エンドポイントを入力します。 d. セキュリティ結果属性を次のように入力します。 `{ "scanner": "Veracode", "applicationName": "", "buildVersion": "", "securityToolId": "" }`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	scanner:スキャンツールで、Veracode などの必須です。 applicationName:Veracode アプリケーションの名前。必須です。この属性は Veracode にのみ適用されます。 buildVersion:Veracode スキャン名/ビルドバージョンで、オプションです。この属性は Veracode にのみ適用されます。 securityToolId:ServiceNow にオンボーディングされたセキュリティツール (オンボーディングされたセキュリティツールの sys_id) 。オプションです。 **e.** [追加] を選択して、カスタム アクションコードをパイプラインに追加します。
Jenkins	**a.** 構成されたパイプラインからパイプライン構文に移動します。 **b.** [サンプルステップ] リストから **snDevOpsSecurityResult** ステップを選択し、ステップのセキュリティスキャン属性の値を更新します。 **c.** [パイプラインスクリプトを生成] を選択してスニペットを作成します。スニペットをコピーしてパイプラインに貼り付けることができます。 `snDevOpsSecurityResult { securityResultAttributes:{"scanner":"Veracode", "applicationName": "", "buildVersion": "", "securityToolId": ""}}` scanner:スキャンツールで、Veracode などの必須です。 applicationName:Veracode アプリケーションの名前。必須です。この属性は Veracode にのみ適用されます。 buildVersion:Veracode スキャン名/ビルドバージョンで、オプションです。この属性は Veracode にのみ適用されます。 securityToolId:ServiceNow にオンボーディングされたセキュリティツール (オンボーディングされたセキュリティツールの sys_id) 。オプションです。
GitHub Actions	**a.** ワークフロー.ymlファイルに移動します。 **b.** 右側の [マーケットプレイス] セクションで、[**ServiceNow DevOps** セキュリティ結果] カスタムアクションを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 次のスニペットを.ymlファイルに追加します。

```
  SecurityScanResults:
      needs: build
      runs-on: ubuntu-latest
      name: Servicenow Security Scan
Results

  steps:
    - name: ServiceNow DevOps Security
Results
      uses:
ServiceNow/servicenow-devops-security
-result@v1.39.0
      with:
          devops-integration-user-name:
${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}

devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWORD }}
          instance-url:
${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
          tool-id:
${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL
_ID }}
          context-github:
${{ toJSON(github) }}
          job-name: 'Servicenow Security
Scan Results'
          security-result-attributes:
'{ "scanner": "Veracode",
"applicationName": "", "buildVersion": "",
"securityToolId": ""}
```

scanner:スキャンツールで、Veracode などの必須です。

applicationName:Veracode アプリケーションの名前。必須です。この属性は Veracode にのみ適用されます。

buildVersion:Veracode スキャン名/ビルドバージョンで、オプションです。この属性は Veracode にのみ適用されます。

securityToolId:ServiceNow にオンボーディングされたセキュリティツール (オンボーディングされたセキュリティツールの sys_id) 。オプションです。

詳細については、「GitHub Marketplace」を参照してください。

馬具	汎用 Docker コンテナイメージを実行して、次のスクリプトを使用します。詳細については、「汎用 Docker コンテナイメージを使用したパ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

イプラインのカスタムアクションの実装」を参照してください。

```
- stage:
    name: ServiceNow DevOps Security
 Result
    identifier: Security
    description: ""
    type: Custom
    spec:
      execution:
        steps:
          - stepGroup:
              name: Security
              identifier: Security
              steps:
                - step:
                    type: Run
                    name: ServiceNow DevOps
 Security Result
                    identifier:
 ServiceNow_DevOps_Security_Result
                    spec:
                      connectorRef:
 docker_hub_connector_for_harness
                      image:
 servicenowdocker/sndevops:5.0.0
                      shell: Sh
                      command: |-
                        sndevopscli create
 securityScan -p

                        "{"pipelineInfo":{

 "buildNumber":"<+stage.nodeExecutionId
>",

 "taskExecutionUrl":"<+pipeline.executionU
rl>?stage=<+stage.nodeExecutionId>",

 "orchestrationPipeline":"<+org.identifie
r>/<+project.identifier>/<
+pipeline.name>"
                        },
                        "securityResultAttributes":{
    "scanner":"Veracode",
    "applicationName":"",
    "buildVersion":"",
    "securityToolId":""
                        }
                      }"
                      envVariables:
                        SNOW_URL:
 <+variable.SNOW_URL>
                        SNOW_TOOLID:
 <+variable.SNOW_TOOLID>
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                SNOW_TOKEN:
<+variable.SNOW_TOKEN>
          stepGroupInfra:
            type: KubernetesDirect
            spec:
              connectorRef:
kubernates_connector
              namespace:
harness-delegate-ng
  tags: {}
```

2. パイプラインを実行してセキュリティスキャン結果を取得します。

Veracode ツールレコードからオーケストレーションツールを関連付ける (またはその逆)

Veracode ツールレコードからオーケストレーションツールを関連付け、オーケストレーションレコードまたはパイプラインレコードから Veracode ツールレコードを関連付けることができます。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

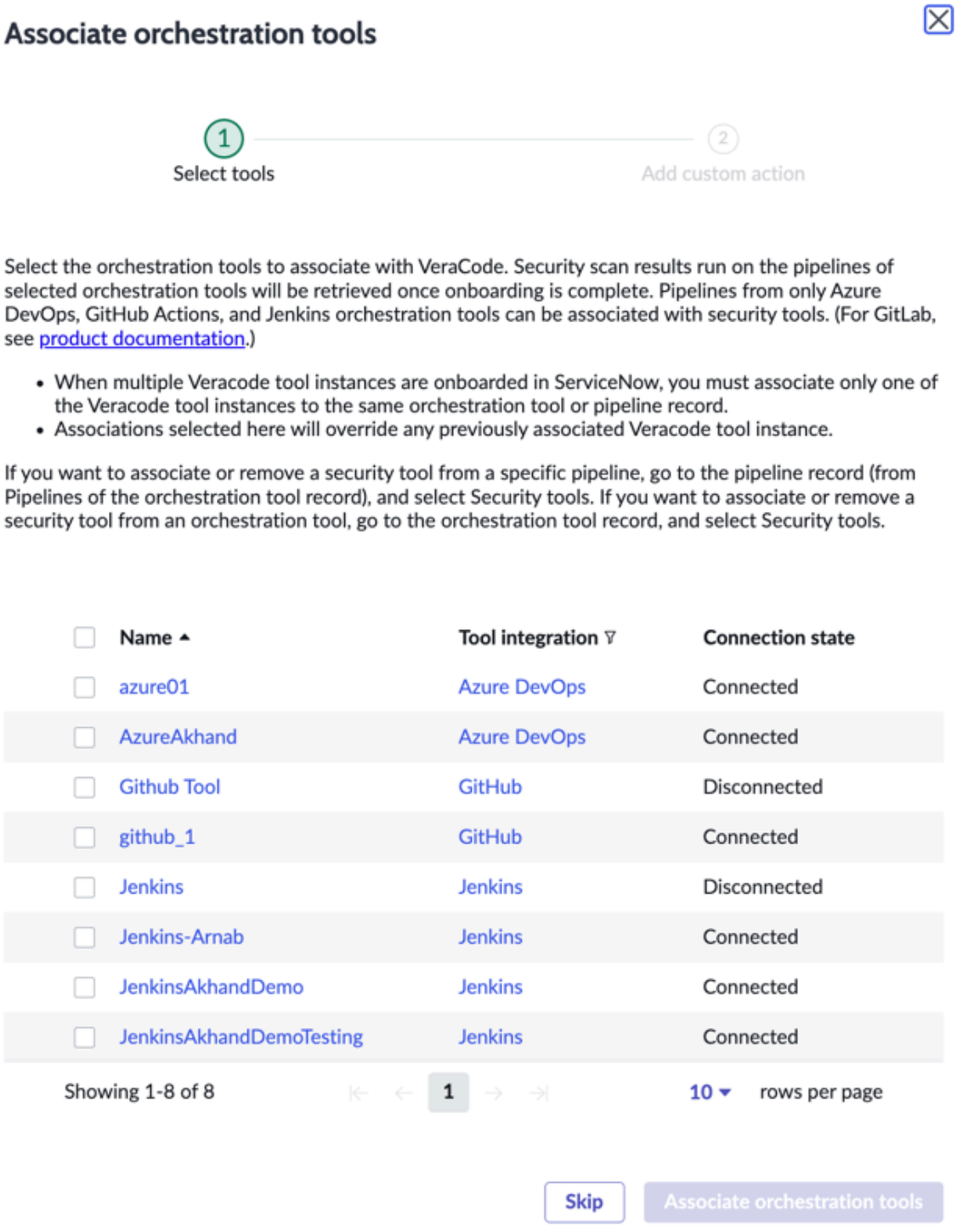
手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース **>DevOps** 変更ワークスペース **>**ツール **>** セキュリティツール.
2. [セキュリティツール] リストから、オーケストレーションツールを関連付けるツールを選択します。
3. セキュリティツールレコードで、[オーケストレーションツール] タブに移動します。
4. [オーケストレーション ツールの関連付け] を選択します。
5. [ツールを選択 (Select tool)] ダイアログボックスで、セキュリティツールに関連付けるオーケストレーションツールを選択し、[オーケストレー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ションツールを関連付け **(Associate orchestration tools)**] を選択しま

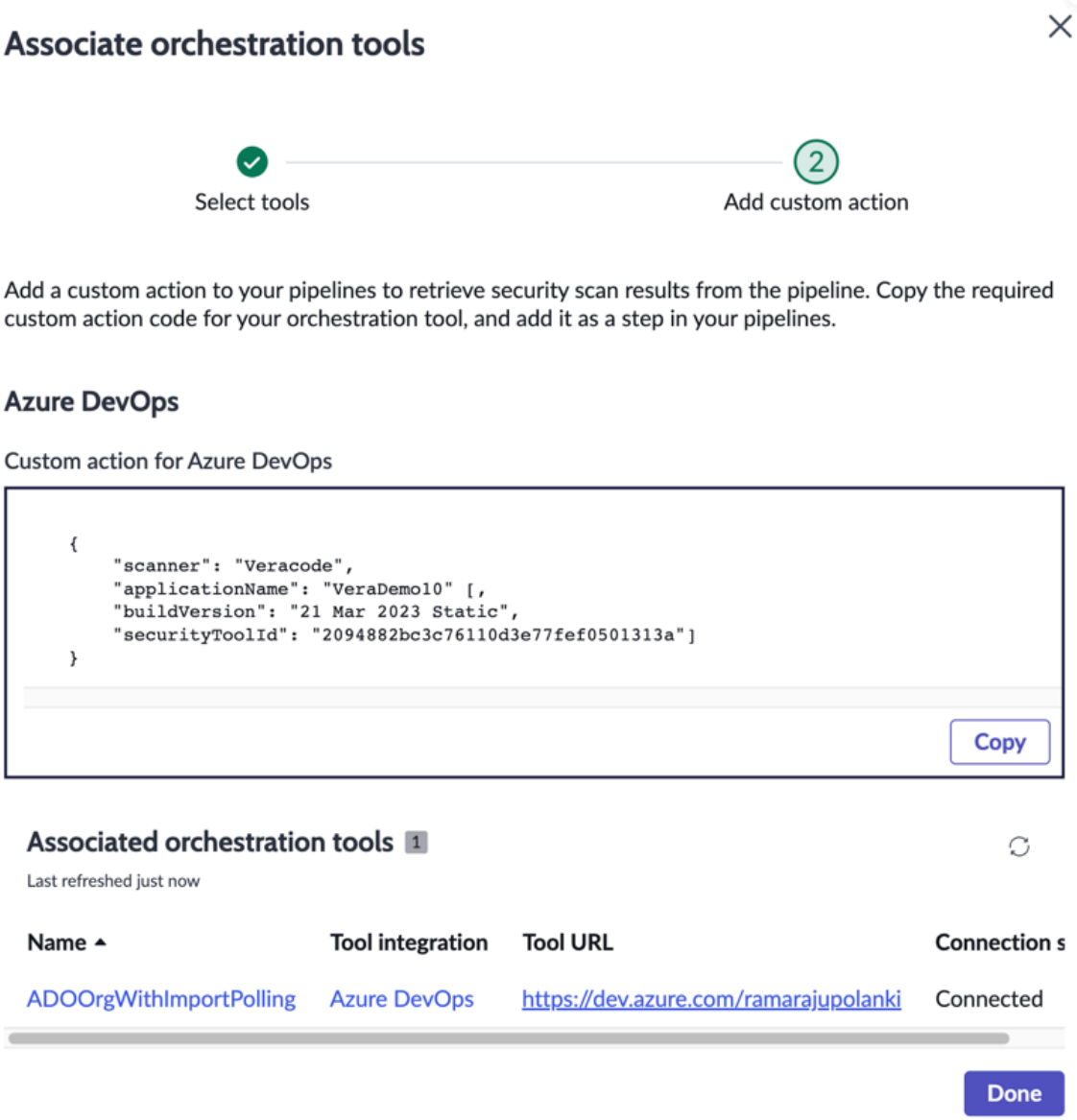


す。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [カスタムアクションを追加] ダイアログボックスで、オーケストレーションツールに必要なカスタムアクションコードをコピーし、パイプラインのステップとして追加しま



す。

7. **[Done** (完了)] を選択します。

> **注:**
> 同様の方法で、セキュリティツールインスタンスをオーケストレーションツールまたはパイプラインレコードに関連付けることができます。オーケストレーションツールまたはパイプラインレコードに移動し、[セキュリティツール] タブで [セキュリティツールの関連付け] を選択できます。表示されるダイアログボックスで、関連付けるセキュリティツールインスタンスを選択し、カスタムアクションをコピーして対応するパイプラインステップに追加できます。

追加情報: **Veracode**

セキュリティツールからのオーケストレーションツールの関連付け、セキュリティスキャン結果、セキュリティサマリーテーブルに基づく変更ポリシーなどの Veracode に関する追加情報。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セキュリティスキャン結果

セキュリティスキャン結果には、GitHub Actions、Jenkins、Azure DevOps、GitLab、または Harness パイプラインで構成されたセキュリティスキャンのスキャンの詳細が表示されます。

GitHub Actions、Jenkins、Azure DevOps、GitLab、Harness の各パイプラインでセキュリティスキャンを構成して、DevOps 変更速度管理でスキャン結果を取得できます。セキュリティ受信イベントは、対応するパイプライン実行から ServiceNow で作成され、スキャン結果を保存するために処理されます。ビルドまたはリリースパイプライン実行の一部であった各スキャンのスキャン結果を表示できます。

注:
GitLab ツール用に Veracode を構成する場合は、汎用 Docker コンテナイメージを使用して Veracode セキュリティステップを追加するか、「 セキュリティツールとのデータ連携 GitLab 」トピックで指定された手順を実行できます。

取得されたスキャンサマリーは、次のテーブルに保存されます。

アプリケーション脆弱性のスキャンサマリー **(sn_vul_app_vul_scan_summary)**

列名	説明
ソース	このアプリケーションレコードのソースアプリケーション脆弱性スキャナー。
検出された欠陥数	スキャンで新しく検出された欠陥の合計数。
前回スキャン日	最新のスキャンの日付。
前回のスキャン評価	最新のスキャンの検出済みアイテムに基づいてスキャナーによってアサインされた評価。
前回の静的スキャン日	最新の静的スキャンの日付。
前回の静的スキャン評価	最新の静的スキャンの検出済みアイテムに基づいてスキャナーによってアサインされた評価。
前回の動的スキャン日	最新の動的スキャンの日付。
前回の動的スキャン評価	最新の動的スキャンの検出済みアイテムに基づいてスキャナーによってアサインされた評価。
前回のインタラクティブスキャン日	最新のインタラクティブスキャンの日付。
前回のインタラクティブスキャン評価	最新のインタラクティブスキャンの検出済みアイテムに基づいてスキャナーによってアサインされた評価。

アプリケーション脆弱性のスキャンサマリー詳細 **(sn_vul_app_vul_scan_summary_details)**

列名	説明
カテゴリ名	脆弱性カテゴリの名前。
重大度	スキャンレポートの欠陥の重大度。
カウント	重大度のカテゴリにおける欠陥の数。

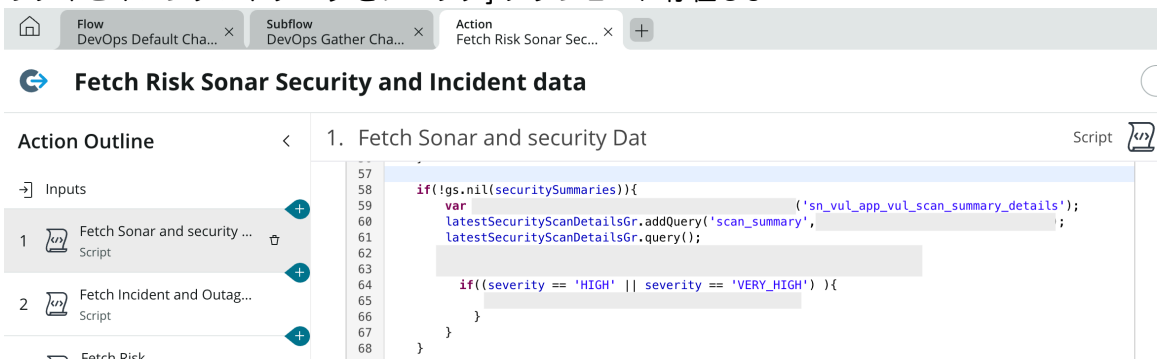
セキュリティサマリーテーブルに基づいてポリシーを変更する

ベースシステムで利用可能なセキュリティ条件を使用することも、要件に基づいてカスタマイズすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

脆弱性重大度条件は、[DevOps デフォルトの変更要求] フローの **[DevOps** 変更ポリシーデータの収集] サブフローの [リスクソナーセキュリティとインシデントデータをフェッチ] アクションに存在します。



Veracode または Checkmarx から重大度条件が [高] または [非常に高い] に分類された場合、変更要求は自動的に却下されます。

アップグレードする顧客が、追加のセキュリティデータを使用して条件をカスタマイズしたり、既存の条件を変更したりする場合は、変更フローの [リスクソナーセキュリティおよびインシデントデータをフェッチ] アクションでスクリプトを更新する必要があります。カスタマイズするときは、スクリプトの *Application Vulnerability Scan Summary Details (sn_vul_app_vul_scan_summary_details)* テーブルを参照していることを確認してください。詳細については、「セキュリティスキャン結果」を参照してください。

Checkmarx と DevOps チェンジベロシティの統合

CI/CD パイプラインと統合された Checkmarx インスタンスに接続して、セキュリティスキャン結果を取得します。これは、コードがどの程度脆弱であるかを判断するのに役立ちます。

Checkmarx 統合の概要

GitHub Actions、Jenkins、Azure DevOps、GitLab、および Harness の各パイプラインで構成された Checkmarx スキャンは、DevOps チェンジベロシティ でサポートされています。

DevOps Change Velocity には、Checkmarx One と Checkmarx SAST の 2 つの Checkmarx ツールを統合できます。詳細については、 Checkmarx One および Checkmarx SAST のドキュメントを参照してください。

Checkmarx SAST ユーザーに、プロジェクト結果とスキャン結果を読み取ってサマリーの詳細を取得する権限を持つロールがあることを確認します。詳細については、 Checkmarx のドキュメント を参照してください。Checkmarx One ユーザーに、スキャンサマリーの詳細にアクセスするための **create-scan** ロールと **manage-project** ロールがあることを確認してください。詳細については、 Checkmarx のドキュメント を参照してください。

> **注:**
> Checkmarx One と統合している場合、取得できるのは静的アプリケーションセキュリティテスト (SAST) スキャンのみで、ソフトウェア構成分析 (SCA) スキャンは取得できません。

パイプラインの任意のステージで Checkmarx スキャンを構成でき、スキャンの詳細は対応するステージから DevOps 変更速度管理に取得されます。Azure DevOps または GitHub Actions オーケストレーション ツールを使用している場合は、パイプラインにカスタム アクション コードを常に追加する必要があります。Jenkins を使用していて、パイプラインに Checkmarx One セキュリティスキャン (checkmarxASTScanner) ステップがすでに含まれている場合は、パイプラインにカスタムアクションコードを追加する必要はありません。Checkmarx SASTの場合、セキュリティ・スキャン・ステップ(checkmarxASTScanner)がある場合でも、カスタム・アクション・コードをパイプラインに追加する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GitLab ツール用に Checkmarx を構成する場合は、汎用 Docker コンテナーイメージを使用して Checkmarx セキュリティステップを追加するか、 セキュリティツールとのデータ連携 GitLab トピックで指定されたステップを実行できます。

ハーネスパイプラインの場合、Checkmarx スキャンは汎用 Docker コンテナイメージでのみ設定できます。詳細については、「汎用 Docker コンテナイメージを使用したパイプラインのカスタムアクションの実装」を参照してください。

セキュリティスキャン結果は、変更要求の関連リスト、パイプラインのタスク実行、または ServiceNow インスタンスのパイプライン UI で確認できます。変更の自動化のための変更ポリシーと条件を定義する際に、セキュリティ結果を使用することもできます。

始めましょう

Checkmarx インスタンスを ServiceNow に接続する前に、DevOps 脆弱性統合 (sn_devops_vul_ints) と Checkmarx One 脆弱性統合 (x_chec3_chexone) プラグインまたは Checkmarx CxSAST 脆弱性統合 (x_chec3_cxsast) プラグインをインストールする必要があります。プラグインのアクティブ化について詳しくは、「 Install a ServiceNow Store application 」を参照してください。

ServiceNow でキャプチャされたスキャン結果の詳細については、「 セキュリティスキャン結果」を参照してください。

Checkmarx をオンボーディングするには、次のいずれかのオプションを使用します。ガイド付きエクスペリエンスの場合は、ワークスペースを使用してツールをオンボーディングします。または、サービスカタログまたはクラシックエクスペリエンスを使用することもできます。

Checkmarx を **DevOps** 変更速度管理にオンボーディング - ワークスペース

DevOps 変更ワークスペースプレイブックを使用して、Checkmarx インスタンスに接続します。

始める前に
DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

このタスクについて
Checkmarx には、Checkmarx SAST と Checkmarx One の 2 種類のツールがあります。

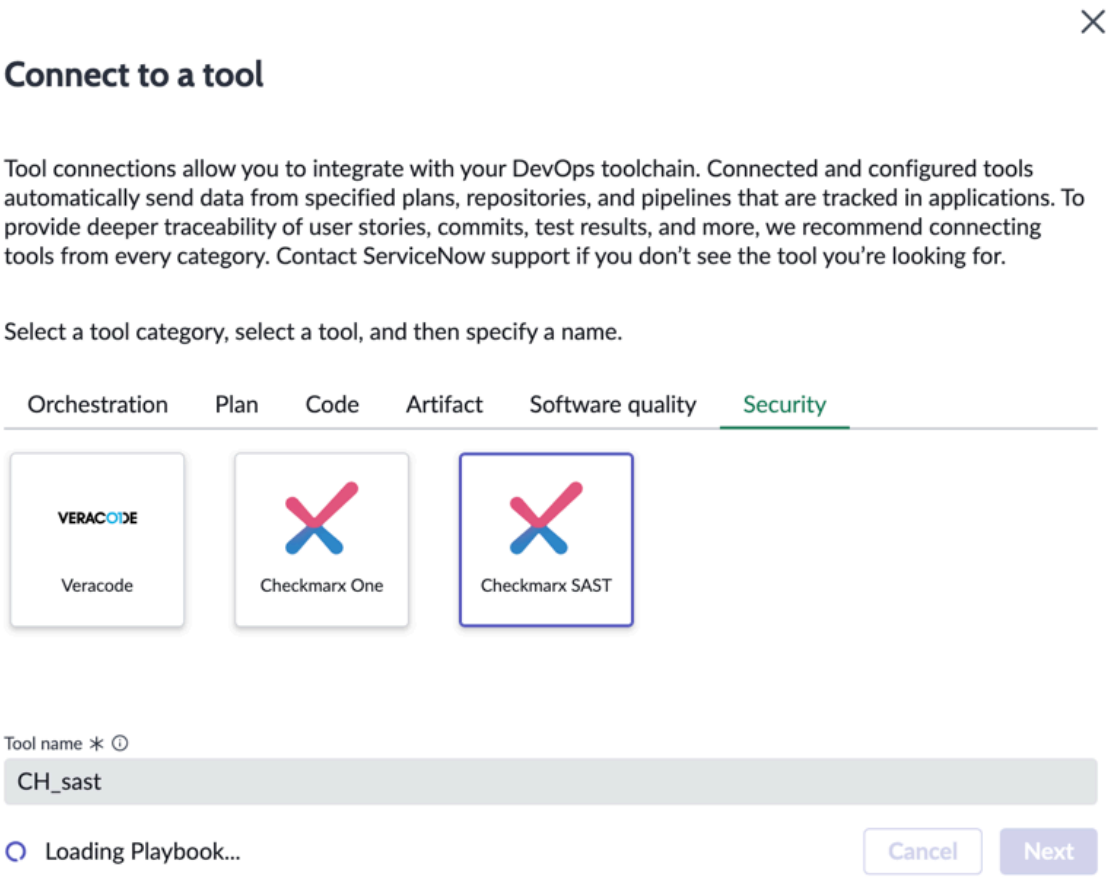
手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用してプレイブックを開き、Checkmarx をオンボーディングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. ツールを識別する名前を入力し、[次へ] を選択しま



す。

3. [インスタンスの詳細] プレイブックアクティビティセクションで、Checkmarx One と Checkmarx SAST のどちらに接続しているかに基づいて、次の認証情報を入力します。

   Checkmarx SAST ユーザーに、プロジェクト結果とスキャン結果を読み取ってサマリーの詳細を取得する権限を持つロールがあることを確認します。詳細については、 Checkmarx のドキュメント を参照してください。Checkmarx One ユーザーに、スキャンサマリーの詳細にアクセスするための **create-scan** ロールと **manage-project** ロールがあることを確認してください。詳細については、 Checkmarx のドキュメント を参照してください。

4. [接続] を選択し、正常に接続された Checkmarx インスタンスの詳細を確認します。
5. ツールのアクセス権を指定します。
   a. ツールへのアクセスを制御する場合は、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを [管理担当者] フィールドに追加します。

      グループ内のこれらのユーザーが実行できるタスクは、アサインされたロールによって異なります。

      - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
      - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
      - DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
      - その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

自動翻訳

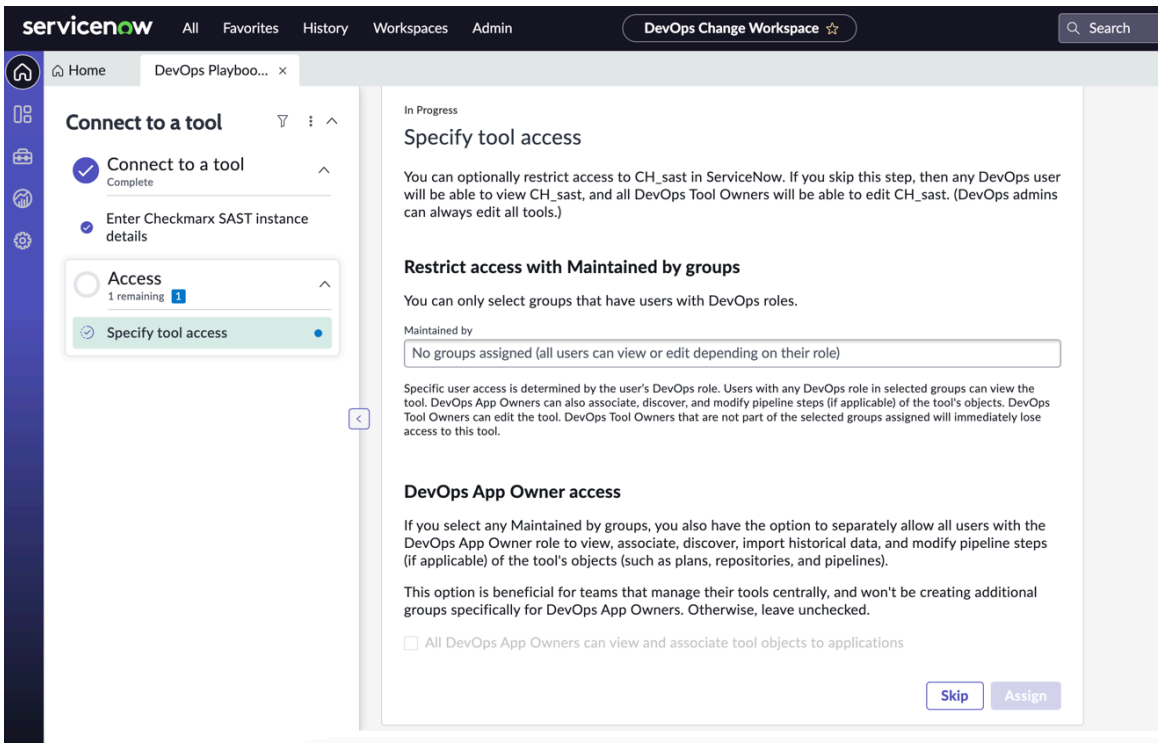
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> グループを選択せずにこの手順をスキップすると、 DevOps ツールオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールを編集できます。

b. ツールへのアクセスを制御することを選択した場合、 すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる オプションが選択可能になります。

このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

c. [アサイン] を選択します。



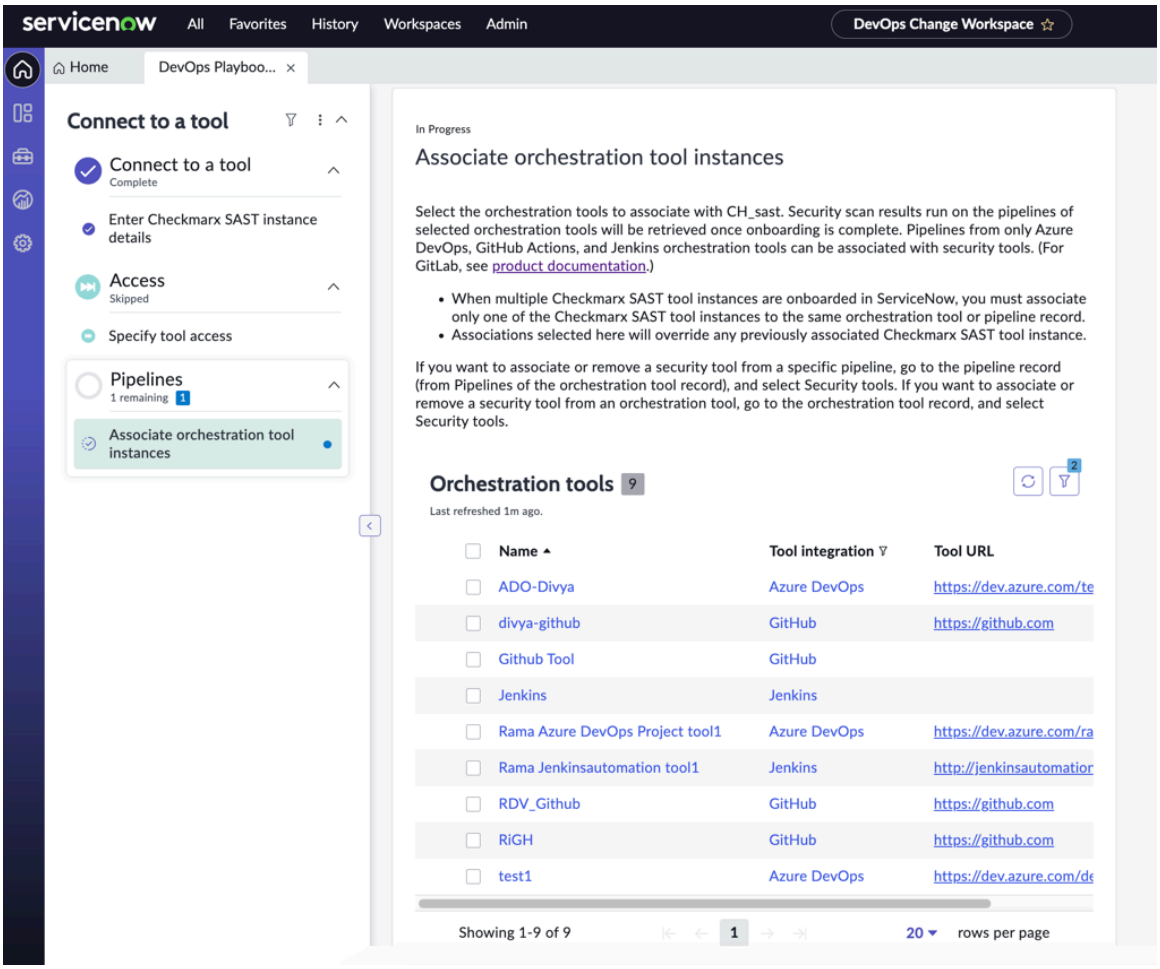
6. オンボーディングするセキュリティツールの最初のインスタンスではない場合は、[オーケストレーションツールインスタンスを関連付ける] プレイブックアクティビティから、セキュリティツールインスタンスに関連付けるオーケストレーションツールを選択します。

これがオンボーディングする最初のセキュリティツールインスタンスである場合、このアクティビティは表示されません。

> **注:**
> このプレイブックアクティビティは、複数のセキュリティツールインスタンスをオンボーディングする場合にのみ必要です。ServiceNow で複数のセキュリティツールインスタンスがオンボーディングされている場合は、セキュリティツールインスタンスのうち 1 つだけを同じオーケストレーションツールまたはパイプラインレコードに関連付ける必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [パイプラインにカスタムアクションを追加] プレイブックアクティビティセクションから、必要なカスタムアクションコードをコピーし、パイプラインのステップとして追加します。
   - ServiceNow にオンボーディングされているセキュリティインスタンスが 1 つだけの場合、パイプラインの実行時にパイプラインが Checkmarx に自動的に関連付けられます。
   - これがオンボーディングする最初のセキュリティツールインスタンスである場合は、ServiceNow にオンボーディングしたオーケストレーションツールのカスタムアクションコードをコピーできます。
     - Azure DevOps または GitHub Actions オーケストレーション ツールを使用している場合は、常にカスタム アクション コードをパイプラインに追加する必要があります。
     - パイプラインの任意のステージで Checkmarx スキャンを構成でき、スキャンの詳細は対応するステージから DevOps 変更速度管理に取得されます。Azure DevOps または GitHub Actions オーケストレーション ツールを使用している場合は、パイプラインにカスタム アクション コードを常に追加する必要があります。Jenkins を使用していて、パイプラインに Checkmarx One セキュリティスキャン (checkmarxASTScanner) ステップがすでに含まれている場合は、パイプラインにカスタムアクションコードを追加する必要はありません。Checkmarx SASTの場合、セキュリティ・スキャン・ステップ(checkmarxASTScanner)がある場合でも、カスタム・アクション・コードをパイプラインに追加する必要があります。
   - オンボーディングするセキュリティツールインスタンスがこれが最初でない場合は、手順 6 で選択したオーケストレーションツールのそれぞれのカスタムアクションコードをコピーできます。Jenkins を使用していて、パイプラインに Checkmarx One セキュリティスキャン (checkmarxASTScanner) ステップがすでに含まれている場合は、パイプラインにカスタムアクションコードを追加する必要はありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- GitLab ツール用に Checkmarx を構成する場合は、汎用 Docker コンテナーイメージを使用して Checkmarx セキュリティステップを追加するか、 セキュリティツールとのデータ連携 GitLab トピックで指定されたステップを実行できます。
- ハーネスパイプラインの場合、Checkmarx スキャンは汎用 Docker コンテナイメージでのみ設定できます。詳細については、「汎用 Docker コンテナイメージを使用したパイプラインのカスタムアクションの実装」を参照してください。
- または、カスタムアクションコードにセキュリティツール ID を追加して、パイプラインをセキュリティツールインスタンスに関連付けることもできます。これにより、以前に関連付けられたセキュリティツールインスタンスが上書きされます。

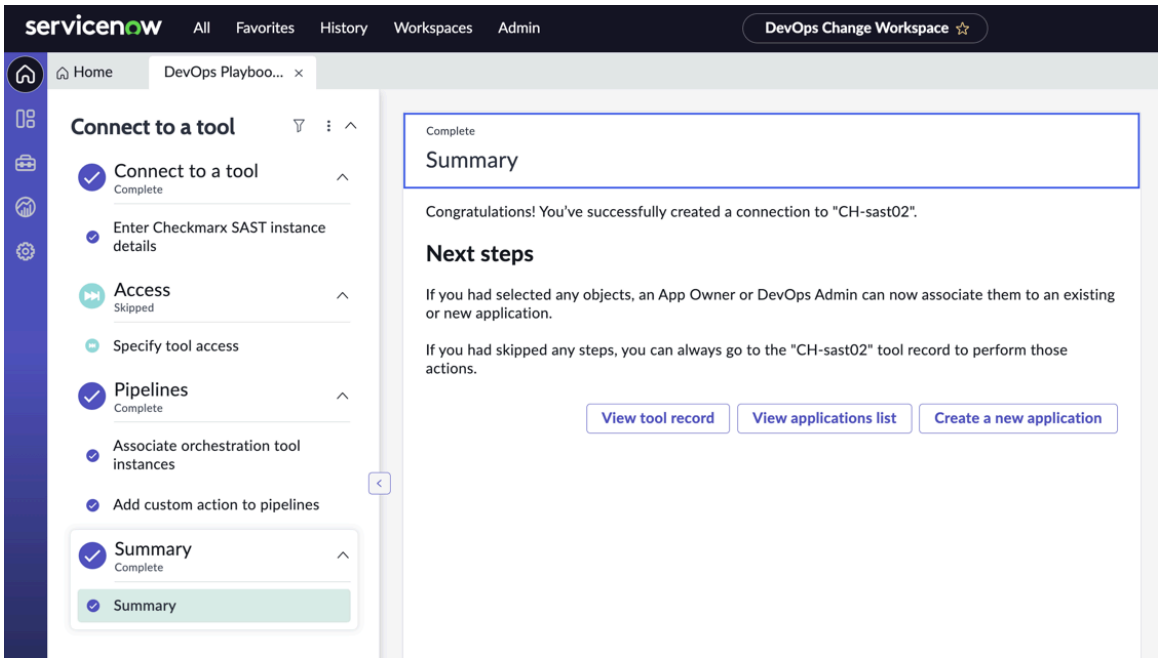
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. アクティビティを完了としてマークします。
9. [概要] ページで、[ツールレコードを表示] を選択して、接続されたインスタンスの詳細を確認します。



次のタスク
パイプラインで Checkmarx スキャンを構成する

Checkmarx を **DevOps** にオンボーディング 変更速度管理:サービスカタログ

ServiceNow サービスカタログを使用して Checkmarx インスタンスを接続します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > アイテムの管理 をクリックし、 DevOpsを検索します。

   注:
   従業員センターまたはサービスポータルからサービスカタログにアクセスすることもできます。

2. DevOpsカタログアイテムから、**DevOps** ツールのオンボーディングを選択してアクティブ化します。
3. アクティブ化した後、[**DevOps** ツールのオンボーディング] を選択し、[試す] を選択します。
4. [DevOps ツールのオンボーディング (DevOps Tool Onboarding)] フォームで、Checkmarx SAST と Checkmarx One のどちらをオンボーディングするかに基づいてツールの詳細を入力します。

Checkmarx SAST

フィールド	説明
ツール名	Checkmarx 統合の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ツール統合	Checkmarx SAST.
サーバー URL	Checkmarx One インスタンスのベース URL。
ツールユーザー名/API ID	Checkmarx インスタンスの API ID。
ツールパスワード/アクセストークン/API キー	Checkmarx インスタンスの API キー。
MID サーバー	Checkmarx One インスタンスに関連付けられた MID サーバー。

Checkmarx One(チェックマルクス・ワン)

フィールド	説明
ツール名	Checkmarx 統合の名前。
ツール統合	チェックマルクス1。
CheckmarxOne アクセス制御ベース URL	Checkmarx One インスタンスのアクセス制御ベース URL
CheckmarxOne API のベース URL。	Checkmarx One インスタンスの API ベース URL。
テナント	Checkmarx One テナントアカウントの名前。
クライアント ID	Checkmarx クライアント ID をリポジトリーに格納するために使用した名前。
クライアントシークレット	Checkmarx シークレットをリポジトリーに保存するために使用した名前。

Checkmarx SAST ユーザーに、プロジェクト結果とスキャン結果を読み取ってサマリーの詳細を取得する権限を持つロールがあることを確認します。詳細については、 Checkmarx のドキュメント を参照してください。Checkmarx One ユーザーに、スキャンサマリーの詳細にアクセスするための **create-scan** ロールと **manage-project** ロールがあることを確認してください。詳細については、 Checkmarx のドキュメント を参照してください。

5. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が作成されます。要求が承認されると、ツールが接続されます。

次のタスク
パイプラインで Checkmarx スキャンを構成する

Checkmarx を **DevOps** 変更速度管理にオンボーディング - クラシック

Checkmarx インスタンスに接続してスキャン結果を取得します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** > ツール > 新規作成 (従来).
2. [DevOps ツールを作成] フォームで、Checkmarx SAST と Checkmarx One のどちらをオンボーディングしているかに基づいて、ツールの詳細を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Checkmarx SAST

フィールド	説明
ツール名	Checkmarx 統合の名前。
ツール統合	Checkmarx SAST.
サーバー URL	Checkmarx One インスタンスのベース URL。
ツールユーザー名/API ID	Checkmarx インスタンスの API ID。
ツールパスワード/アクセストークン/API キー	Checkmarx インスタンスの API キー。
MID サーバー	Checkmarx One インスタンスに関連付けられた MID サーバー。

Checkmarx One(チェックマルクス・ワン)

フィールド	説明
ツール名	Checkmarx 統合の名前。
ツール統合	チェックマルクス1。
CheckmarxOne アクセス制御ベース URL	Checkmarx One インスタンスのアクセス制御ベース URL
CheckmarxOne API のベース URL。	Checkmarx One インスタンスの API ベース URL。
テナント	Checkmarx One テナントアカウントの名前。
クライアント ID	Checkmarx クライアント ID をリポジトリーに格納するために使用した名前。
クライアントシークレット	Checkmarx シークレットをリポジトリーに保存するために使用した名前。

Checkmarx SAST ユーザーに、プロジェクト結果とスキャン結果を読み取ってサマリーの詳細を取得する権限を持つロールがあることを確認します。詳細については、 Checkmarx のドキュメント を参照してください。Checkmarx One ユーザーに、スキャンサマリーの詳細にアクセスするための **create-scan** ロールと **manage-project** ロールがあることを確認してください。詳細については、 Checkmarx のドキュメント を参照してください。

3. [送信] をクリックして、Checkmarx インスタンスに接続します。

ツールが正常に作成されると、ツールレコードページが表示されます。

4. ツールへのアクセスを制御する場合は、[アクセス] タブの [管理担当者] フィールドに、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを追加します。

   グループ内のユーザーが実行できるタスクは、ユーザーにアサインされたロールによって異なります。

   - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
   - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
- その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

注:
[管理担当者] フィールドでは、DevOpsロールを持つユーザーを含むグループのみを選択できます。

ツールへのアクセスを制限することを選択した場合、[すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる] オプションが選択可能になります。このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

次のタスク
パイプラインで Checkmarx スキャンを構成する

パイプラインで **Checkmarx** スキャンを構成する

Azure DevOps、Jenkins、GitHub、GitLab、または Harness パイプラインで Checkmarx スキャンを構成します。

パイプラインの任意のステージで Checkmarx スキャンを構成でき、スキャンの詳細は対応するステージから DevOps 変更速度管理に取得されます。Azure DevOps または GitHub Actions オーケストレーション ツールを使用している場合は、パイプラインにカスタム アクション コードを常に追加する必要があります。Jenkins を使用していて、パイプラインに Checkmarx One セキュリティスキャン (checkmarxASTScanner) ステップがすでに含まれている場合は、パイプラインにカスタムアクションコードを追加する必要はありません。Checkmarx SASTの場合、セキュリティ・スキャン・ステップ(checkmarxASTScanner)がある場合でも、カスタム・アクション・コードをパイプラインに追加する必要があります。

GitLab ツール用に Checkmarx を構成する場合は、汎用 Docker コンテナーイメージを使用して Checkmarx セキュリティステップを追加するか、 セキュリティツールとのデータ連携 GitLab トピックで指定されたステップを実行できます。

ハーネスパイプラインの場合、Checkmarx スキャンは汎用 Docker コンテナイメージでのみ設定できます。詳細については、「汎用 Docker コンテナイメージを使用したパイプラインのカスタムアクションの実装」を参照してください。

1. パイプラインのステップに移動し、カスタムアクションを追加します。

Azure DevOps	**a.** パイプライン.ymlファイルに移動します。
	b. 右側の [タスク] セクションで、**ServiceNow DevOps** セキュリティ結果 拡張タスクを検索します。
	c. ServiceNow エンドポイントを入力します。
	d. セキュリティ結果属性を次のように入力します。
	▪ Checkmarx SAST
	`- task: ServiceNow-DevOps-Build-Security-Results@1`
	`inputs:`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
    connectedServiceName: "" #
ServiceNow DevOps Change Velocity
Service Connection
    securityResultAttributes: |
     {"scanner": "Checkmarx SAST",
"projectId": "", "securityToolId": ""}
    # scanner: Scanning tool and is
required e.g. Checkmarx SAST.
    # projectId: Id of your Checkmarx
SAST project and is required. This
attribute is applicable only for
Checkmarx SAST.
    # securityToolId: Security tool
onboarded in ServiceNow (sys_id of
the onboarded security tool) and is
optional.
```

- Checkmarx One(チェックマルクス・ワン)

```
- task:
ServiceNow-DevOps-Build-Security-R
esults@1
  inputs:
    connectedServiceName: "" #
ServiceNow DevOps Change Velocity
Service Connection
    securityResultAttributes: |
     {"scanner": "Checkmarx One",
"projectName": "", "projectId": "",
"scanId": "", "securityToolId": ""}
    # scanner: Scanning tool and is
required e.g. Checkmarx One.
    # projectName: Name of your
Checkmarx One project and is
required. This attribute is applicable
only for Checkmarx One.
    # projectId: Id of your Checkmarx
One project and can be used instead
of projectName field. This attribute is
applicable only for Checkmarx One.
    # scanId: Checkmarx One scan
id and is optional. This attribute is
applicable only for Checkmarx One.
    # securityToolId: Security tool
onboarded in ServiceNow (sys_id of
the onboarded security tool) and is
optional.
```

e. [追加] を選択して、カスタム アクション コードをパイプラインに追加します。

Jenkins	**a.** 構成されたパイプラインからパイプライン構文に移動します。 **b.** [サンプルステップ] リストから **snDevOpsSecurityResult** ステップを選択

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

し、ステップのセキュリティスキャン属性の値を更新します。

c. [パイプラインスクリプトを生成] を選択してスニペットを作成します。スニペットをコピーしてパイプラインに貼り付けることができます。

- Checkmarx SAST

```
snDevOpsSecurityResult
 securityResultAttributes: '{"scanner":
 "Checkmarx SAST", "projectId": "",
 "securityToolId": ""}'
// scanner: Scanning tool and is
 required e.g. Checkmarx SAST.
// projectId: Id of your Checkmarx
 SAST project and is required. This
 attribute is applicable only for
 Checkmarx SAST.
// securityToolId: Security tool
 onboarded in ServiceNow (sys_id of
 the onboarded security tool) and is
 optional.
```

- Checkmarx One(チェックマルクス・ワン)

```
snDevOpsSecurityResult
 securityResultAttributes: '{"scanner":
 "Checkmarx One", "projectName":
 "", "projectId": "", "scanId": "",
 "securityToolId": ""}'
// scanner: Scanning tool and is
 required e.g. Checkmarx One.
// projectName/projectId: Name/Id of
 your Checkmarx One project and is
 required. This attribute is applicable
 only for Checkmarx One.
// scanId: Checkmarx One scan id and
 is optional. This attribute is applicable
 only for Checkmarx One.
// securityToolId: Security tool
 onboarded in ServiceNow (sys_id of
 the onboarded security tool) and is
 optional.
```

GitHub Actions	**a.** ワークフロー.ymlファイルに移動します。 **b.** 右側の [マーケットプレイス] セクションで、[**ServiceNow DevOps** セキュリティ結果] カスタムアクションを検索します。 **c.** 次のスニペットを.ymlファイルに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Checkmarx SAST

```
ServiceNowSecurityScanResults:
   # jobs that must complete
successfully before this job will run
   needs: build
   # type of machine to run the job on
   runs-on: ubuntu-latest
   name: ServiceNow Security Scan
Results
   steps:
     - name: ServiceNow DevOps
Security Results
       uses:
ServiceNow/servicenow-devops-securi
ty-result@v3.0.0
       with:
          # Devops Integration User
Name
          devops-integration-user-name:
${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
          # Devops Integration User
Password

devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWOR
D }}
          # ServiceNow Instance URL
          instance-url:
${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
          # Orchestration Tool Id
          tool-id:
${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TO
OL_ID }}
          # GitHub Context
          context-github:
${{ toJSON(github) }}
          # Display Name of the Job
          job-name: 'ServiceNow Security
Scan Results'
          security-result-attributes:
'{"scanner": "Checkmarx SAST",
"projectId": "", "securityToolId": ""}'
          # scanner: Scanning tool and is
required e.g. Checkmarx SAST.
          # projectId: Id of your
Checkmarx SAST project and is
required. This attribute is applicable
only for Checkmarx SAST.
          # securityToolId: Security tool
onboarded in ServiceNow (sys_id of
the onboarded security tool) and is
optional.
```

- Checkmarx One(チェックマルクス・ワン)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
ServiceNowSecurityScanResults:
   # jobs that must complete
successfully before this job will run
   needs: build
   # type of machine to run the job on
   runs-on: ubuntu-latest
   name: ServiceNow Security Scan
Results
   steps:
    - name: ServiceNow DevOps
Security Results
      uses:
ServiceNow/servicenow-devops-securi
ty-result@v3.0.0
      with:
         # Devops Integration User
Name
         devops-integration-user-name:
${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
         # Devops Integration User
Password

devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWOR
D }}
         # ServiceNow Instance URL
         instance-url:
${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         # Orchestration Tool Id
         tool-id:
${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TO
OL_ID }}
         # GitHub Context
         context-github:
${{ toJSON(github) }}
         # Display Name of the Job
         job-name: 'ServiceNow Security
Scan Results'
         security-result-attributes:
'{"scanner": "Checkmarx One",
"projectName": "", "projectId": "",
"scanId": "", "securityToolId": ""}'
         # scanner: Scanning tool and is
required e.g. Checkmarx One.
         # projectName/projectId:
Name/Id of your Checkmarx One
project and is required. This attribute
is applicable only for Checkmarx One.
         # scanId: Checkmarx One scan
id and is optional. This attribute is
applicable only for Checkmarx One.
         # securityToolId: Security tool
onboarded in ServiceNow (sys_id of
the onboarded security tool) and is
optional.
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	詳細については、「GitHub Marketplace」を参照してください。
馬具	汎用 Docker コンテナイメージを実行して、次のスクリプトを使用します。詳細については、「汎用 Docker コンテナイメージを使用したパイプラインのカスタムアクションの実装」を参照してください。

```
- stage:
    name: ServiceNow DevOps Security
Result
    identifier: Security
    description: ""
    type: Custom
    spec:
      execution:
        steps:
          - stepGroup:
              name: Security
              identifier: Security
              steps:
                - step:
                    type: Run
                    name: ServiceNow DevOps
Security Result
                    identifier:
ServiceNow_DevOps_Security_Result
                    spec:
                      connectorRef:
docker_hub_connector_for_harness
                      image:
servicenowdocker/sndevops:5.0.0
                      shell: Sh
                      command: |-
                        sndevopscli create
securityScan -p

                        "{"pipelineInfo":{

 "buildNumber":"<+stage.nodeExecutionId
>",

 "taskExecutionUrl":"<+pipeline.executionU
rl>?stage=<+stage.nodeExecutionId>",

 "orchestrationPipeline":"<+org.identifie
r>/<+project.identifier>/<
+pipeline.name>"
                        },
                        "securityResultAttributes":{
    "scanner":"Veracode",
    "applicationName":"",
    "buildVersion":"",
    "securityToolId":""
                        }
                      }"
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                envVariables:
                  SNOW_URL:
<+variable.SNOW_URL>
                  SNOW_TOOLID:
<+variable.SNOW_TOOLID>
                  SNOW_TOKEN:
<+variable.SNOW_TOKEN>
          stepGroupInfra:
            type: KubernetesDirect
            spec:
              connectorRef:
kubernates_connector
              namespace:
harness-delegate-ng
  tags: {}
```

2. パイプラインを実行してセキュリティスキャン結果を取得します。

Checkmarx ツールレコードからオーケストレーションツールを関連付ける (またはその逆)

Checkmarx ツールレコードからオーケストレーションツールを関連付け、オーケストレーションレコードまたはパイプラインレコードから Checkmarx ツールレコードを関連付けることができます。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

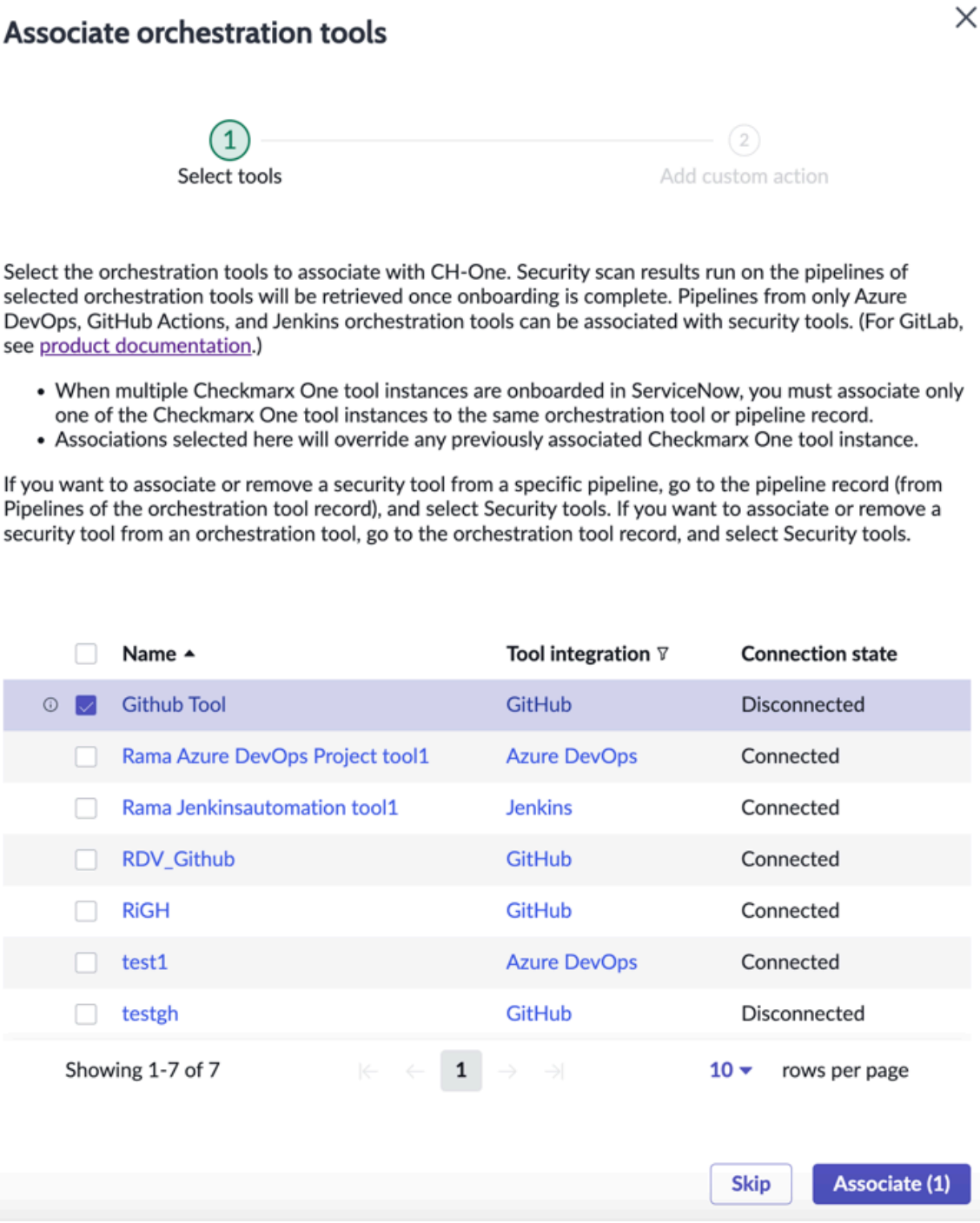
手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース **>DevOps** 変更ワークスペース **>**ツール **>** セキュリティツール.
2. [セキュリティツール] リストから、オーケストレーションツールを関連付けるツールを選択します。
3. セキュリティツールレコードで、[オーケストレーションツール] タブに移動します。
4. [関連付け] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [ツールを選択] ダイアログボックスで、セキュリティツールに関連付けるオーケストレーションツールを選択し、[関連付け] を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [カスタムアクションを追加] ダイアログボックスで、オーケストレーションツールに必要なカスタムアクションコードをコピーし、パイプラインのステップとして追加しま

す。

7. **[Done** (完了)] を選択します。

> **注:**
> 同様の方法で、セキュリティツールインスタンスをオーケストレーションツールまたはパイプラインレコードに関連付けることができます。オーケストレーションツールまたはパイプラインレコードに移動し、[セキュリティツール] タブから [関連付け] を選択できます。表示されるダイアログボックスで、関連付けるセキュリティツールインスタンスを選択し、カスタムアクションをコピーして対応するパイプラインステップに追加できます。

DevOps Change Velocity との統合を利用します

ハーネスインスタンスに接続してパイプライン定義を検出し、リアルタイム通知またはポーリングを設定して、変更のトレーサビリティと自動化を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始めましょう

ワークスペースを使用して、ハーネスツールをオンボーディングします。Harness で Webhook を手動で構成して、パイプライン通知を DevOps 変更速度管理に送信します。

DevOps 変更速度管理へのハーネスのオンボーディング: ワークスペース

DevOps 変更ワークスペースプレイブックを使用してハーネスインスタンスに接続し、パイプラインを検出します。

始める前に

DevOps チェンジベロシティの開始トピックで指定されたタスクを完了します。

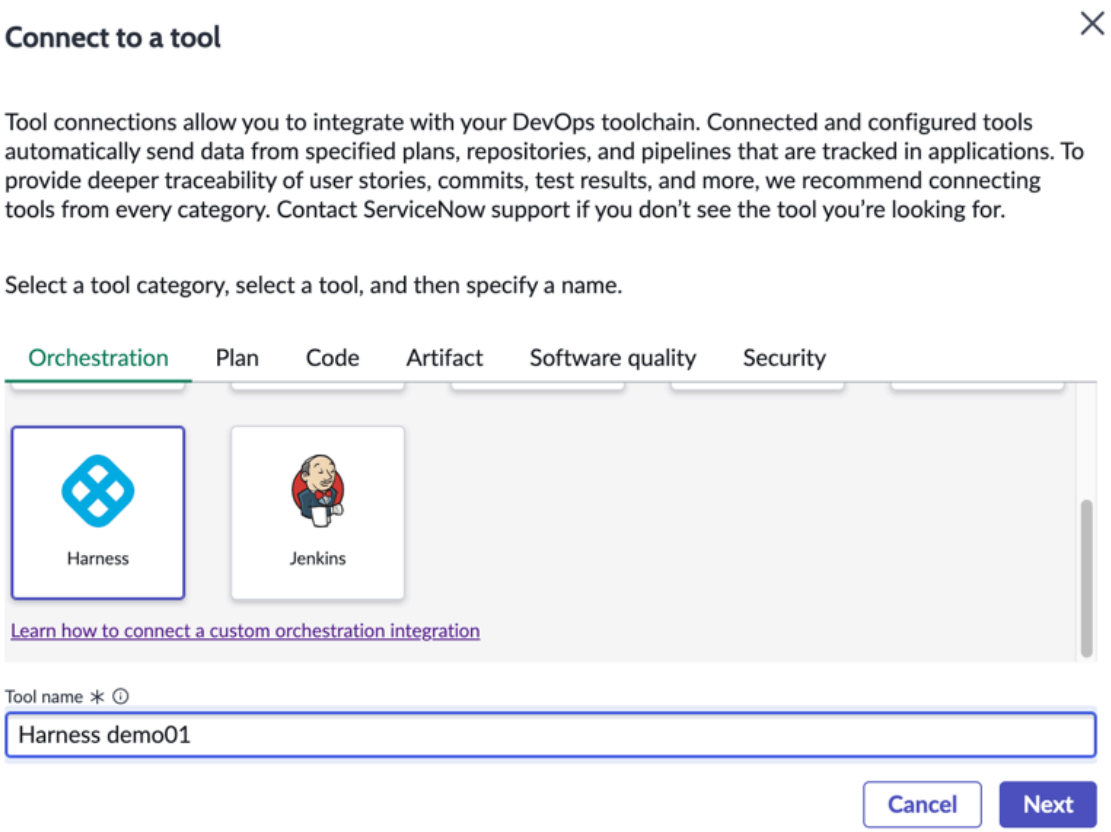
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース をクリックし、次のいずれかのオプションを使用してプレイブックを開き、ハーネスをオンボードします。

   重要:
   ツールへの接続中にパイプラインなどのツールオブジェクトを検出して追跡する場合は、アプリケーションモジュールからツールを接続する必要があります。この手順のツールオブジェクトを関連付けるステップは、アプリケーションモジュールからツールを接続する場合にのみ適用されます。

2. [ツール名] フィールドに、ツールの名前を入力します。



3. **[Next]** を選択します。

   オンボーディングタスクを完了するのに役立つ DevOps プレイブックが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ハーネスインスタンスの詳細を入力します。

   a. ハーネスのパスワードまたはアクセストークンを入力します。

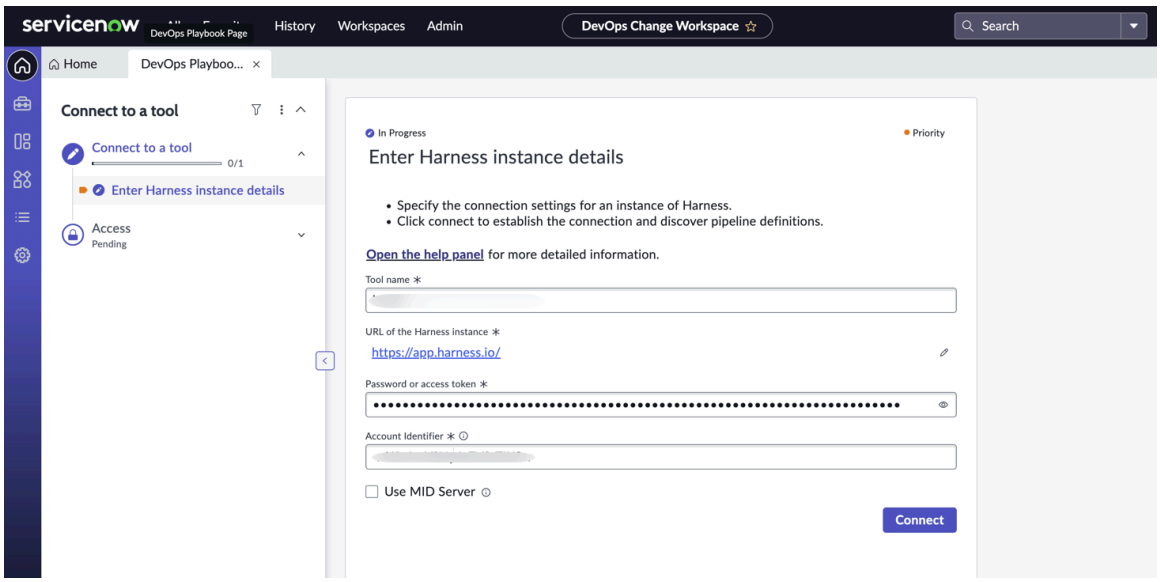
   b. [アカウント識別子] フィールドに値を入力します。

      注:
      アカウント識別子は、Harness プラットフォーム内のアカウントの一意の識別子です。Harnessアカウントのアカウント設定からコピーします。

   c. ハーネスインスタンスが MID サーバーに接続されている場合は、[**MID** サーバー] オプションを選択し、その詳細を入力します。

      MID サーバーの詳細については、「MID サーバーの選択」を参照してください。

   d. **[Connect** (接続)] を選択します。



5. ツールのアクセス権を指定します。

   a. ツールへのアクセスを制御する場合は、ツールへのアクセス権を付与する必要があるグループを [管理担当者] フィールドに追加します。

      グループ内のこれらのユーザーが実行できるタスクは、アサインされたロールによって異なります。

      - DevOps ツールオーナーロール:ツールを表示および編集できます。
      - DevOps アプリオーナーロール:ツールを表示し、ツールのオブジェクト (プラン、リポジトリ、パイプラインなど) のパイプラインステップ (該当する場合) を関連付け、検出、インポートし、パイプラインステップを変更できます。
      - DevOps アドミニストレーターロール:すべてのツールを編集できます。
      - その他の DevOps ロール:ツールを表示できます。

      注:
      グループを選択せずにこの手順をスキップすると、 DevOps ツールオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールを編集できます。

自動翻訳

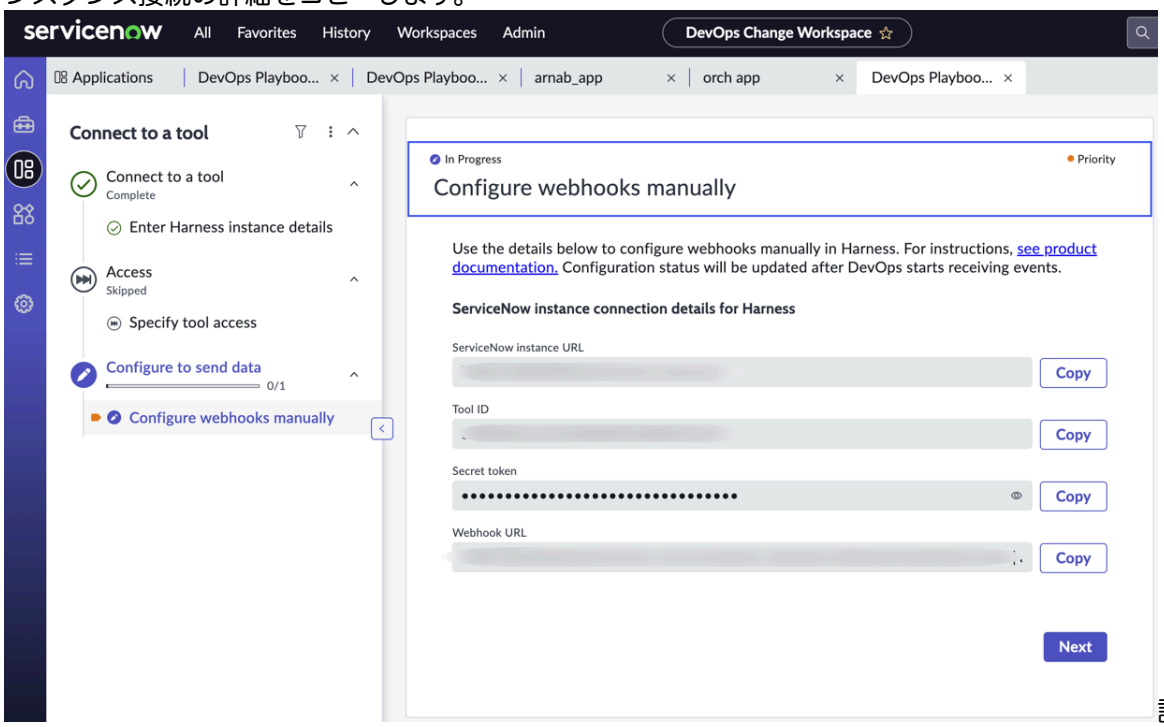
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. ツールへのアクセスを制御することを選択した場合、 すべてのアプリ所有者がツールオブジェクトを表示してアプリケーションに関連付けることができる オプションが選択可能になります。

このオプションを使用すると、 DevOps アプリオーナーロールを持つすべてのユーザーがツールにアクセスできます。選択すると、ツールのオブジェクトの表示、関連付け、検出、履歴データのインポート、およびパイプラインステップの変更 (該当する場合) を行うことができます。

c. [アサイン] を選択します。

6. [Webhook を手動で構成 (Configure webhooks manually)] 画面で、ハーネスの ServiceNow インスタンス接続の詳細をコピーします。



詳細については、ハーネスで Webhook を手動で構成するを参照してください。

7. 追跡してアプリケーションに関連付けるパイプラインを選択し、[パイプラインの関連付け] を選択します。

選択したパイプラインごとに、最後の正常な実行のすべてのステップがインポートされます。

8. オプション: [パイプラインステップにサービスをアサイン] アクティビティで、各パイプラインステップの ステップタイプ と サービス を指定します。

(Optional) ツールのオンボーディングの一環としてこの手順を完了すると、 DevOps インサイトダッシュボードに意味のあるデータがより多く即座に表示されます。

9. [履歴データのインポート] ステップで、[開始日] フィールドと [終了日] フィールドで日付範囲を選択し、[データのインポート] を選択します。

> **注:**
> 最大 90 日間のデータをインポートできます。

10. [**Next**] を選択します。

11. [概要] ページで、正常に接続されたハーネス ツールの詳細を確認します。

[ツールレコードを表示] を選択して、接続されたインスタンスの詳細を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ハーネスツールが DevOps チェンジベロシティに正常にオンボーディングされました。

> **注:**
> ツールの認証情報が変更された場合は、 DevOps 変更の認証情報も更新する必要があります。詳細については、「でのサードパーティツールの認証情報の更新 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

ハーネスで **Webhook** を手動で構成する

Harness で Webhook を手動で構成して、パイプライン通知を DevOps 変更速度管理に送信します。

始める前に
必要なロール：

- sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner DevOps チェンジベロシティ
- ハーネスアドミン

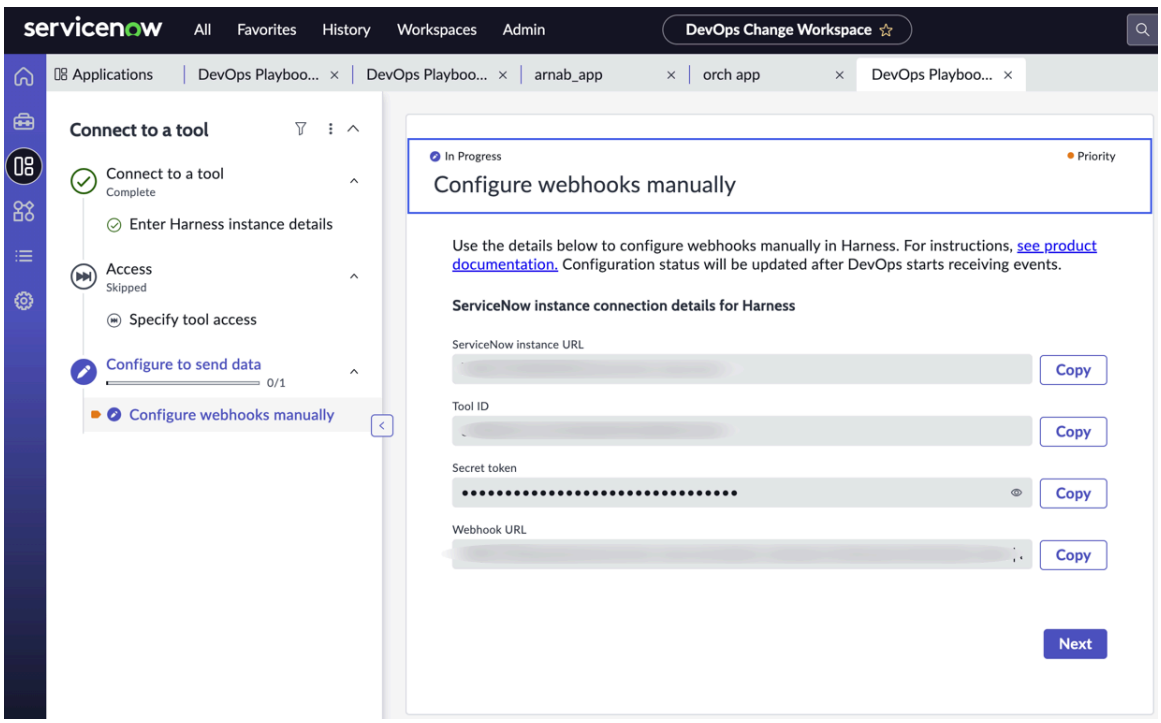
手順

1. DevOps チェンジベロシティ で、データを送信するようにツールインスタンスを設定するときに [手動で構成] を選択します。

   > **注:**
   > DevOps チェンジベロシティ のハーネスツールレコードから手動構成にアクセスすることもできます。ツールレコードから、[手動で構成] を選択します。

2. ハーネスの接続の詳細から **Webhook URL** とその他のフィールド値をコピーします DevOps チェンジベロシティ 。

   > **注:**
   > 適切なフィールドで [コピー] を選択して、値をクリップボードにコピーします。フィールドラベルが [コピー済み] に変わりますが、何度でもコピーできます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. コピーした Webhook URL を変更して、ツールの詳細を反映します。

`https://<your instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality }?toolId=<your ToolId>`

a. <your instance> に、コピーした ServiceNow インスタンスの URL を入力します。

b. ツールに合わせて、 ツール機能 {code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality} のいずれかを選択します。
例：

`https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=<your ToolId>`

c. <your ToolId> に、コピーしたツール ID を入力します。
例：

`https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=ac0cif1a1b7696107940a864gjhgbcb58`

d. URL に「&ni.nolog.token=<copied secret token>」パラメータを追加して、シークレットトークンを渡します。
例：

`https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=ac0cdf1a1b7696107940a864gjhgbcb58&ni.nolog.token=brl1jhab63nn56`

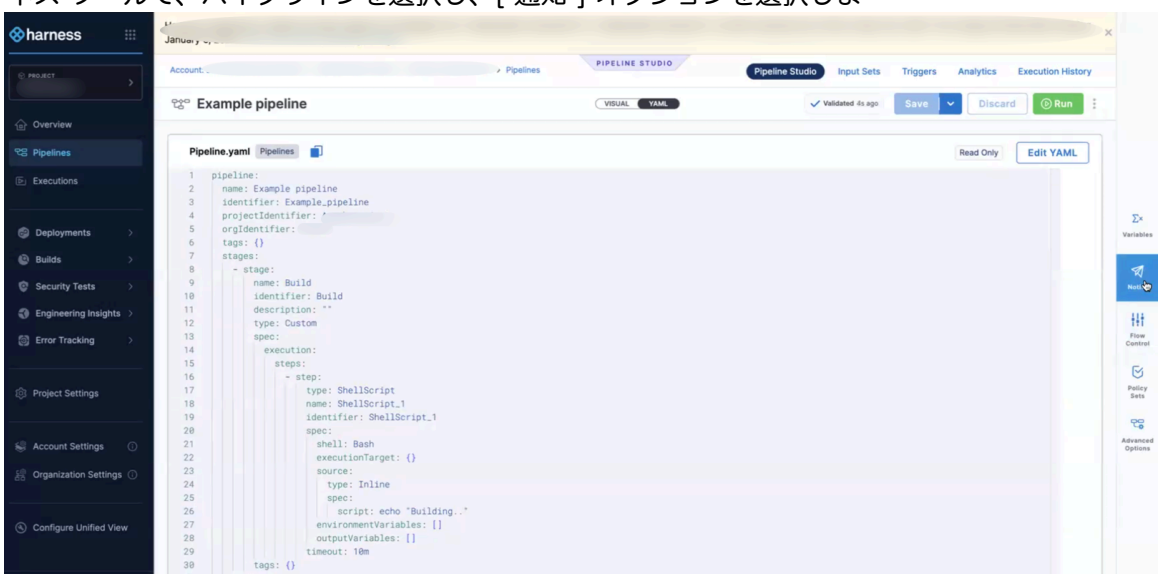
e. URL に「&projectId=<project_sys_id>」を追加して、アカウント識別子を追加します。

> 注:
> プロジェクト ID またはアカウント ID は、Harness プラットフォームのアカウントの一意の識別子です。Harnessアカウントのアカウント設定からコピーします。

例：

`https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=ac0cdf1a1b7696107940a864gjhgbcb58&ni.nolog.token=brl1jhab63nn56&projectId=vH2s1ghNKNy6sEV`

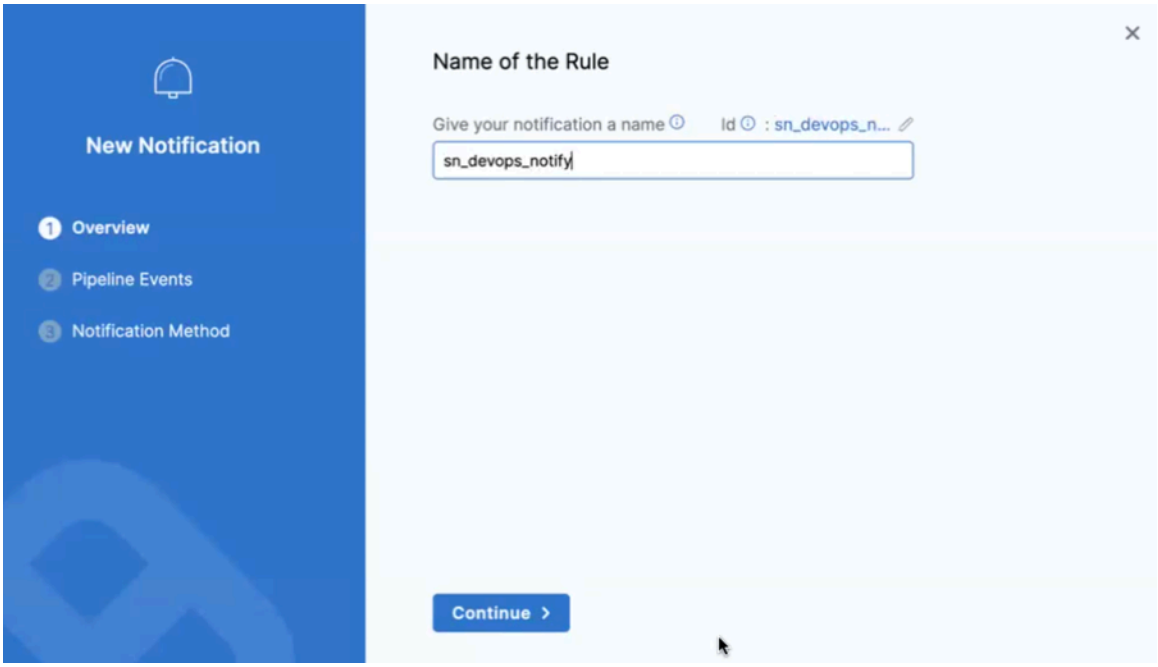
4. ハーネス ツールで、パイプラインを選択し、[通知] オプションを選択します。



自動翻訳

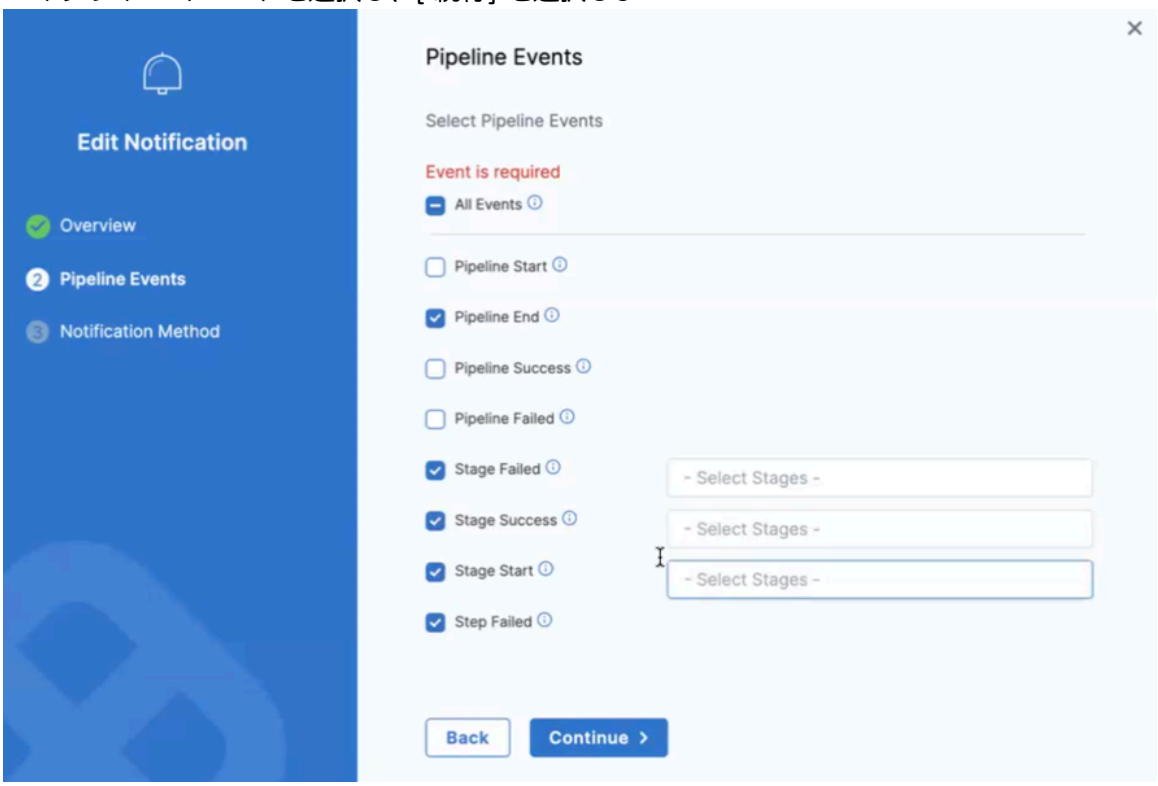
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. **[+** 通知] を選択して、新しい通知レコードを作成します。
6. 通知の名前を入力し、[続行] を選択しま



す。

7. 次のパイプライン イベントを選択し、[続行] を選択しま



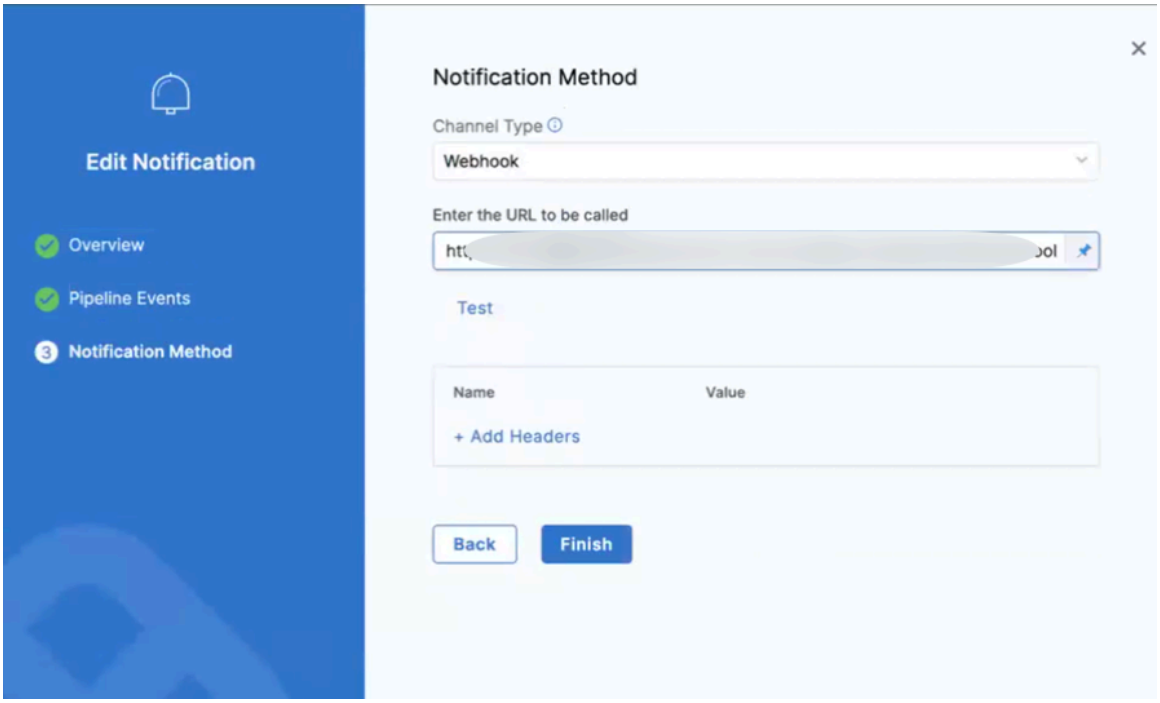
す。

- パイプライン終了
- 失敗したステージ
- ステージの成功
- ステージの開始
- ステップ失敗

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. チャネルタイプを **Webhook** として選択し、構成する URL (ステップ 3 で作成) を入力しま



す。

9. [完了] を選択します。

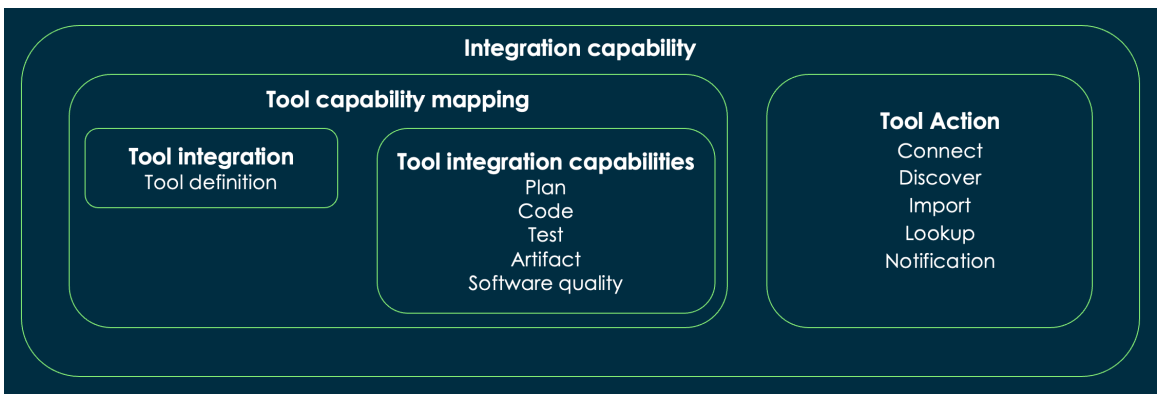
でのユーザー作成の統合 **DevOps** チェンジベロシティ

ユーザー作成の統合は、 DevOps チェンジベロシティ アプリケーションでデフォルトで利用できない追加の計画、コーディング、およびテストツールを統合するためのものです。

DevOps チェンジベロシティ アプリケーションには、一般的な計画、コーディング、およびDevOps テストツールの統合を統合するためのツール定義が含まれていますが、DevOps 環境の追加ツール用にユーザー作成の統合を設定することもできます。

統合オブジェクト

DevOps ツール統合は、次のオブジェクトで構成されます。



ツール機能のアクション

- コネクト アクション:

  接続すると、特定のツールのサブフローが呼び出され、接続状態が更新されます。接続ステータスメッセージがフォームに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「コネクト機能サブフロー」を参照してください。

- 検出 アクション:

  検出すると、インポート要求レコードが作成され、(統合機能レコードで定義されているように) 特定のツールのサブフローが呼び出されます。インポート要求レコードの [詳細] フィールドと [ステータス] フィールドは、検出、更新、および失敗したアイテムの数で更新されます。

  変換されたペイロードは、JSON 文字列としてのオブジェクトのアレイで構成されます。要素は、ツールタイプによって異なります。

  詳細については、「検出機能サブフロー」を参照してください。

- インポート アクション:

  インポートアクションは、履歴インポート機能をサポートしていません。

- ルックアップ アクション:

  ルックアップメインフローは、統合開発者が作成したサブフローでアーティファクトツールタイプをサポートするために提供されています。

- 通知 (Webhook) アクション:

  ソースツールは、 ServiceNow インスタンスに生データを送信するように (統合開発者によって) 手動で構成されます。その後、生のペイロードは、サブフローを使用して標準の JSON オブジェクトに変換されます。

  詳細については、DevOps API の 通知機能サブフロー と DevOps - POST /devops/tool/{capability} エンドポイントを参照してください。

  注:
  サブフローが指定されていない場合、通知のデフォルト処理が行われます (元のペイロードは 変換されたペイロードに自動的にコピーされます)。

  この動作は、ツールのトランザクションデータがそのまま ServiceNow DevOps でサポートされている場合に便利です。

  詳細については、 通知機能サブフロー の予想される標準ペイロードを参照してください。

DevOps 統合構成の概要

ツール統合の構成は、統合開発者と DevOps アドミニストレーターが完了できます。

統合開発者

- DevOps でツール統合レコードを作成して、統合するツール (ソースツール) を定義します。
- 統合しているツール (ソースツール) からデータを収集して変換するための ワークフロースタジオ サブフロー を作成します。
- DevOpsでツール機能マッピングレコードを作成して、ツール統合レコードをツールタイプ機能にマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 通知 (Webhook) 機能がサポートされています。接続機能と検出機能もサポートされています。

- ツールタイプ機能のアクションを指定するには、 DevOps で統合機能レコードを作成します。

DevOps アドミン

- 統合しているツール (ソースツール) に接続するための (計画、コーディング、またはテスト) ツールレコードを DevOps で作成します。

> **注:**
> ツール統合レコードは、ツールレコードの [ツール] フィールドで指定する必要があります。

- Webhook と認証情報を使用してソースツールを構成します。

受信イベント

受信イベントは、失敗したペイロードの再処理をサポートする通知フローのステージング領域として機能します。つまり、統合または変換の失敗によるエラーステータスのレコードを再試行できます。

受信イベントレコードが エラー ステータスの場合、フローはコア DevOps テーブルにレコードを正常に挿入できませんでした。

一般的なエラーは、次のアクションで解決できます。

受信イベントのエラーステータス

エラー	アクション
必須フィールドがありません	変換済みペイロードが標準ペイロードと一致しません。 提供されている標準ペイロードと JSON ペイロードを参照してください。
リポジトリが追跡対象としてマークされていません	コミットを挿入できません。 DevOpsアドミンはリポジトリを追跡する必要があります。
[サブフロー] はアプリケーションスコープ [app_scope] 内で公開されていません	サブフローは作成されていますが、まだ公開されていません。
タイムアウト例外	サブフローは、プロパティに設定された値よりも時間がかかります。 `com.glide.hub.flow_api.default_execution_time` 詳細については、「FlowAPI - executeSubflowQuick(文字列名、マップ入力、数値タイムアウト)」 を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信イベントのエラーステータス (続く)

エラー	アクション
	注: サブフローの実行が、統合機能レコードの [タイムアウト] フィールドに設定された値を超えています。
通知機能と [tool_integration_sys_id] ツール統合の一致するサブフローが見つかりませんでした	フローで一致するサブフローを見つけることができませんでした。 統合のセットアップ手順を確認します。
ペイロードが想定される機能と一致しません。	元のペイロード (送信されるペイロード) は、ツール機能マッピングで構成されたツールタイプ機能とは異なる機能タイプです。 ペイロードタイプは、ツール統合で構成されたツールタイプ機能と一致する必要があります。

注:
次のいずれかの条件が発生した場合、受信イベントレコードは作成されません。

- ソースツールがツール ID をクエリパラメーターとして渡していません。
- ソースツールはツール ID を渡しましたが、インスタンスに一致するツール ID がありません。

ツールマッピング

ツールは複数の機能にマッピングできます。

ツール統合	ツールタイプの機能	ツール機能のマッピング
• Agile Development 2.0 • Azure DevOps • Bitbucket • GitHub • GitHub Enterprise • GitLab • Jenkins • Jira • Rally	• Plan (計画) • コード • オーケストレーション • アーティファクト • テスト	Plan (計画) • Agile Development 2.0 - 計画 • Azure DevOps -計画 • Jira -計画 • Rally -計画 コード • Azure DevOps -コード • Bitbucket -コード • GitHub -コード • GitHub エンタープライズ:コード • GitLab -コード オーケストレーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツール統合	ツールタイプの機能	ツール機能のマッピング
		• Azure DevOps -オーケストレーション • Jenkins -オーケストレーション • GitLab -オーケストレーション テスト • Azure DevOps -試験 • Jenkins -試験

ツール機能のマッピングは、複数のアクションにマッピングできます。

ツール機能のマッピング	ツールのアクション	統合機能
• Agile Development 2.0 - 計画 • Azure DevOps -計画 • Azure DevOps -コード • Azure DevOps -オーケストレーション • Bitbucket -コード • GitHub -コード • GitHub エンタープライズ:コード • GitLab -コード • GitLab -オーケストレーション • Jenkins -オーケストレーション • Jira -計画 • Rally -計画	• コネクト • 検出 • インポート • ルックアップ • 通知	Agile Development 2.0 • Agile Development 2.0 - 計画 - コネクト • Agile Development 2.0 - 計画 - 検出 • Agile Development 2.0 - 計画 - インポート • Agile Development 2.0 - 計画 - 通知 Azure DevOps • Azure DevOps - 計画 - 接続 • Azure DevOps - 計画 - 検出 • Azure DevOps - プラン - 通知 • Azure DevOps - コード - Discover • Azure DevOps - コード - 通知 • Azure DevOps - オーケストレーション - 検出 • Azure DevOps - オーケストレーション - 通知 Bitbucket • Bitbucket - コード - コネクト • Bitbucket - コード - Discover • Bitbucket - コード - インポート • Bitbucket - コード - 通知 GitHub • GitHub - コード - コネクト • GitHub - コード - Discover • GitHub - コード - インポート • GitHub - コード - 通知

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツール機能のマッピング	ツールのアクション	統合機能
		GitHub Enterprise • GitHub - コード - コネクト • GitHub - コード - Discover • GitHub - コード - インポート • GitHub - コード - 通知 GitLab • GitLab - コード - コネクト • GitLab - コード - Discover • GitLab - コード - 通知 • GitLab - オーケストレーション - 通知 Jenkins • Jenkins - オーケストレーション - コネクト • Jenkins - オーケストレーション - 検出 • Jenkins - オーケストレーション - インポート • Jenkins - オーケストレーション - 通知 Jira • Jira - 計画 - 接続 • Jira - 計画 - 検出 • Jira - 計画 - インポート • Jira - プラン - 通知 Rally • Rally - 計画 - 検出 • Rally - 計画 - インポート • Rally - プラン - 通知 • Rally - 計画 - 接続 • Rally - 計画 - 検証

複数のテストタイプを各ツール統合にマッピングできます。

テストタイプ	ツール統合	テストタイプマッピング
単位:JUnit、XUnit、NUnit、Unit test 機能的な： • Integration (統合) • 回帰	• Azure DevOps • Jenkins • GitLab • GitHub • GitHub Enterprise	Azure DevOps • Azure DevOps - ジュニット • Azure DevOps Nunit • Azure DevOps Xunit • Azure DevOps 単体テスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テストタイプ	ツール統合	テストタイプマッピング
• 煙 • システム • ユーザー受理 パフォーマンス:ロード		• Azure DevOps -統合 • Azure DevOps -回帰 • Azure DevOps -煙 • Azure DevOps -制 • Azure DevOps - ユーザー受け入れ • Azure DevOps -負荷 Jenkins • Jenkins - ジュニット • Jenkins -統合 • Jenkins -回帰 • Jenkins -煙 • Jenkins -制 • Jenkins - ユーザー受け入れ • Jenkins -負荷 GitLab • GitLab - ジュニット • GitLab -統合 • GitLab -回帰 • GitLab -煙 • GitLab -制 • GitLab - ユーザー受け入れ • GitLab -負荷 GitHub および GitHub Enterprise • GitHub - ジュニット • GitHub Nunit • GitHub Xunit • GitHub 単体テスト • GitHub -統合 • GitHub -回帰 • GitHub -煙 • GitHub -制 • GitHub - ユーザー受け入れ • GitHub -負荷

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps テストツールの統合

テストツールの統合により、Jenkins、Azure DevOps、GitHub、GitHub Enterprise、およびGitLab単体テスト、機能テスト、およびパフォーマンステストの DevOps でテスト結果を表示できます。

GitLab および Jenkins では、JUnit テストタイプの統合のみがサポートされています。

注:
その他のテストタイプの場合は、DevOps API の DevOps - POST /devops/tool/{capability} エンドポイントを使用します。

- TestNG を使用して実行および公開された Selenium テストは、ServiceNow DevOps の Jenkins プラグインによって報告されます。
- テストタイプの分類がサポートされています。
- Apache JMeter などのツールによって報告された追加のテスト結果は、カスタム ワークフロースタジオ サブフローを使用してDevOpsで処理できます (パイプラインの変更は必要ありません)。

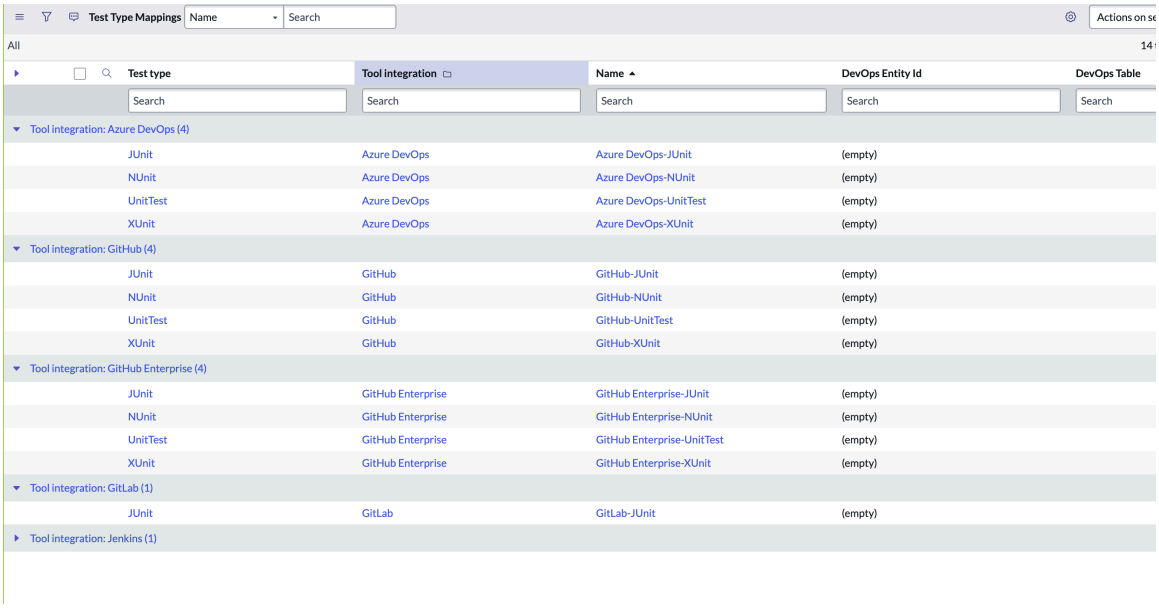
Category (カテゴリ)	テストタイプ
単位	JUnit (デフォルト) NUnit XUnit 単体テスト **注:** • GitLab および Jenkins では、JUnit テストタイプの統合のみがサポートされています。 • ADO、GitHub、および GitHub Enterprise では、JUnit、NUnit、XUnit、および単体テストタイプの統合がサポートされています。 デフォルトのテストタイプを変更するには、*[sn_devops.default_test_type]* DevOps プロパティ.
Functional (機能)	• Integration (統合) • 回帰 • 煙 • システム • ユーザー受理
パフォーマンス	ロード

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テストタイプマッピング

テストタイプマッピングは、テストされているテストタイプとエンティティを DevOps ツール (**DevOps** > 統合 > テストタイプマッピング モジュール。



正確なテストタイプマッピングにより、テストタイプが常にテストサマリー結果に意図したとおりに表示されるようになります。

フィールド	説明
テストタイプ	• JUnit • Nunit • Xunit • 単体テスト **注:** ○ GitLab および Jenkins では、JUnit テストタイプの統合のみがサポートされています。 ○ ADO、GitHub、および GitHub Enterprise では、JUnit、NUnit、XUnit、および単体テストタイプの統合がサポートされています。 • Integration (統合) • 回帰 • 煙

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

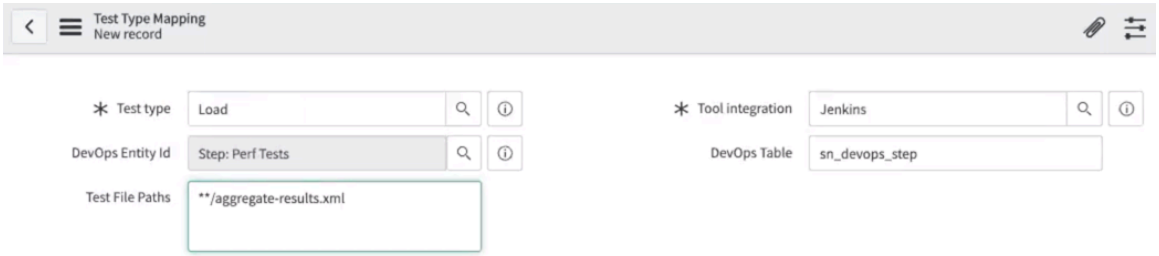
フィールド		説明
		• システム • ユーザー受理 • ロード
DevOps エンティティ ID	テーブル名	DevOps (テストレポートペイロード内の) テスト結果にリンクされたエンティティを含むテーブル名。 • ステップ [sn_devops_step] • パイプライン [sn_devops_pipeline] **注:** DevOpsステップテーブルとパイプラインテーブルのみがサポートされています。
	ドキュメント	選択したテーブルで指定されたエンティティの名前。 たとえば、ステップ、パイプライン、アーティファクト、またはパッケージの名前などです。
テストファイルパス (Jenkins テストのみ)		Jenkins サーバー上で生成されたテスト結果ファイルへのパス。 これは、たとえば JMeter などの JUnit や TestNG の実装に準拠していない属性を持つテストレポートを DevOps で活用できるようにする場合に便利です。 複数のファイルはカンマで区切ります。 **注:** 生のテストペイロードを変換するには、 ワークフロースタジオ サブフローを使用する必要があります。
ツール統合		テストを実行しているツール。

自動翻訳

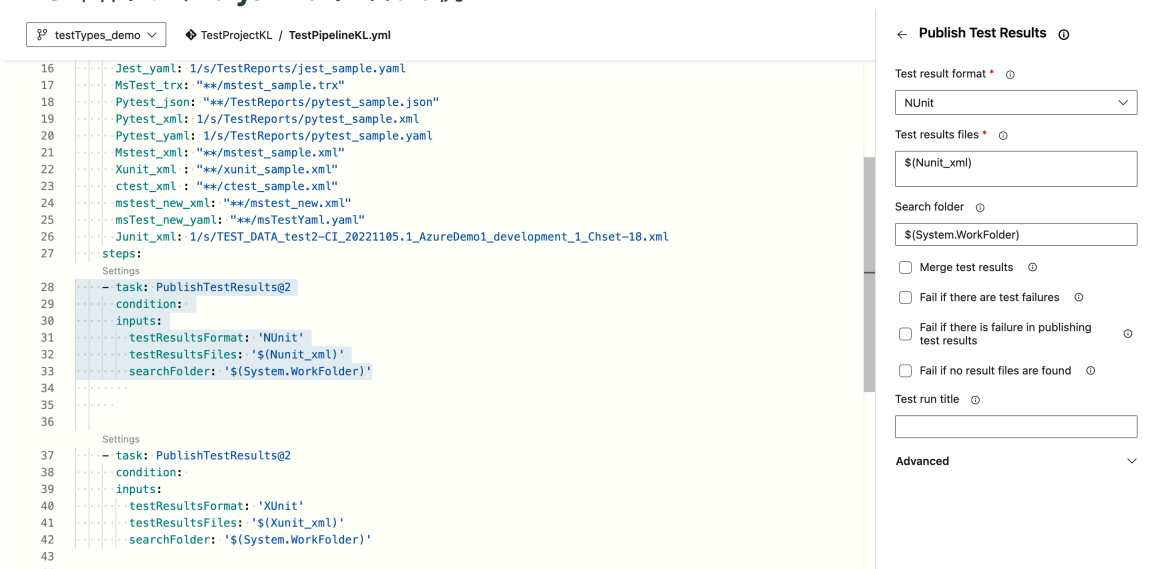
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
DevOps テーブル	DevOps**DevOps** エンティティ **ID** 設定のテーブル名に対応するテーブル。

DevOps テストタイプのマッピング



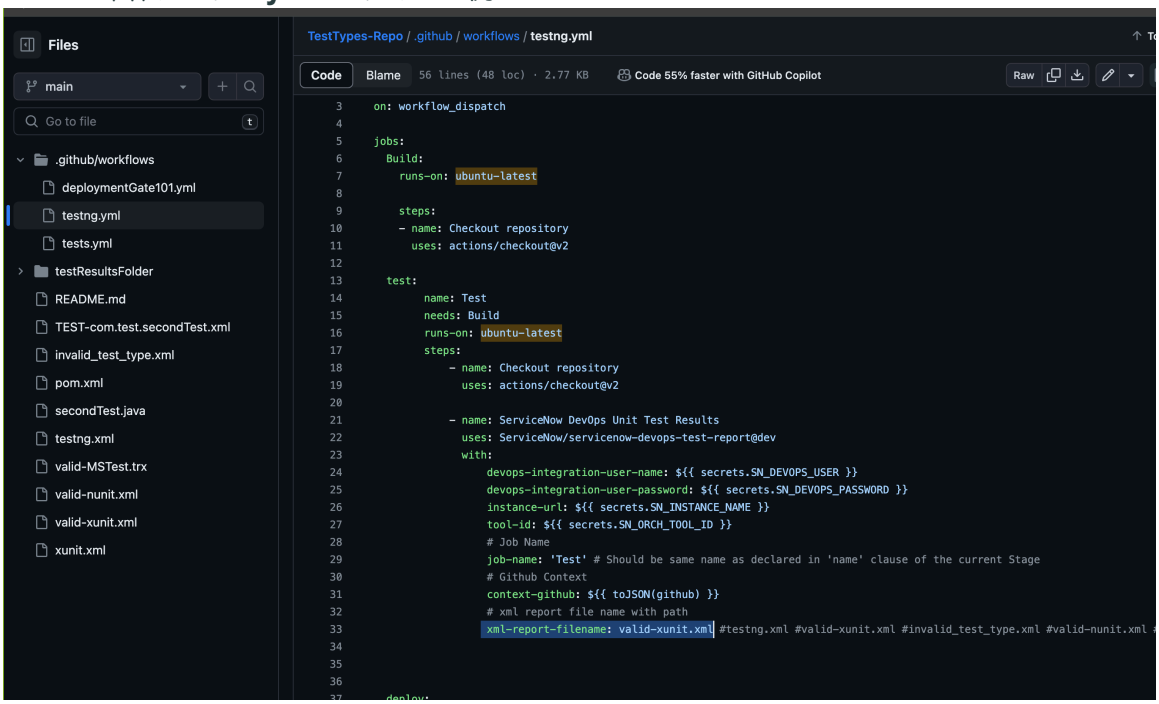
ADO 単体テストの **yaml** ファイルの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GitHub 単体テストの **yaml** ファイルの例



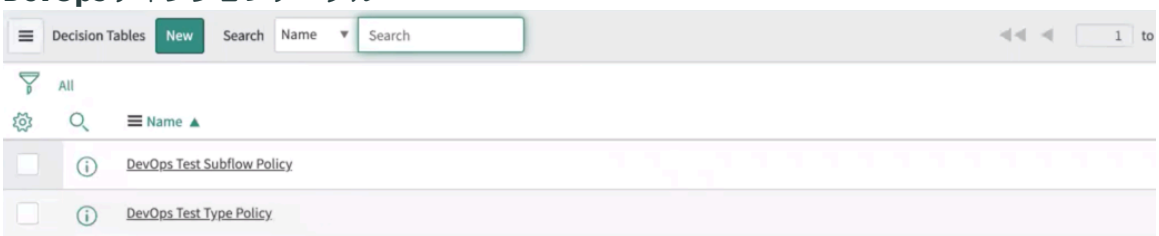
生のテストペイロードの変換

JMeter などの生のテストレポート (JUnit または TestNG の実装に準拠していない属性を含むレポート) を変換するには、 たとえば、DevOps テストサブフローポリシー のディシジョンテーブルを構成して、カスタムサブフロー (ディシジョンテーブル > ディシジョンテーブル モジュール)。

> **注:**
> 生のテストペイロードを変換するカスタム ワークフロースタジオ サブフローを作成する必要があります。

パフォーマンスステージに複数のテストタイプがある場合は、 **DevOps** テストタイプポリシー のディシジョンテーブルを使用して各テストのテストタイプを構成し、テスト結果のペイロードが正しく変換されるようにできます。

DevOps ディシジョンテーブル



DevOps ディシジョンテーブル

ディシジョンテーブル	目的	構成
DevOps テストサブフローポリシー	ツールが受信した生のペイロードを変換するカスタムサブフローを自動的に呼び出すこと。 意思決定の入力：	生のペイロードを受信したときに呼び出すカスタムサブフローを指定する決定を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps ディシジョンテーブル (続く)

ディシジョンテーブル	目的	構成
	• テスト結果ペイロード • テストタイプ	生のペイロードに含まれるフィールドを含む条件を設定します。 たとえば、 Jenkins BZ パフォーマンステストカスタムサブフローを呼び出すには、次のようにします。 Conditions : • テストタイプは [負荷] です (負荷は、パフォーマンステスト用に構成されたテストタイプです) • テスト結果ペイロードにスループットが含まれています • テスト結果ペイロードに並行処理性が含まれています 回答:FLow: Jenkins BZパフォーマンステスト
DevOps テストタイプポリシー	パフォーマンステストステージで複数のタイプのテストが構成されている場合に、テストタイプを自動的に設定すること これは、2 番目のテストタイプの結果を正しく変換するために必要です。 たとえば、負荷パフォーマンステストと JUnit パフォーマンステストの両方が同じ DevOps ステップでマッピングされている場合、決定が作成されない限り、JUnit テスト結果は正しくフォーマットされません。 意思決定の入力 : • ステップ • テスト結果ペイロード	パフォーマンステストステージでテストのタイプごとに意思決定を作成し、テストタイプを設定します。 ロード テスト: • Conditions : ○ ステップはパフォーマンステストです ○ テスト結果ペイロードにスループットが含まれています ○ テスト結果ペイロードに並行処理性が含まれています • 解答: TestType:ロード JUnit テスト:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

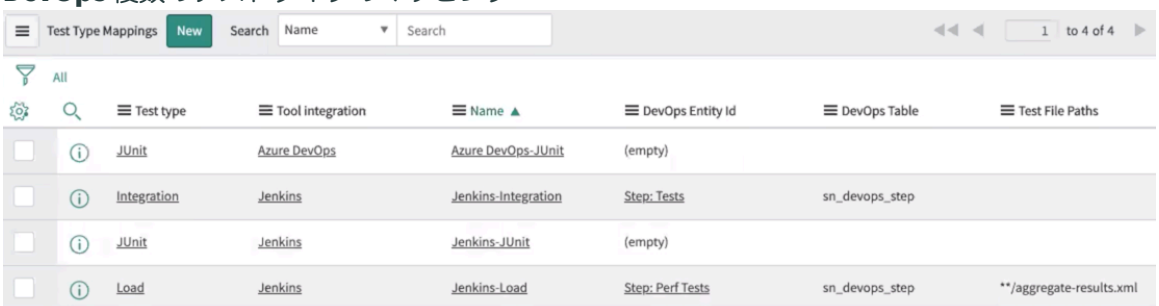
DevOps ディシジョンテーブル (続く)

ディシジョンテーブル	目的	構成
	• ツール統合 • パイプライン	• Conditions : ○ ステップはパフォーマンステストです ○ テスト結果ペイロードにスループットが含まれていません ○ テスト結果ペイロードに並行処理性が含まれていません • 解答: TestType:JUnit

DevOps 複数のパフォーマンステストタイプ

```
stage('Checkout') {
    snDevOpsStep()
    snDevOpsChange()
    node {
        echo 'Checking out..'
        checkout scm
    }
}
stage('Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    sh 'mvn clean test'
    step([$class: 'Publisher', reportFilenamePattern: '**/testng-results.xml'])
  }
}
stage('Perf Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    bzt "load_test1.yml"
    junit '**/xunit.xml'
  }
}

```

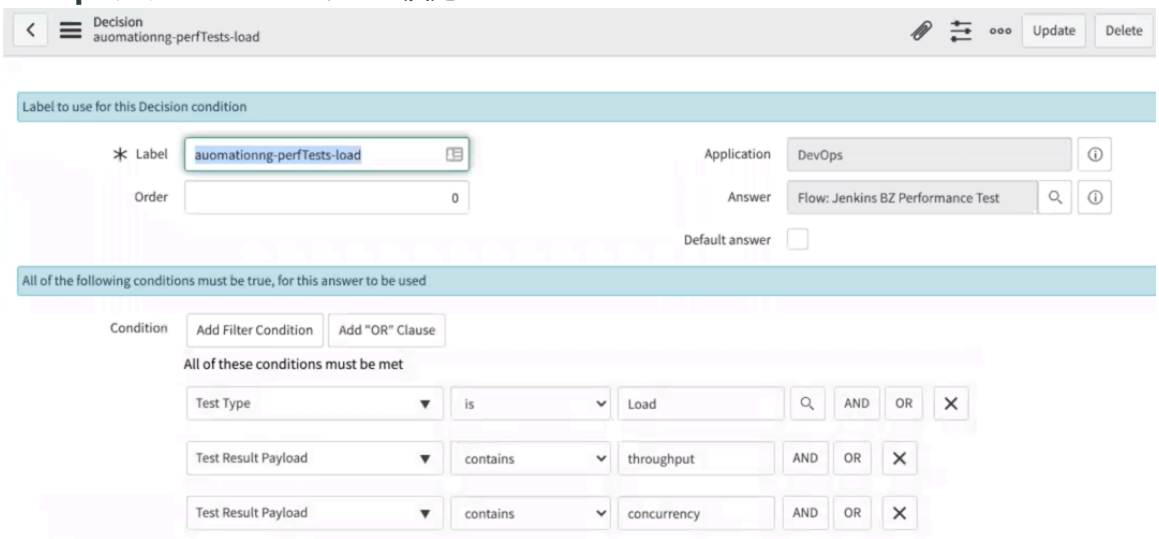
DevOps 複数のテストタイプのマッピング



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps ディシジョンテーブルの決定

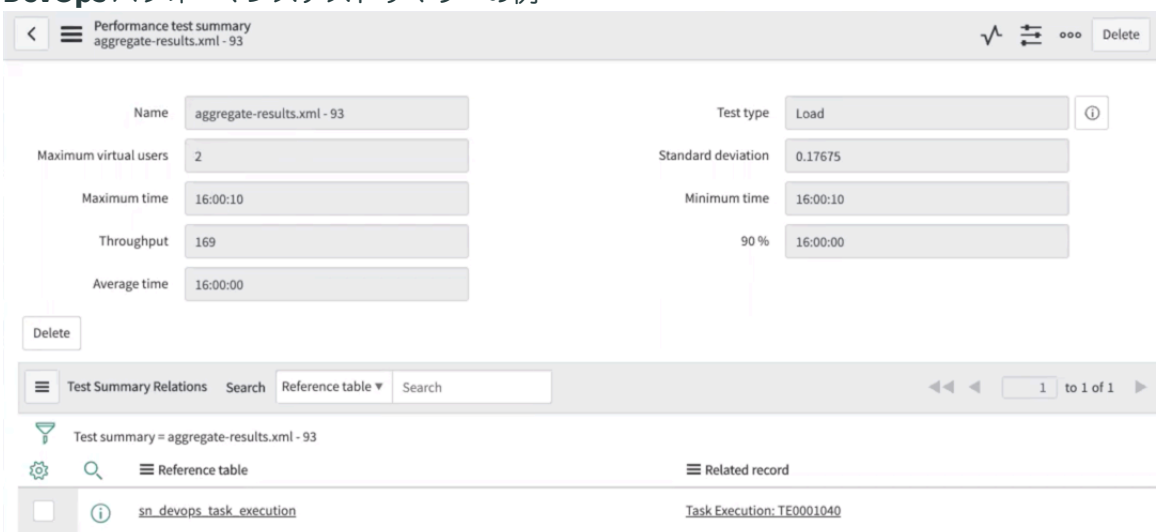


テストサマリー結果

テストサマリー結果は次の方法で表示できます。

- **DevOps** > テスト結果 モジュール (テストサマリーとパフォーマンステストサマリー)。
- DevOps 変更要求 :テスト結果関連リスト。
- DevOps パイプライン UI - 高品質のタイル。

DevOps パフォーマンステストサマリーの例



想定される標準 **JSON** 通知機能ペイロード:テストツール

機能的な：

```
{
"name": "CorpSite-selenium#55",
"duration": 78.802,
"passedTests": 4,
"failedTests": 0,
"skippedTests": 0,
"blockedTests": 0,
"totalTests": 4,
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"passingPercent": 100,


// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes

Send only one Attribute combination. For example, send Attributes of either  Artifact or
 Package, or the combination of Build + Stage + PipelineName.

If you send more than one Attribute, priority is given in the following order and the low priory
 one is ignored. For example, if you send attribute for both packages and artifacts, then
 attribute of package is considered and the attribute of artifacts is ignored.

1.packages
2.artifcats
3.buildNumber + stageName + pipelineName

"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-selenium",
}

Notes:
- The pipelineName attribute value must be same as the value in the Orchestration pipeline
 field of the Pipeline [sn_devops_pipeline] table.
- The stageName attribute value must be same as the value in the Orchestration stage field of
 the Step [sn_devops_step] table.
```

パフォーマンス：

```
{
"name": "Performance Tests",
"url": "http://abc.com",
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"duration": 78.802,
"maximumVirtualUsers": "",
"throughput": "",
"maximumTime": "",
"minimumTime": "",
"averageTime": "",
"ninetyPercent": "",
"standardDeviation": "",

// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes

Send only one Attribute combination. For example, send Attributes of either  Artifact or
 Package, or the combination of Build + Stage + PipelineName.

If you send more than one Attribute, priority is given in the following order and the low priory
 one is ignored. For example, if you send attribute for both packages and artifacts, then
 attribute of package is considered and the attribute of artifacts is ignored.

1.packages
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
2.artifcats
3.buildNumber + stageName + pipelineName

"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-Performance",
}

Notes:
- The pipelineName attribute value must be same as the value in the Orchestration pipeline field of the Pipeline [sn_devops_pipeline] table.
- The stageName attribute value must be same as the value in the Orchestration stage field of the Step [sn_devops_step] table.
```

でテストツールを構成する **DevOps**

DevOpsでテストツールを構成して、ユニット、機能、およびパフォーマンスのテスト結果を表示します。

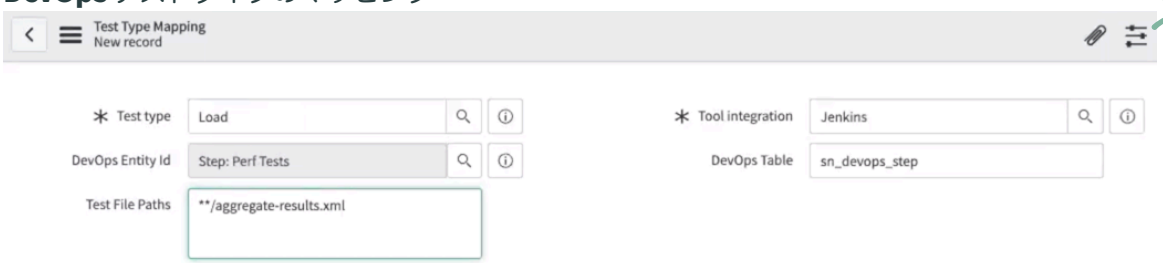
始める前に

必要なロール:sn_devops.admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** > 統合 > テストタイプマッピング をクリックし、テストタイプを統合ツールにマッピングするレコードを作成します。
2. テストタイプマッピングレコードで、検索アイコン ( ) を使用して、 テストタイプ と ツール統合 フィールドの値を選択します。

DevOps テストタイプのマッピング



3. **[DevOps** エンティティ **ID]** フィールドの検索アイコン ( ) をクリックし、テストの詳細を入力します。

テーブル名	DevOps テスト結果にリンクされたエンティティを含むテーブル名。
ドキュメント	選択したテーブルで指定されたエンティティの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps テストマッピングエンティティ **ID**

詳細については、「 テストタイプマッピング 」セクションを参照してください。

4. オプション: 非 JUnit または -TestNG テストの生のテストペイロードをキャプチャするには、.xmlファイル名とパス (複数のファイルをカンマで区切って列挙) を入力します。

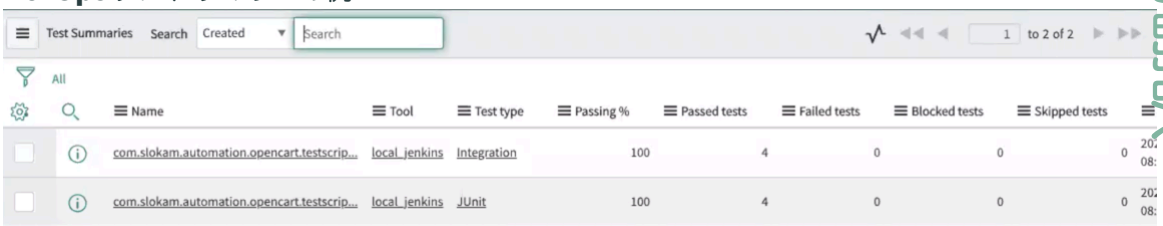
   (Optional) ディシジョンテーブルとカスタム ワークフロースタジオ サブフローを使用して、生ペイロードを変換できます。

   注:
   生のペイロードを変換するカスタムサブフローを作成する必要があります。

   ディシジョンテーブルの構成の詳細については、「 生のテストペイロードの変換 」セクションを参照してください。

5. 次に移動してテストを実行し、テスト結果を表示します。 **DevOps** > テスト結果 (テストサマリーとパフォーマンステストサマリー)。

DevOps テストサマリーの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example:

テスト構成を使用したスクリプト化パイプラインの例

```
stage('Checkout') {
    snDevOpsStep()
    snDevOpsChange()
    node {
        echo 'Checking out..'
        checkout scm
    }
}
stage('Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    sh 'mvn clean test'
    step([$class: 'Publisher', reportFilenamePattern: '**/testng-results.xml'])
  }
}
stage('Perf Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    bzt "load_test1.yml"
    //junit '**/xunit.xml'
  }
}

```

テスト **API** を使用して変更要求にテスト結果を追加する

DevOps - POST /devops/tool/{capability} API のテスト機能を使用して、 DevOps 変更要求にテスト結果を追加します。API は、 DevOps チェンジベロシティ に接続されているさまざまなツールのすべてのテストタイプで使用できます。

API の詳細については、「 DevOps - POST /devops/tool/{capability} 」を参照してください。Azure DevOps、GitHub、Jenkins で API を使用するには、以下のそれぞれのセクションに記載されている形式を使用する必要があります。

前提条件

必要なロール:sn_devops.admin

API で使用するテストタイプが DevOps チェンジベロシティ でテストタイプとして利用可能であり、それぞれのオーケストレーションツールにマッピングされていることを確認する必要があります。

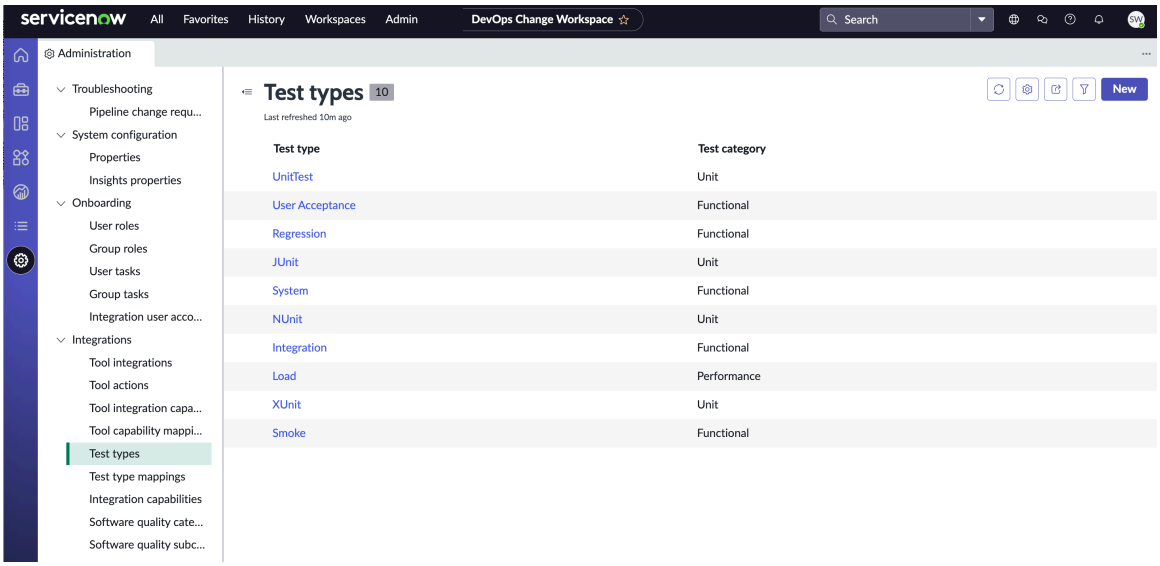
1. 次のように移動する。 **DevOps** 変更ワークスペース > アドミニストレーション > 統合 > テストタイプ.

   クラシック UI ナビゲーションを使用することもできます **DevOps** > 統合 > テストタイプ.

2. テストタイプが [テストタイプ] テーブルで利用可能かどうかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. カスタムテストタイプの場合は、[新規] を選択し、テストタイプをリストに追加します。

   a. [テストタイプ] フィールドに、テストタイプの名前を入力します。

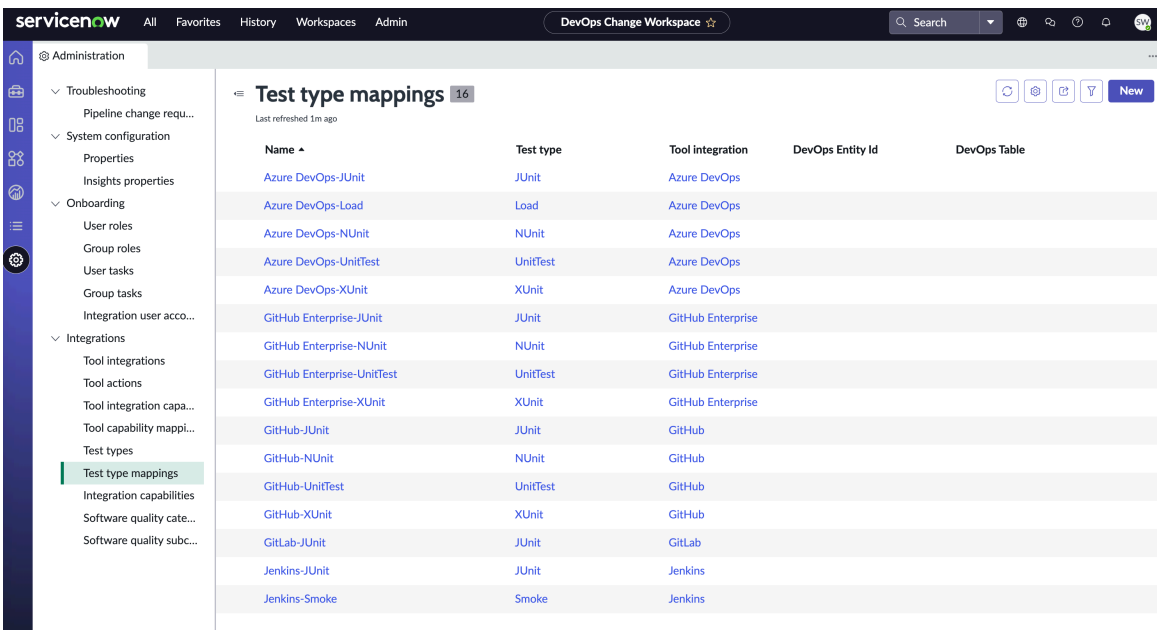
   b. [テストカテゴリ] リストから、テストタイプのカテゴリを選択します。

   c. **[Save** (保存)] を選択します。

4. 次のように移動する。 **DevOps** 変更ワークスペース > アドミニストレーション > 統合 > テストタイプマッピング.

   クラシック UI ナビゲーションを使用することもできます **DevOps** > 統合 > テストタイプマッピング.

5. テストタイプがオーケストレーションツールにマッピングされているかどうかを確認します。



6. マッピングが利用できない場合は、[新規] を選択してマッピングを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [テストタイプ] リストから、マッピングするテストタイプを選択します。

b. [ツール統合] リストから、オーケストレーションツールを選択します。

c. **[Save** (保存)] を選択します。

Azure DevOps

Azure DevOpsパイプラインの場合は、ここに示す形式を使用して、さまざまなテストタイプの変更要求にテスト結果を追加します。

URL サフィックスとパラメーターの形式:

```
/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolID>&testType=<test_type>
```

- パラメーター *`toolId`* は、 DevOps チェンジベロシティ で接続および構成されたツールの有効なツール ID である必要があります。
- パラメーター *`testType`* には、 DevOps チェンジベロシティでテストタイプマッピングが必要です。

*Body*内では、テストタイプに基づいてパラメーターを渡す必要があります。

注:
汎用接続の場合は、次を使用します。

- ユーザー名:devops.integration.user
- パスワード:<devops.integration.user パスワード>

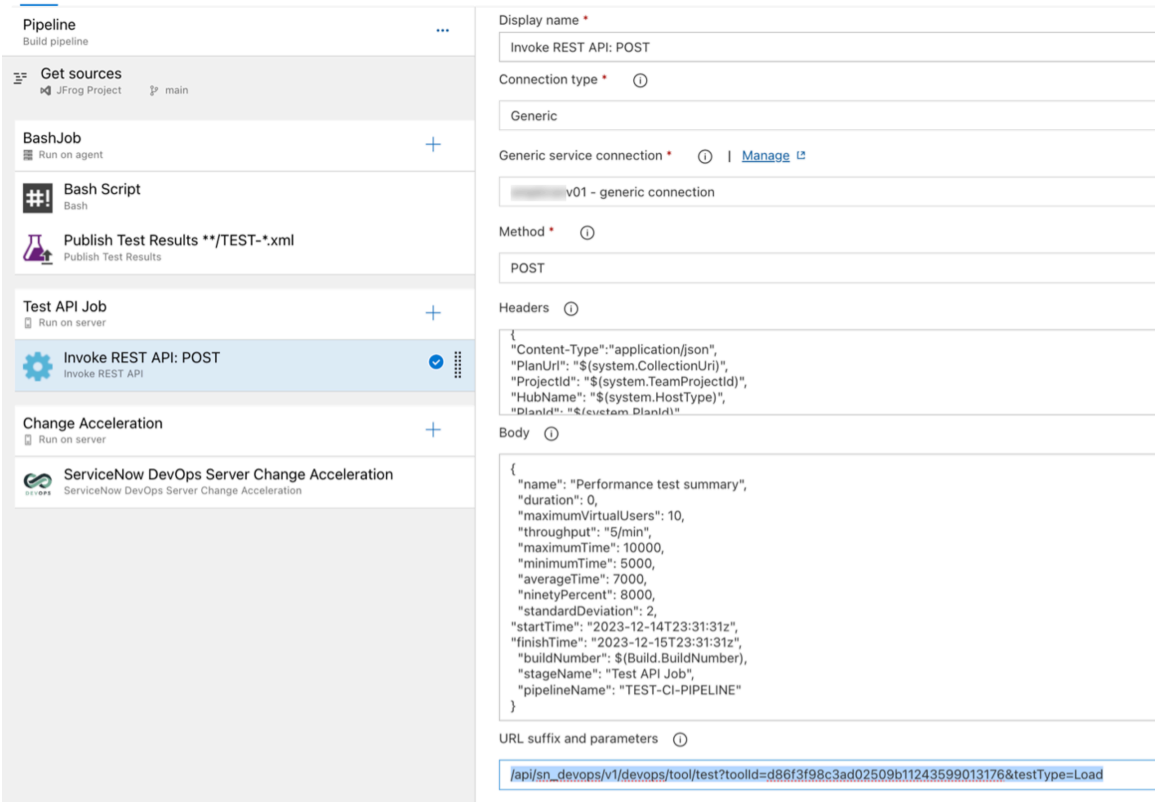
パフォーマンステストのパイプライン構成

本文のサンプルパラメーター:

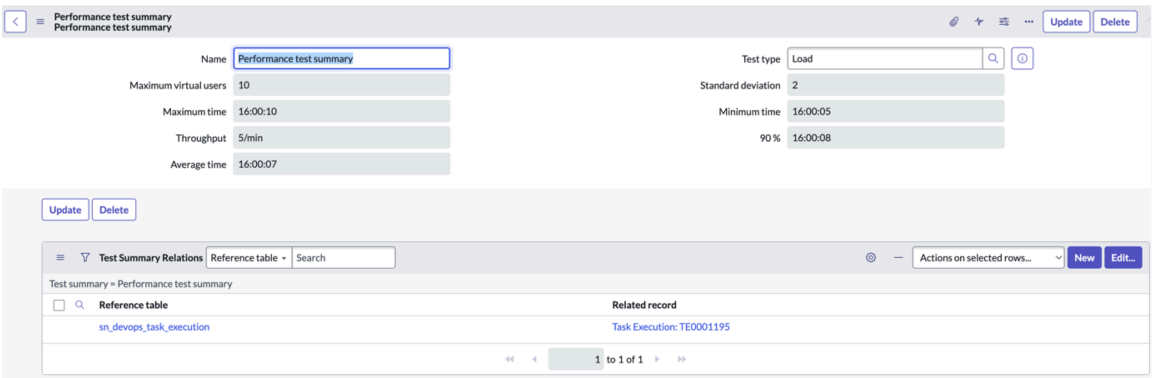
```
{
  "name": "Perf. tests DEMO5",
  "duration": 0,
  "maximumVirtualUsers": 10,
  "throughput": "5/min",
  "maximumTime": 10000,
  "minimumTime": 5000,
  "averageTime": 7000,
  "ninetyPercent": 8000,
  "standardDeviation": 2,
"startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
  "finishTime": "2023-12-14T23:40:32z",
  "buildNumber": $(Build.BuildNumber),
  "stageName": "Test API Job",
  "pipelineName": "TEST-CI-PIPELINE"
}
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



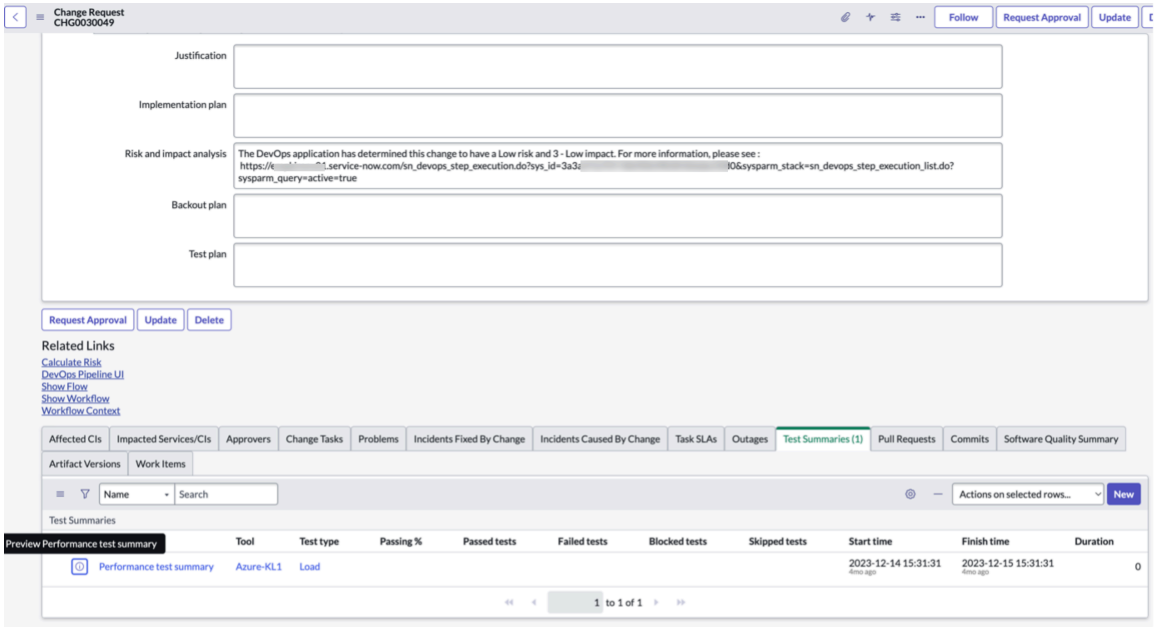
Now インスタンスでのパフォーマンステストサマリー:



DevOps 変更要求に添付されたテストサマリー:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



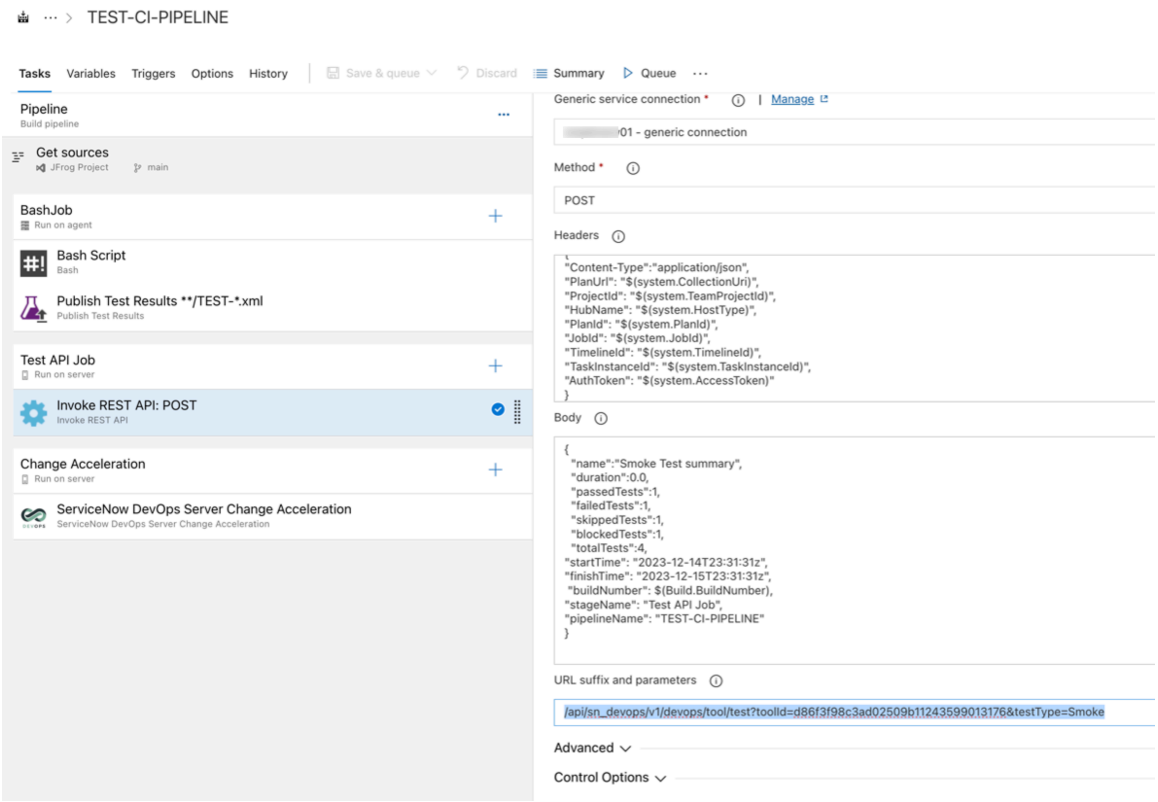
他の機能テストと単体のテストのパイプライン構成

本文のサンプルパラメーター:

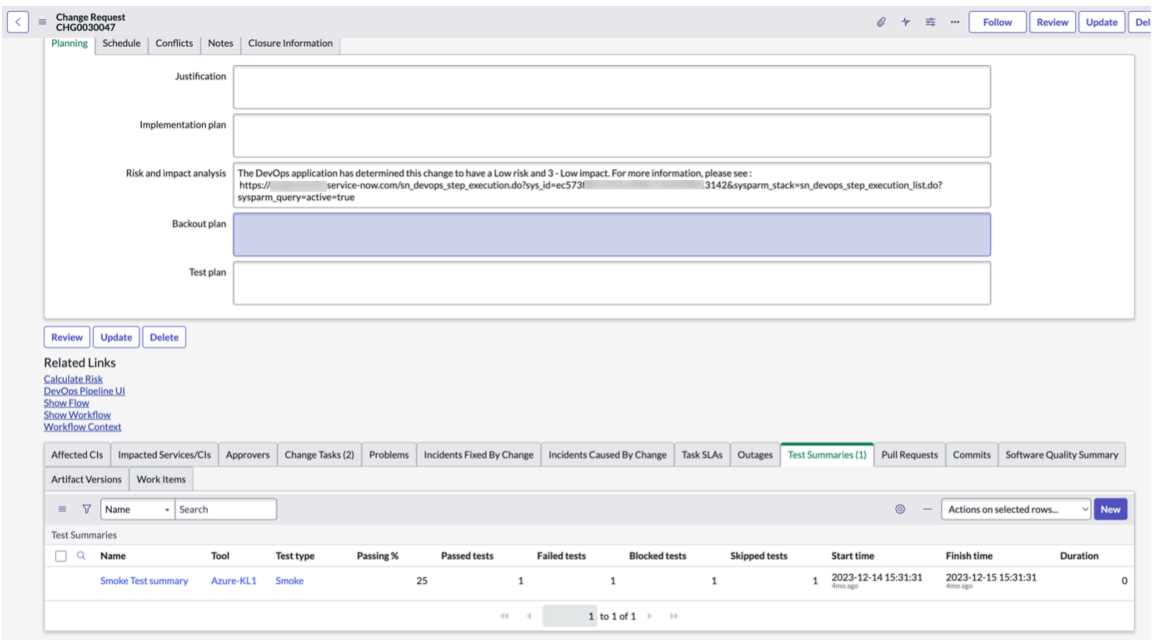
```
{
  "name":" Smoke Test summary",
   "duration":0.0,
   "passedTests":1,
   "failed Tests":1,
   "skipped Tests":1,
   "blockedTests":1,
   "total Tests":4,
  "startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
  "finishTime": "2023-12-15T23:31:31z",
  "buildNumber": $(Build. BuildNumber),
 "stageName": "Test API Job",
  "pipelineName": "TEST-CI-PIPELINE"
}
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



DevOps 変更要求に添付されたテストサマリー:



Azure DevOps YAML パイプライン

サンプルパイプライン:

```
stages:
  - stage: BashScript
    jobs:
      - job: 'bash'
        steps:
```

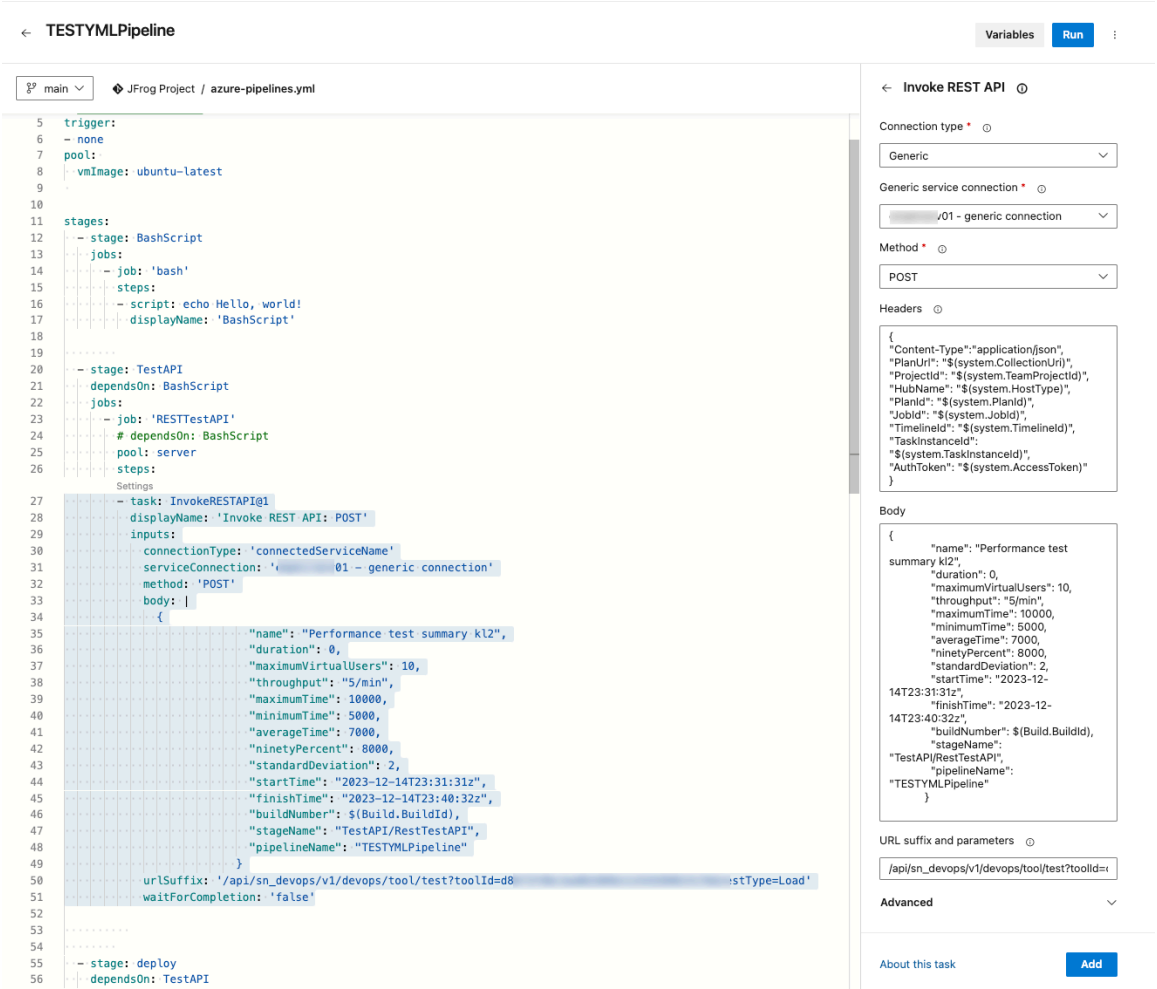
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
    - script: echo Hello, world!
      displayName: 'BashScript'


- stage: TestAPI
  dependsOn: BashScript
  jobs:
    - job: 'RESTTestAPI'
      # dependsOn: BashScript
      pool: server
      steps:
      - task: InvokeRESTAPI@1
        displayName: 'Invoke REST API: POST'
        inputs:
          connectionType: 'connectedServiceName'
          serviceConnection: 'v01 - generic connection'
          method: 'POST'
          body: |
            {
                        "name": "Performance test summary kl2",
                        "duration": 0,
                        "maximumVirtualUsers": 10,
                        "throughput": "5/min",
                        "maximumTime": 10000,
                        "minimumTime": 5000,
                        "averageTime": 7000,
                        "ninetyPercent": 8000,
                        "standardDeviation": 2,
                        "startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
                        "finishTime": "2023-12-14T23:40:32z",
                        "buildNumber": $(Build.BuildId),
                        "stageName": "TestAPI/RestTestAPI",
                        "pipelineName": "TESTYMLPipeline"
                    }
          urlSuffix:
'/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolID>&testType=<test_type>'
          waitForCompletion: 'false'
```

自動翻訳

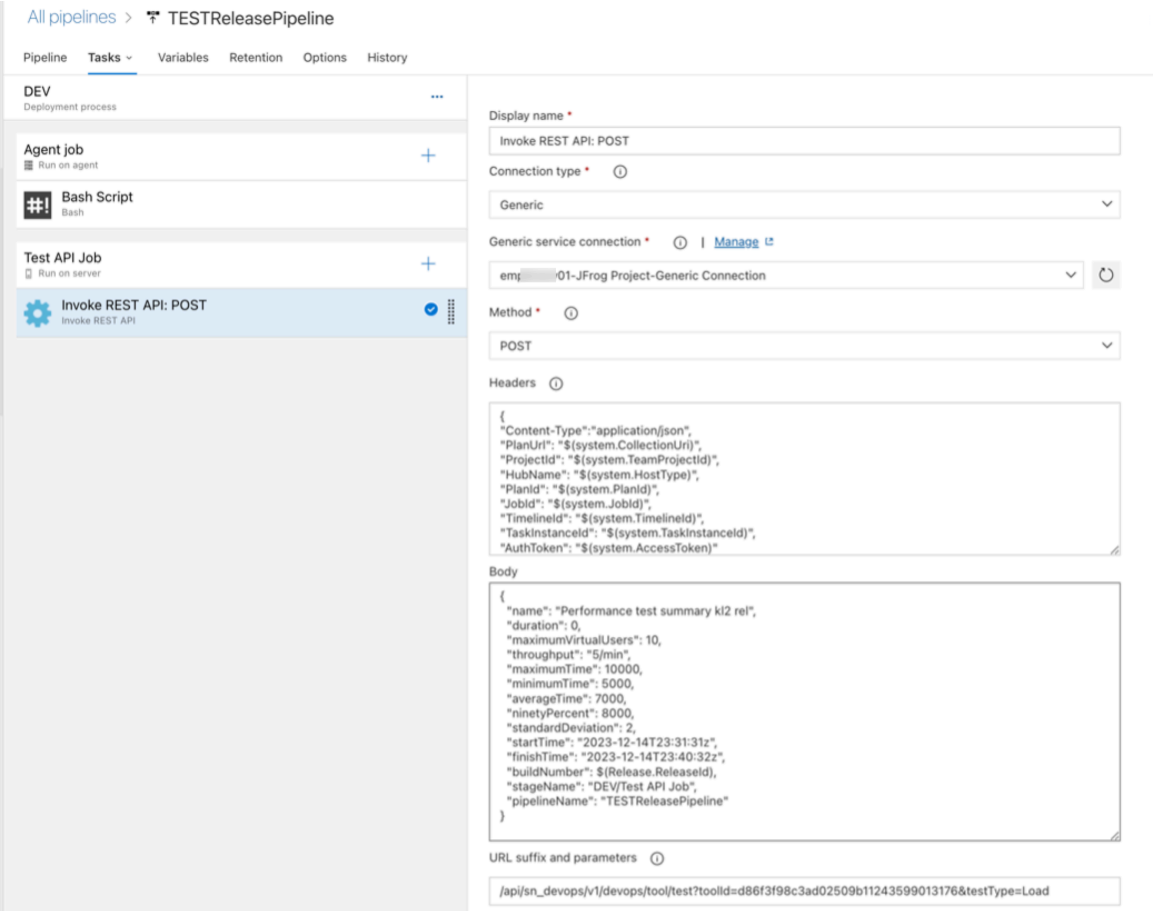
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



リリースパイプライン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



GitHub

GitHubパイプラインの場合は、ここに示す形式を使用して、さまざまなテストタイプの変更要求にテスト結果を追加します。

パフォーマンステストのパイプライン構成

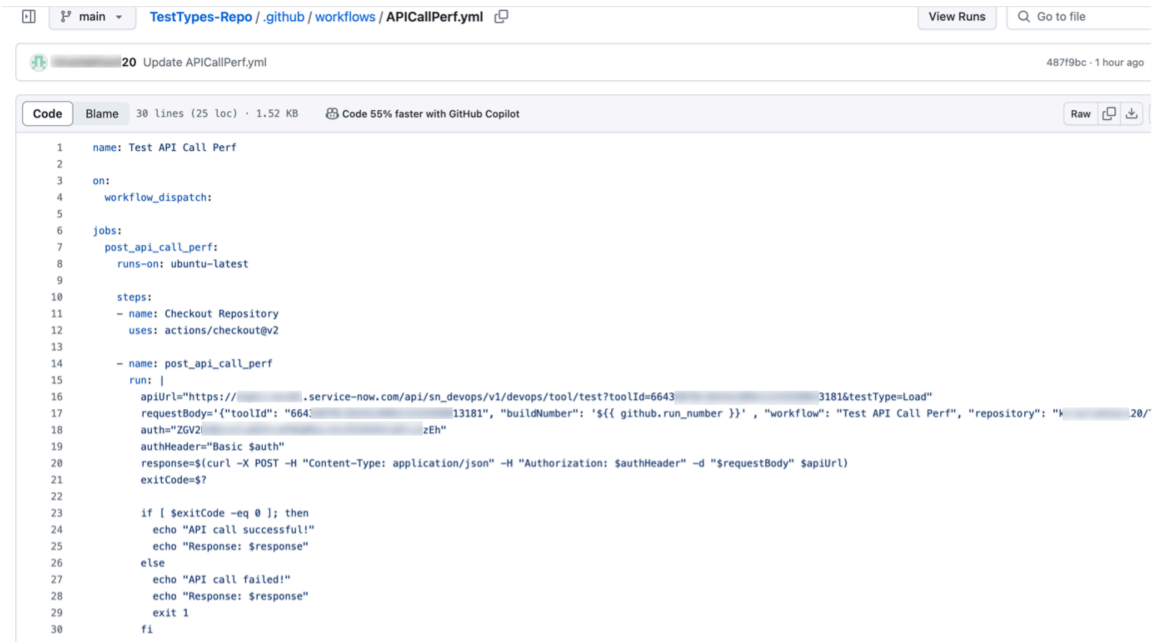
サンプルパイプライン:

```
name: Test API Call Perf

on:
  workflow_dispatch:

jobs:
  post_api_call_perf:
    runs-on: ubuntu-latest

    steps:
    - name: Checkout Repository
      uses: actions/checkout@v2

    - name: post_api_call_perf
      run: |

 apiUrl="https://
<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolId
>&testType=<performance_test_type>"
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
      requestBody='{"toolId": "<devops_ToolId>", "buildNumber": '${{ github.run_number }}' ,
"workflow": "Test API Call Perf", "repository": "<your_GitHub_repository>",
"stageName":"post_api_call_perf","pipelineName":"Test API Call Perf", "testType": "Load",
"buildNumber": '${{ github.run_number }}', "buildId": '${{ github.run_id }}' , "attemptNumber" :
'${{ github.run_attempt }}', "name": "GitHub Test Summary - Performance 1.0","duration":
0.0,"maximumVirtualUsers": 10,"throughput": "5/min","maximumTime": 1000,"minimumTime":
5000,"averageTime": 7000,"startTime": "2023-12-14T23:31:31z","finishTime":
"2023-12-14T23:31:31z","ninetyPercent": 8000, "standardDeviation": 2.0 }'
      auth="devops.integration.user:<password> in base64 encoded"
      authHeader="Basic $auth"
      response=$(curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -H "Authorization:
$authHeader" -d "$requestBody" $apiUrl)
      exitCode=$?

      if [ $exitCode -eq 0 ]; then
        echo "API call successful!"
        echo "Response: $response"
      else
        echo "API call failed!"
        echo "Response: $response"
        exit 1
      fi
```



他の機能テストと単体のテストのパイプライン構成

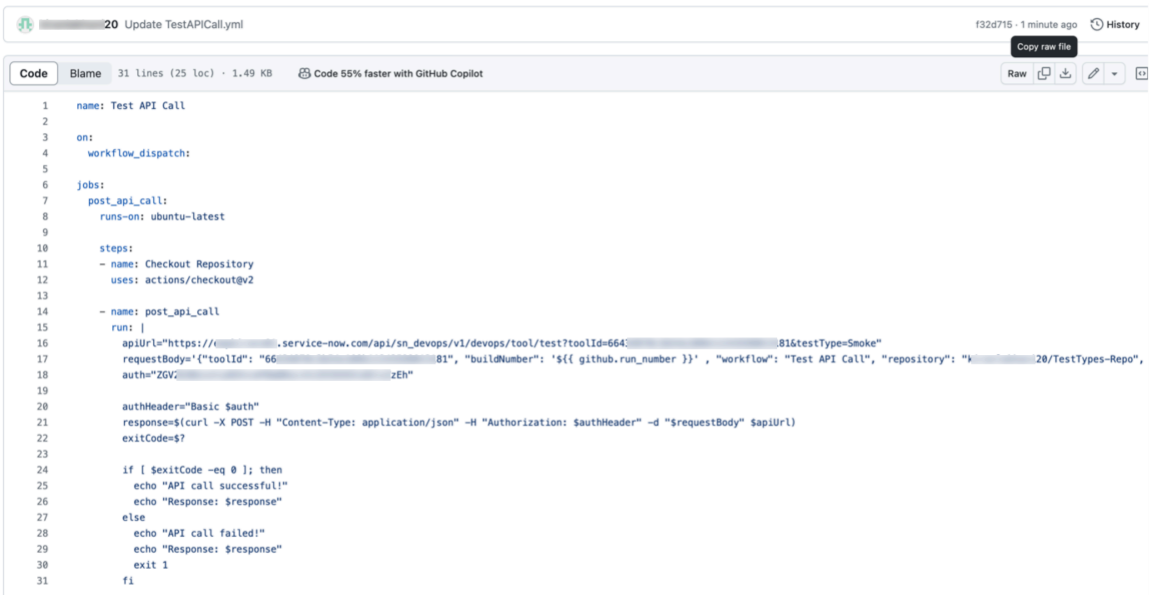
サンプルパイプライン:

```
name: Test API Call

on:
 workflow_dispatch:

jobs:
 post_api_call:
  runs-on: ubuntu-latest

  steps:
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  - name: Checkout Repository
    uses: actions/checkout@v2

  - name: post_api_call
    run: |

apiUrl="https://
<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolI
D>&testType=<test_type>"
      requestBody='{"toolId": "<devops_ToolID>", "buildNumber": '${{ github.run_number }}' ,
"workflow": "Test API Call", "repository": "<your_GitHub_repository>",
"stageName":"post_api_call","pipelineName":"TestAPICall", "testType": "Smoke",
"buildNumber": '${{ github.run_number }}', "buildId": '${{ github.run_id }}' , "attemptNumber" :
'${{ github.run_attempt }}', "testSummaries": [{"name": "GitHub Test Summary
- smoke","passedTests": 1,"failedTests": 1,"skippedTests": 1,"ignoredTests":
0,"blockedTests": 1,"totalTests": 4,"startTime": "2023-12-14T23:31:31z","endTime":
"2023-12-14T23:31:31z","duration": 0.0,"testType": "Smoke", "suites": []}] }'
      auth="devops.integration.user:<password> in base64 encoded"

      authHeader="Basic $auth"
      response=$(curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -H "Authorization:
$authHeader" -d "$requestBody" $apiUrl)
      exitCode=$?

      if [ $exitCode -eq 0 ]; then
        echo "API call successful!"
        echo "Response: $response"
      else
        echo "API call failed!"
        echo "Response: $response"
        exit 1
      fi
```



Jenkins

Jenkinsパイプラインの場合は、ここに示す形式を使用して、さまざまなテストタイプの変更要求にテスト結果を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

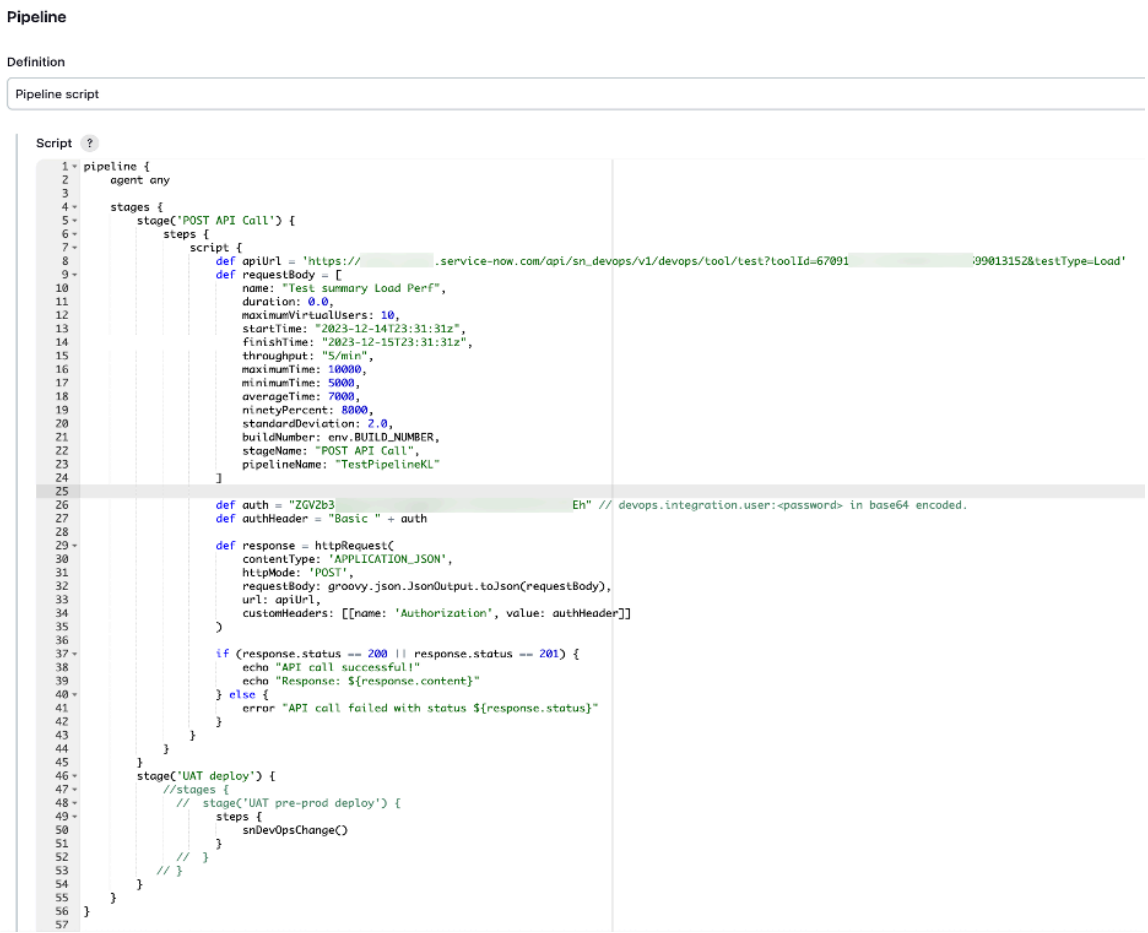
パフォーマンステストのパイプライン構成

サンプルパイプライン:

```
pipeline {
    agent any
    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devo
ps_ToolID>&testType=<performance_test_type>'
                    def requestBody = [
                        name: "Performance Load tests jenkins",
                        duration: 0.0,
                        maximumVirtualUsers: 10,
                        throughput: "6/min",
                        maximumTime: 1000,
                        minimumTime: 300,
                        averageTime: 700,
                        ninetyPercent: 600,
                        standardDeviation: 2.0,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                        finishTime: "2023-12-14T23:40:32z",
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "KLPerformanceTestPipeline"
                    ]
                    def auth = "<password>" // devops.integration.user:<password> in base64
 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth
                    def response = httpRequest(
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
                    )

                    if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status ${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
    }
}
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



他の機能テストと単体のテストのパイプライン構成

サンプルパイプライン:

```
pipeline {
   agent any

   stages {
      stage('POST API Call') {
         steps {
            script {
               def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devo
ps_ToolID>&testType=<test_type>'
               def requestBody = [
                  name: "Smoke tests",
                  duration: 0.0,
                  passedTests: 1,
                  failedTests: 1,
                  skippedTests: 1,
                  blockedTests: 1,
                  totalTests: 4,
                  startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                  buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                  stageName: "POST API Call",
                  pipelineName: "TestPipelineKL"
               ]
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            def auth = "<password>" // devops.integration.user:<password> in base64
encoded.
            def authHeader = "Basic " + auth

            def response = httpRequest(
                contentType: 'APPLICATION_JSON',
                httpMode: 'POST',
                requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                url: apiUrl,
                customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
            )

            if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                echo "API call successful!"
                echo "Response: ${response.content}"
            } else {
                error "API call failed with status ${response.status}"
            }
        }
    }
  }
}
```

Pipeline script

Script ?

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl = 'https://[redacted].service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=6709[redacted]52&testType=Smoke'
                    def requestBody = [
                        name: "Smoke tests",
                        duration: 0.0,
                        passedTests: 1,
                        failedTests: 1,
                        skippedTests: 1,
                        blockedTests: 1,
                        totalTests: 4,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                        finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "TestPipelineKL"
                    ]

                    def auth = "ZGV[redacted]Eh" // devops.integration.user:<password> in base64 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth

                    def response = httpRequest(
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
                    )

                    if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status ${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
        stage('UAT deploy') {
                    steps {
                        snDevOpsChange()
                    }
        }
    }
}
```

テスト **API** の制限事項

- 待機ロジックは処理されません。
- 再実行シナリオは処理できません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

添付ファイル **API** を使用して変更要求に添付ファイルを追加する

添付ファイル API を使用して、テストレポート XML を DevOps 変更要求に添付ファイルとして追加します。

API の詳細については、「 Attachment - POST /now/attachment/file 」を参照してください。

添付ファイルの API URL は次のとおりです。

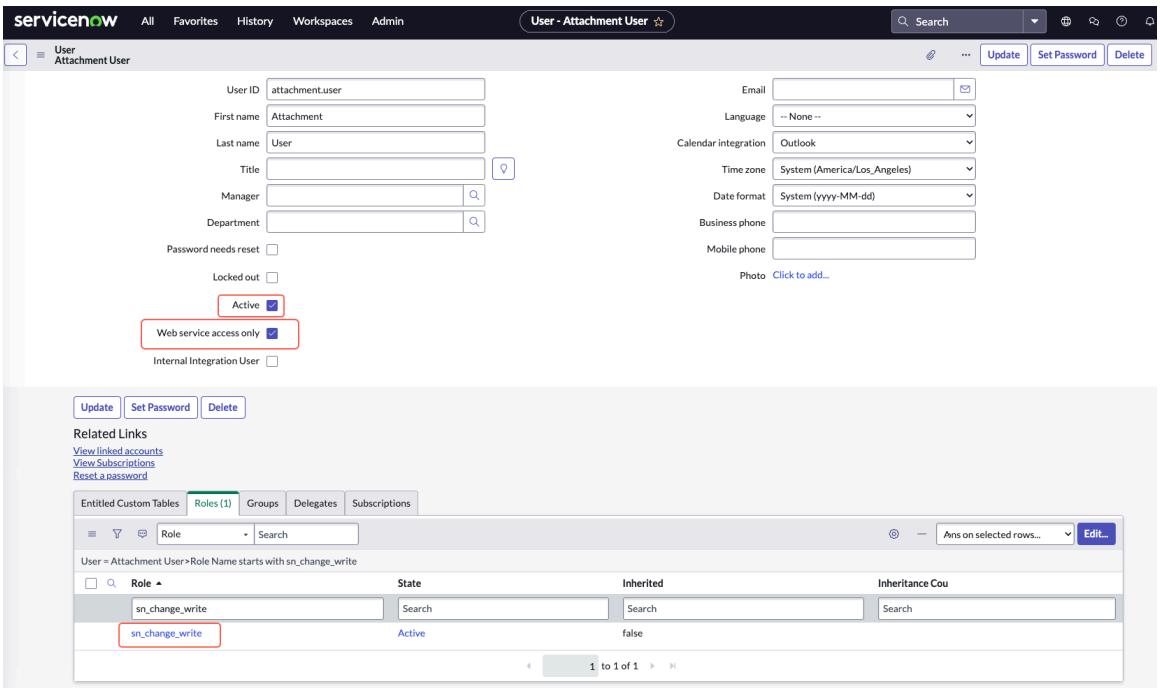
https://<your_instance>.service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=$(getServerChange.sys_id)&file_name=<attached_filename.xml>、ここで

- table_name = 'change_request'
- table_sys_id = <chg record sys_id>
- file_name = 添付ファイルの任意の名前

Azure DevOps

前提条件

- **[Web** サービスへのアクセスのみ] オプションを選択してアクティブなユーザーを作成します。ユーザーの作成方法については、「 Create a user 」を参照してください。
- ユーザーに ロール**sn_change_write** を割り当てます。ロールのアサイン方法については、「 Assign a role to a user 」を参照してください。



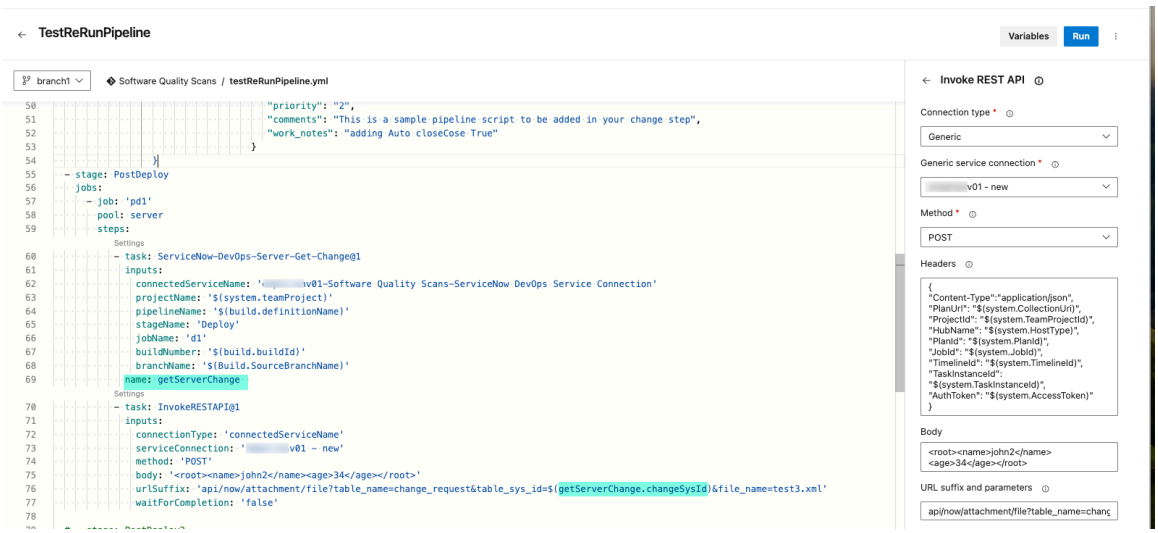
- システムプロパティ **sn_devops.enable_ado_generic_connection** を有効にする必要があります。
- Azure DevOpsプロジェクトを構成する際に、変更テーブルにアップロードするには、使用する汎用接続に**sn_change_write**ロールを持つユーザーが必要です。

Azure DevOpsパイプラインの場合は、ここに示す形式を使用して、変更要求に添付ファイルを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプルパイプライン:

```
stage: PostDeploy
    jobs:
      - job: 'pd1'
        pool: server
        steps:
          - task: ServiceNow-DevOps-Server-Get-Change@1
            inputs:
              connectedServiceName: 'v01-Software Quality Scans-ServiceNow DevOps Service
 Connection'
              projectName: '$(system.teamProject)'
              pipelineName: '$(build.definitionName)'
              stageName: 'Deploy'
              jobName: 'd1'
              buildNumber: '$(build.buildId)'
              branchName: '$(Build.SourceBranchName)'
            name: getServerChange
          - task: InvokeRESTAPI@1
            inputs:
              connectionType: 'connectedServiceName'
              serviceConnection: 'v01 - new'
              method: 'POST'
              body: '<root><name>john2</name><age>34</age></root>'
              urlSuffix:
 'api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=$(getServerChange.cha
ngeSysId)&file_name=test3.xml'
              waitForCompletion: 'false'
```



GitHub

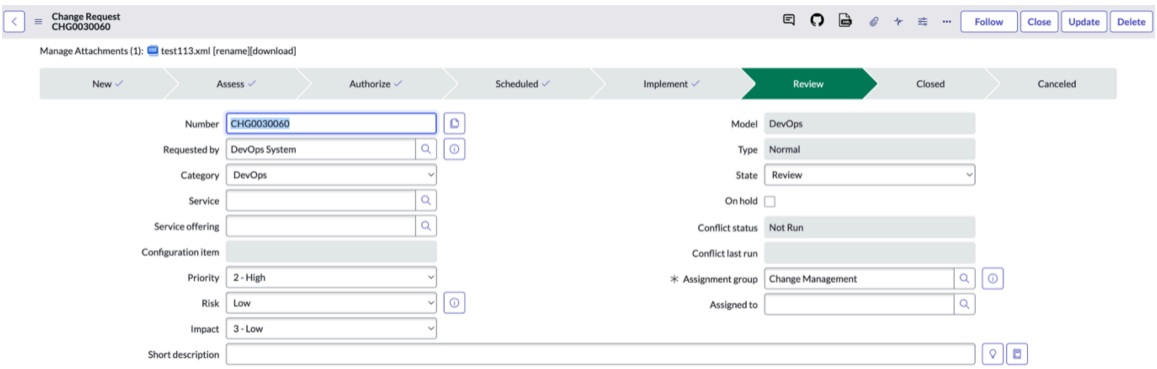
GitHubパイプラインの場合は、ここに示す形式を使用して、変更要求に添付ファイルを追加します。

サンプルパイプライン:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
change:
  needs: post_api_call
  runs-on: ubuntu-latest
  name: 'ServiceNow DevOps Change Automation'
  steps:
    - name: ServiceNow Change
      id: create_change
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@dev
      with:
        # Devops Integration Token
        devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
        # ServiceNow Instance URL
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        # Orchestration Tool Id
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
        # GitHub Context
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        # Display Name of the Job
        job-name: 'ServiceNow DevOps Change Automation'
        change-request: '{"attributes":{"chg_model":{"name":"DevOps"}, "requested_by":{"name": "DevOps System"},"assignment_group":{"name": "Change management"},"priority": "2","comments": "This is a sample pipeline script to be added in
        # change-request: '{"attributes":{"chg_model":{"name":"DevOp"}}}'
        # You can specify the requested_by attribute either with name or sys_id. Example: "requested_by":{"name": "Test User"} or "requested_by": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
        # You can specify the assignment_group attribute either with name or sys_id. Example: "assignment_group":{"name": "Change Approval Team"} or "assignment_group": "5f721d93c0a8010e015533746de18bf9"
        # start_date: Enter the planned start date
        # end_date: Enter the planned end date
        abortOnChangeCreationFailure: false

    - name: Output of ServiceNow DevOps Change Automation
      run: |
        # echo 'Output of ServiceNow DevOps Change Automation is change-request-number = ${{ steps.create_change.outputs.change-request-number }}' >> $GITHUB_OUTPUT
        echo 'Output of ServiceNow DevOps Change Automation is change-request-sys-id = ${{ steps.create_change.outputs.change-request-sys-id }}' >> $GITHUB_OUTPUT
        curl -X POST \
          -H "Authorization: Basic ZG                                    SE=" \
          -H "Content-Type: application/xml" \
          -d '<root><name>john2</name><age>34</age></root>' \
          "https://          .service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=${{ steps.create_change.outputs.change-request-sys-id }}&file_name=test113.xml"
```

Now インスタンスの変更要求フォームの添付ファイル:



Jenkins

Jenkinsパイプラインの場合は、ここに示す形式を使用して、変更要求に添付ファイルを追加します。

サンプルパイプライン:

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devo
ps_ToolId>&testType=Smoke'
                    def requestBody = [
                        name: "Smoke tests",
                        duration: 0.0,
                        passedTests: 1,
                        failedTests: 1,
                        skippedTests: 1,
                        blockedTests: 1,
                        totalTests: 4,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                     finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                stageName: "POST API Call",
                pipelineName: "TestPipelineKL"
            ]

            def auth = "<password>" // devops.integration.user:<password> in base64
encoded.
            def authHeader = "Basic " + auth

            def response = httpRequest(
                contentType: 'APPLICATION_JSON',
                httpMode: 'POST',
                requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                url: apiUrl,
                customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
            )

            if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                echo "API call successful!"
                echo "Response: ${response.content}"
            } else {
                error "API call failed with status ${response.status}"
            }
        }
    }
    stage('UAT deploy') {
            steps {
                script {
                    def chg_output = snDevOpsChange()
                    def changeRequestNumber = snDevOpsGetChangeNumber(changeDetails:
"""{"build_number":"${env.BUILD_NUMBER}", "pipeline_name": "TestPipelineKL",
"stage_name": "UAT deploy"}""")
                    echo "${changeRequestNumber}"
                    echo "Output of snDevOpsChange(): ${chg_output}"
                }
            }
    }
    stage('Example') {
        steps {
            script {
                def API_URL =
'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/devops/orchestration/changeIn
fo?pipelineName=TestPipelineKL&toolId=<devops_ToolId>&buildNumber=' +
env.BUILD_NUMBER + '&stageName=UAT%20deploy'
                def AUTH = 'Basic <password>'
                // Call the API
                def response = sh(script: "curl -X GET -H 'Authorization: ${AUTH}' -H
'Content-Type: application/json' '${API_URL}'", returnStdout: true).trim()
                echo "Response: ${response}"

                // Store the JSON response into a variable
                def slurper = new groovy.json.JsonSlurper()
                def jsonResponse = slurper.parseText(response)
                echo "Stored JSON Response: ${jsonResponse}"

                // Store the specific field value from JSON response into a variable
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                def changeId = jsonResponse.result.sys_id
                echo "Change ID: ${changeId}"

                // Call the second API to post attachment
                def xmlData = '<root><name>john2</name><age>34</age></root>'
                def AUTH2 = 'Basic <password>='
                def postResponse = sh(script: "curl -X POST -H 'Authorization:
 ${AUTH2}' -H 'Content-Type: application/xml' -d '${xmlData}'
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_req
uest&table_sys_id=${changeId}&file_name=test10111.xml'", returnStdout: true).trim()
            }
        }
    }
  }
}
```

添付ファイル **API** の制限事項

- 添付ファイルの xml ファイルのテキスト サイズは、オーケストレーション ツールで許容範囲内である必要があります。
- Azure DevOpsの場合、ファイルを変更レコードにアップロードするために、添付ファイル API の認証に*sn_change_write*ロールが必要です。

DevOps ユーザー作成セキュリティツール統合

DevOps 変更速度管理では、ベースシステムでサポートされていない追加のセキュリティツールを統合できます。

ユーザー作成のセキュリティツールを構成

CI/CD パイプラインと統合されたカスタムセキュリティツールを DevOps チェンジベロシティ に接続して、セキュリティスキャン結果を取得します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
アプリケーション脆弱性統合を作成するには、「 アプリケーション脆弱性対応を使用して DevOps を構成し、CI/CD パイプラインの可視化を高める [KB1441741] 」イネーブルメントガイドの手順に従ってください。これは、DevOps 変更速度管理からカスタムセキュリティツールをオンボーディングするために必要な前提条件セットアップです。

必要なロール：

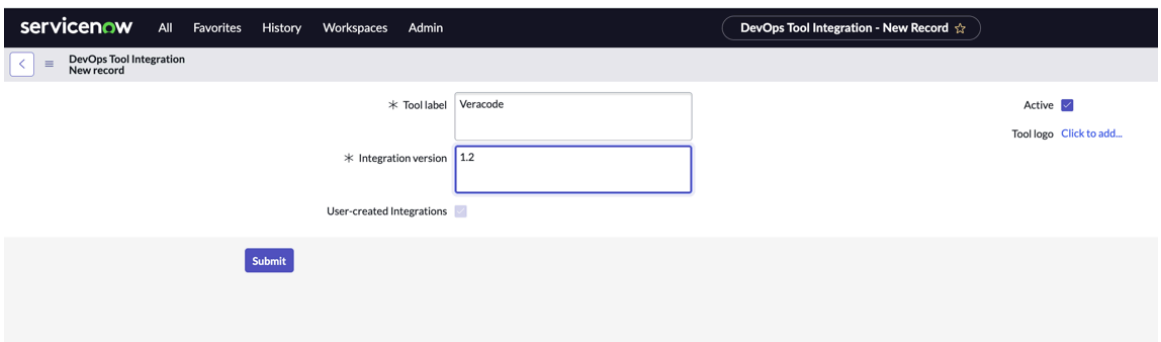
- スコープ対象アプリの開発者ロール
- DevOps アドミンロール

注:
統合をスコープ対象アプリとして作成する場合、システムアドミニストレーターはこれらのロールを統合開発者にアサインして、統合開発者が特定のスコープのツール統合と統合機能レコードを作成できるようにする必要があります。

手順

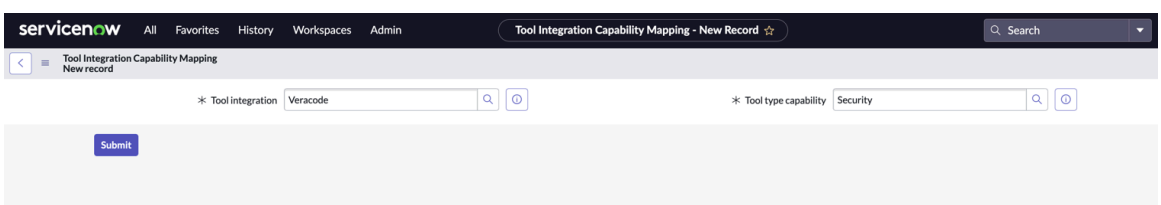
1. **[DevOps >**統合] **>** [ツール統合] に移動し、統合するツールを定義するレコードを作成します。
2. 新規 を選択し、フォームフィールドに次の値を入力します。

フィールド	値
ツールラベル	ツール統合の名前。
統合バージョン	ツール統合のバージョン。



3. [**Submit** (送信)] を選択します。
4. 新しく作成されたツール統合を開き、[ツール統合機能マッピング] 関連リストに移動します。
5. 新規 を選択し、フォームフィールドに次の値を入力します。

フィールド	値
ツール統合	サンプルツール
ツールタイプの機能	Security (セキュリティ)



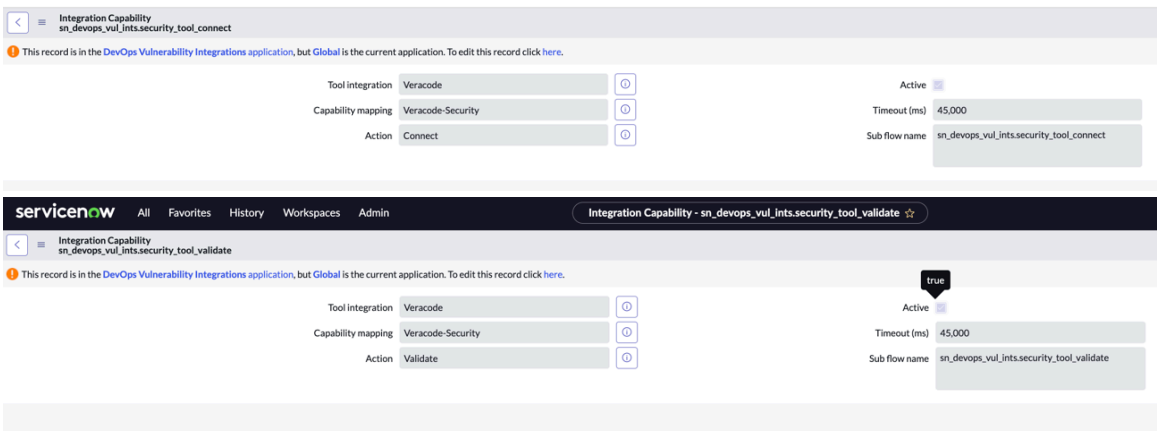
6. [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [統合機能] 関連リストに移動し、[新規] を選択します。
8. フォームフィールドに次の値を入力して、 コネクト レコードと 検証 レコードを作成します。

フィールド	値
ツール統合	サンプルコードツール
機能マッピング	ステップ 6 で作成された機能マッピングレコード。
アクション	コネクト **注:** ツールアクションレコードを編集しないでください。
アクティブ	選択済み
タイムアウト (ミリ秒)	対応するサブフローのタイムアウト。サブフローの実行がこの値を超えると、タイムアウト例外が発生します。値はミリ秒 (ms) 単位です。デフォルトは 45,000 (45 秒) です。
サブフロー名	○ コネクトの場合:sn_devops_vul_ints.security_tool_connect ○ 検証:sn_devops_vul_ints.security_tool_validate
ドメイン	グローバル



9. 新しく作成されたツール統合レコードを開き、[>フォームレイアウトの構成] に移動して、[**SecOps** ソース統合] フィールドと [統合ハンドラー名] フィールドをフォームに追加します。ツール統合フォームで、これらのフィールドに次の値を入力します。
   - SecOps ソース統合:[構成] ページ の説明に従って、サードパーティ統合 (sn_sec_int_integration) テーブルで作成されたソース統合を選択します > CI /CD パイプラインの可視化を向上させるために、「アプリケーション脆弱性対応を使用して DevOps を構成する 」の構成セクションを作成する手順 [KB1441741] イネーブルメントガイド。
   - 統合ハンドラー名:sn_devops_vul_ints。DevOpsSecurityToolIntegrationHandler
10. 次で説明されているように、「ツール統合名」DevOps 統合 (例:Veracode DevOps Integration) がアプリケーション脆弱性統合 (sn_vul_app_integration) テーブルに作成され、サードパーティ統合 (sn_sec_int_integration) テーブルに作成されたソース統合にマッピングされていることを

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

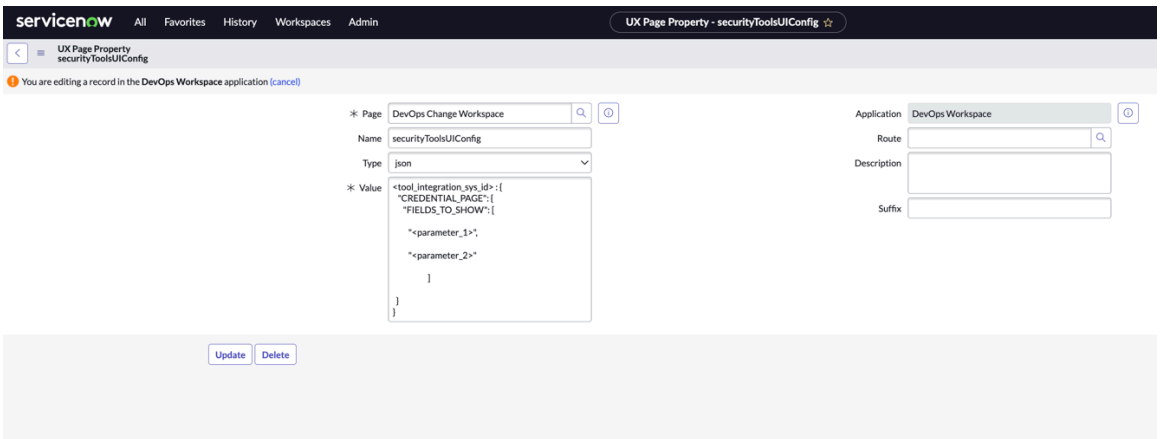
確認します [構成] ページ > 構成を作成する手順 CI/CD パイプラインの可視化を向上させるためにアプリケーション脆弱性対応を使用して DevOps を構成する [KB1441741] イネーブルメントガイドのセクション。

次のタスク

デフォルトでは、ワークスペースからツールをオンボーディングする場合は、「 アプリケーション脆弱性対応を使用して DevOps を構成して CI/CD パイプラインの可視化を高める [KB1441741] 」有効化ガイドの [構成] ページセクションで定義されている必須フィールドに入力する必要があります。すべての必須フィールドが認証情報フィールドではありません。ベースシステムでは、認証情報の更新中にすべての必須フィールドが表示されます。認証情報の有効期限が切れたときにこのツールの認証情報を更新する場合は、一部の必須フィールドに入力する必要はありません。[認証情報を更新] ページに表示する必須フィールドを設定するには、次の手順を実行します。

1. **Now Experience** フレームワーク>エクスペリエンスに移動します。
2. **[DevOps Change Workspace]** を選択します。
3. [ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] 関連リストで、[**securityToolsUIConfig**] を選択します。
4. 次のエントリを JSON に追加します。

```
<tool_integration_sys_id> : {
  "CREDENTIAL_PAGE": {
    "FIELDS_TO_SHOW": [
        "<parameter_1>",
        "<parameter_2>"
            ]
 }
}
```



セキュリティツールとのデータ連携 **GitLab**

ベースシステムでサポートされていない GitLab のセキュリティツールを構成します。

始める前に

必要なロール:sn_devops.admin

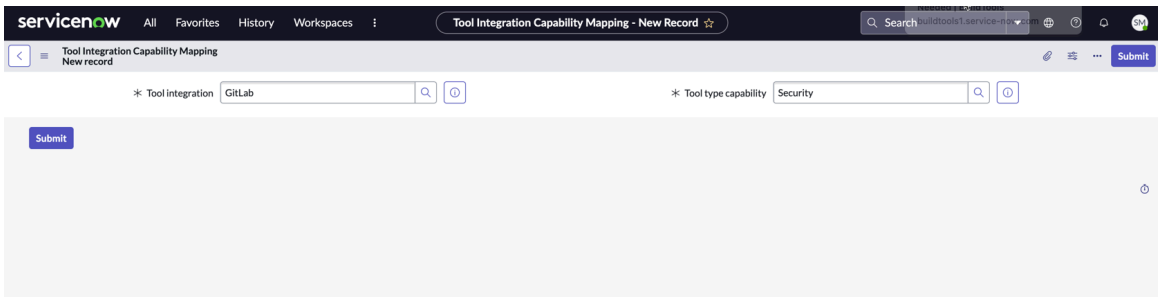
手順

1. 次のように移動する。 **DevOps >**統合 **>** ツール統合 をクリックし、GitLab オーケストレーションツールデータ連携レコードを開きます。
2. [ツール統合機能マッピング] 関連リストに移動します。
3. 新規 を選択し、フォームフィールドに次の値を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

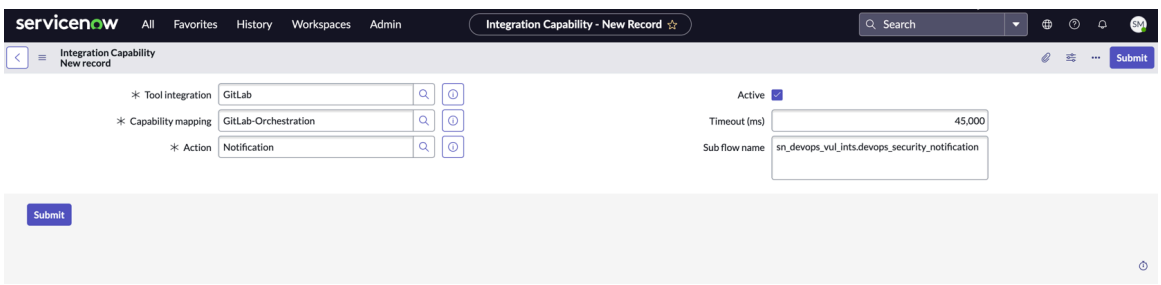
自動翻訳

フィールド	値
ツール統合	GitLab
ツールタイプの機能	Security (セキュリティ)



4. [**Submit** (送信)] を選択します。
5. [統合機能] 関連リストに移動し、[新規] を選択します。
6. フォームフィールドに次の値を入力します。

フィールド	値
ツール統合	GitLab
機能マッピング	ステップ 4 で作成された機能マッピングレコード。
アクション	通知 **注:** ツールアクションレコードを編集しないでください。
アクティブ	選択済み
タイムアウト (ミリ秒)	対応するサブフローのタイムアウト。サブフローの実行がこの値を超えると、タイムアウト例外が発生します。値はミリ秒 (ms) 単位です。デフォルトは 45,000 (45 秒) です。
サブフロー名	sn_devops_vul_ints.devops_security_notification
ドメイン	グローバル



注:
セキュリティツールを GitLab と統合するには、 *`BR Seeded tool integrations not editable`* ビジネスルールを非アクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [システム定義] > [スクリプトインクルード] に移動し、*DevOpsGitLabIntegrationHandler*スクリプトを検索して、*sn_devops_ints.DevOpsGitLabIntegrationHandler* スクリプトインクルードを変更します。

   a. GitLab パイプラインからのセキュリティスキャン結果を処理するように handleEvent メソッドを変更します。GitLab パイプラインのセキュリティステージ名が、handleEvent メソッドの VERACODE_STAGE_NAME、CMARX_ONE_STAGE_NAME、または CMARX_SAST_STAGE_NAME 変数で更新する名前と同じであることを確認します。handleEvent メソッドのコードを次のコードスニペットに置き換えます。

```
handleEvent: function(eventGr) {
  try {
     var renameHandler = new sn_devops.DevOpsPipelineRenameHandler(this.refTable,
this.appContext, this.relatedRecord);
     renameHandler.handlePipelineRename(eventGr);
     var payload = JSON.parse(eventGr.getValue("original_payload"));
     this._logger.debug("typeof payload >>" + typeof payload);
     if (!gs.nil(payload) && typeof payload === 'object') {
        var status = this.getTaskExecutionStatus(payload);
        this._logger.debug("Task Execution status -> " + status);
        if (gs.nil(status))
           this.updateInboundEvent(eventGr, {
              processing_details: gs.getMessage('Task execution status [{0}] is not handled',
payload.build_status),
              state:
sn_devops.DevOpsCommonConstants.INBOUND_EVENT_STATE_IGNORED
           });
        else {
           // create fake start event for cancelled job
           if (status == 'cancelled') {
              this.createFakeEvent(eventGr, payload, 'running');
           }
           var normalizedObject = {};
           normalizedObject.taskExecution = this.getTaskExecutionObject(eventGr,
payload, status);
           normalizedObject.orchestrationTask =
this.getOrchestrationTaskObject(normalizedObject.taskExecution, payload);
           normalizedObject.callback =
this.getCallbackObject(normalizedObject.taskExecution, payload);
           var devopsUtil = new sn_devops.DevOpsUtil(this.refTable, this.appContext,
this.relatedRecord);
           normalizedObject =
devopsUtil.schemaValidationForTransformedPayload(normalizedObject);
           var VERACODE_STAGE_NAME = 'SN_VERACODE';
           var CMARX_ONE_STAGE_NAME = 'SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME';
           var CMARX_SAST_STAGE_NAME = 'SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME';
           if (!gs.nil(payload.build_stage) &&
              (
                 payload.build_stage == VERACODE_STAGE_NAME ||
                 payload.build_stage == CMARX_ONE_STAGE_NAME ||
                 payload.build_stage == CMARX_SAST_STAGE_NAME
              )
              && this.isCompleted(normalizedObject.taskExecution)) {
              var queryParams =
sn_devops.DevOpsQueryParamsHelper.convertToSingular(JSON.parse(eventGr.getValue('q
uery_params')));
              if (gs.nil(normalizedObject.taskExecution.securityScan)) {
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                normalizedObject.taskExecution.securityScan = {
                    securityScanSummaryCount: 0
                };
            }
            normalizedObject.taskExecution.securityScan.securityScanSummaryCount +=
 1;
        }
        this._logger.debug("Normalized Object: " + JSON.stringify(normalizedObject));
        return JSON.stringify(normalizedObject);
      }
    } else
      this.updateInboundEvent(eventGr, {
        processing_details: gs.getMessage('Payload is missing or invalid'),
        state: sn_devops.DevOpsCommonConstants.INBOUND_EVENT_STATE_ERROR
      });
  } catch (error) {
    throw sn_devops.DevOpsErrorHelper.createDevOpsScriptIncludeError(error,
 sn_devops_ints.DevOpsIntegrationsCommonMessages.GITLAB_INBOUND_EVENT_PROCE
SS_ISSUE, "DevOpsGitLabIntegrationHandler.handleEvent", "handleEvent");
  }
},
```

次の例では、GitLab パイプラインは、セキュリティステージ名が handleEvent メソッドの VERACODE_STAGE_NAME、CMARX_ONE_STAGE_NAME、または CMARX_SAST_STAGE_NAME 変数とそれぞれ同じであることを示しています。

VERACODE_STAGE_NAME は Veracode 用です。

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_VERACODE
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_VERACODE
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/security?toolId=<gi
tlab_tool_sys_id> " \
        --request POST \
        --header "Accept:application/json" \
        --header "Content-Type:application/json" \
        --data "{
            \"pipelineInfo\": {
              \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
              \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
          },
          \"securityResultAttributes\": {
           \"scanner\": \"Veracode\",
           \"applicationName\": \"Application\"
          }
         }" \
      --user 'devops.system':'password'
```

CMARX_ONE_STAGE_NAMEはCheckmarx One用です。

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/security?toolId=<gi
tlab_tool_sys_id> " \
       --request POST \
       --header "Accept:application/json" \
       --header "Content-Type:application/json" \
       --data "{
            \"pipelineInfo\": {
             \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
             \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
            },
            \"securityResultAttributes\": {
             \"scanner\": \"Checkmarx One\",
             \"projectId\": \"projectId\",
             \"scanId\": \"scanId\",
            }
           }" \
       --user 'devops.system':'password'
```

CMARX_SAST_STAGE_NAMEはCheckmarx SAST用です。

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME
  - Deploy
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/security?toolId=<gi
tlab_tool_sys_id> " \
       --request POST \
       --header "Accept:application/json" \
       --header "Content-Type:application/json" \
       --data "{
            \"pipelineInfo\": {
              \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
              \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
            },
            \"securityResultAttributes\": {
              \"scanner\": \"Checkmarx\",
              \"projectId\": \"projectId\"
            }
          }" \
       --user 'devops.system':'password'
```

b. getPipelineWithSecurityEventPayload メソッドを DevOpsGitLabIntegrationHandler スクリプトに追加します。

```
getPipelineWithSecurityEventPayload: function(payload) {
       var gr = new GlideRecordSecure('sn_devops_task_execution');
       gr.addEncodedQuery("execution_url=" + payload.pipelineInfo.taskExecutionUrl);
       gr.query();
       var task = null;
       if (gr.next()) {
          task = gr;
       }
       if (gs.nil(task) || gs.nil(task.orchestration_task) || gs.nil(task.orchestration_task.step))
{
          throw "Pipeline Info not found";
       }
       var step = task.orchestration_task.step.getRefRecord();
       var pipelineDAO = new sn_devops.DevOpsPipelineDAO();
       var query = 'sys_id=' + step.pipeline;
       var pipeline = pipelineDAO.getLimitedRecordsByEncodedQuery(query);
       return pipeline;
    },
```

DevOps ユーザー作成オーケストレーションツール統合

ベースシステムでサポートされていないオーケストレーションツールと DevOps チェンジベロシティ を統合します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

組織が使用するオーケストレーションツールがベースシステムで提供されていない場合は、オーケストレーションツールの統合を独自に作成できます。統合を作成するには、2 つの方法があります。

- 変換スクリプトの使用。詳細については、Now Support ナレッジベース [KB1794252] の記事を参照してください。
- サブフローとアクションを使用する。詳細については、Now Support ナレッジベース [KB1638410] の記事を参照してください。

DevOpsツール統合の作成

DevOps ツール統合を作成するために、統合開発者は、 DevOps ツール統合設定と、ソースツールからデータを収集して変換するための ワークフロースタジオ サブフローを構成します。次に、DevOps アドミニストレーターが DevOps ツール接続を構成します。

始める前に

注:
統合をスコープ対象アプリとして作成する場合、システムアドミニストレーターはこれらのロールを統合開発者にアサインして、統合開発者が特定のスコープのツール統合と統合機能レコードを作成できるようにする必要があります。

- スコープ対象アプリの開発者ロール
- DevOps admin ロール

必要なロール:sn_devops.admin

このタスクについて

DevOpsツール統合手順を作成するには、統合開発者とDevOpsアドミンの両方が構成する必要があります。

- 統合開発者は、 DevOpsでツール統合レコード、 ワークフロースタジオ サブフロー、ツール機能マッピング、および統合機能レコードを DevOps で作成して、機能とアクションをマッピングします。

  注:
  通知、接続、および検出機能がサポートされています。

- DevOpsアドミンは、DevOps 接続 (計画またはコーディングツール) を設定し、Webhook と認証情報を使用してソースツールを構成します。

この手順では、 DevOps ツール統合を作成するための詳細なステップを示します。

手順

1. 統合開発者:
   ソースツールの統合機能とアクション、およびサブフローを構成します。

   a. 次のように移動する。 **DevOps** > 統合 > ツール統合 をクリックし、統合するツール (ソースツール) を定義するレコードを作成します。

      注:
      DevOps アプリケーションで提供されているツール統合レコードは編集しないでください。

      DevOps ツール統合

ツールラベル	サンプルコードツール

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テーブル	コードツール [sn_devops_tool]
パッケージ化可能な統合を使用する	選択済み
統合バージョン	1.0
アクティブ	選択済み

b. 次のように移動する。 **Flow Designer** > デザイナー をクリックし、統合するツール (ソースツール) からデータを収集して変換するための サブフローを作成します 。

> **注:**
> [別のユーザーとして実行] フィールドを [システムユーザー] に設定し、[入力 ラベル] を [現在の変数] に設定する必要があります。

通知サブフローのプロパティ

[Name (名前)]	コードツール通知
アプリケーション	サンプル統合アプリ
アクセス可能	「All application scopes (すべてのアプリケーションスコープ)」
説明	統合アプリ用のコードツール
実行方法	システムユーザー

サブフローには、API 呼び出しによる詳細データの取得や元のペイロードの変換が含まれている必要があります。変換されたペイロードを受信イベントレコードにコピーします。

> **注:**
> DevOps メインフローを編集しないでください。

c. 次のように移動する。 **DevOps** > 統合 > ツール機能のマッピング をクリックし、ツール統合レコードをツールタイプ機能にマッピングするレコードを作成します。

DevOps ツール機能のマッピング

ツール統合	サンプルツール
ツールタイプの機能	コード

d. 次のように移動する。 **DevOps** > 統合 > 統合機能 をクリックし、ツール機能マッピングのアクションを指定するレコードを作成します。

> **注:**
> DevOps アプリケーションで提供される統合機能レコードは編集しないでください。

DevOps 統合機能

ツール統合	サンプルコードツール
機能マッピング	サンプルコード ツールコード **注:** ツールタイプの機能レコードは編集しないでください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション	通知 **注:** ツールアクションレコードを編集しないでください。
アクティブ	選択済み
タイムアウト (ミリ秒)	対応するサブフローのタイムアウト。サブフローの実行がこの値を超えると、タイムアウト例外が発生します。 値はミリ秒 (ms) 単位です。デフォルトは 45,000 (45 秒) です。
サブフロー名	x_snc_sample_integ.code_tool_notification 名前には、実際のサブフロー名の前に、スコープ名とドット (.) がプリフィックスとして付きます。 たとえば、次のようになります。 ▪ `connect_code_tool` サブフロー ▪ `my_app_scope` スコープ このフィールドの値は `my_app_scope.connect_code_tool` です。 **注:** 通知機能の [サブフロー名] フィールドを空白のままにすると、通知のデフォルト処理が行われます。 「通知ツールの機能アクション」を参照してください。
ドメイン	グローバル

2. DevOps 管理者：

DevOps からソースツールへの接続を構成します。

a. ツールレコードには次のものが含まれている必要があります。
- 統合開発者が作成したツール統合レコードへの参照 ([ツール] フィールド内)
- ツールラベル
- 接続エイリアス (接続と資格情報)

b. DevOps計画立案ツールで作成された通知 (Webhook) を通知エンドポイントのソースツールサービスフックにコピーし、認証情報を devops.integration.user に設定します。

[受信イベント] リスト (**DevOps** > アドミニストレーション > 受信イベント) を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

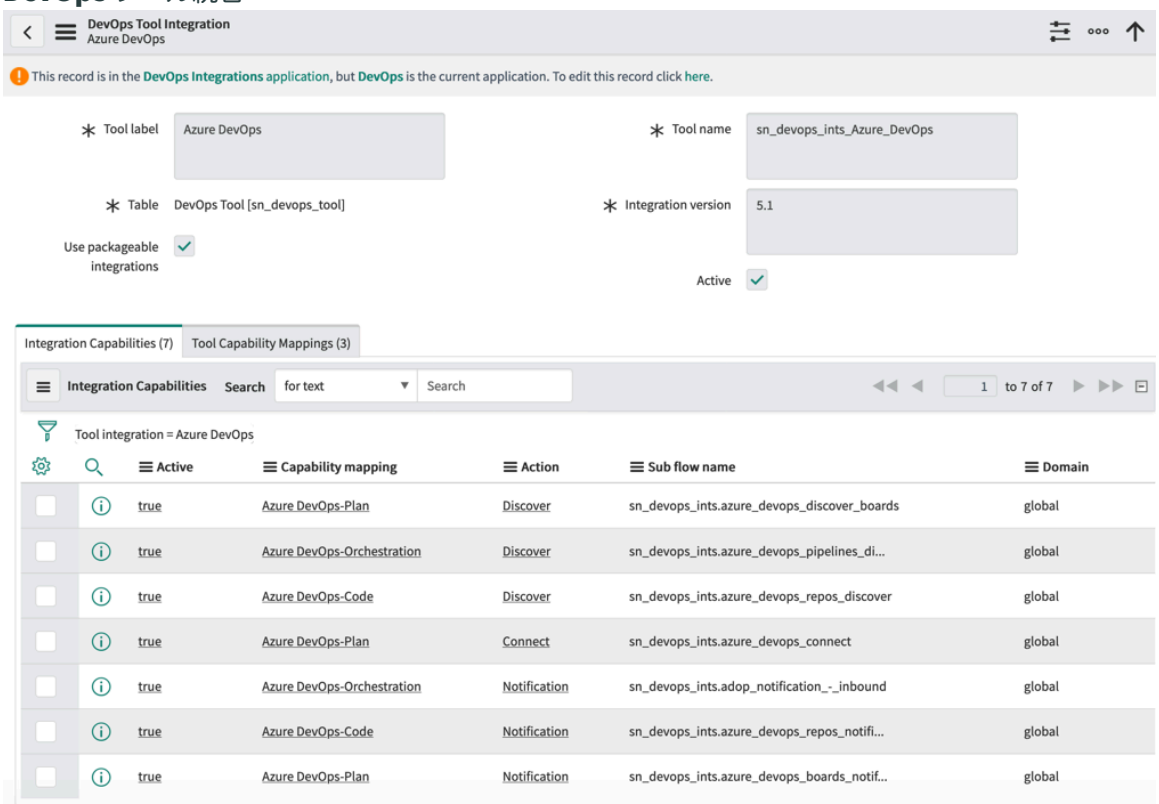
オブジェクトが DevOps Core テーブルに挿入されると、受信イベントレコードのステータスは [処理済み] に設定されます。イベント状況には、[新規]、[処理中]、[処理済み]、[不一致]、および [エラー] があります。

3. ツール統合レコードとサブフローが別のスコープで作成されている場合、 DevOps アドミンは、2 つの新しいクロススコープ権限レコードを作成して、アプリが受信イベントテーブルにアクセスできるようにする必要があります。
次のように移動する。 システムアプリケーション > アプリケーションのクロススコープアクセス
また、読み取りと書き込みのクロススコープ権限レコードを作成して、アプリが受信イベントテーブルにアクセスできるようにします。

フィールド	読み取り	書き込み
ソーススコープ	現在のアプリケーションに基づいて自動入力されます	
ターゲットスコープ	DevOps	
ターゲット名	sn_devops_inbound_event	
ターゲットタイプ	テーブル	
操作	読み取り	書き込み
ステータス	許可	

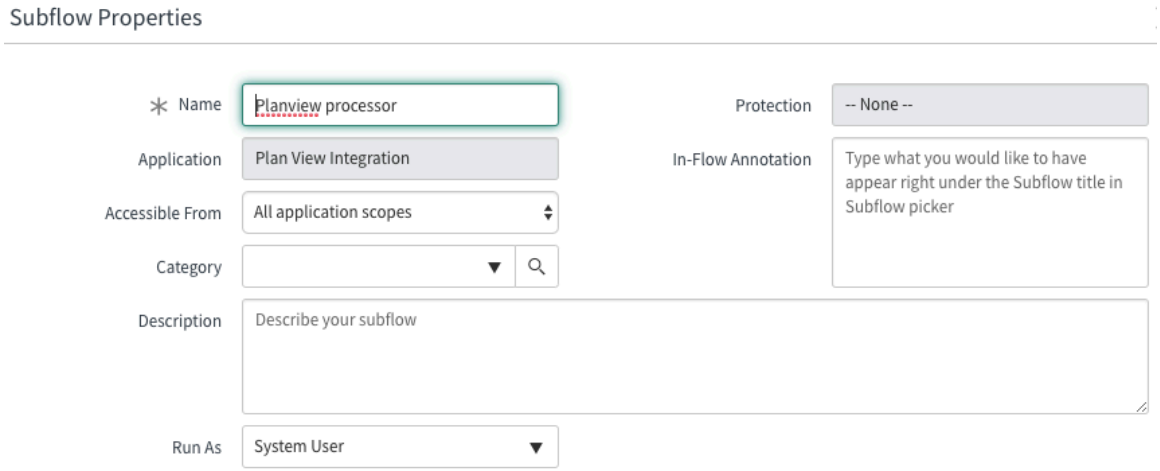
Example:

DevOps ツール統合

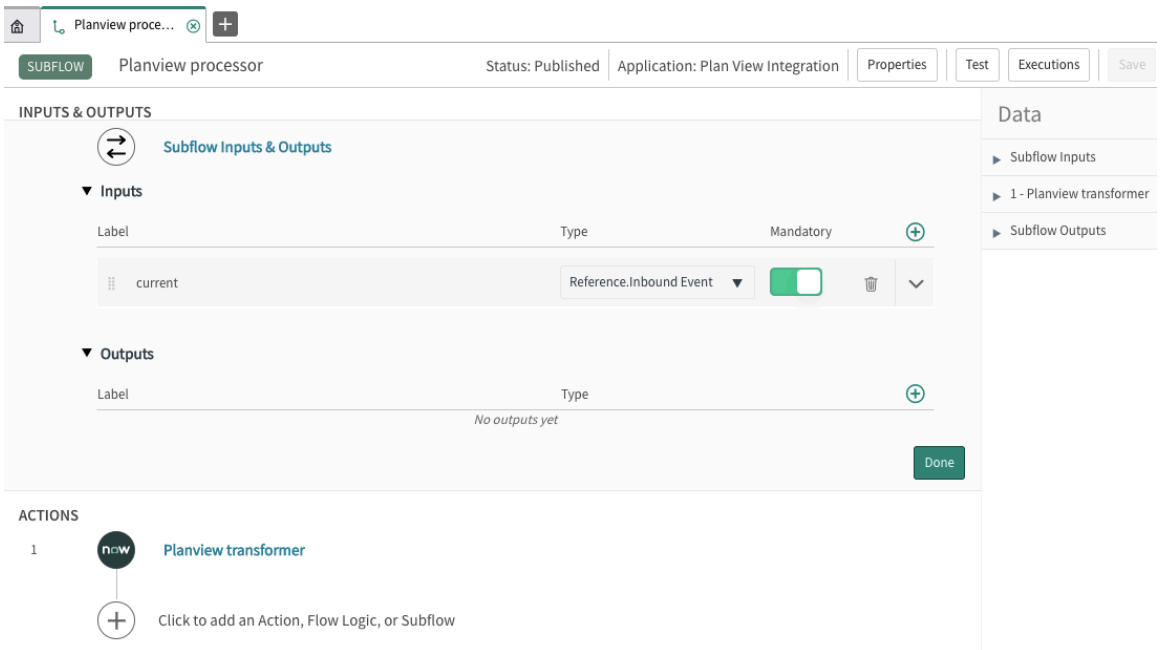


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

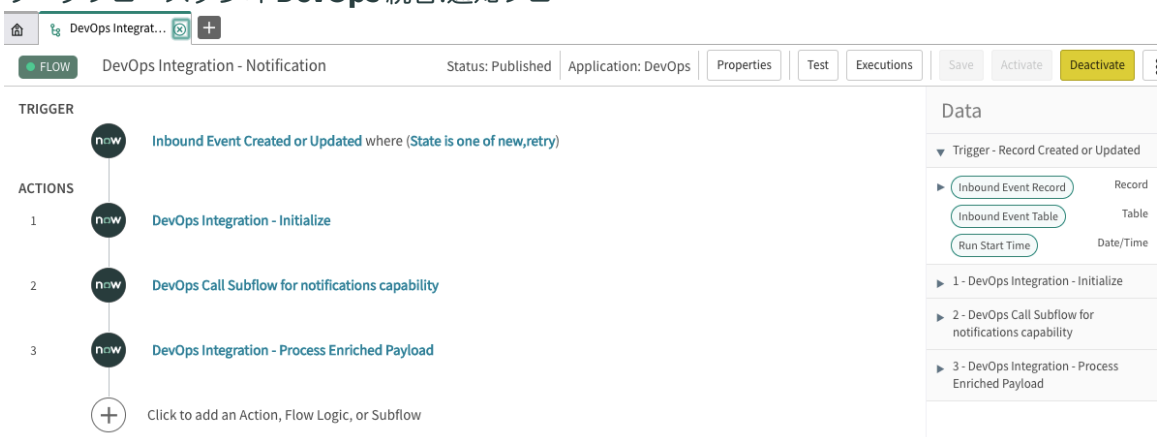
ワークフロースタジオ サブフローのプロパティ



ワークフロースタジオ サブフロー



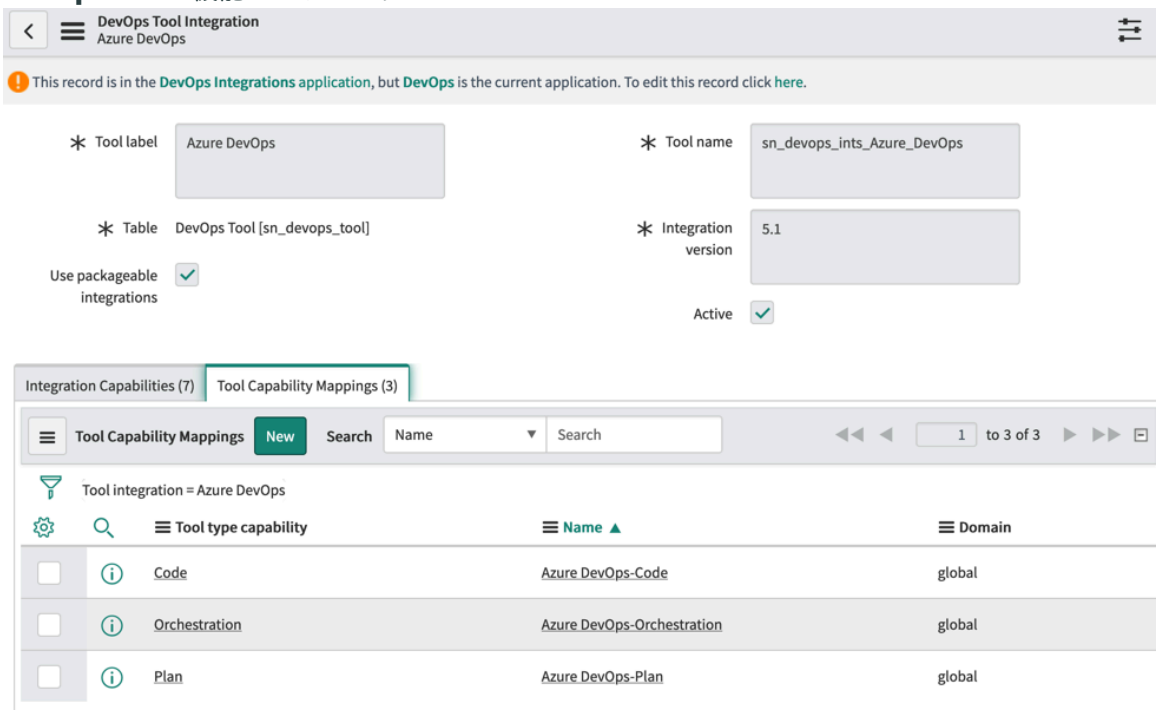
ワークフロースタジオ **DevOps** 統合:通知フロー



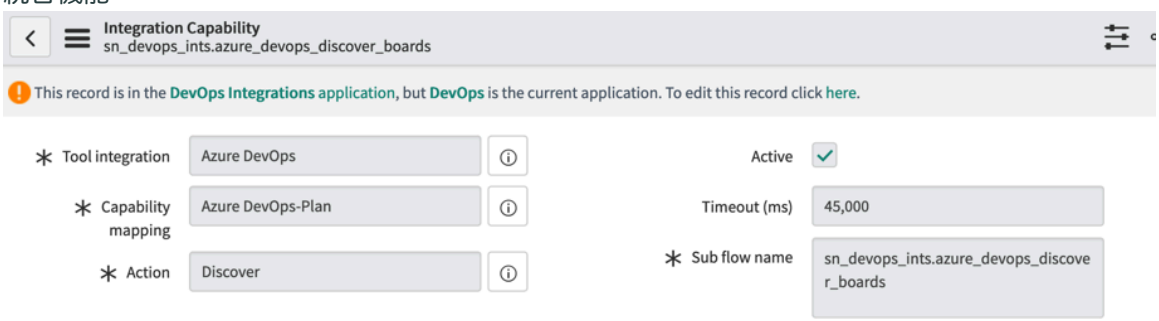
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

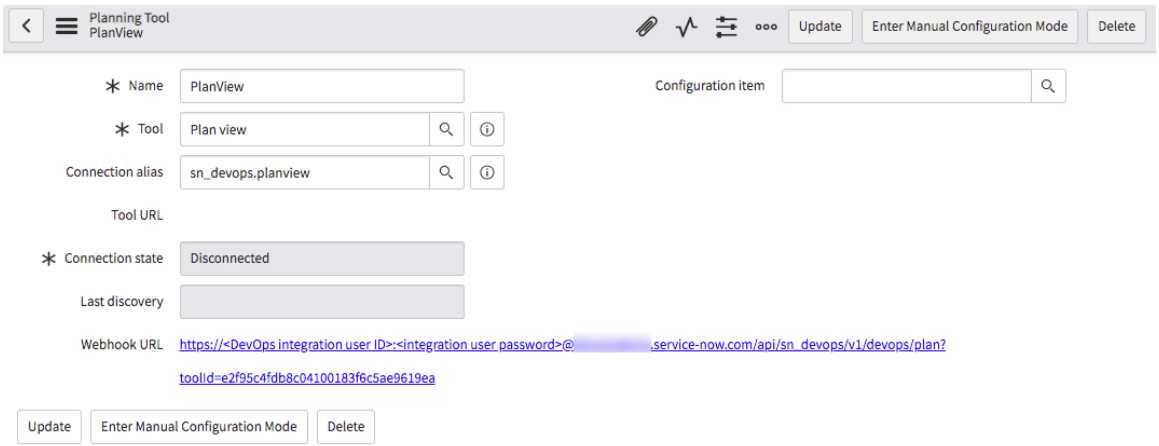
DevOps ツール機能のマッピング



統合機能



計画立案ツール



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クロススコープアクセスレコード (読み取りと書き込み)

DevOpsサブフローの作成

ユーザーが作成した統合の場合は、統合するツールからデータを収集して変換するための DevOps ワークフロースタジオ サブフローを作成します。

ServiceNow Flow Designer は、統合開発者が一連のアクションを使用してプロセスを自動化するために使用できる Now Platform 機能です。トリガー条件によってフローが開始され、変数によってアクション間で情報が渡されます。

サブフローの作成方法については、「 Flow Designer サブフロー 」を参照してください。

通知機能サブフロー

アイテム	予想値
入力	ラベル:current タイプ:Reference.Inbound イベント
出力	N/A (該当なし)

元のペイロードを変換し、最終的なペイロードを **[transformed_payload**] フィールドに保存します。

想定される標準 JSON 通知機能ペイロード:計画立案ツール

> **注:**
> JSON ペイロードのバージョン属性はオプションです。version 属性を指定しない場合でも、ペイロードは正常に処理されます。

```
{
  "id": "STR1234",
  "type": "Story",
  "shortDescription": "Planning API Spec",
  "state": "In-progress",
  "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
  "assignedTo": {
    "name": "Leo Neo",
    "userName": "lenn",
    "id": "3fa85f64-5717-4562-b3fc-2c963f66afa6",
    "email": "lenn@smithworksinc.com"
  },
// The Version attribute is optional
  "version": {
      "id": "REL1234",
      "shortDescription": "APIs Release",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
    "app": {
      "id": "PRODUCT1234",
      "shortDescription": "Mobile UI",
      "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
      "url": "https://jira.com/mycompany/browse/PRODUCT-125"
     },
    "url": "https://jira.com/mycompany/browse/REL-125"
  },
 "app": {
    "id": "PRODUCT1234",
    "shortDescription": "Mobile UI",
    "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
    "url": "https://jira.com/mycompany/browse/PRODUCT-125"
  },
 "url": "https://jira.com/mycompany/browse/HALOKEY-25"
}
```


想定される標準 JSON 通知機能ペイロード:コーディングツール


```
{
  "id": "3fa85f64-5717-4562-b3fc-2c963f66afa6",
  "url":
 "https://github.com/mycompany/mobileplatform/commit/3fa85f6457174562b3fc
2c963f66afa6",
  "committedDate": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
  "repository": {
    "name": "Platform-Mobile",
    "url": "https://github.com/mycompany/mobileplatform"
  },
 "branch": {
    "name": "master",
    "path": "refs/heads/master"
  },
  "committer": {
    "email": "lenn@smithworksinc.com"
  },
  "details": [
    {
      "additions": 0,
      "deletions": 0,
      "totalChanges": 0,
      "file": "src/test/java/com/mycompany/app/App.java",
      "action": "modified",
      "changes":
 "%40%40%20-30%2C6%20%2B30%2C18%20%40%40%20public%20void%20testAp
pConstructor%28%29%20%7B%0A%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%0A
%20%20%20%20%20%7D%0A%20%0A%2B%20%20%20%20%40Test%0A%2B
%20%20%20%20public%20void%20testDatabase%28%29%0A%2B
%20%20%20%20%7B%0A%2B%09%2F%2FThis%20is%20a%20test%20function%0A
%2B%20%20%20%20%20%20%20%20App.main%28null%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20try%20%7B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20assertEquals%28%22Hello%20W
orld%21%22%20%2B%20System.getProperty%28%22line.separator%22%29%2C%2
0outContent.toString%28%29%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%20catch%20%28AssertionError%20e%29%2
0%7B%0A%2B
```


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20fail%28%22%22message%22%20is%20not%20%22Hello%20World%21%22%22%29%3B%0A%2B%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%0A%2B%20%20%20%20%7D%0A%2B%0A%20%20%20%20%20%20%40Test%0A%20%20%20%20%20%20public%20void%20testAppMain%28%29%0A%20%20%20%20%20%20%7B"
    }
  ]
}
```

想定される標準 JSON 通知機能ペイロード:オーケストレーションツール

```
{
  "toolId": "bc1d9454dbdb0810ae77f3c61d9619d1",
  "buildNumber": "100",
  "nativeId": "HILR/Prod #100",
  "name": "HILR/Prod",
  "id": "HILR/Prod #100",
  "url":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build/results?buildId=100#Prod/",
  "isMultiBranch": "false",
  "orchestrationTaskUrl":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build?name=HILR#Prod",
  "orchestrationTaskName": "CorpSite-ADO/HILR#Prod",
  "upstreamTaskUrl":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build/results?buildId=100#UAT/",
  "upstreamId": "CorpSite-ADO/HILR#UAT",
  "result": "building",
  "startDateTime": "2020-03-20 22:59:27"
}
```

想定される標準 JSON 通知機能ペイロード:テストツール

機能的な：

```
{
"name": "CorpSite-selenium#55",
"duration": 78.802,
"passedTests": 4,
"failedTests": 0,
"skippedTests": 0,
"blockedTests": 0,
"totalTests": 4,
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"passingPercent": 100,


// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes
"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-selenium",
}
```

パフォーマンス：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
{
"name": "Performance Tests",
"url": "http://abc.com",
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"duration": 78.802,
"maximumVirtualUsers": "",
"throughput": "",
"maximumTime": "",
"minimumTime": "",
"averageTime": "",
"ninetyPercent": "",
"standardDeviation": "",

// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes
"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-Performance",
}
```

想定される標準 JSON 通知機能ペイロード:アーティファクトツール

パイプライン：

```
{
  "artifacts": [
    {
      "name": "acm.jar",
      "version": "1.82",
      "semanticVersion": "1.82.0",
      "repositoryName": "acm-repo"
    }
  ],
  "pipelineName": "testMultiBranch/master",
  "taskExecutionNumber": "82",
  "stageName": "buildmbmaster",
  "branchName": "master"
}
```

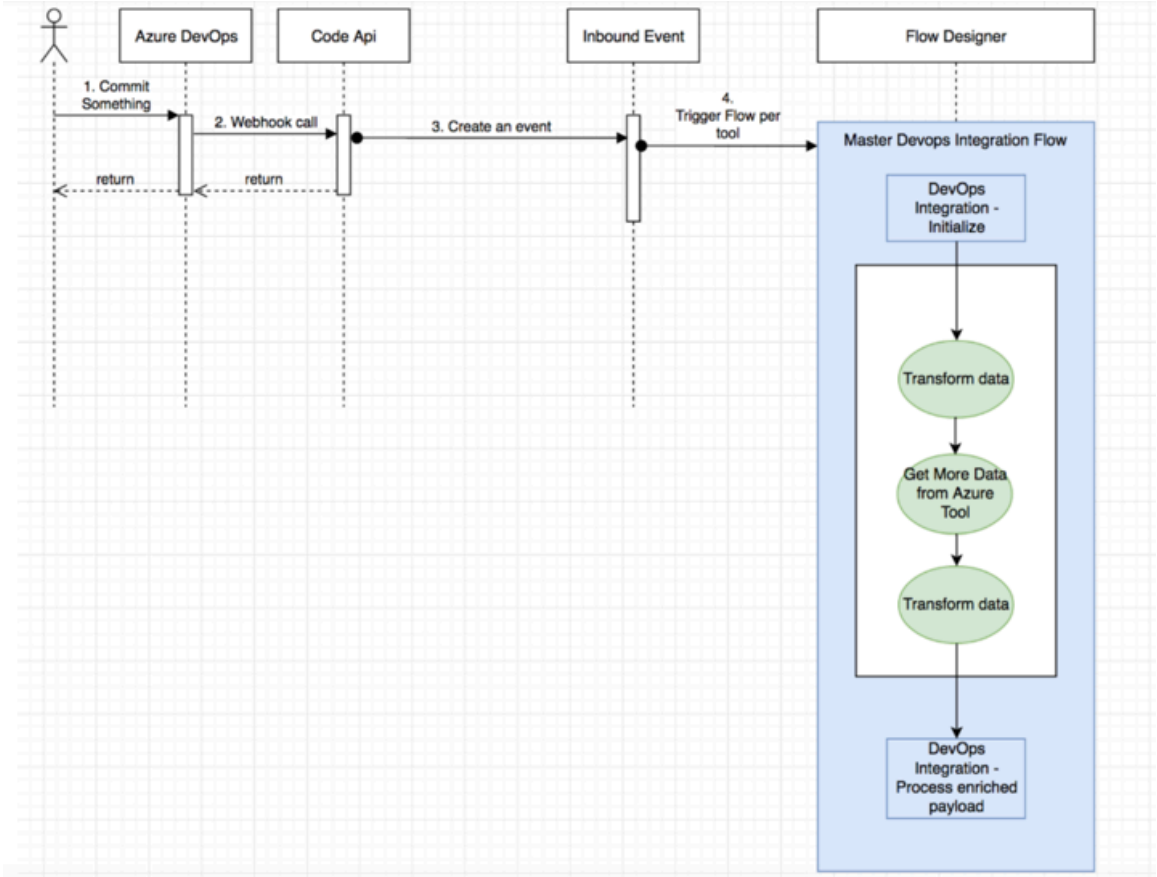
Jenkins Freestyle / Mavenプロジェクト:

```
{
  "artifacts": [
    {
      "name": "mav1.jar",
      "version": "1.11",
      "semanticVersion": "1.11.0",
      "repositoryName": "mav-repo"
    }
  ],
  "projectName": "maven-test-proj",
  "taskExecutionNumber": "11"
}
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps 通知機能のフロー図の例 - コーディングツール



コネクト機能サブフロー

コネクト機能がサポートされています。

アイテム	予想値
入力	ラベル:current タイプ:Reference.DevOps ツール [接続] ボタンアクションがクリックされたツールレコード。
出力 サブフロー出力 を参照してください。	• ラベル: connected ターゲット ツールへの接続の成功または失敗を示すフラグ (true/false)。 • ラベル:errormessage 接続エラーのフォームに表示される文字列メッセージ。接続が成功した場合、変数は空の文字列になります。

DevOpsツールフォームに表示された接続エラー:

接続失敗

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サブフローは正常に実行されましたが、接続を確立できませんでした。

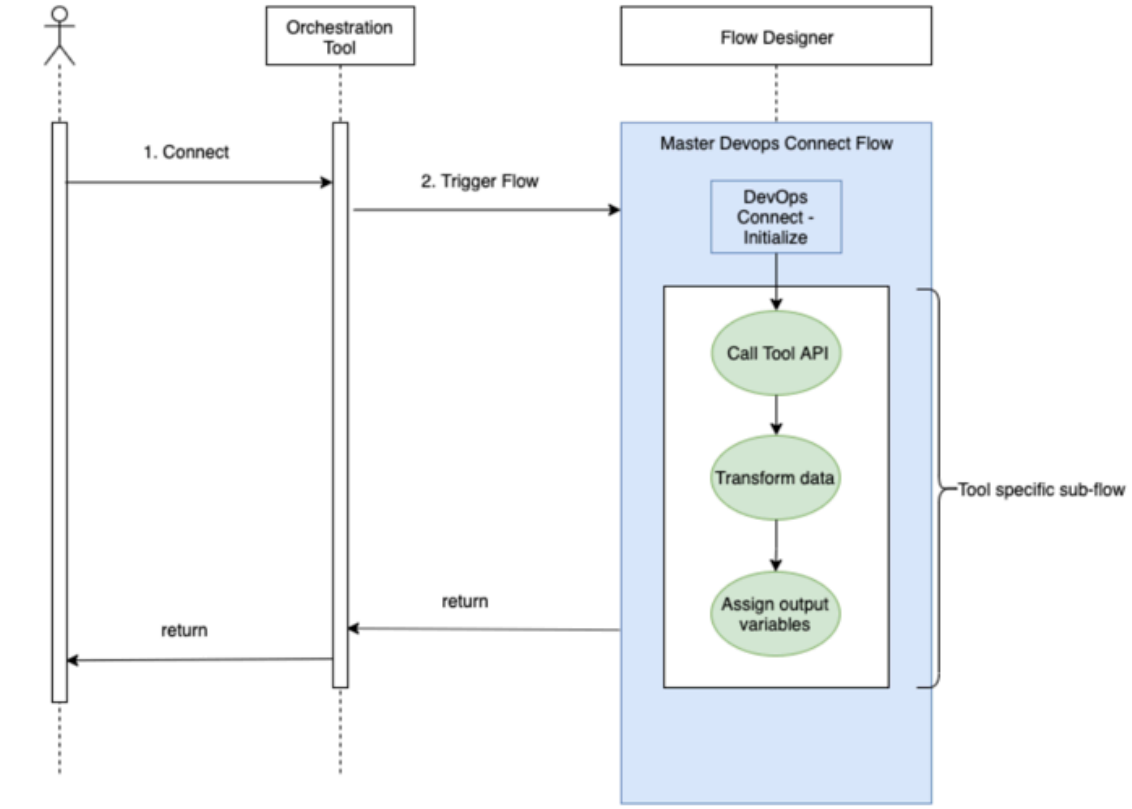
エラー:ツール固有の接続フローからエラーの詳細を取得できませんでした

不明な理由でサブフローの実行に失敗しました。

ツール接続ステータスの更新中にエラーが発生しました

connection_state属性は不明な理由で更新できませんでした。

DevOps コネクト機能のフロー図の例 - オーケストレーションツール



検出機能サブフロー

検出機能がサポートされています。

アイテム	予想値
入力	ラベル:current タイプ:Reference.DevOps ツール
出力 サブフロー出力 を参照してください。	ページネーションなし: ラベル: discoverpayload タイプ:JSON 文字列としてのオブジェクトのアレイ。 (JSON.stringify([{},{}])) ページネーションのない計画立案ツール:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイテム	予想値

	[
	{
	"id":"REL1234567",
	"name": "REL NUMBERS",
	
	"url":"https://
	jira.com/vult/browse/REL1234567",
	"nativeId":
	"1790e6cc-085b-4529-9cb8-47f393182226"
	},
	{
	"id":"TOR67",
	"name": "TOR 67",
	
	"url":"https://
	jira.com/welp/browse/TOR67",
	"nativeId":
	"482ce864-085b-4529-9cb8-47f393767eb2"
	}
	]
	ページネーションのないコーディングツール:
	[
	{
	"name": "nvm_repo",
	"url": "https://github.com/nvm_repo/"
	},
	{
	"name": "golang_util",
	"url": "https://github.com/golang_util/"
	}
	];
	ページネーションのないオーケストレーションツール:
	{
	"orchestrationTasks": [
	{
	"name": "Build_APC_1",
	"url":
	"https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",
	"projectName": "Build_APC_1"
	},
	{
	"name": "CI_CD_Jenkins",
	"url":
	"https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkins",
	"projectName": "CI_CD_Jenkins"
	},
	{
	"name": "CI_deploy",
	"url":
	"https://pt2.jenkins.com/job/CI_deploy",

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイテム	予想値

	"projectName": "CI_deploy"
	}
	],
	"pipelines": [
	{
	"name": "Build_APC_1",
	"url":
	"https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",
	"projectName": "Build_APC_1"
	},
	{
	"name": "CI_CD_Jenkins",
	"url":
	"https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkins",
	"projectName": "CI_CD_Jenkins"
	},
	{
	"name": "CI_deploy",
	"url":
	"https://pt2.jenkins.com/job/CI_deploy",
	"projectName": "CI_deploy"
	}
	]
	}
	
	ページネーションあり:
	
	ラベル: discoverpayload
	
	タイプ:JSON 文字列としてのオブジェクトのアレイ。
	
	(JSON.stringify([{},{}]))
	
	サンプル JSON 形式:
	
	"pageInfo" : {
	"isLastPage" : true,
	"discoverPayload" : {},
	“pageDetails” : {}
	}
	
	ページネーション付きの計画立案ツール:
	
	{
	"pageInfo": {
	"isLastPage": false,
	"discoverPayload": [
	{
	"id":"REL1234567",
	"name": "REL NUMBERS",
	
	"url":"https://
	jira.com/vult/browse/REL1234567",
	"nativeId":
	"1790e6cc-085b-4529-9cb8-47f393182226"

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイテム	予想値

	<pre>},
	{
	"id":"TOR67",
	"name": "TOR 67",
	
	"url":"https://
	jira.com/welp/browse/TOR67",
	"nativeId":
	"482ce864-085b-4529-9cb8-47f393767eb2"
	}
	],
	"pageDetails": {
	"curPage" : 1,
	"nextPage": 2
	}
	}
	}</pre>
	ページネーションを使用したコーディングツール:
	<pre>{
	"pageInfo": {
	"isLastPage": false,
	"discoverPayload": [
	{
	"name": "nvm_repo",
	"url":
	"https://github.com/nvm_repo/"
	},
	{
	"name": "golang_util",
	"url":
	"https://github.com/golang_util/"
	}
	],
	"pageDetails": {
	"curPage" : 1,
	"nextPage": 2
	}
	}
	}</pre>
	ページネーションを使用したオーケストレーションツール:
	<pre>{
	"pageInfo": {
	"isLastPage": false,
	"discoverPayload": {
	"orchestrationTasks": [
	{
	"name": "Build_APC_1",
	"url":
	"https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",
	"projectName": "Build_APC_1"</pre>

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイテム	予想値

	},
	{
	"name": "CI_CD_Jenkins",
	"url":
	"https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkins",
	"projectName": "CI_CD_Jenkins"
	}
	],
	"pipelines": [
	{
	"name": "Build_APC_1",
	"url":
	"https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",
	"projectName": "Build_APC_1"
	}
	]
	},
	"pageDetails": {
	"curPage" : 1,
	"nextPage": 2
	}
	}
	}

検出メインフローは、インポート要求レコードの作成時にトリガーされます。インポート要求には、次の状況とメッセージがあります。

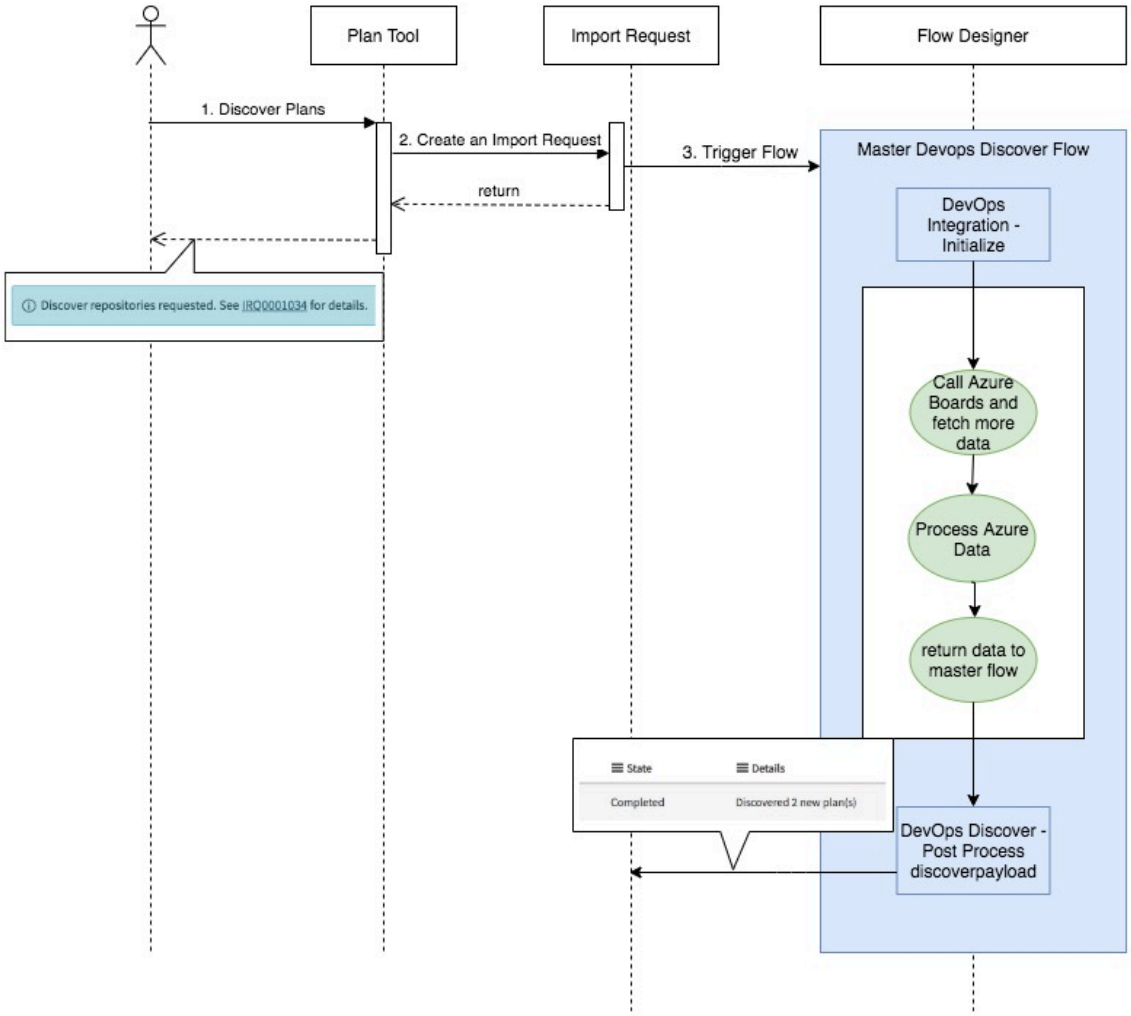
状況	メッセージ
要求済み	--
処理中	--
完了	<番号> オブジェクトが更新されました 無効な toolId を持つ <number> オブジェクトが見つかりました <number> オブジェクトが見つかりました。検証に失敗しました
エラー	• サブフローからペイロード文字列を解析できません • discoverpayload はオブジェクトのアレイであることが想定されています • ImportRequest レコードには、ツールテーブルへの参照がありません
一時停止	--
キャンセル済み	--

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状況	メッセージ
不一致	--

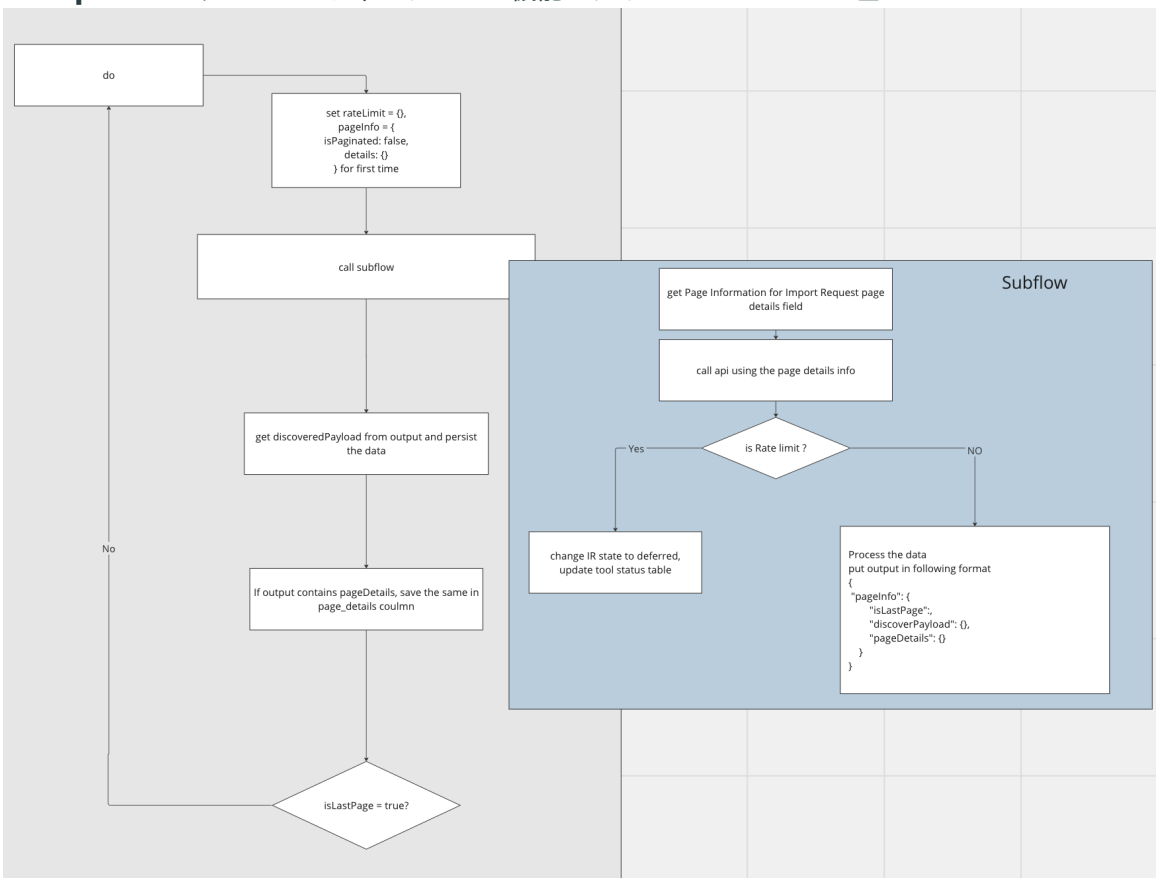
DevOps Discover 機能フロー図の例 - 計画立案ツール



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps ページネーションサポートによる機能のディスカバリーフロー図



インポート要求 ワークフロースタジオ アクションを更新

必要に応じて、検出サブフローの [インポート要求の更新] アクションを使用して、インポート要求レコードのステータスを変更できます。

入力ラベル	タイプ
current	Reference.Import Request
状況	(文字列) • requested (要求済み) • 処理中 **注:** ステータスが処理中に設定されている場合、フローの実行は停止されます (サブフローからリターンを受信した後)。 • 完了 • エラー • 一時停止

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力ラベル	タイプ
	• キャンセル • 進行中
details	(文字列)

計画立案ツール統合のカスタムフィールドの追加

計画立案ツールの統合にカスタムフィールドを追加して、構成可能性を向上させ、ビジネス固有の情報にアクセスすることで、より多くの情報に基づいた意思決定を容易にします。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin

このタスクについて
レコードトランスフォーマーを使用して、計画立案ツールの統合にカスタムフィールドを追加できます。ツールアクションごとにレコードトランスフォーマーを作成し、レコードトランスフォーマールールを追加して、ツールのフィールドを DevOps データモデルのフィールドにマッピングします。たとえば、インポートプロセス中に Azure DevOps 作業アイテム ID が「adoid」として定義されるシナリオを考えてみましょう。ServiceNow 作業アイテム ID に合わせる場合は、インポートアクションのレコードトランスフォーマーを作成することでこれを実現できます。このトランスフォーマー内で、「adoid」フィールドを対応する ServiceNow 作業アイテム ID フィールドにマッピングするルールを確立する必要があります。フィールドマッピングが作成されると、作業アイテムを取り込む受信イベントを Azure DevOps から受信するたびに、データは構成されたトランスフォーマーを介して変換されたペイロードに処理されます。

注:
この機能は、 ServiceNow アジャイル開発 2.0 を除くベースシステム計画タイプのツール統合でのみ使用できます。

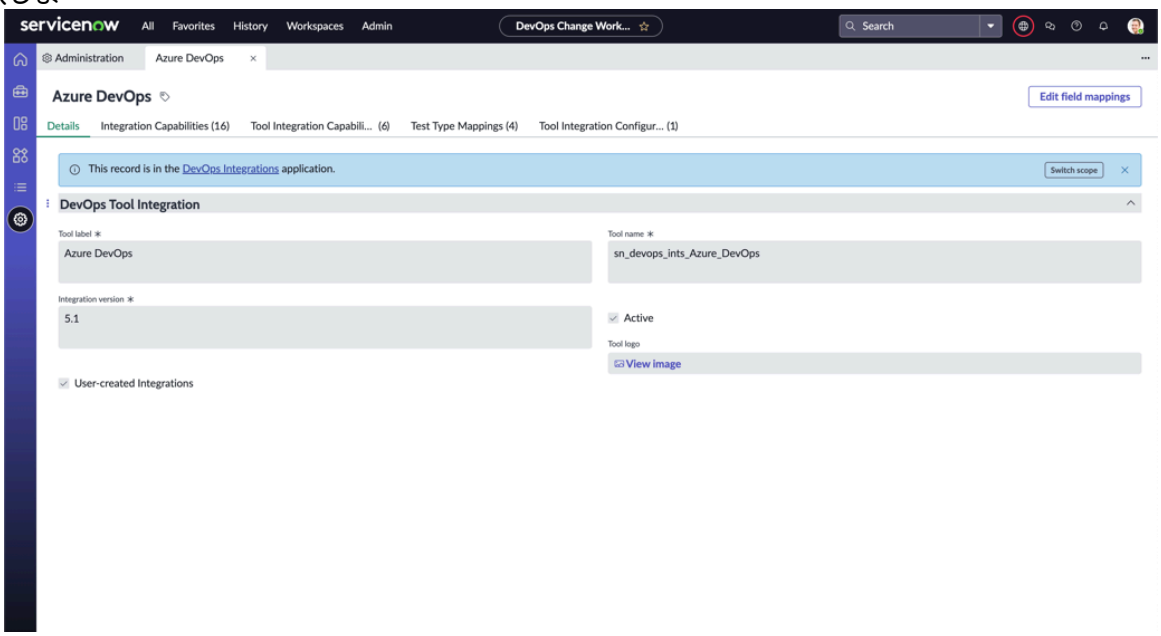
手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース > アドミニストレーション.
2. [リスト] タブから [統合 **(Integrations)] >** [ツール統合 **(Tool integrations**)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. カスタムフィールドを追加する計画立案ツールの統合を選択し、 フィールドマッピングの編集 を選択しま



す。

> **注:**
> アプリケーションスコープが DevOps 統合として選択されていることを確認します。

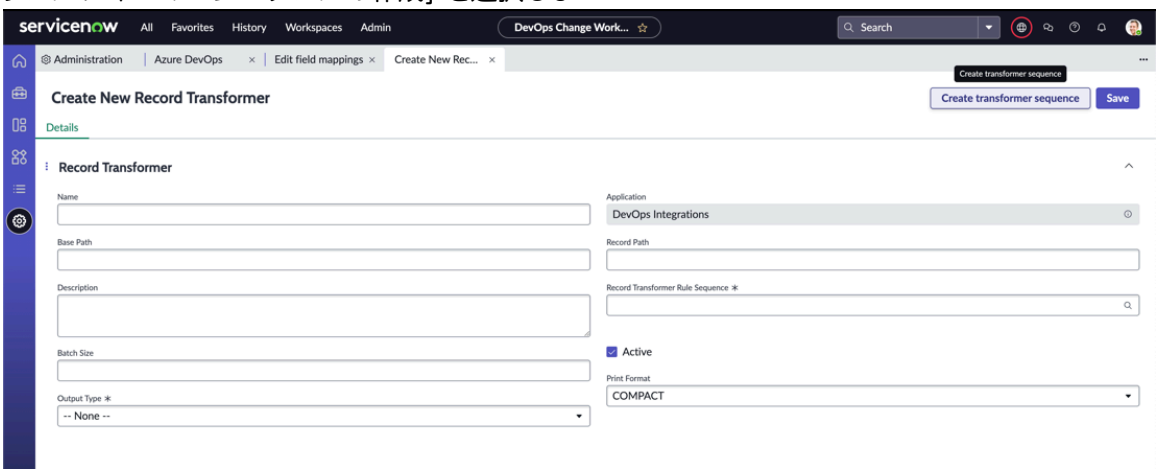
4. フィールド マッピングの編集 ページで、機能変換の計画 セクションの レコード トランスフォーマーの作成 ボタンを選択します。

> **注:**
> ツールアクションごとにレコードトランスフォーマーを作成する必要があります。この手順では、インポートアクションのレコードトランスフォーマーが作成されます。

自動翻訳

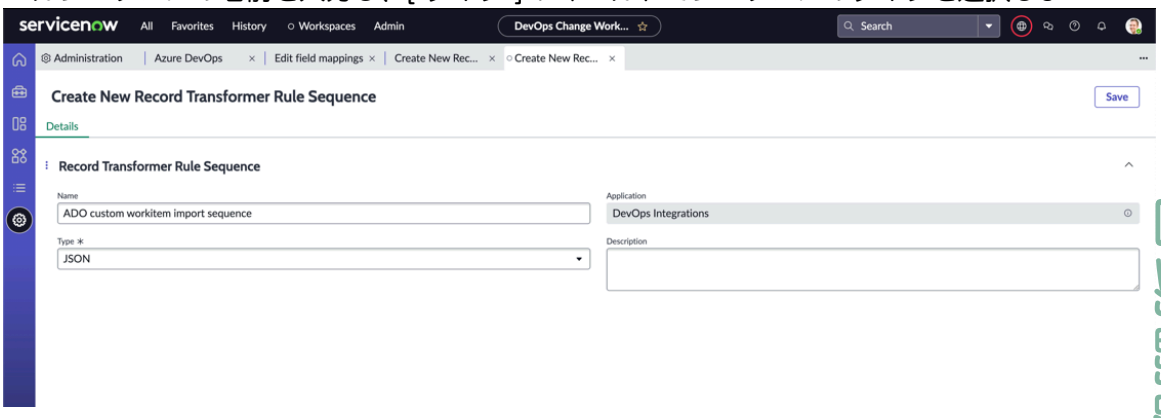
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [新しいレコードトランスフォーマーの作成] ページで、[トランスフォーマーシーケンスの作成] を選択しま



す。

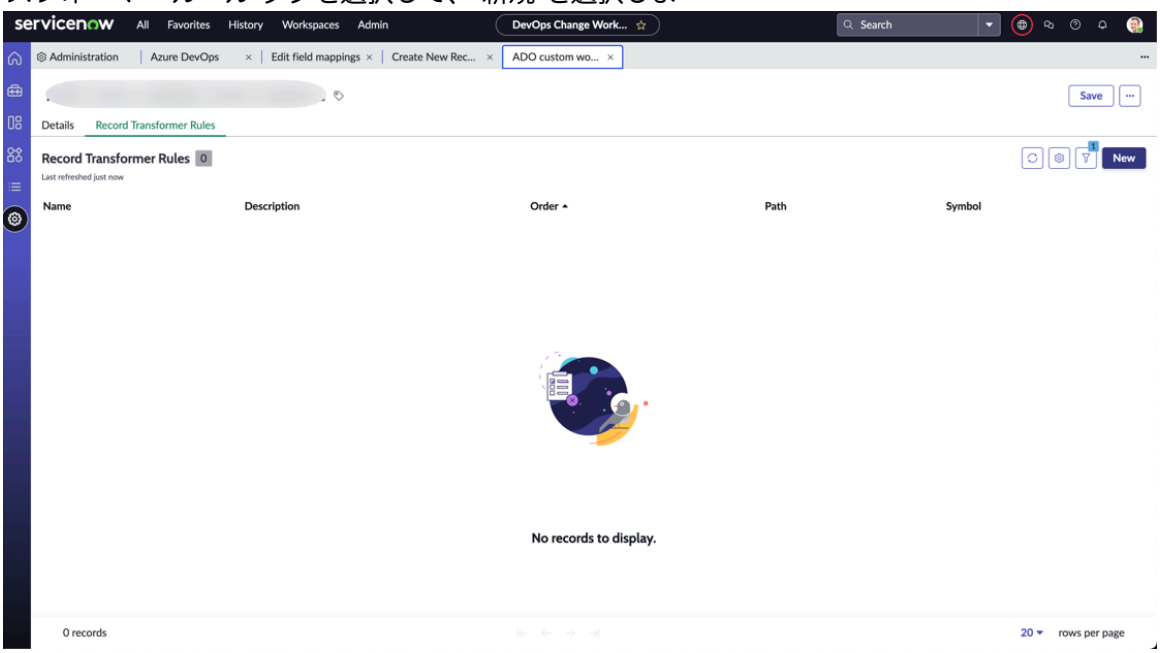
b. [新しいレコードトランスフォーマールールシーケンスの作成] ページで、[名前] フィールドにルールシーケンスの名前を入力し、[タイプ] フィールドでシーケンスのタイプを選択しま



す。

c. **[Save** (保存)] を選択します。

5. トランスフォーマー レコード ページに移動し、 レコード トランスフォーマー ルール タブを選択して、 新規 を選択しま

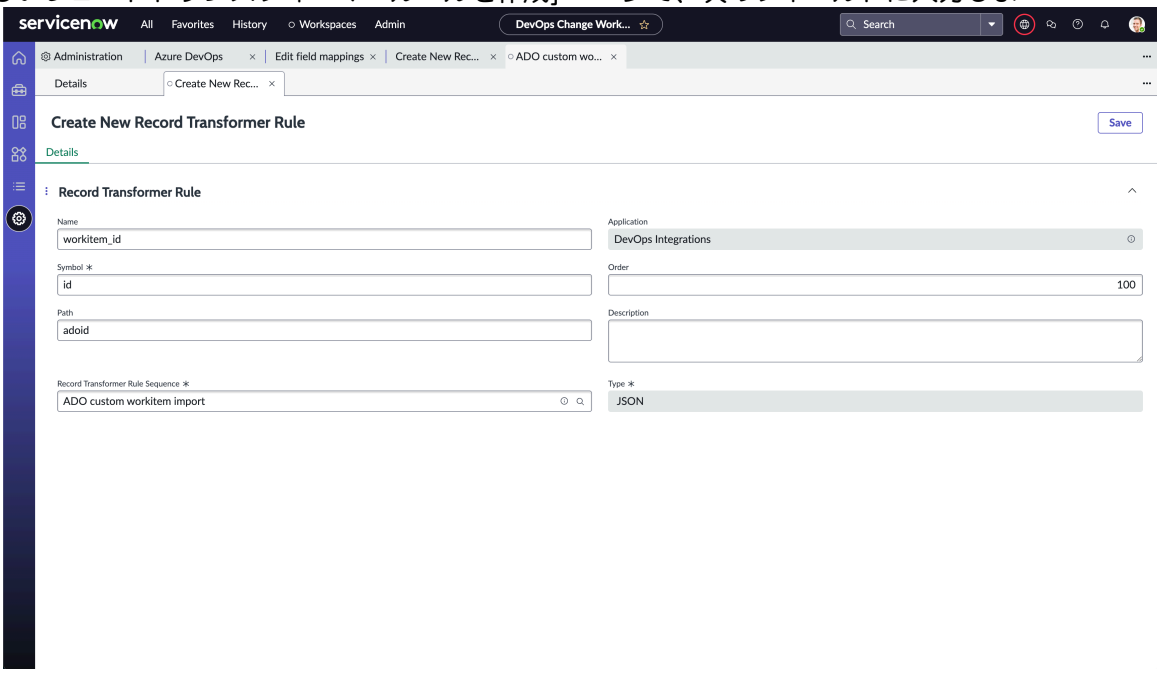


す。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [新しいレコードトランスフォーマールールを作成] ページで、次のフィールドに入力しま



す。

新しいレコードトランスフォーマールールを作成

フィールド	説明
[Name (名前)]	シーケンス内のルールの名前。
記号	カスタムフィールド値が抽出される変換済みペイロード内のフィールドの名前。
パス	カスタムフィールド値の取得元のペイロードパス。
順序	ルールを順番で実行する必要がある順序。
説明	ルールを説明するテキスト。

注:
JSON ペイロードからカスタム列に複数のルールを追加することもでき、さらに多くのフィールドをマッピングできます。追加されたすべての変換は、変換されたペイロードで考慮されます。

7. **[Save** (保存)] を選択します。
8. トランスフォーマーレコードの [詳細] セクションに移動し、次のフィールドに入力します。

レコードトランスフォーマー

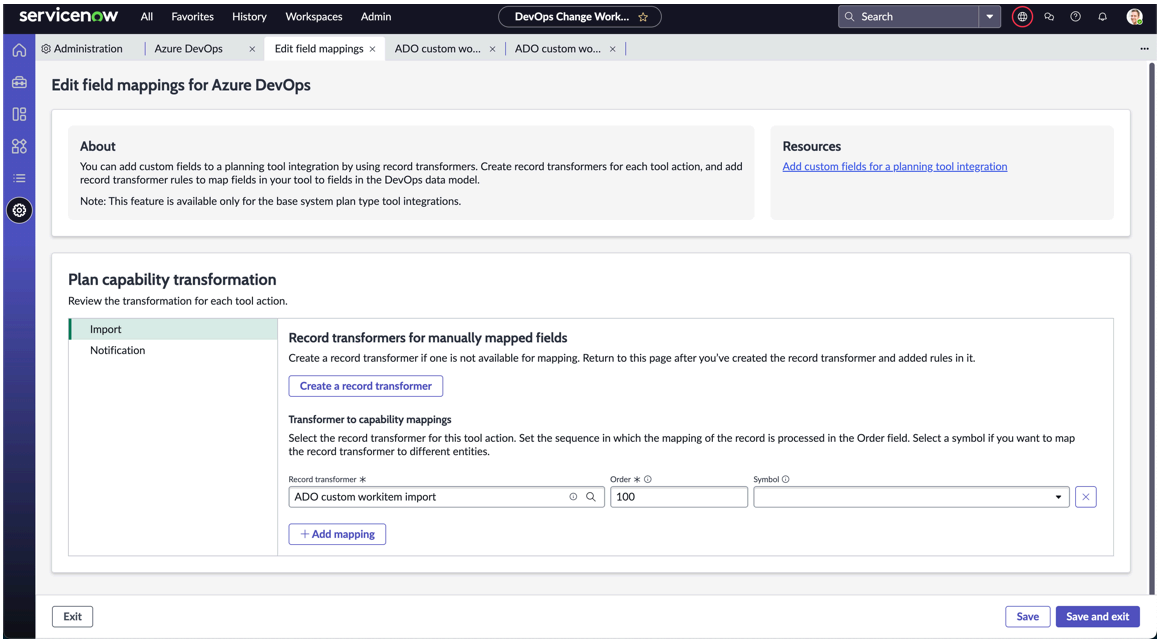
フィールド	説明
[Name (名前)]	レコードトランスフォーマーの名前。
ベースパス	受信ペイロードの読み取り元パス。
説明	レコードトランスフォーマーを説明するテキスト。
レコードのパス	変換済みペイロードの書き込み先のパス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
レコードトランスフォーマールールのシーケンス	このレコードトランスフォーマーに関連付けるルールシーケンス。
アクティブ	レコードトランスフォーマーをアクティブにするオプション。

9. **[Save** (保存)] を選択します。
10. [フィールドマッピングの編集] ページに移動し、[マッピングの追加] を選択します。



a. ツールアクションのレコードトランスフォーマーを選択します。
b. レコードのマッピングが処理される順序を [順序] フィールドに設定します。
c. レコードトランスフォーマーを別のエンティティにマップする場合は、記号を選択します。

> **注:**
> ここでの [記号] フィールドは、手順 6 の [新しいレコードトランスフォーマールールの作成] フォームの [記号] フィールドとは異なります。

d. **[Save** (保存)] を選択します。

> **注:**
> 要件に応じて、アクションに複数のフィールドマッピングを追加できます。

関連情報

Transformer - Scoped, Global

DevOps 変更ワークスペースからのツール統合の作成

DevOps 変更ワークスペースからツール統合を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース.
2. DevOps ワークスペースで、次に移動します: 管理**>**統合**>**ツール統合.
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. [詳細] ステップで、次の詳細を入力します。

詳細ステップのフィールド

フィールド	説明
ツールラベル	
統合バージョン	
機能	

5. [**Next**] を選択します。
6. [アクション] ステップで、必要なツール機能アクションを選択します。

でのサードパーティツールの認証情報の更新 **DevOps** チェンジベロシティ

ツールの認証情報が変更された場合は、 ServiceNow インスタンスの認証情報を更新して、切断されないようにする必要があります。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin

手順

次のいずれかの方法を使用して、ツールの認証情報を更新します。

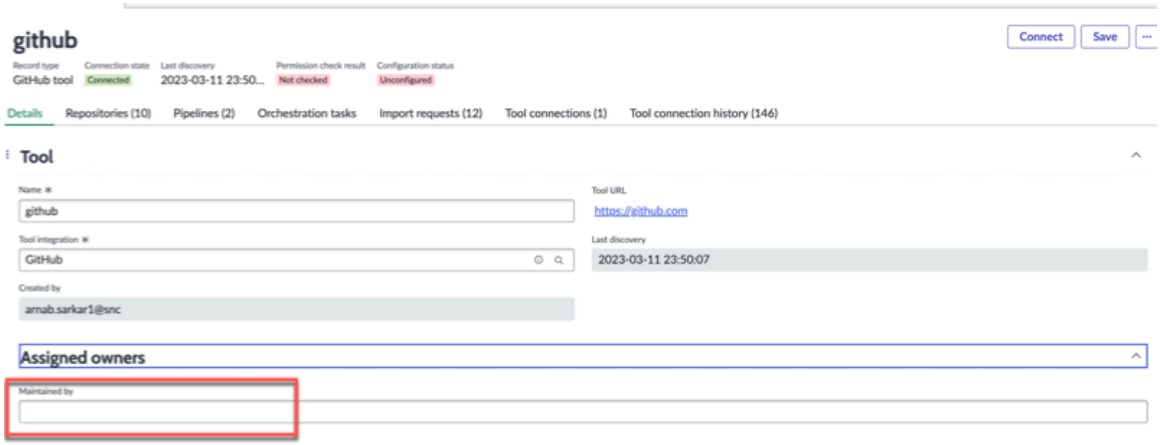
ツール認証情報の有効期限に関する通知

ツールの認証情報の有効期限が切れると、通知がツールユーザーに送信され、アラートが送信されます。ベーシック認証で作成された GitHub ツールの認証情報が期限切れになる前にも、通知がプロアクティブに送信されます。これにより、sn_devops.tool_owner または sn_devops.admin ロールを持つツールユーザーがツール認証情報を更新し、データの損失を防ぐことができます。

ユニバーサルタスクが作成され、[管理担当者] フィールドで指定されたユーザーグループに属する sn_devops.tool_owner ロールを持つユーザーと、sn_devops.admin ロールを持つユーザーにアサインされます。ユニバーサルタスクは、通知 (ベルアイコン)、メール、およびワークスペースのホームページのオープンタスクを通じて通知されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



通知は、ツールの認証情報の有効期限が切れたときに、ツールにアクセスできるすべてのユーザーに対するバナーメッセージの形式でツールレコードにも表示されます。ただし、認証情報を更新できるのは、sn_devops.tool_owner または sn_devops.admin ロールを持つユーザーのみです。

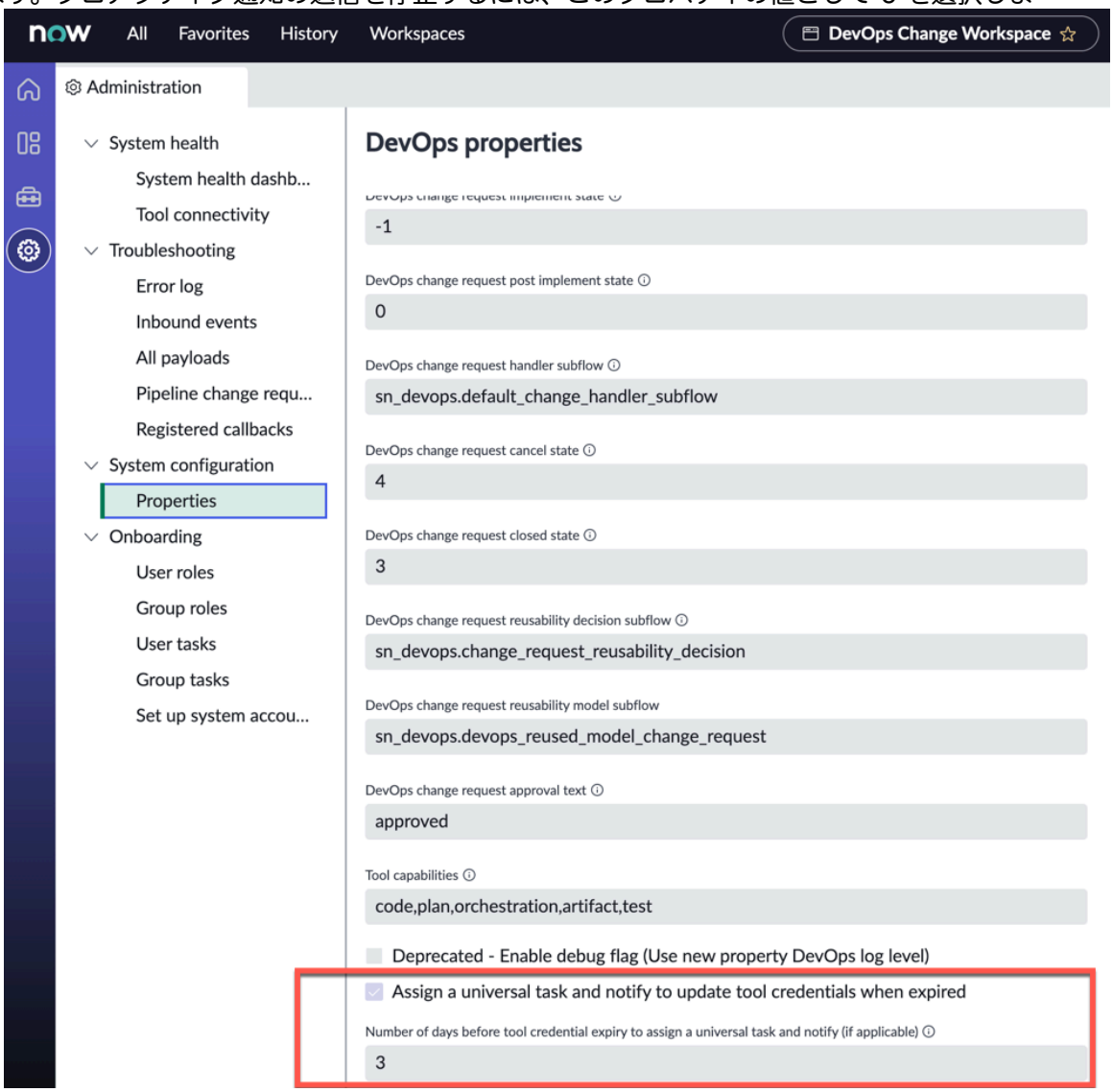
認証情報の有効期限チェックは、1 時間ごとにシステムで行われます。ツールの認証情報の有効期限が切れている場合、システムが通知を送信するまでに最大 1 時間かかることがあります。

ベーシック認証で作成された GitHub ツールの場合、ツールの認証情報の有効期限が切れる前にも通知がプロアクティブに送信されます。ユニバーサルタスクとバナー通知とは別に、プロアクティブな有効期限通知の場合は、フィールドメッセージも表示されます。[ツール認証情報の有効期限までの日数] で有効期限通知を送信する必要のある日数を設定して 、ユニバーサルタスクと通知 (該当する場合) プロパティをアサインできます 。デフォルトでは 3 日に設定されて

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

います。プロアクティブ通知の送信を停止するには、このプロパティの値として 0 を選択しま



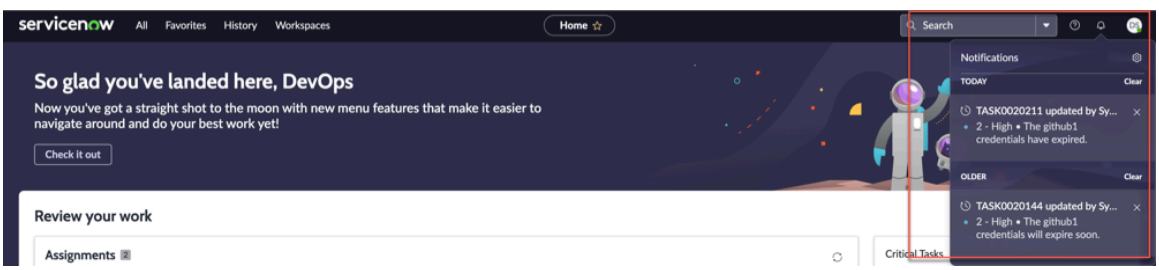
す。

有効期限が切れた後に期限切れの認証情報の通知の送信を停止する場合は、 *Assign a universal task and notify to update tool credentials when expired* プロパティを無効にします。詳細については、「DevOps チェンジベロシティのプロパティ」を参照してください。

次のタイプの通知が送信されます。

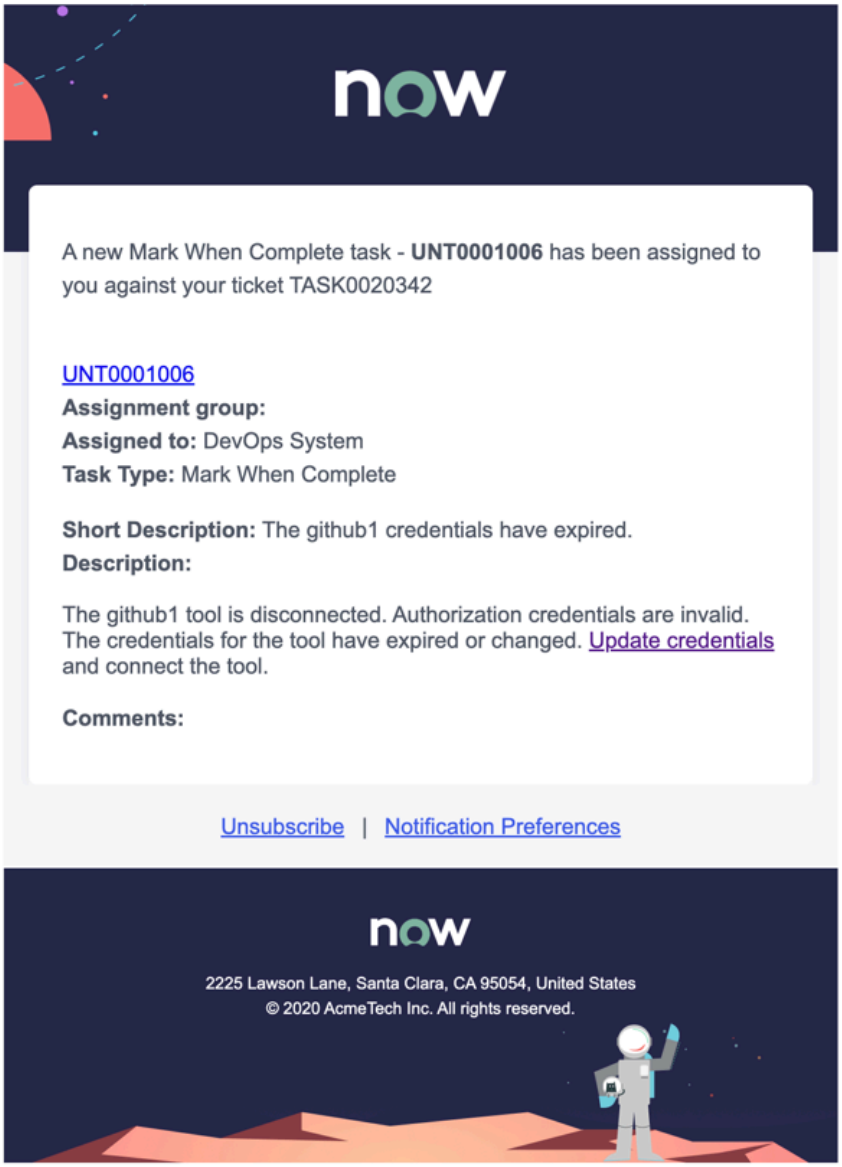
ユニバーサルタスク

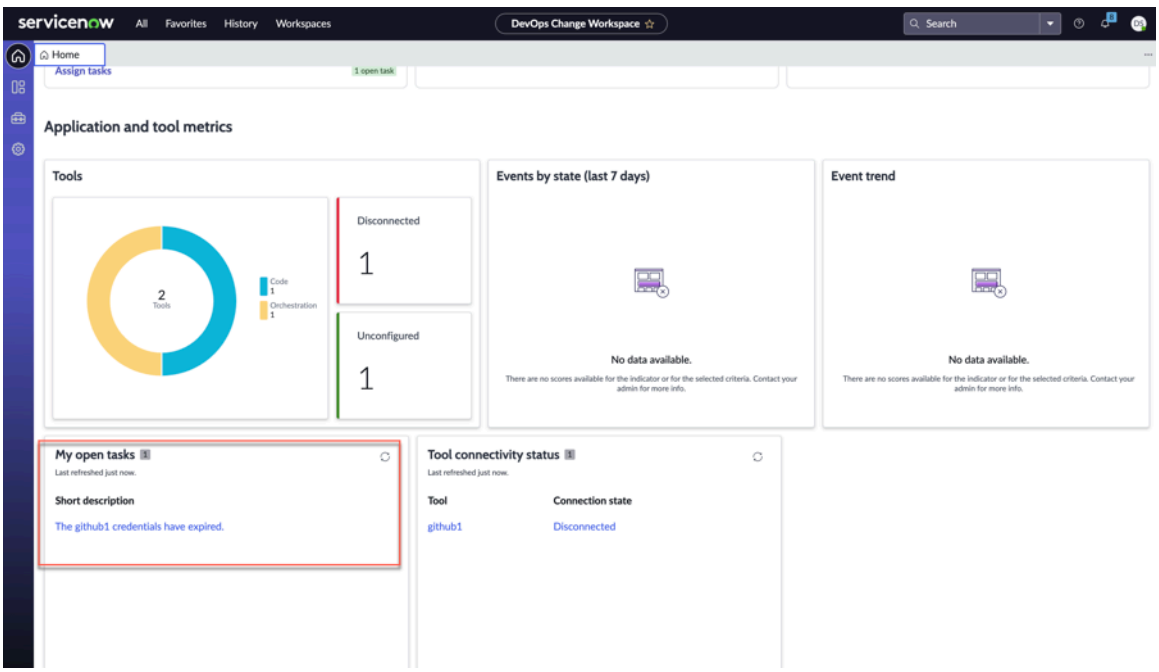
ユニバーサルタスクが作成され、[管理担当者] フィールドで指定されたユーザーグループに属する sn_devops.tool_owner ロールを持つユーザーと、sn_devops.admin ロールを持つユーザーに通知が送信されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



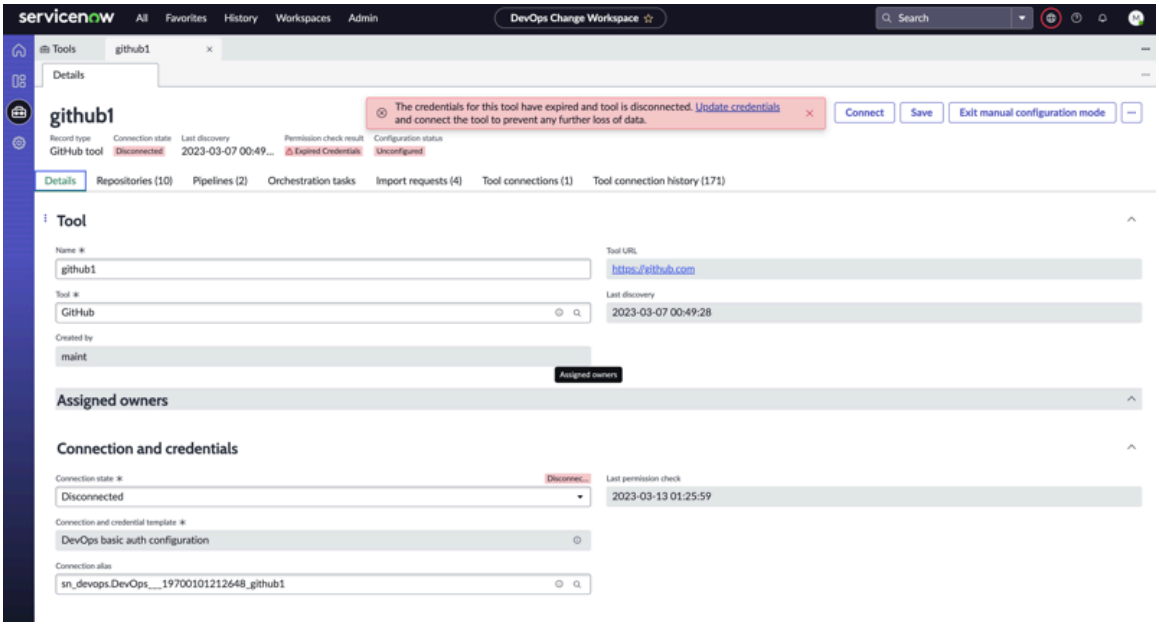


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

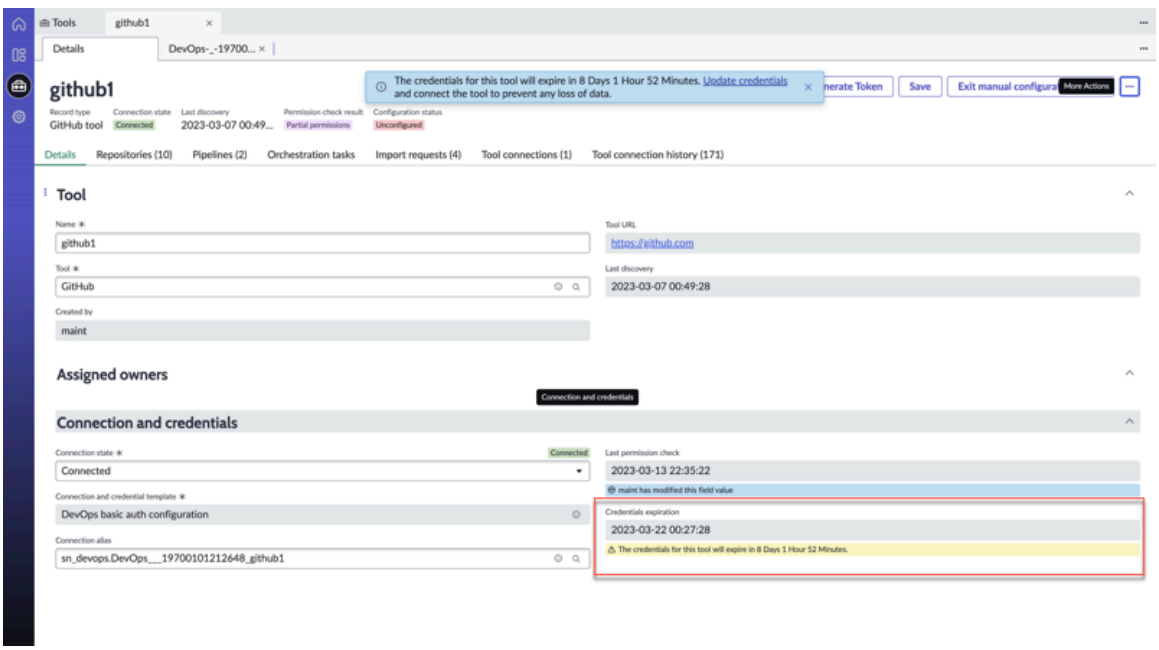
バナーメッセージ

ツールレコードにアクセスできるすべてのユーザーに、ツールレコードにバナーメッセージが表示されます。



フィールドメッセージ

ベーシック認証で作成された GitHub ツールのツールレコードの [認証情報の有効期限] フィールドにフィールド message が表示されます。



ツールの認証情報が期限切れになると、ツールは切断されます。通知の [認証情報を更新] リンクを選択して、ツールの認証情報を更新できます。認証情報が更新されたら、ツールに再度接続してデータの受信を開始します。ツール認証情報の更新については、「 でのサードパーティツールの認証情報の更新 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

のアプリケーション **DevOps** チェンジベロシティ

DevOps チェンジベロシティでは、接続されたツールがプラン、リポジトリ、パイプラインについて送信するすべての最新データがアプリケーションが収集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プラン、リポジトリ、パイプラインをグループ化して、自動的に追跡できるようにし、作業項目にリンクされたコミットなどの DevOps データの関連付けを提供するアプリケーションが必要です。アプリケーションを、DevOps コンフィグ を含む他のServiceNow製品とリンクできます。

ユーザーストーリー、コミット、テスト結果などのトレーサビリティを有効にするには、アプリケーションを作成する必要があります。計画、リポジトリ、およびパイプラインをアプリケーションに関連付けると、パイプラインのモデリング、変更ガバナンス、およびメトリクスレポートも有効になります。DevOps 変更では、この手順により、DevOps と DevOps コンフィグ (インストールされている場合) の両方で使用される単一のDevOpsアプリケーションレコード (sn_devops_app) が生成されます。

DevOps コンフィグ をインストールすると、DevOps アプリケーションレコードも CDM アプリケーションレコード (sn_cdm_application) にリンクされます。CSDM アプリケーションモデル (名前、所有者、メーカー) は、 ServiceNow DevOps 製品間のリンクとして機能します。

アプリケーションの作成 - ワークスペース

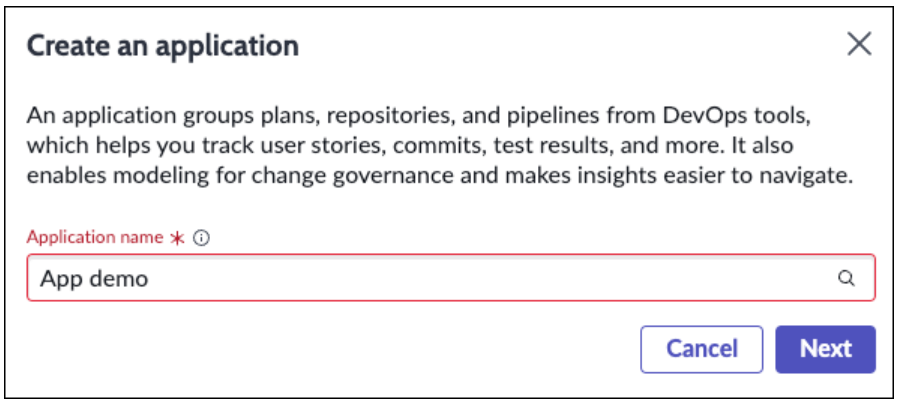
DevOps 変更ワークスペースを使用してアプリケーションを作成し、パイプライン、計画、およびリポジトリをそれに関連付けます。

始める前に

必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.app_owner

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース.
2. 次のいずれかのオプションを使用してアプリケーションを作成できます。
   - ホームページから [アプリケーションを作成] を選択します。
   - [アプリケーション] (モジュールを選択し、[新規] を選択します。
3. [アプリケーションを作成] モーダルの [アプリケーション名] フィールドに、アプリケーションの名前を入力します。



新しいアプリケーションを作成して同じ名前で新しいアプリケーションモデルを作成するか、既存のアプリケーションモデルを選択して、モデルと同じ名前でアプリケーションを作成することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ	結果
新しいアプリケーション	○ 新しい DevOps アプリケーション、新しいアプリケーションモデル、および新しい SDLC コンポーネント (SDLC-C) が CMDB に生成されます。 ○ SDLC-C には、新しいアプリケーションと同じ名前が割り当てられます。 ○ DevOps コンフィグアプリケーションがインストールされている場合、DevOpsはアプリケーションをCDMアプリケーションに関連付ける。
既存のアプリケーションモデル	システムは、そのアプリケーションモデルから新しい DevOps アプリケーションを生成します。 ○ アプリケーションには、アプリケーションモデルと同じ名前が付けられます。 ○ アプリケーションモデルの SDLC コンポーネントが存在する場合、DevOps は SDLC-C を新しいアプリケーションに関連付けます。 ○ アプリケーションモデルの SDLC コンポーネントが存在しない場合、 DevOps はアプリケーションモデルと同じ名前の新しい SDLC-C を生成します。 ○ DevOps コンフィグがインストールされている場合、DevOpsCDMアプリケーションを作成し、SDLC-C をアプリケーションに関連付けます。

[アプリケーションを作成] プレイブックアクティビティが開きます。

4. アプリケーションの詳細を入力プレイブックアクティビティで、次の操作を行います。

   a. アプリケーションにリンクする CMDB の ビジネスアプリ を選択します。

   b. (Optional) [管理担当者] フィールドにユーザーグループを追加して、アプリケーションへのアクセスを制御します。

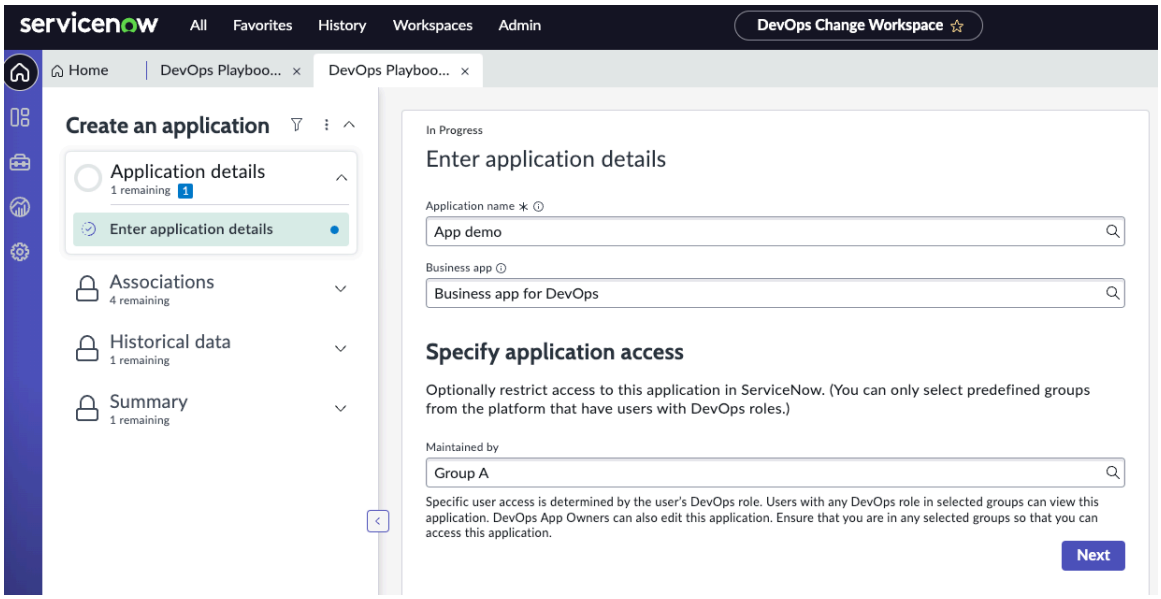
      DevOpsロールを持つユーザーが少なくとも 1 人いる任意のグループを選択できます。ユーザーグループが追加されたとき:

      - DevOpsアプリオーナーロールまたはDevOpsアドミニストレーターロールを持つユーザーは、アプリケーションを編集できます。
      - 他の DevOps ロールを持つユーザーがアプリケーションを表示できます。
      - DevOpsロールを持っているが、追加されたグループに含まれていないユーザーは、アプリケーションを表示できません。

   c. [**Next**] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



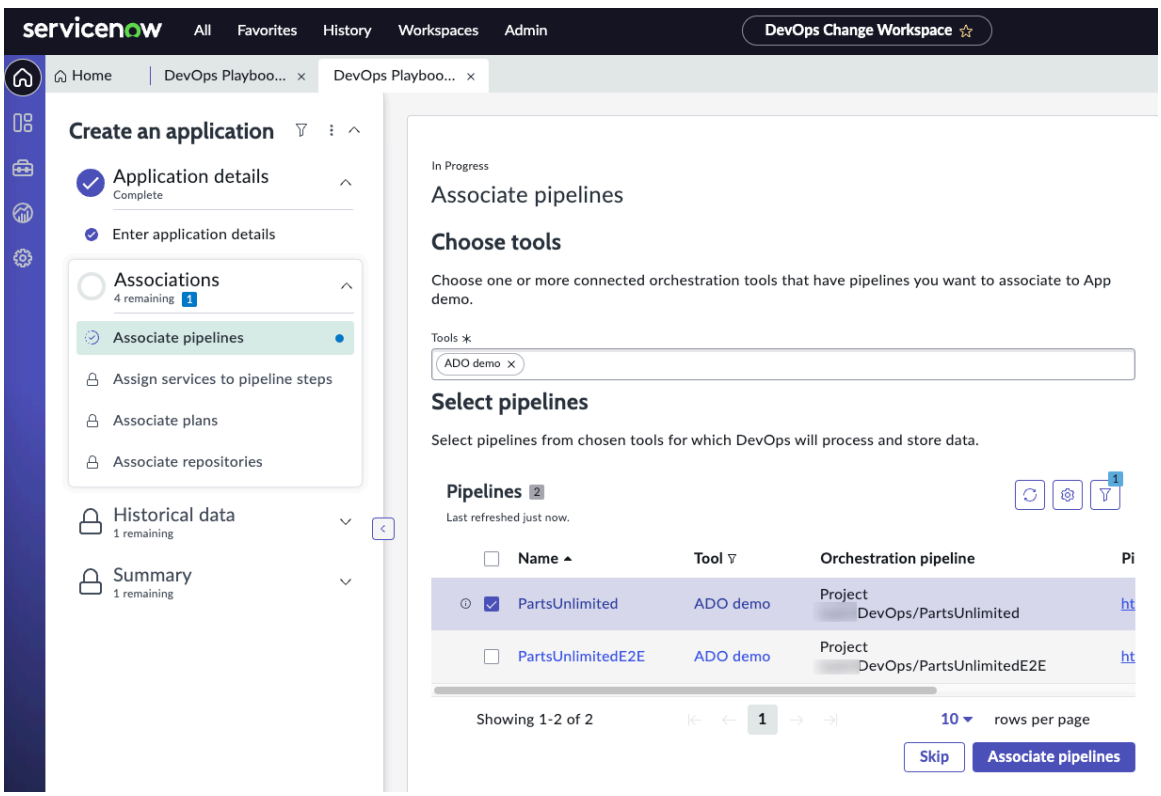
5. [パイプラインを関連付け] プレイブックアクティビティで、次の操作を行います。

   a. パイプラインをアプリに関連付けるオーケストレーションツールを [ツール] フィールドに追加します。

      注:
      オーケストレーションツールに接続していない場合、またはパイプラインを関連付けない場合は、この手順をスキップできます。

   b. アプリに関連付けるパイプラインを選択します。

   c. [パイプラインの関連付け] を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [パイプラインステップにサービスを割り当てる] プレイブックアクティビティで、次の操作を行います。

   a. 選択したパイプラインごとに、最後に成功した実行のすべてのステップまたはステージがインポートされます。パイプラインステップごとに以下を選択できます。

      i. パイプラインステップタイプ:サービスをアサインするステップタイプを選択します。

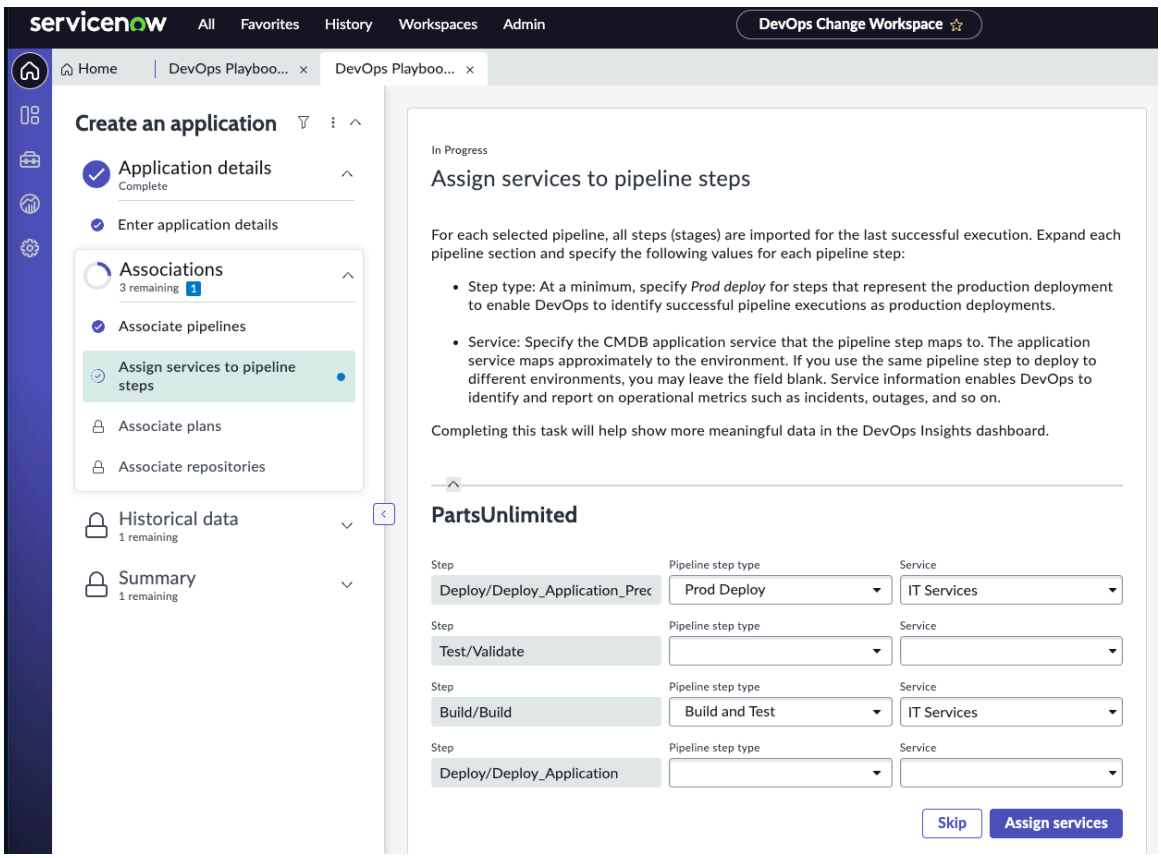
      > **ヒント:**
      > 本番展開を表すステップに少なくとも *Prod deploy* ステップタイプを指定して、DevOps 成功したパイプライン実行を本番展開として識別できるようにします。

      ii. サービス:パイプラインステップがマップされる CMDB アプリケーションサービスを選択します。

      アプリケーションサービスは環境に近似的にマッピングされます。同じパイプラインステップを使用して異なる環境に展開する場合は、フィールドを空のままにします。サービス情報により、 DevOps インシデントや機能停止などの運用評価指標を識別してレポートすることができます。

   b. [サービスをアサイン] を選択します。

   > **注:**
   > パイプラインにステップがない場合、またはパイプラインを関連付けていない場合は、この手順をスキップできます。



7. [計画を関連付け] プレイブックアクティビティで、次の操作を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

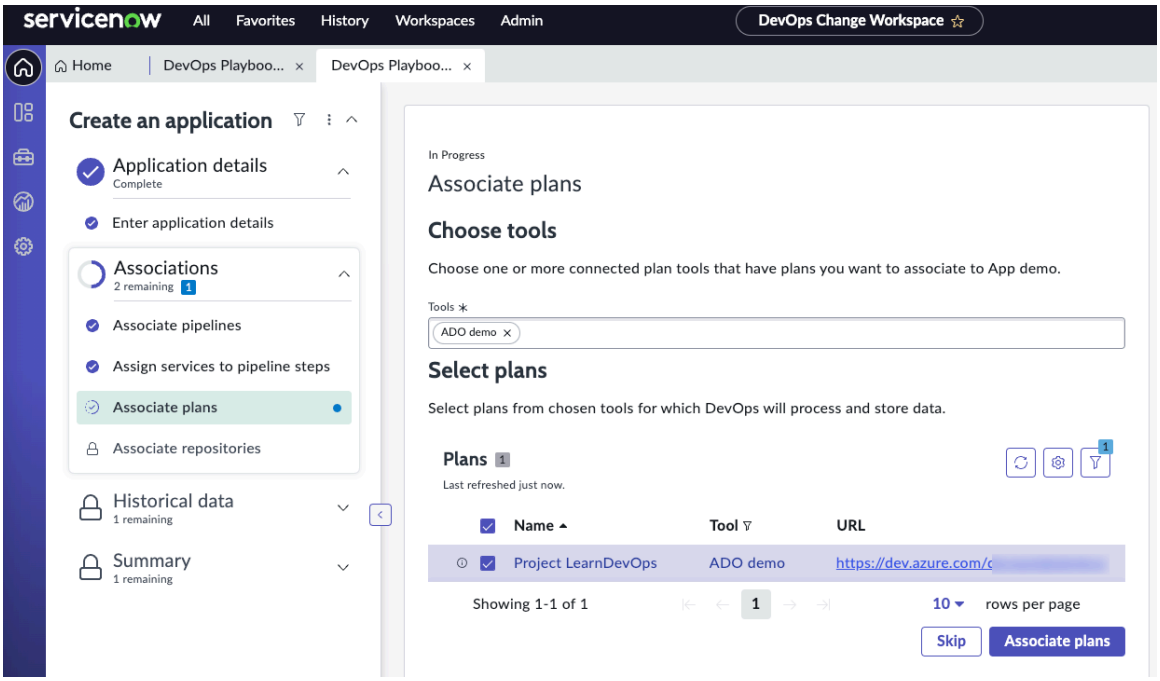
自動翻訳

a. 計画をアプリに関連付ける計画立案ツールを [ツール] フィールドに追加します。

> **注:**
> 計画ツールに接続していない場合、または計画を関連付けない場合は、この手順をスキップできます。

b. アプリに関連付ける計画を選択します。

c. [計画の関連付け] を選択します。



8. [リポジトリを関連付ける] プレイブックアクティビティで、次の操作を行います。

a. リポジトリをアプリに関連付けるコーディングツールを [ツール] フィールドに追加します。

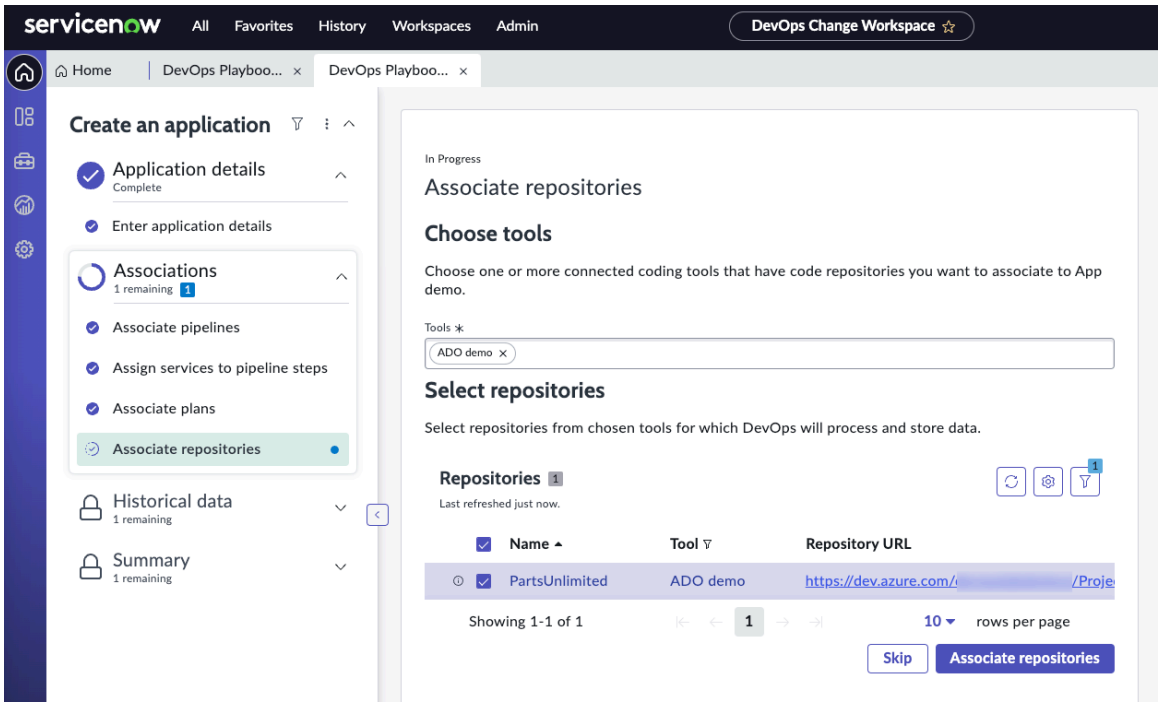
> **注:**
> コーディングツールに接続していない場合、またはリポジトリを関連付けたくない場合は、この手順をスキップできます。

b. アプリに関連付けるリポジトリを選択します。

c. [リポジトリの関連付け] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

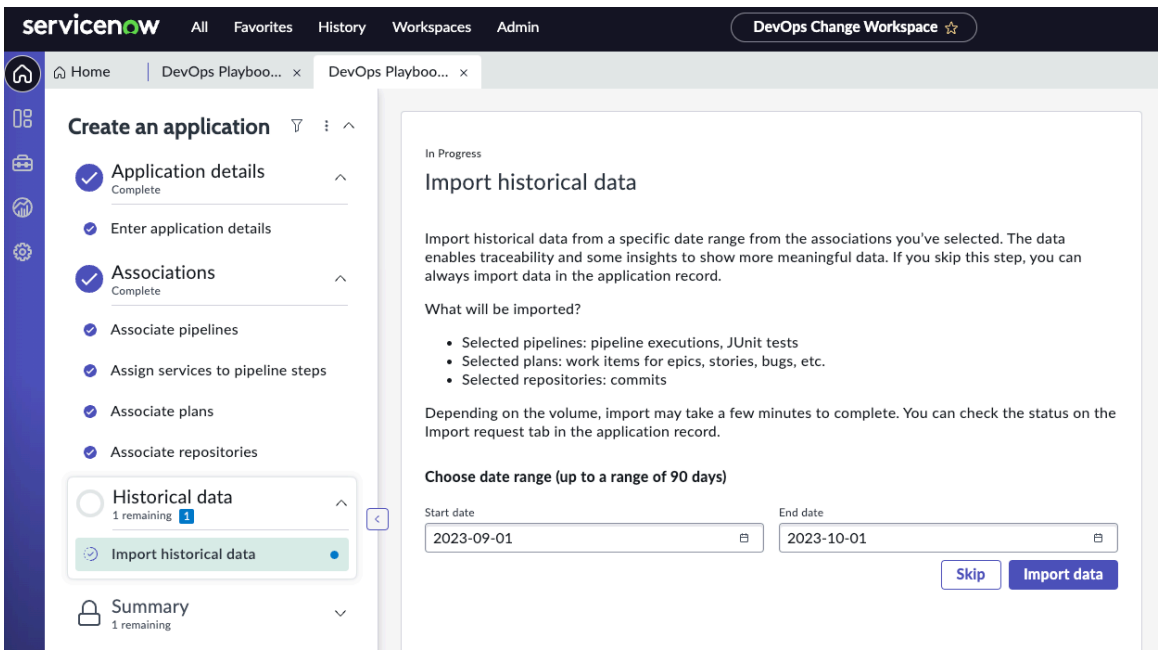


9. [履歴データをインポート] プレイブックアクティビティで、次の操作を行います。

a. インポートの開始日と終了日を選択します。最大 90 日間のデータをインポートできます。

> **注:**
> 選択したパイプライン、プラン、およびリポジトリからデータをインポートしない場合は、この手順をスキップできます。

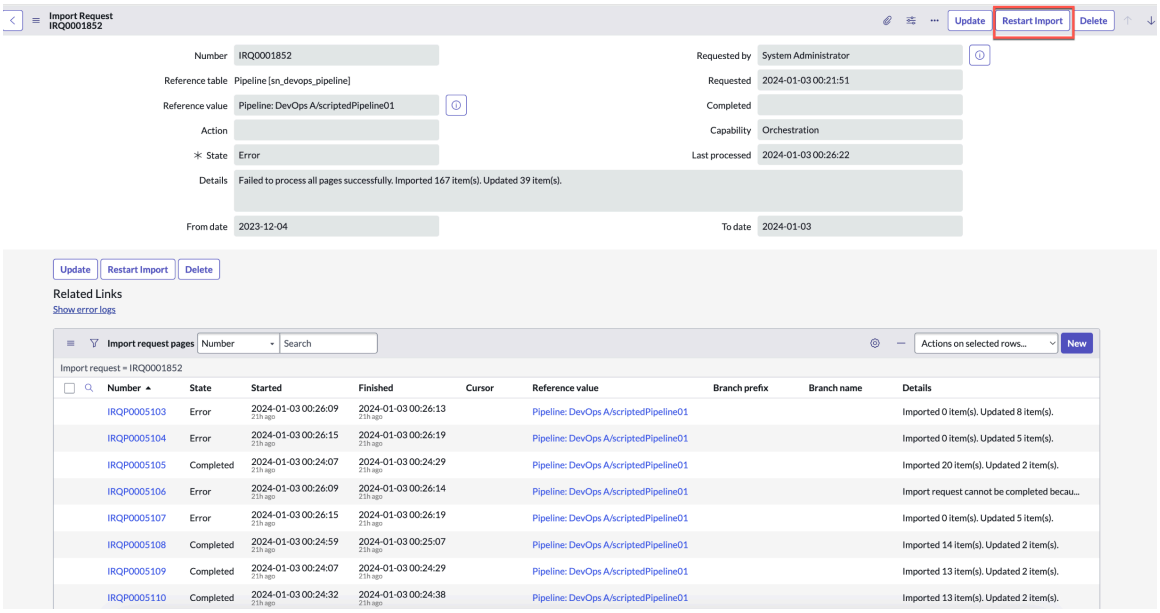
b. [データのインポート] を選択します。



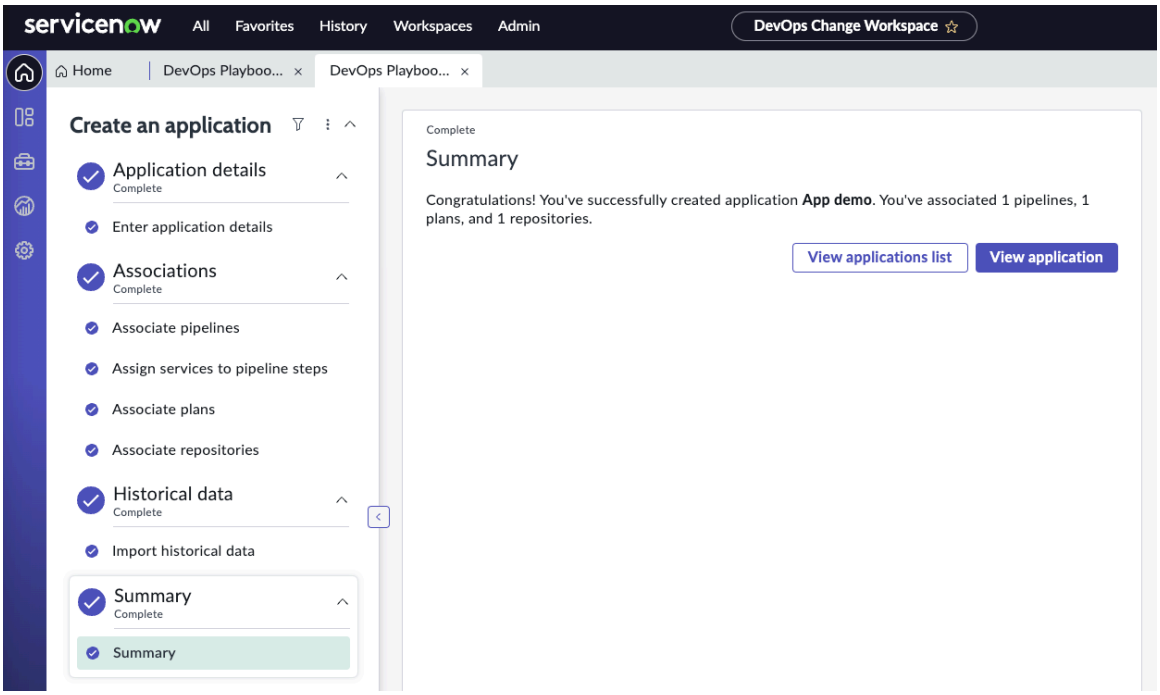
> **注:**
> エラーのためにインポート要求を完了できなかった場合は、対応するインポート要求レコードで [インポートを再開] を選択してインポートを再試行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. [概要] ページで、[アプリケーションの表示] を選択して、作成されたアプリケーションの詳細を確認します。



アプリケーションへのオブジェクトの関連付けをスキップした場合、または他のオブジェクトを関連付ける場合は、 ツールオブジェクトをアプリケーションに関連付ける - ワークスペースを参照してください。

ツールオブジェクトをアプリケーションに関連付ける - ワークスペース

アプリケーションを作成したら、計画、リポジトリ、パイプラインを関連付けることができます。アプリケーションは、 DevOps ツールからの計画、リポジトリ、パイプラインをグループ化し、ユーザーストーリー、コミット、テスト結果などへのトレーサビリティを提供します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.app_owner

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース > アプリケーション.
2. アプリケーションを選択します。
3. アプリケーションレコードページから、関連付けるオブジェクトタイプのタブを選択します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。

アプリケーションの作成 - クラシック

クラシック UI またはサービスカタログを使用してアプリケーションを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.app_owner

手順

1. クラシック UI またはサービスカタログを使用してアプリケーションを作成できます。
   - クラシック UI:移動先 **All** (すべて) > **DevOps** > アプリ **&** パイプライン > アプリの作成 (従来).
   - サービスカタログ:移動先 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > メンテナンスアイテム > **DevOps** アプリケーションの作成 > 試行.
2. [DevOps アプリケーションを作成] フォームで、新しいアプリケーションと新しいアプリケーションモデルを作成するか、既存のアプリケーションモデルに基づいてアプリケーションを作成するかを選択します。
3. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
クラシック UI の [アプリ] ページから、すべてのアプリケーションのリストを表示できます。次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** > アプリ **&** パイプライン > アプリ をクリックし、アプリケーションを選択します。

アプリケーションごとに、次のことができます。

- ビジネスアプリ、ステータス (アクティブ)、ログレベルなどの詳細を更新します。アクティブとしてマークされたアプリケーションは、関連する計画、リポジトリ、およびパイプラインの更新がないか毎日ポーリングされます。
- [管理担当者] フィールドにユーザーグループを追加して、アプリケーションへのアクセスを制御します。DevOpsロールを持つユーザーが少なくとも 1 人いる任意のグループを選択できます。

  ユーザーグループが追加されたとき:

  - DevOpsアプリオーナーロールまたはDevOpsアドミニストレーターロールを持つユーザーは、オブジェクトを編集してアプリケーションに関連付けることができます。
  - 他の DevOps ロールを持つユーザーがアプリケーションを表示できます。
  - DevOpsロールを持っているが、追加されたグループに含まれていないユーザーは、アプリケーションを表示できません。

  注:
  DevOps アドミニストレーターは、いつでも DevOps内のすべてを表示して編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 計画、リポジトリ、パイプライン、アーティファクトリポジトリを表示して関連付けます。適切なツールオブジェクトをアプリケーションに関連付けて、すべての DevOps データがグループ化され、追跡されるようにします。詳細については、「ツールオブジェクトをアプリケーションに関連付ける - クラシック」を参照してください。
- アプリケーションレコードを削除します。

ツールオブジェクトをアプリケーションに関連付ける - クラシック

アプリケーションを作成したら、計画、リポジトリ、パイプライン、アーティファクトをアプリケーションに関連付けることができます。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.app_owner

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** > アプリ **&** パイプライン > アプリ.
2. アプリケーションを選択します。
3. アプリケーションレコードページから、関連付けるオブジェクトタイプの関連リストを選択します。

DevOps変更プロセスの加速

パイプラインでの自動変更要求作成のために DevOps チェンジベロシティ の変更促進機能を有効にし、変更承認フローとポリシーを使用して特定の条件下で承認を自動化します。

注:
変更を迅速化するには ServiceNow 、変更管理 をインストールする必要があります。

DevOpsでパイプラインをモデル化するときに、変更コントロールを有効にして設定します。

- での Azure パイプラインのモデル化 DevOps
- での基本的な CI パイプラインの GitLab モデル化 DevOps
- での Jenkins パイプラインのモデル化 DevOps

アクティブな変更要求の詳細を表示するには、次に移動します。 **DevOps** > 調整 > パイプライン変更要求.

変更コントロールプロセス

DevOps開発パイプラインのジョブに対して変更コントロールが有効になっている場合、変更要求が自動的に作成され、[評価] ステータスに設定されて、変更要求にアサイン先グループが追加されている場合は、現在のステージまたはジョブの実行の承認が要求されます。変更承認ポリシーで条件を設定することで、変更要求を自動的に承認できます。

パイプラインステップは、パイプラインを一時停止しない変更受領書を有効にするように構成できます。変更受領書を有効にして作成された変更要求には、すべてのパイプラインデータが含まれますが、パイプラインを続行するための承認は不要であり、変更要求は実装後ステータスになります。変更受付を有効にせずに作成された変更要求の場合、変更要求が承認されるまでパイプラインは一時停止され、承認されるとパイプラインが再開されます。

変更受付が有効になっている場合でも変更要求状況の自動移行を停止する場合は、sn_devops.enable_change_receipt_state_transition プロパティを無効にする必要があります。詳細については、「DevOps チェンジベロシティのプロパティ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

自動または手動で承認されると、変更要求は [実装] ステータスに移行し、ジョブが実行されます。ジョブが実行されると、変更要求は クローズ済み ステータスに移行し、クローズコードはジョブ実行が成功した場合は成功、ジョブ実行のエラーの場合は失敗になります。変更要求状況のカスタマイズについては、「 カスタム変更要求プロセス」を参照してください。

変更要求が承認されず、キャンセルまたはクローズ済みステータスに移行した場合、関連する Jenkins、GitHub、または ADO ジョブは失敗としてマークされ、コンソールメッセージが表示されます。

Jenkins の場合: `[ServiceNow DevOps] ジョブの実行が承認されませんでした`

GitHub の場合: `エラー:**** 変更が作成されましたが、変更が却下またはキャンセルされました`

ADO の場合: `"changeState":"Closed"`

フローとポリシーを使用した変更要求の自動承認

すべての DevOps 変更要求の変更承認プロセスを自動化できます。DevOps 変更速度管理は、フローと DevOps データ (作業アイテム、コミット、コードカバレッジ、コードセキュリティ、リスク、テスト結果など) を使用して変更要求のステータスを更新し、変更承認ポリシーに基づいて自動的に承認します。ベースシステムでは、(フローデザイナーで) クローン作成、カスタマイズ、およびアクティブ化できる 3 つのフローを使用できます。デフォルトでは、DevOps 変更要求の手動承認フローがアクティブ化されています。DevOps フローは、自動的に作成された変更要求、または変更受付がオフになっている変更要求にのみ適用されます。

フロー

フローは、トリガー (フローを実行するタイミングを指定) と一連の再利用可能なアクション (アクションがデータに対して一連の操作を実行する) で構成される自動化されたプロセスです。フローは、プロセスの自動化を可能にする Now Platform 機能であるフローデザイナーに組み込まれています。詳細については、「Flow Designer」を参照してください。

ベースシステムで利用可能な DevOps フローの 1 つをテンプレートとして使用できます。フローのクローンを作成し、ビジネス要件に合わせてカスタマイズします。競合やエラーを回避するために、常に 1 つの DevOps フローのみがアクティブな状態になるようにしてください。DevOps フローは、DevOps カテゴリを持つ変更要求、または devops_change プロパティが true に設定されている場合に適用されます。(自動的に作成された DevOps 変更要求により、カテゴリはデフォルトで [DevOps] に設定されます)。

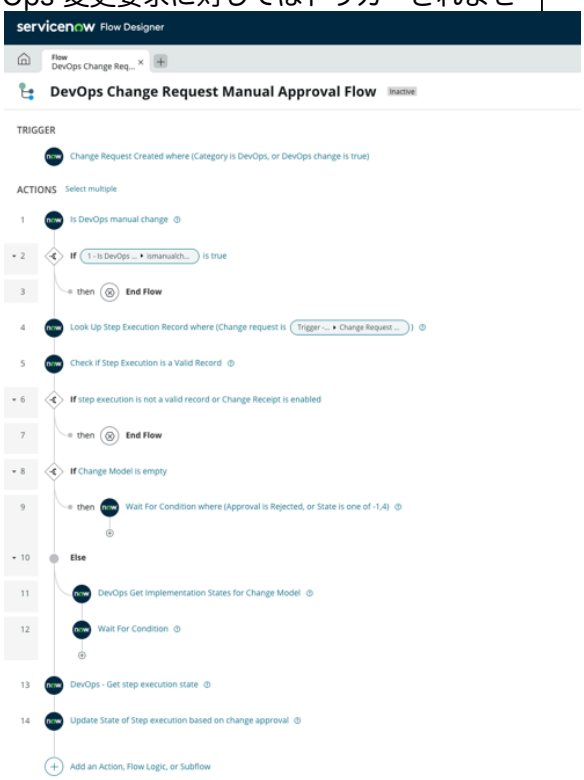
デフォルトでは、フローは、変更要求のステータスと追加のデフォルトの動作に基づいてステップ実行のステータスを更新するように構成されています。ステップ実行ステータスに基づいて、パイプラインへのコールバックが行われます。

- DevOps 変更要求が承認されると、フローはステップ実行ステータスを承認済みに更新し、変更要求ステータスを [実装] に更新します。その後、パイプラインが再開されます。
- DevOps 変更要求が却下された場合、フローはステップ実行ステータスを [却下] に更新し、変更要求ステータスは [新規] に更新されます。その後、パイプラインは終了します。
- DevOps 変更要求がキャンセルされた場合、フローはステップ実行ステータスをユーザーによってキャンセルに更新し、変更要求は [キャンセル] に更新されます。その後、パイプラインはキャンセルされます。

DevOps 変更要求の手動承認フロー、DevOps 変更要求の最小自動化承認フロー、または DevOps 変更要求の高度な自動化承認フローでの変更の更新中にビジネスルールまたはデータポリシーによってエラーが発生した場合、対応するエラーが変更要求の作業メモに表示され、パイプラインツールのコンソールログに記録されます。

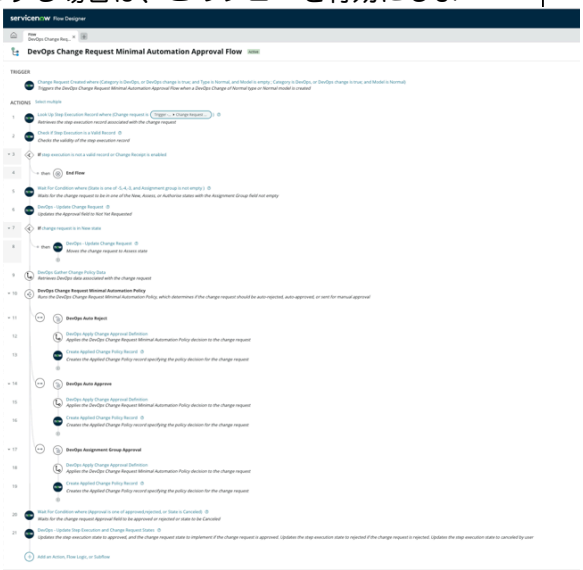
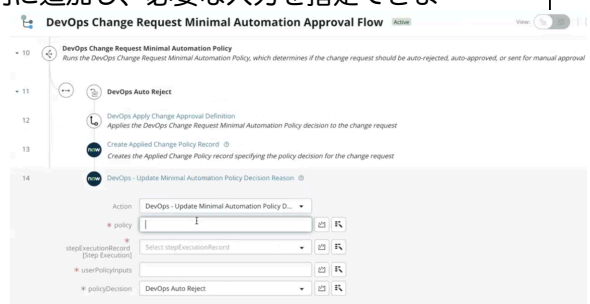
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps フロー	デフォルトの動作
DevOps 変更要求の手動承認フロー	このフローはデフォルトで有効になっています。このフローでは、DevOps 変更要求は手動承認プロセスを経由する必要があり、そこでフローは変更要求が適格なステータス (却下、実装済み、または特定の実装ステータス) に達するまで待機します。到達すると、このフローは変更要求の状況に基づいてステップ実行の状況を更新します。 変更要求がタイプベースの場合、フローは変更が却下、実装、またはキャンセルされるのを待機します。変更要求がモデルベースの場合、フローは変更が却下されるかキャンセルされるか、モデルで定義された実装ステータスまたは DevOps プロパティで指定された実装ステータスのいずれかに到達するまで待機します。このフローは、競合とエラーを回避するため、モデルがベースシステムの DevOps 変更モデル (DevOps または DevOps 簡略) である DevOps 変更要求に対してはトリガーされません。  このフローのクローンを作成し、カスタマイズして変更を加えることができます。他の DevOps フローが非アクティブ化されていることを確認します。
DevOps 変更要求最小自動化承認フロー	このフローは DevOps データを収集し、変更を自動却下するか、自動承認するか、手動承認のために送信するかを決定する DevOps 変更要求

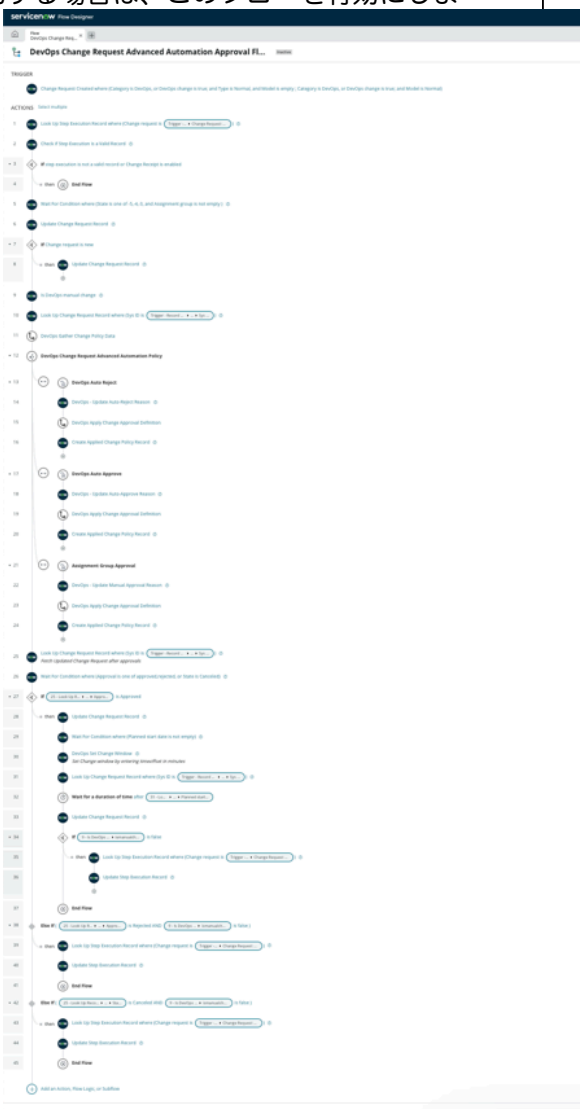
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps フロー	デフォルトの動作
	最小自動化ポリシーを実行します。このフローは、タイプまたはモデルが通常に設定されている DevOps 変更要求に対してトリガーされます。 変更要求の承認を自動化して、開始を最小限にする場合は、このフローを有効にします。  このフローのクローンを作成し、カスタマイズして変更を加えることができます。他の DevOps フローが非アクティブ化されていることを確認します。 「DevOps - 最小限の自動化ポリシー決定理由の更新」アクションをこのフローに追加して、ポリシー決定をステップ実行変更コメントおよび変更要求作業メモに更新して、決定の理由を確認することもできます。このアクションをすべての意思決定ブロック内に追加し、必要な入力を指定できます。 
DevOps 変更要求の高度な自動化承認フロー	このフローは DevOps データを収集し、変更を自動却下するか、自動承認するか、手動承認のために送信するかを決定する、DevOps 変更要求の高度な自動化ポリシーを実行します。このフローは、タイプまたはモデルが通常に設定されている DevOps 変更要求に対してトリガーされます。

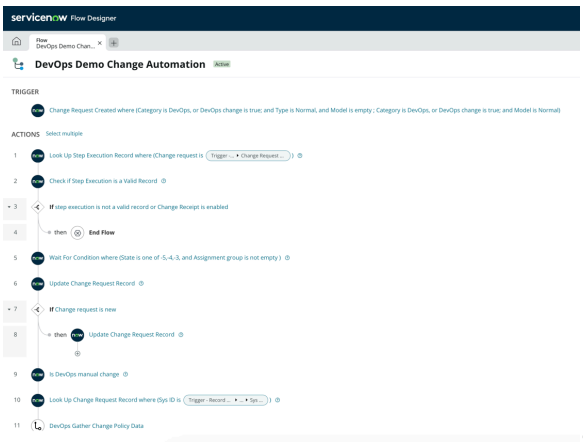
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps フロー	デフォルトの動作
	DevOps 変更要求が承認されると、フローによって変更要求がスケジュール済みステータスに更新され、開始予定日を使用して変更要求の開始日が設定されます。変更要求の開始日に、フローは変更要求のステータスを [実装] に更新します。その後、パイプラインが再開されます。堅牢な変更ポリシーを使用して変更要求の承認を自動化する場合は、このフローを有効にします。  このフローのクローンを作成し、カスタマイズして変更を加えることができます。他の DevOps フローが非アクティブ化されていることを確認します。
DevOps デモ変更自動化フロー	デモデータをインストールすると、通常タイプの変更要求または通常モデルの変更要求を意思決定ポリシーに基づいて自動承認できる DevOps デモ変更自動化フローが使用可能になります。デモデータの一部として利用可能な意思決定ポリシーは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps フロー	デフォルトの動作
	• 失敗したテスト数がゼロの DevOps 低リスク自動承認ポリシー。 • DevOps の高リスク手動承認ポリシー。失敗したテスト数が 0 を超えています。  こ のフローのクローンを作成し、カスタマイズして変更を加えることができます。他の DevOps フローが非アクティブ化されていることを確認します。

フロー、サブフロー、およびアクションをより効果的に使用するためのガイドラインについては、「 General guidelines for Workflow Studio flows, subflows, and actions 」を参照してください。

変更承認ポリシー

変更承認ポリシーは、変更要求に適用できる対処措置です。これは次のもので構成されています。

- ポリシー入力:条件内で評価される変数ソース。
- 決定:条件に基づいて変更承認定義を適用する必要があるかどうかを決定します。
- 承認定義:適用できる承認のタイプを定義します。

DevOps 変更要求最小自動化ポリシーと DevOps 変更要求高度な自動化ポリシーは、デフォルトで使用できます。利用可能な 3 つの通常の変更ポリシーは次のとおりです。

- DevOps モデル変更ポリシー
- DevOps 変更要求最小自動化ポリシー
- DevOps 変更要求の高度な自動化ポリシー

変更承認ポリシーの詳細については、「 変更承認ポリシー」を参照してください。

DevOps 自動承認フローは、変更承認ポリシーと DevOps データ (作業アイテム、コミット、プル要求、テストサマリー、セキュリティサマリー、品質サマリーなど) を使用して、変更レコードのステータスとステップ実行ステータスを承認済み、却下、またはキャンセルに自動的に更新します。ビジネス要件に基づいてこれらのポリシーを表示および編集することも、ディシジョンテーブルで独自のポリシーを作成することもできます。次のディシジョンテーブルを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps 変更要求最小自動化ポリシーには、デフォルトで次の条件とクライテリアがあります。

Condition	Criteria	Description
Commit linked to work items	Not Empty	Each code commit must have an agile story to adhere to your agile development practices. Each commit comment must have the Story ID linked to it.
Unit Test Coverage %	>70%	Unit Test coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Code security	>0 blocker or critical 0	>0 blocker or critical 0Code security scans must have 0 vulnerabilities, with blocker, critical, and major vulnerabilities.

DevOps 変更要求の高度な自動化ポリシーには、デフォルトで次の条件と基準があります。

Condition	Criteria	Description
Commit linked to work items	Not Empty	Each code commit must have an agile story to adhere to your agile development practices. Each commit comment must have the Story ID linked to it.
Regression tests failed	0	All regression tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Integration tests failed	0	All integration tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Commits -> Total Changes	>50	Commits greater than 50 require manual change approval
Load Tests Failed	0	All load tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Unit Test Coverage %	>70%	Unit Test coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Code Coverage %	>70%	>70%Code quality scans coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to SonarQube tool integration with orchestration tool such as Jenkins, or Azure DevOps or Github Actions.
Code security	>0 blocker or critical 0	>0 blocker or critical 0Code security scans must have 0 vulnerabilities, with blocker, critical, and major vulnerabilities.
Number of outages in 7 days	>70%	Zero outages in 7 days.
Number of current outages	0	No new current outages.
Number of open incidents	0	No new or open current incidents.

DevOps 変更要求最小自動化ポリシーと DevOps 変更要求高度な自動化ポリシーの 3 つの結果 (指定した条件による) は次のとおりです。

- 自動承認:ポリシーで指定された条件が満たされると、変更要求が自動的に承認されます。
- 自動却下:ポリシーで指定された 1 つ以上の条件が満たされない場合、変更要求は自動的に却下されます。
- 手動承認:ポリシーで指定されたユーザーまたはグループによる手動承認が必要な条件が 1 つ以上ある場合。手動での承認を迅速化して変更要求を進めるために、ポリシーによって関連するユーザーまたはグループに通知が送信されます。

変更管理ワークフロースタジオアクションで変更承認ポリシーを適用して、変更要求の承認プロセスを制御できます。詳細については、「[変更承認ポリシーの適用 (Apply Change Approval Policy)] フローアクションの使用」を参照してください。

変更承認作業メモ

変更要求がフローと変更承認ポリシーに基づいて更新されると、変更要求に関連付けられた作業メモが次のいずれかのハードコードされたメッセージに更新されます。

- 変更承認ポリシーが見つかりません。変更要求が却下されました (%s)。
- %s は非アクティブです。変更要求が却下されました (%s)。
- 一致する意思決定はありません。%s がスキップされました (%s)。
- 一致した意思決定から承認が生成されませんでした。%s がスキップされました (%s)。
- 変更要求は %s (%s) によって却下されました。
- 変更要求は %s (%s) によって承認されました。

作業メモは、変更要求に関連付けられたフローで使用されるハードコードされたメッセージ + ポリシー名 + アクションラベルのいずれかの組み合わせを使用するロジックに基づいて更新されます。この組み合わせでは、ポリシー名とアクションラベルの値のみを変更できますが、ハードコードされたメッセージを変更することはできません。たとえば

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
if (APPROVED.equals(state))
38 message = String.format(APPROVED_MSG, policyName, actionLabel);
```

デフォルトの変更ハンドラーサブフロー

デフォルトの変更ハンドラーサブフローを使用して、これらの変更要求フィールドにデフォルト値を入力します。

- 要求者
- 理由
- 実装計画
- バックアウトプラン
- テスト計画
- Short Description (簡単な説明)
- 説明
- 開始日
- 終了日
- リスク影響度の分析

デフォルトの変更ハンドラーサブフローは、変更要求レコードの作成時にテンプレートを使用して入力されたフィールド値をオーバーライドします。

必要に応じて、このフローの代わりにカスタムサブフローを記述することができます。*[sn_devops.change_request_handler_subflow]* DevOps プロパティ.

カスタム変更要求テンプレート

ServiceNow DevOpsステップで変更コントロールを有効にすると、変更要求の作成時にフィールドに自動的に入力するカスタムテンプレートを選択できます。変更要求 の [カテゴリ] フィールドは自動的に DevOps に設定されます。

> **注:**
> カスタムテンプレートの **Category** フィールドと **changeType** フィールドは構成しないでください。

変更要求のタイプは、グローバルスコープの変更要求テーブルに対応しています。

自動変更要求関連リスト

DevOps によって自動的に作成された変更要求の場合、[カテゴリ] フィールドは自動的に [DevOps] に設定され、次の関連リストが追加されます。

コミット

変更要求に関連付けられたコミット。

作業アイテム

変更要求に関連付けられた作業アイテム。

アーティファクトバージョン

変更要求が承認される前に作成されたパッケージのパイプライン実行にリンクされたパッケージに関連付けられたアーティファクトバージョンのリスト。

パイプライン実行にリンクされているパッケージがない場合、リストは空です。

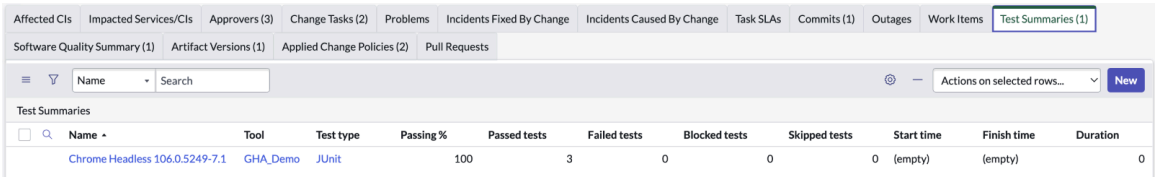
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テストサマリー (テスト結果関連リストを置き換えます)

変更要求前のアーティファクト、パッケージ、またはタスクの実行に関連付けられたパイプライン実行のテストサマリーのリスト。

詳細については、「 テスト結果 」を参照してください。



注:
オーケストレーションツールからの実装の詳細は、変更要求フォームの [作業メモ] フィールドに自動的に追加されます。作業メモに追加される詳細は、ステップのタスク実行ログの 5 KB に制限されます。

カスタムの変更要求プロセス

これらの DevOps 変更プロパティは 、変更要求フローをカスタマイズするために使用できます。

- DevOps 変更要求の実装ステータス
- DevOps 変更要求の実装後ステータス
- DevOps 変更要求のキャンセルステータス
- DevOps 変更要求の承認テキスト

変更要求フローをカスタマイズするには、最初に システム定義 > 選択リスト. たとえば、DevOps_Implement (value - 10) です。

次に、選択リストを システム定義 > スクリプトインクルード > **ChangeRequestStateHandlerSNC**.

選択リストを作成してスクリプトインクルードに追加すると、 DevOps 変更プロパティを 新しい選択リスト値で更新できます。*DevOps change request implement state* たとえば、-10 などです。

DevOps リスク条件

コミット担当者のリスクスコアに基づいて、 DevOps リスクと影響度の計算を使用できます。

この条件は、デフォルトでは無効になっています。

[テスト結果] 関連リスト

パッケージが作成された後にパイプラインで実行されたテストを一覧表示します。パッケージが作成されていない場合、リストにはアーティファクトバージョンの作成後に実行されたテストが含まれます。

シナリオ：

パイプラインにパッケージが作成されますが、アーティファクトバージョンは登録されません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 変更要求がパッケージ作成ステージで作成された場合:

  パッケージがパイプライン実行にまだリンクされていないため、テスト結果は表示されません。

- 変更要求がパッケージ作成ステージの後のステージで作成された場合:

  ビルドテストサマリーには、パッケージ作成ステージの後から変更制御ステージまでのステージに関連付けられたものが含まれます。

アーティファクトバージョンは登録されますが、パッケージは作成されません。

- 変更要求がアーティファクトバージョンステージで作成された場合:

  タスクの実行が完了するまでテストが関連付けられていないため、テスト結果は表示されません。

- 変更要求がアーティファクトバージョンステージの後のステージで作成された場合:

  ビルドテストサマリーには、アーティファクトバージョンステージのものと、その後のステージ、変更制御されたステージまでが含まれます。

アーティファクトバージョンとパッケージの両方がパイプラインに作成されます。

- 変更要求がアーティファクトバージョンおよびパッケージ作成ステージの後のステージの一部である場合:

  ビルドテストサマリーには、パッケージ作成ステージに関連付けられたものと、その後の変更制御ステージまでのステージが含まれます。

- 変更要求がパッケージ作成ステージの一部であり、アーティファクトバージョンがそれ以前のステージの一部として作成される場合。
  - または、アーティファクトバージョンステージの後、パッケージ作成ステージの前に、(パッケージ作成ではなく)ステージで変更要求が作成されます。
  - または、変更要求がパッケージ作成ステージの一部であり、アーティファクトバージョンがそれ以前のステージの一部として作成されている場合:

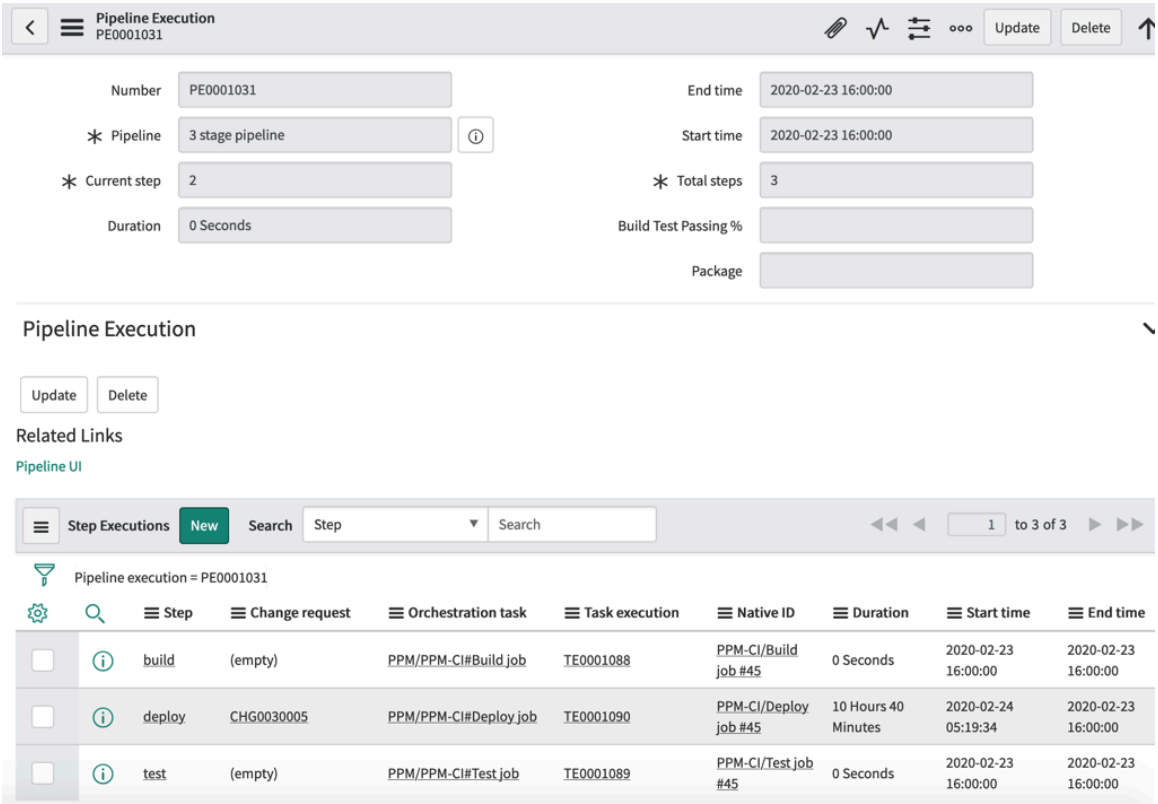
  ビルドテストサマリーには、アーティファクトバージョンステージに関連付けられたものと、その後のステージ、変更制御ステージまでが含まれます。

[パイプライン実行] ビュー

に移動すると、パイプラインアクティビティを表示できます **DevOps** > 調整 > パイプライン実行.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



DevOpsフローのカスタマイズ

フローまたはスクリプトを使用して、要件に基づいて DevOps 変更要求の手動承認、DevOps 変更要求の最小自動化承認、および DevOps 変更要求の高度な自動化承認フローをカスタマイズまたは再作成します。

DevOps フローをクローンし、要件に応じてカスタマイズできます。フローをクローンするには、[ベースシステムの DevOps フロー] セクションから、またはフローデザイナーのランディングページ (**[All] > [Process Automation] > [Flow Designer]**) を開きます。[フロー] ページの右上隅で、 コピーフロー>その他のアクション. [このフローのコピーを作成 (Create a copy of this flow)] ダイアログボックスで、フローの新しい名前を入力し、アプリケーションとして [DevOps Data Model] を選択します。[コピー] ボタンを選択して、新しいフローを作成します。新しいフローがフローデザイナーで開きます。ビジネス要件に合わせてカスタマイズするために変更を加えます。フローをアクティブ化する前に、画面の右上隅にある [テスト] ボタンを選択することで、フローを実行してエラーがないことを確認できます。準備ができたら、[アクティブ化] ボタンを選択してフローをアクティブ化します。

DevOps変更要求の手動承認フローのカスタマイズ

DevOps変更要求の手動承認フローでは、変更の承認に基づいてステップ実行のステータスが変更されます。ただし、要件に基づいてこのフローをカスタマイズまたは再作成することができます。

変更要求ステータスが (手動または変更ポリシーを使用して) 承認済み、キャンセル、または却下に移行した後、[変更承認に基づいてステップ実行のステータスを更新 ワークフロースタジオ] アクションを呼び出して、ステップ実行レコードの [ステータス] フィールドを更新します。

フローまたはスクリプトを使用してアクションを呼び出すことができます。

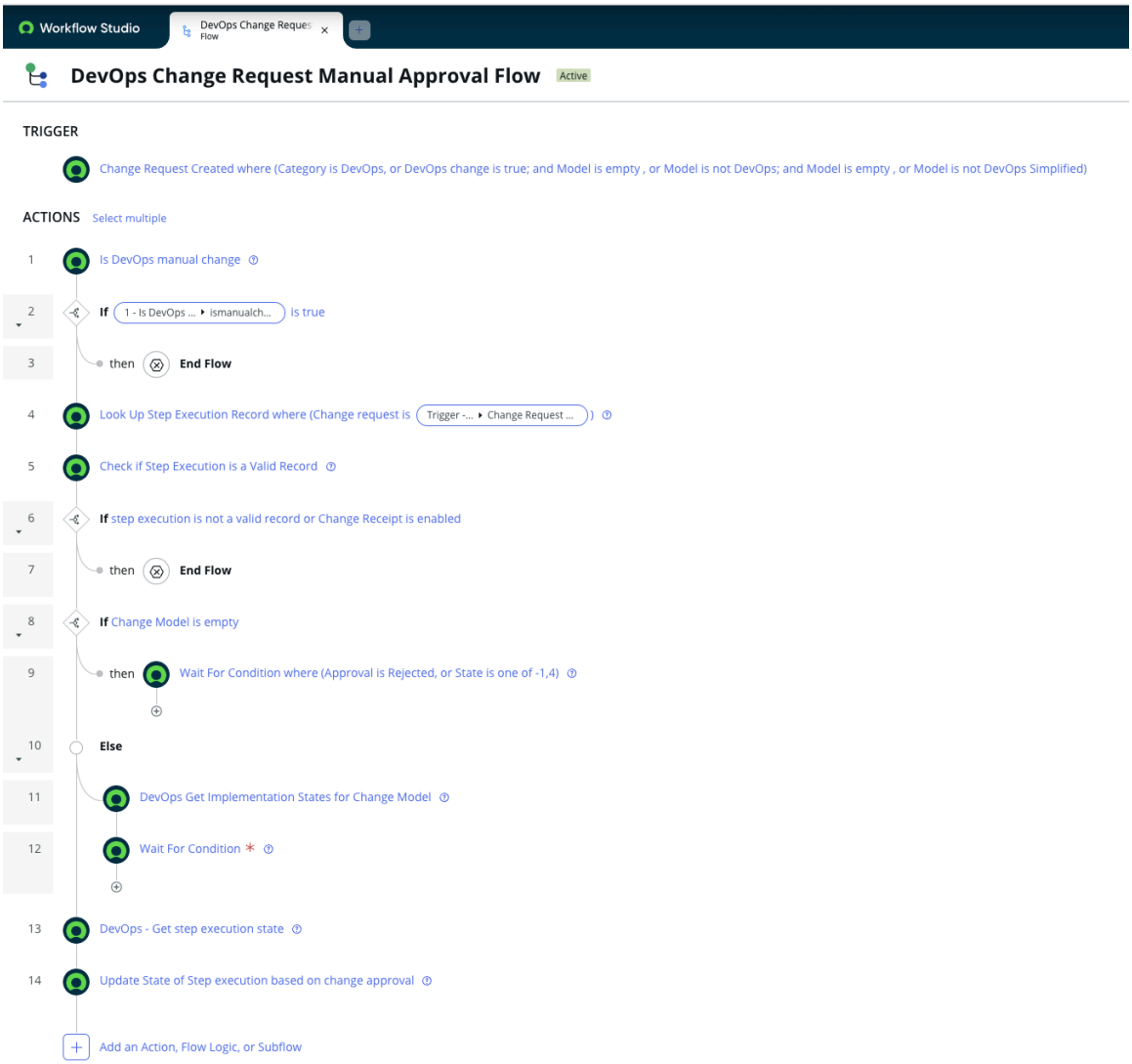
フローを使用した ワークフロースタジオ アクションの呼び出し

変更要求レコードの承認フィールドに従ってステップ実行レコードのステータスを更新するには、[変更承認に基づいてステップ実行のステータスを更新 ワークフロースタジオ] アクションを呼び出す必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このアクションは、**[Change Control Callback** (変更管理コールバック)] フローのトリガーとして機能し、変更の決定をオーケストレーションツールに通知するために使用されます。



スクリプトを使用した ワークフロースタジオ アクションの呼び出し

スクリプトから ワークフロースタジオ アクションを呼び出すメソッド:

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.update_state_of_step_execution_based_on_change_approval', inputs);
```

DevOps 変更要求最小自動化承認フローのカスタマイズ

DevOps 変更要求の最小自動化承認フローで、変更が承認され、変更のステータスが [新規] から [実装] ステータスに移行します。変更要求状況が [承認済み] に移行した後、[**DevOps -** ステップ実行と変更要求の状況の更新] フローデザイナーアクションを呼び出して、ステップ実行レコードの [状況] フィールドを更新します。

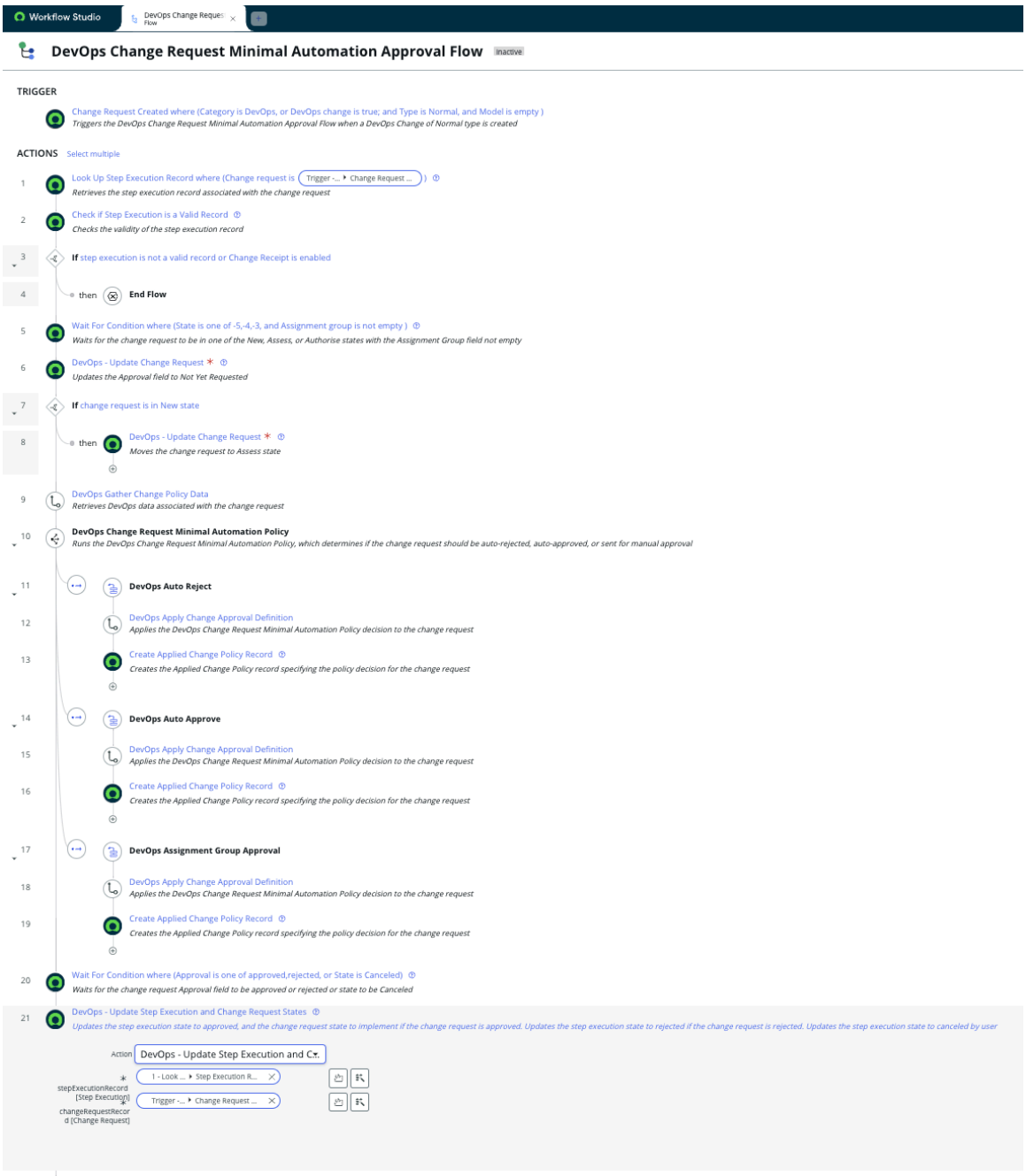
フローまたはスクリプトを使用してアクションを呼び出すことができます。

フローを使用した ワークフロースタジオ アクションの呼び出し

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ実行レコードのステータスを更新するには、[**DevOps -** ステップ実行と変更要求のステータスを更新 ワークフロースタジオ] アクションを呼び出す必要があります。

このアクションは、**[Change Control Callback** (変更管理コールバック)] フローのトリガーとして機能し、変更の決定をオーケストレーションツールに通知するために使用されます。



スクリプトを使用した ワークフロースタジオ アクションの呼び出し

スクリプトから ワークフロースタジオ アクションを呼び出すメソッド:

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.devOps-_update_step_execution_and_change_request', inputs);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps 変更要求の高度な自動化承認フローのカスタマイズ

DevOps 変更要求の高度な自動化承認フローで、変更が承認され、変更のステータスが [新規] から [実装] ステータスに移行します。変更要求ステータスが [承認済み] に移行した後、[ステップ実行レコードを更新] アクションを呼び出して、ステップ実行レコードの [ステータス] フィールドを更新します。

フローまたはスクリプトを使用してアクションを呼び出すことができます。

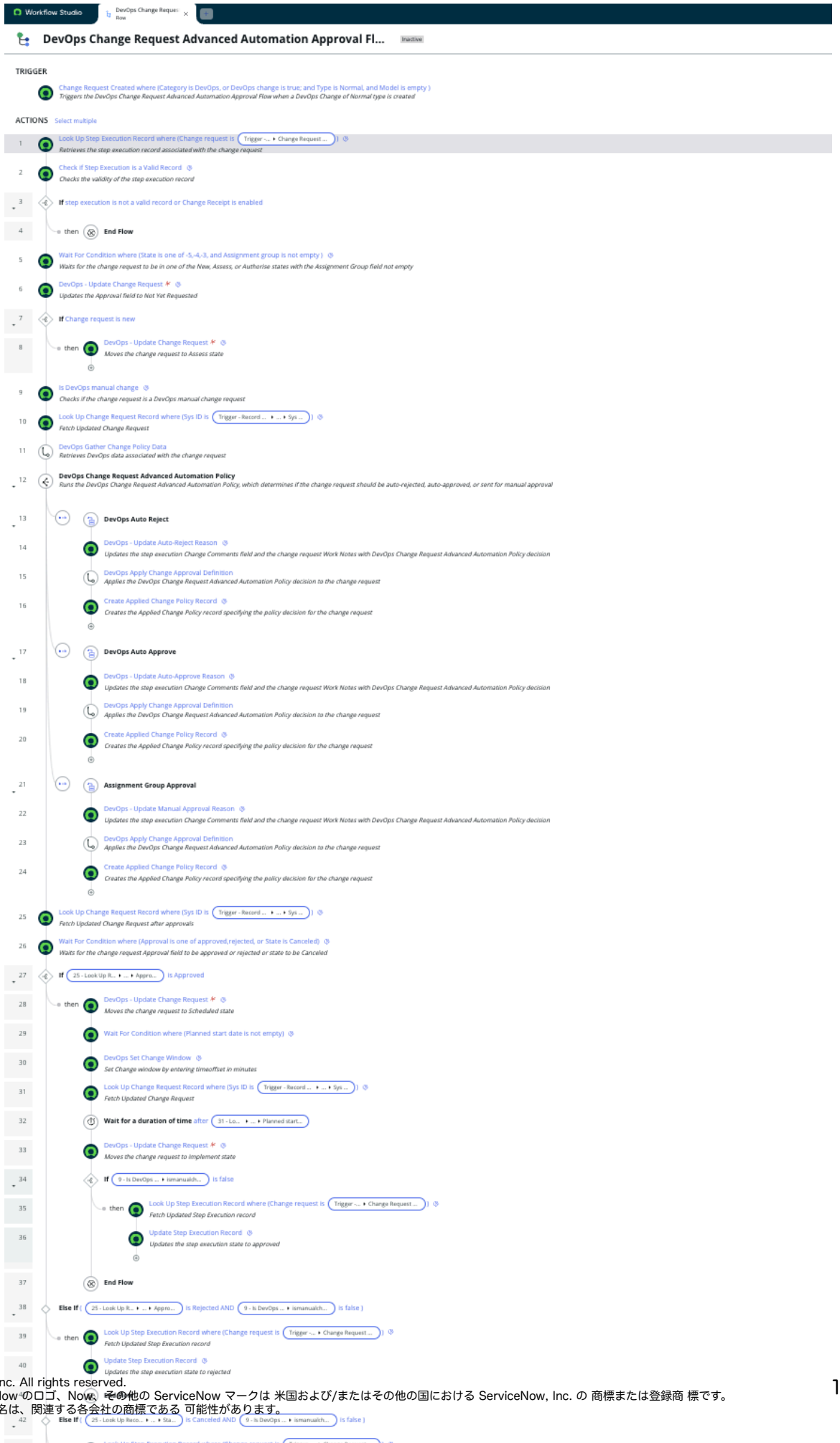
フローを使用した ワークフロースタジオ アクションの呼び出し

変更要求レコードの承認フィールドに従ってステップ実行レコードのステータスを更新するには、[ステップ実行レコードの更新 ワークフロースタジオ] アクションを呼び出す必要があります。

このアクションは、**[Change Control Callback** (変更管理コールバック)] フローのトリガーとして機能し、変更の決定をオーケストレーションツールに通知するために使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトを使用した ワークフロースタジオ アクションの呼び出し

スクリプトから ワークフロースタジオ アクションを呼び出すメソッド:

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.update_step_execution_record', inputs);
```

関連情報

DevOps変更プロセスの加速

DevOps 変更要求の作成を自動化

パイプラインを変更して、DevOps 変更要求を自動的に作成します。

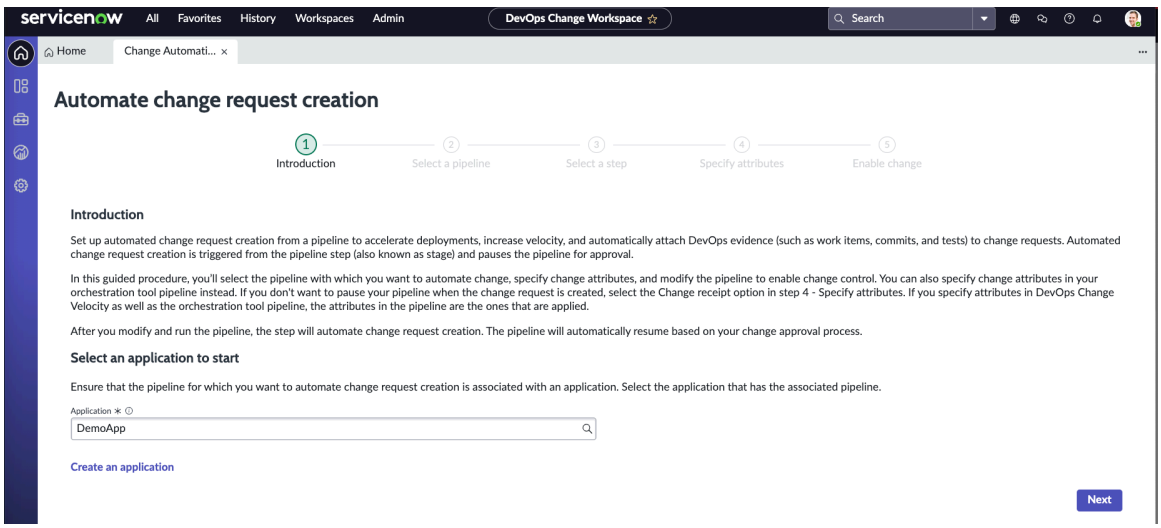
このタスクについて
このトピックのステップ 5 では、変更要求の属性を指定する必要があります。変更属性は複数の領域で指定できます。これらは、DevOps 変更速度管理のパイプラインステップ、デフォルトの変更ハンドラーサブフロー、承認フロー、テンプレートで指定するか、パイプラインで渡すことができます。変更モデルを使用する場合は、モデルプリセットで指定することもできます。詳細については、「DevOps 変更要求属性」を参照してください。

ビジネスルールを使用している場合は、*sn_devops.change_request.apply_attributes_on_creation* プロパティを true に設定して、変更要求の作成後に渡される属性ではなく、変更要求の作成時にパイプラインで渡される変更属性が設定されるようにする必要があります。詳細については、「DevOps チェンジベロシティのプロパティ」を参照してください。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin、sn_devops.tool_owner、または sn_devops.app_owner

手順

1. DevOps 変更 ワークスペースから、[変更の作成を自動化] を選択します。
2. [アプリケーション] フィールドで、変更要求の作成を自動化するパイプラインに関連付けるアプリケーションを選択し、[次へ] を選択します。

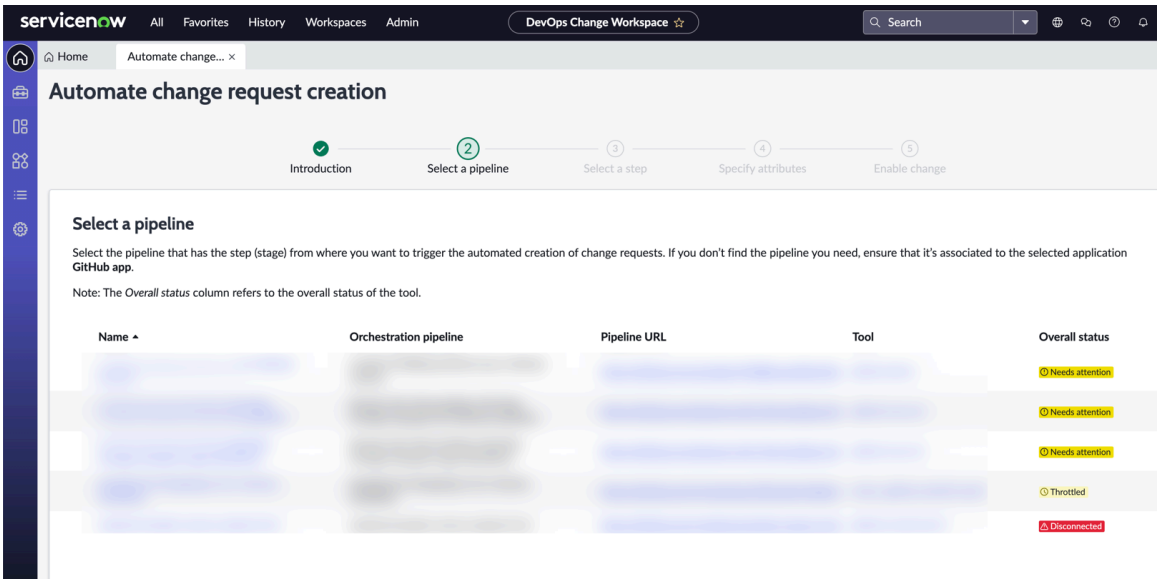


3. 変更要求の自動作成をトリガーするステップ (ステージ) を含むパイプラインを選択します。

> **注:**
> パイプラインが表示されない場合は、前の手順で選択したアプリケーションに関連付けられていることを確認してください。

自動翻訳

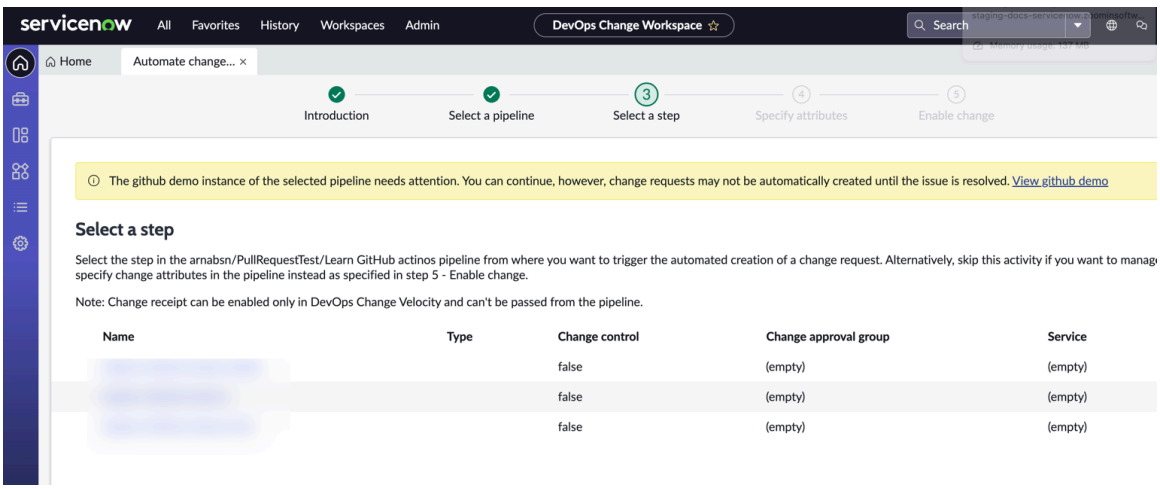
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



パイプラインに関連付けられているツールの接続状態は、[全体的なステータス] 列で確認できます。次の手順に進む前に、ツールの接続状態に基づいてアラートも表示されます。

4. 変更要求の自動作成をトリガーするパイプライン内のステップを選択します。

> **注:**
> 変更 を有効にする ステップで指定されているように、代わりにパイプラインで変更属性を管理および指定する場合は、このアクティビティをスキップできます。



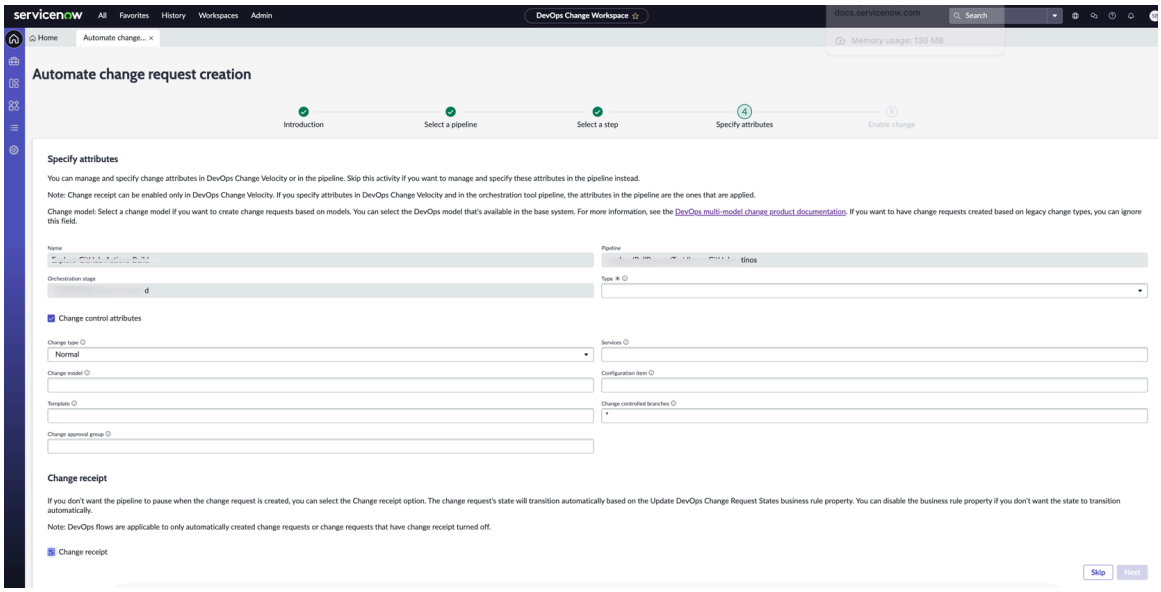
5. 変更フィールドで変更属性を指定し、[変更領収書] オプションを選択して変更受付を有効にします。

> **注:**
> 代わりにパイプラインでこれらの属性を管理および指定する場合は、変更属性を指定するアクティビティをスキップできます。ただし、変更受付は ServiceNow DevOps チェンジベロシティからのみ有効にすることができます。

変更設定の構成の詳細については、「 変更を作成する」を参照してください。

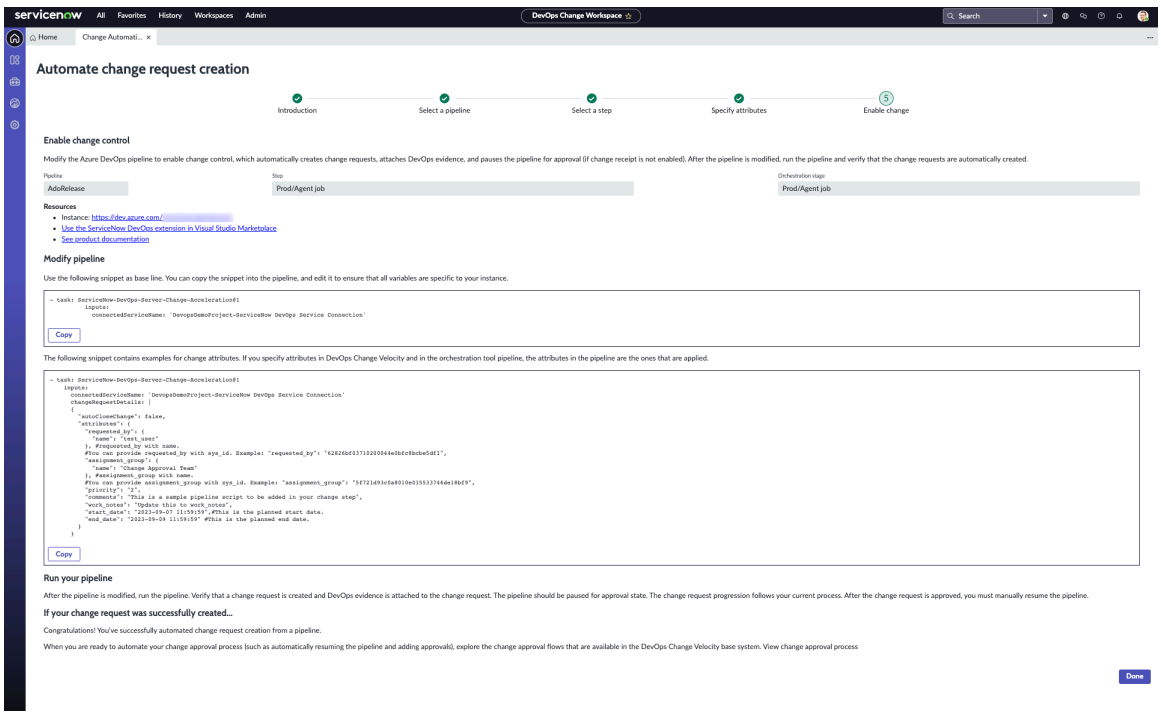
変更要求の作成時にパイプラインを一時停止しない場合は、変更受付を有効にする必要があります。ステータスを自動的に移行しない場合は、sn_devops.enable_change_receipt_state_transition プロパティを無効にできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. パイプラインを変更し、対応するコードスニペットを使用して変更コントロールを有効にし、変更属性を指定します。
オーケストレーションツールに応じて、変更コントロールを有効にする手順が表示されます。ページの指示に従い、それに応じてパイプラインを変更します。

   次の図は、Azure DevOps の手順を示しています。



7. **[Done** (完了)] を選択します。

DevOps変更要求を作成し、既存の**DevOps**データを関連付ける – ワークスペース

ワークスペース UI を使用して、 DevOps 変更要求を作成し、既存の DevOps データを関連付けます。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
変更機能の使用の詳細については、「 変更の作成」を参照してください。

重要:
要求を作成した後、関連データを更新できますが、次のいずれかの状況の変更要求は編集できません。

- 実装
- 実装後
- キャンセル

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更 > アプリケーション (.
2. アプリケーションリストからアプリケーションを選択します。
3. [推奨アクション] パネルで、[手動変更を作成] を選択します。
4. [カテゴリ] の一覧で [*DevOps*] を選択し、[保存] を選択します。
5. [**DevOps** データの追加] を選択して、変更要求にサポートデータを追加します。
6. [DevOps データの追加] ページを完了します。

   a. [データタイプと関連付けを選択] ページで、次の値を指定します。

   データタイプと関連付けを選択

フィールド	説明
データタイプ	変更要求に関連付けるデータのタイプ。 ▪ アーティファクトバージョン ▪ リリースバージョン ▪ ビルド番号
データの関連付け	変更要求に関連付ける特定のデータ。複数のアーティファクトバージョンとビルド番号を選択できます。 [データタイプ] として [ビルド番号] を選択した場合は、アプリケーション名、対応するパイプライン、およびビルド番号も指定する必要があります。

   b. [次へ] を選択して、[データの関連付けの検証] ページを開きます。

   c. タブ間を移動して、関連するデータが正確にマッピングされていることを確認します。
   必要に応じて設定を更新します。
   - 作業アイテム
   - コミット
   - プル要求

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- テストサマリ
- アーティファクトバージョン
- ソフトウェア品質サマリ
- セキュリティスキャンサマリ

d. [**Submit** (送信)] を選択します。

[変更要求] フォームが更新されます。

7. 必要に応じてその他の設定を行います。
たとえば、スケジュールを指定します。

> **注:**
> 設定の構成の詳細については、「 変更の作成」を参照してください。

8. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
変更要求に関連付けられているデータを変更するには、[**DevOps** データを編集] を選択します。[**DevOps** データを追加] モーダルの [追加/削除] タブで追加または削除した関連データを確認します。

DevOps変更要求を作成し、既存のDevOpsデータを関連付ける - クラシック

クラシック UI を使用して、 DevOps 変更要求を作成し、既存の DevOps データを関連付けます。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin または sn_devops.app_owner

このタスクについて
DevOps変更要求を作成し、既存のDevOpsデータを関連付けます。DevOps 変更を作成してデータを関連付けた後、関連する詳細を変更できます。

> **重要:**
> 変更要求が次のいずれかの状況の場合、[**DevOps** データを編集] ボタンは無効になります。
> - 実装
> - 実装後
> - キャンセル

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > 新規作成 > 通常の変更を作成.

> **注:**
> 変更モジュールの使用の詳細については、「 変更の作成」を参照してください。

2. [カテゴリ] リストから [*DevOps*] または [その他] を選択します。

3. オプション: [カテゴリ] フィールドで [その他] を選択した場合は、[**DevOps** 変更] オプションを選択します。

4. フォームヘッダーの [**DevOps** データを追加] ボタンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[**DevOps** データを追加] ボタンは、カテゴリとして *[DevOps*] を選択した場合、またはカテゴリとして [その他] を選択して **[DevOps** 変更] オプションを選択した場合にのみ表示されます。

[**DevOps** データを追加] モーダルが表示されます。

5. [データ型と関連付けを選択] セクションで、データ型と関連するデータの関連付けを選択します。

   a. [データタイプ] リストから次のいずれかのオプションを選択します。
      - アーティファクトバージョン
      - リリースバージョン
      - ビルド番号

      注:
      複数のアーティファクトバージョンとビルド番号を選択できます。

   b. 変更に関連付けるデータを [アーティファクトバージョン]、[リリースバージョン]、または [ビルド番号] フィールドから選択します。

      重要:
      [データ型] として [ビルド番号] を選択した場合は、アプリケーション名、対応するパイプラインとビルド番号も指定する必要があります。

6. [次へ] をクリックします。
7. 次のフィールドの関連データが正確にマッピングされていることを確認します。
   - 作業アイテム
   - コミット
   - プル要求
   - テストサマリ
   - アーティファクトバージョン
   - ソフトウェア品質サマリ
   - セキュリティスキャンサマリー
8. [**Submit** (送信)] を選択します。
   [変更要求] フォームが表示されます。
9. この変更要求がアサインされている アサイン先グループ を選択します。
10. [スケジュール] タブから変更要求の変更ウィンドウを構成します。

    注:
    スケジュールの構成の詳細については、「 変更の作成」を参照してください。

11. [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
変更要求に関連付けられた DevOps データを変更するには、[**DevOps** データを編集] ボタンをクリックします。[**DevOps** データを追加] モーダルの [追加/削除] タブで追加または削除した関連データを確認します。

DevOps カテゴリを次のように義務付けていない変更要求 **DevOps**

DevOpsプロパティからの変更要求DevOps分類できるようにします。パイプライン実行ステップの一部として作成される変更要求は、 DevOps以外のカテゴリで作成できます。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin

このタスクについて
で作成された変更要求DevOpsアプリケーションは、[カテゴリ] が [DevOps] で作成されません。

*Hardware, Software, Database*などの特定のカテゴリの関連テンプレートを使用して、DevOps変更要求を作成します。DevOpsプロパティからDevOps変更要求を分類できます。

プロパティを有効にした後に DevOps アプリケーションで作成される新しい変更要求は、ベースシステムの DevOps デモ変更自動化フローと DevOps モデル変更要求フローに加えて、カスタム変更ポリシーと承認ワークフローを引き続き使用できます。このプロパティを有効にしない場合、カテゴリ属性を DevOps に設定して変更要求が引き続き作成および処理されます。

手順

1. DevOps 変更 ワークスペースから、 アドミニストレーション > システム構成 > プロパティ. から移動することもできます **All** (すべて) > **DevOps** > アドミニストレーション > プロパティ.
2. の有効化 **[DevOps** 変更] フィールドで **DevOps** 変更要求を分類します 読み取ります チェックボックスをオンにすると、 DevOps アプリケーションから作成された変更要求を DevOps 変更要求として分類できます。

   デフォルトでは、このプロパティのチェックボックスはオフになっています。変更するには、アプリケーションスコープを DevOps データモデルに設定します。

   > **重要:**
   > DevOps このプロパティを選択すると、インサイト機能は無効になります。

タスクの結果
DevOpsアプリケーションから作成された新しい変更要求は、カテゴリ属性に関係なくDevOps変更と見なされ、それに応じて処理されます。DevOps変更要求の作成と処理は、カテゴリ属性の設定のみに依存するDevOpsなくなりました。

DevOps データ検索エラーによる変更要求の作成

DevOps データ検索でエラーが発生した場合でも変更要求を作成します。

変更要求の作成の概要

> **注:**
> DevOps データ取得エラーを伴う変更要求の作成は、 Azure DevOps、 GitHub Actions、 GitLab、および Jenkins パイプラインでのみサポートされています。

DevOps データ検索では、エラーありまたはなしで変更要求を作成できます。この機能は、[**DevOps** データ取得でエラーがあっても変更要求の作成を有効にする] プロパティで制御できます。[**DevOps** データ取得でエラーがあっても変更要求の作成を有効にする **(Enable change request creation even with errors in DevOps data retrieval**)] プロパティが有効になっていて、作業アイ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テム、コミット、テストサマリー、セキュリティサマリーなどの DevOps データの取得中にエラーが発生した場合でも、対応する変更要求が作成されます。取得できるデータは引き続き変更要求に関連付けられます。取得できないデータについては、エラーの理由がサードパーティコンソールでユーザーに通知され、ステップ実行レコードの [コメントの変更] フィールドと作業 メモの変更にも同じ情報が追加されます。

[DevOps データ検索でエラーがあっても変更要求の作成を有効にする] プロパティが有効になっていない場合、変更要求は、パイプライン実行のどのステップでもエラーがない場合にのみ作成されます。エラーが発生すると、パイプラインが中止され、エラーの理由が受信イベントの [処理の詳細] フィールドに追加され、サードパーティコンソールでユーザーに同じことが通知されます。

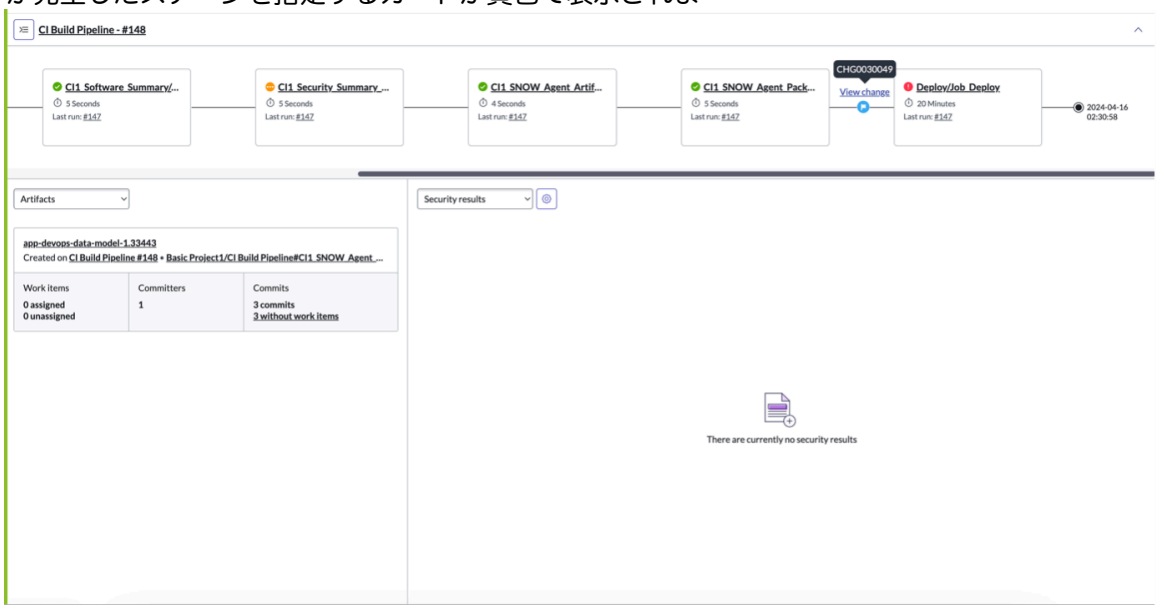
詳細については、「DevOps チェンジベロシティのプロパティ」を参照してください。

DevOps データ検索エラーによる変更要求の承認

DevOps データ検索エラーで作成された変更要求の場合、 *`is_change_with_partial_data`* ポリシー入力はすべての変更承認ポリシーに対して **True** に設定されます。このような変更には手動による変更承認の決定のみが適用されるため、変更内の DevOps データを手動で検証した後に変更を承認または却下できます。[DevOps 変更ポリシーデータの収集] サブフローでは、 *`Is change with partial data`* アクションによって、DevOps データ取得エラーが発生した変更が作成されたかどうかが判断されます。

DevOps データ検索エラーのある変更要求のパイプライン UI

DevOps データ検索エラーを含む変更要求が作成されると、エラーが発生したステージを指定するカードが黄色で表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ビルドパイプライン (CI) がリリース (CD) パイプラインをトリガーするように設定されており、リリースパイプラインに変更が作成されると、データはビルドパイプラインから収集され、変更要求に関連付けられます。ServiceNow DevOps 変更速度管理が、ビルドパイプラインイベントの前にリリースパイプラインイベントを受信して処理する場合があります。この場合、一部のデータの取得中にエラーが発生した場合でも、ビルドパイプラインの DevOps データを使用して変更が作成されます。この動作は、[**DevOps** データ取得にエラーがあっても変更要求の作成を有効にする **(Enable change request creation even with the errors in the DevOps data retrieval**)] プロパティが有効になっている場合でも確認できます。また、この場合、 *is_change_with_partial_data* ポリシー入力は false になり、DevOps データ取得エラーのある変更要求の場合には常に手動ではなく、承認プロセスは常に手動で適用され、承認フローで定義された方法で適用されます。

コールバックタイムアウト

パイプラインの実行中に受信イベントが待機状態になった場合、システムは *sn_devops.change_request_callback_timeout* プロパティのタイムアウト値を超えるまで変更の処理を試み、その後パイプラインは中止されます。エラーの理由は、サードパーティツールのコンソールログに表示されます。コールバックタイムアウトのためにパイプラインがキャンセルされると、対応するステップ実行のコールバックレコードに同じ情報が追加されます。DevOps アドミンに連絡して、*sn_devops.change_request_callback_timeout* プロパティのタイムアウト値を増やすことができます。このプロパティのデフォルト値は 120 分で、最小値は 60 分です。詳細については、「DevOps チェンジベロシティのプロパティ」を参照してください。

注:
対応するパイプラインで GitHub 変更自動化カスタムアクションまたは GitLab Docker 変更自動化カスタムアクションを使用して変更要求を作成する場合は、GitHub または GitLab が ServiceNow DevOps に変更ステータスをポーリングできるように、カスタムアクションに 間隔 を指定する必要があります。指定された間隔内に ServiceNow で変更が適切なステータスに達すると、変更の結果に応じて適切なステータスが GitHub または GitLab パイプラインに送信され、パイプラインが再開または中止されます。詳細については、 GitHub マーケットプレイスからの ServiceNow DevOps カスタムアクション と 汎用 Docker コンテナイメージを使用したパイプラインのカスタムアクションの実装 を参照してください。そのため、変更カスタムアクションを含むパイプラインが実行され、GitHub または GitLab からのステップ通知のいずれかが ServiceNow DevOps に到達しなかった場合、コールバック、ステップ実行、およびタスク実行の関連付けは ServiceNow DevOps で行われません。関連付けが利用できないため、変更は作成されず、ServiceNow DevOps は関連付けが確立されるまで待機します。同時に、GitHub または GitLab は、間隔で指定された時間に達するまで、ServiceNow に変更ステータスをポーリングします。この間隔が経過し、*sn_devops.change_request_callback_timeout* プロパティで指定されたタイムアウトに達した場合、ServiceNow DevOps はパイプラインを正常に終了せず、最終的にパイプラインを終了する GitHub または GitLab ステップで設定されたデフォルトのタイムアウトのままにします。このシナリオでの重要な情報は、ServiceNow DevOps は、ステップイベントが ServiceNow DevOps に到達しなかったことを GitHub または GitLab コンソールログでユーザーに通知できないということです。

アップグレード

アップグレード後、このプロパティはデフォルトで false に設定されます。現在の変更プロセスはそのまま機能しますが、唯一の違いは、DevOps データの取得中にエラーが発生すると、パイプラインが (無期限に待機するのではなく) 中断され、エラーの理由が受信イベントの [処理の詳細] フィールドに追加され、サードパーティコンソールでユーザーに同じことが通知されることです。DevOps データの取得でエラーが発生している変更要求を作成し、パイプラインを失敗させたくない場合は、[**DevOps** データ取得でエラーがあっても変更要求の作成を有効にする] プロパティを有効にすることができます。これにより、収集され、変更要求の作業メモとサードパーティのコンソールログで適

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

切に通知される DevOps の証拠を使用して自動的に作成された変更を取得し、エラーや欠落している可能性のあるデータを含めることで、変更承認者と AppDev チームに価値を提供します。

制限事項

[**DevOps** データ取得でエラーがあっても変更要求の作成を有効にする] プロパティが有効で、パイプラインの ADO アーティファクトパッケージステップでエラーが発生した場合、変更は ADO アーティファクトが関連付けられずに作成されますが、対応するエラーは、作業メモ、ステップ実行の変更コメント、または ADO コンソールログでは通知されません。

アーティファクトとパッケージ

アーティファクトとパッケージを使用すると、 DevOps チェンジベロシティ 幅広い展開モデルとリリースモデルにわたって開発およびテストアクティビティを追跡できます。この機能により、異なる時間または異なるパイプラインでアーティファクトが作成およびリリースされたときに、 DevOps データモデルに格納されているパイプラインアクティビティを取得して適用できます。

アーティファクト

アーティファクトバージョンが登録されると、コミット、テスト、コードスキャンなどの関連アクティビティが追跡されるため、アーティファクトバージョンがいつデプロイされたかに関係なく、それらの詳細を取得できます。これは、現在のパイプライン実行、同じパイプラインの後続の実行、現在のパイプラインによってトリガーされるパイプライン、または個別にトリガーされる別のパイプラインにすることができます。

コミットをアーティファクトバージョン (CI パイプライン) に関連付け、アーティファクトパッケージ (CD パイプライン) を定義すると、最後にアプリが本番環境に展開されて以降に生成されたすべてのアーティファクトバージョンが、変更のコミットのリストに含まれる。これらのアイテムを統合すると、特に展開前に複数の CI ビルドがある場合に役立ちます。

DevOps 変更要求属性:

- カテゴリ DevOps または [**DevOps** 変更] フィールドで **[DevOps** 変更要求を分類] チェックボックス が DevOps プロパティでオンになっています。詳細については、「DevOps カテゴリを次のように義務付けていない変更要求 DevOps」を参照してください。
- コミットおよび作業アイテム関連リスト

パッケージ

パッケージは、1 つ以上のアーティファクトバージョンが展開パイプラインで使用されているタイミングを追跡します。これには、次の 2 つの重要な利点があります。

1. パッケージで宣言されているすべてのアーティファクトバージョンのアクティビティの取得。たとえば、自動変更承認ポリシーで使用する場合などです。
2. 指定されたアーティファクトバージョンが正常にリリースされたときを記録し、それらに関連付けられた情報が考慮されないようにします。たとえば、後からの変更要求の場合などです。

アーティファクトのセットアップ

1. DevOps でアーティファクトツールレコードを作成します。

   注:
   アーティファクトバージョンを検索するために Webhook またはユーザーが作成した統合サブフロー構成が必要でない限り、アーティファクトツールは必要ありません。

2. CI パイプラインにアーティファクトを登録します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. CD パイプラインにパッケージを作成します。

> **注:**
> パッケージ作成ステップは、本番展開ステップの前に行う必要があります。

アーティファクト登録

DevOps API /アーティファクト/登録エンドポイントを使用して、スクリプト化されたパイプラインまたはフリースタイルジョブでアーティファクト登録を構成します。複数のアーティファクトバージョンがサポートされています。

Jenkinsパイプラインの場合:

- スクリプト化された宣言型パイプライン (*snDevOpsArtifact* Jenkinsfile コマンド)

  例：

```
snDevOpsArtifact(artifactsPayload: """{"artifacts": [{"name": "sa-web.jar", "version":
 "1.9","semanticVersion": "1.9.0","repositoryName": "services-1031"}], "branchName":
 "master"}""")
```

- フリースタイルジョブ (アーティファクトの登録 ビルドステップ)

  例：

```
{"artifacts":[{"name":"sentiment-analysis-web2","version":"1.9","semanticVersion":"1.9.0","re
positoryName":"maven-releases"}]}
```

アーティファクトパッケージの作成

> **重要:**
> パッケージが変更要求のパイプライン実行にリンクされるように、パイプラインの変更ステップの前にパッケージ作成ステップを追加する必要があり、パッケージ作成は変更ステップの前のステージに追加する必要があります。

DevOps API /package/registration エンドポイントを使用して、スクリプト化されたパイプラインまたはフリースタイルジョブでアーティファクトパッケージの作成を構成します。

> **注:**
> パッケージ名を指定する必要があります。

Jenkinsパイプラインの場合:

- フリースタイルジョブ (パッケージビルドステップを作成)

  例：

```
{"artifacts":[{"name":"sentiment-analysis-web2","version":"1.9","repositoryName":"maven-rel
eases"}]}
```

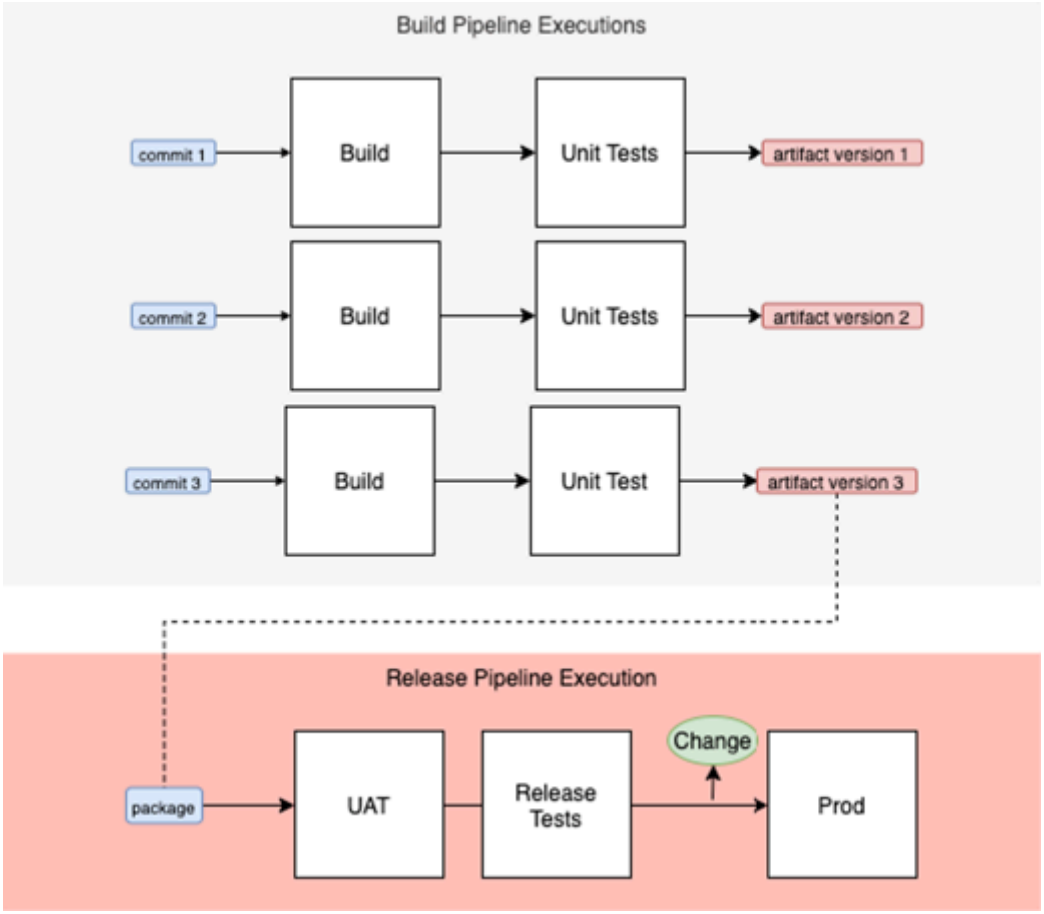
- 宣言型パイプラインとスクリプト化済みパイプライン (*snDevOpsPackage* Jenkinsfile コマンド)

  ペイロードに (異なるリポジトリからの) 複数のアーティファクトを含むパッケージ。例:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
snDevOpsPackage(name: "sentimentpackage", artifactsPayload: """{"artifacts":[{"name":
 "sa-web.jar", "version": "1.9", "repositoryName": "services-1031"}, "{"name": "sa-db.jar",
 "version": "1.3.2", "repositoryName": "services-1032"}], "branchName": "master"}""")
```



自動翻訳

注:
ビルド中にアーティファクトバージョンを使用できない場合は、ビルドの詳細 (pipelineName または projectName、taskExecutionNumber、stageName、branchName) を使用して、タスク実行でアーティファクトバージョンが検索されます。

Jenkins プラグインステップ `includeBuildInfo` を使用して、API 呼び出しにビルドの詳細を含めることができます。

アーティファクトワークフローとオブジェクト

オーケストレーションツールジョブでは、新しいアーティファクト (バージョン構成) をアーティファクトリポジトリに公開します。各アーティファクトのバージョンは、タスクの実行 (関連するコードコミット構成) に関連付けられます。リリース用のパッケージ (展開用にフラグが付けられた特定のアーティファクトバージョンで構成) が作成され、展開ステージが完了すると、パッケージは本番環境に展開済みとしてマークされます。

これらのオブジェクトはアーティファクト構造の一部です。

- アーティファクトツール

  JFrog Artifactory などのアーティファクトリポジトリマネージャーをサポートするために使用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アーティファクトバージョンを検索するために Webhook またはユーザーが作成した統合サブフロー構成が必要でない限り、アーティファクトツールは必要ありません。

- アーティファクトリポジトリ

  ビルドで生成されたアーティファクトのターゲットであり、ビルドに必要なアーティファクトのソースでもあります。手動で作成することも、新しいアーティファクトがツールの新しいリポジトリで公開されるときに RegisterArtifact API を使用して作成することもできます。

- アーティファクト

  さまざまなビルド (アーティファクトバージョン) が生成されるアーティファクト名。手動で作成することも、RegisterArtifact API を使用して作成することもできます。アーティファクト (バージョン) はタスク実行に関連付けられ、アーティファクトリポジトリに公開されます。

- アーティファクトのバージョン

  アーティファクトの特定のバージョン。CI ビルドによって生成されたアプリケーションの展開可能なコンポーネント。指定すると、セマンティックバージョンが使用されます。

  ディスカバリーまたは RegisterArtifact API を使用して作成できます。アーティファクト (バージョン) はタスク実行に関連付けられ、追跡対象のアーティファクトリポジトリに公開されます。

- セマンティックバージョン

  指定された場合、変更のコミットを決定するために使用されるアーティファクトバージョンのオプションの属性。セマンティックバージョンの形式は (MAJOR.マイナー。PATCH)。

- パッケージ

  CD パイプラインへの入力として、またはテスト結果を関連付けるために使用されるアーティファクトバージョンのコレクション。

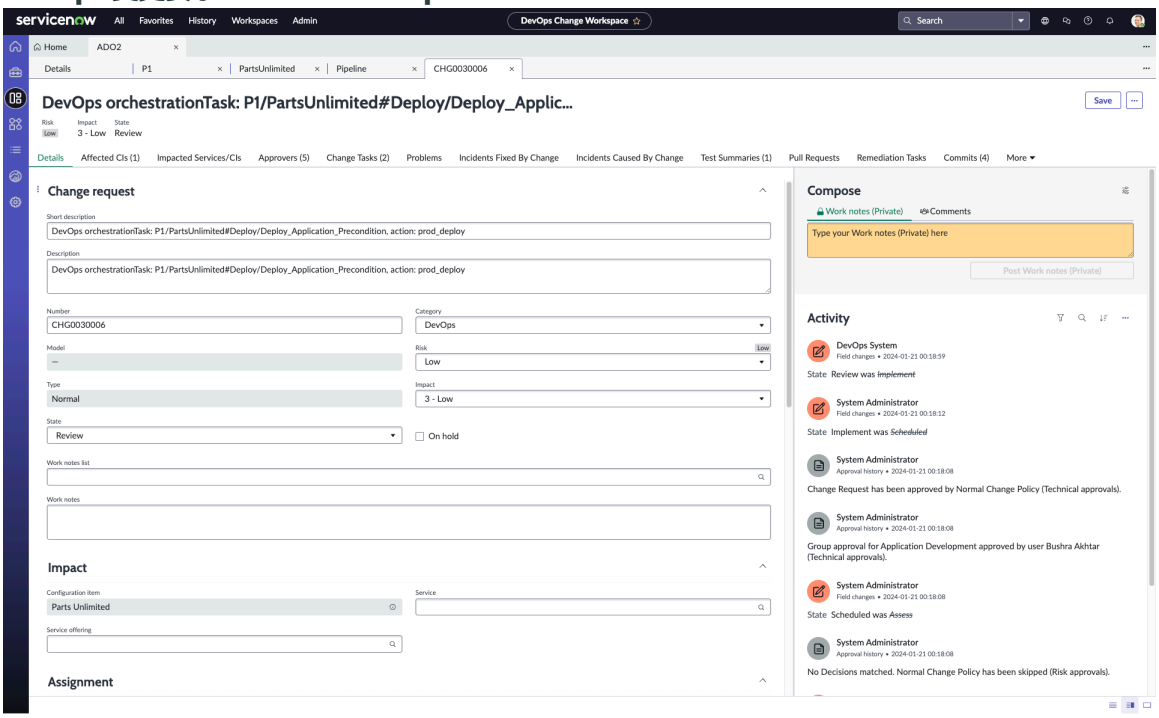
  パッケージの作成は、オーケストレーションツールからの CreatePackage API 呼び出しによってトリガーされ、パッケージには、取り込まれるすべてのアーティファクトバージョンの名前、バージョン、およびリポジトリ名が含まれます。チェックボックスは、パッケージが本番環境に展開されているかどうかを示します。

DevOps リリースの変更の促進:

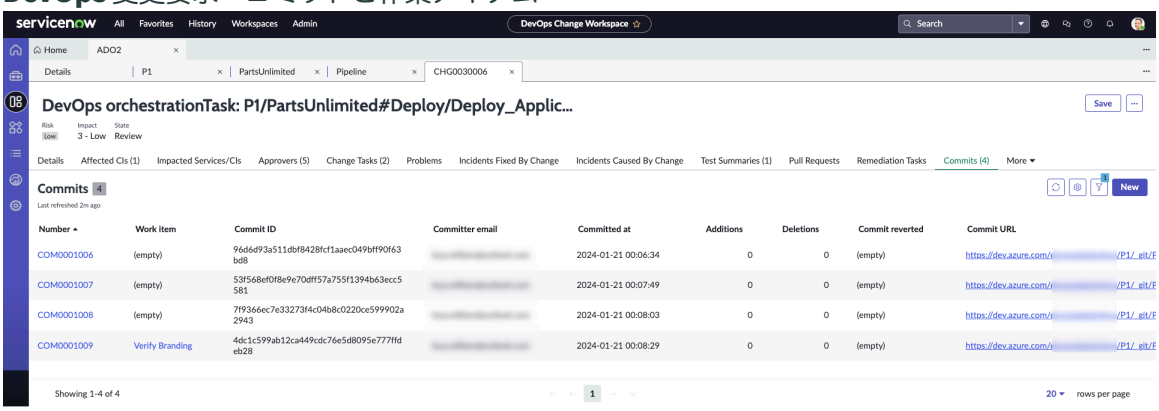
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

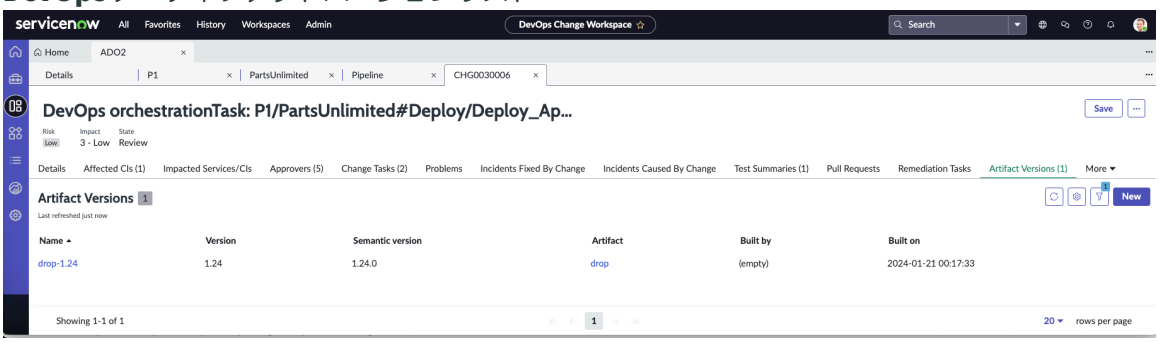
DevOps 変更要求 - カテゴリ DevOps



DevOps 変更要求 – コミットと作業アイテム

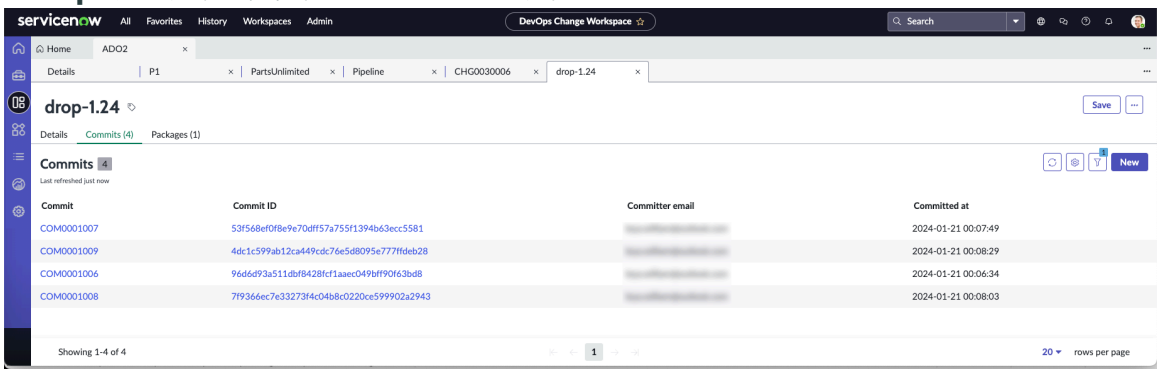


DevOps アーティファクトバージョンリスト

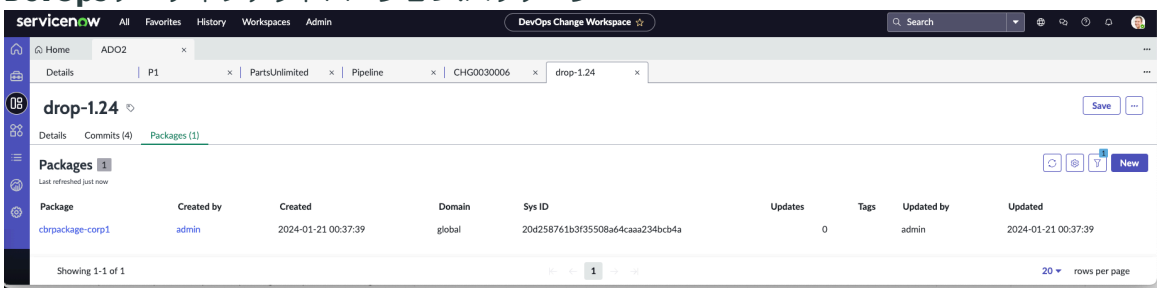


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

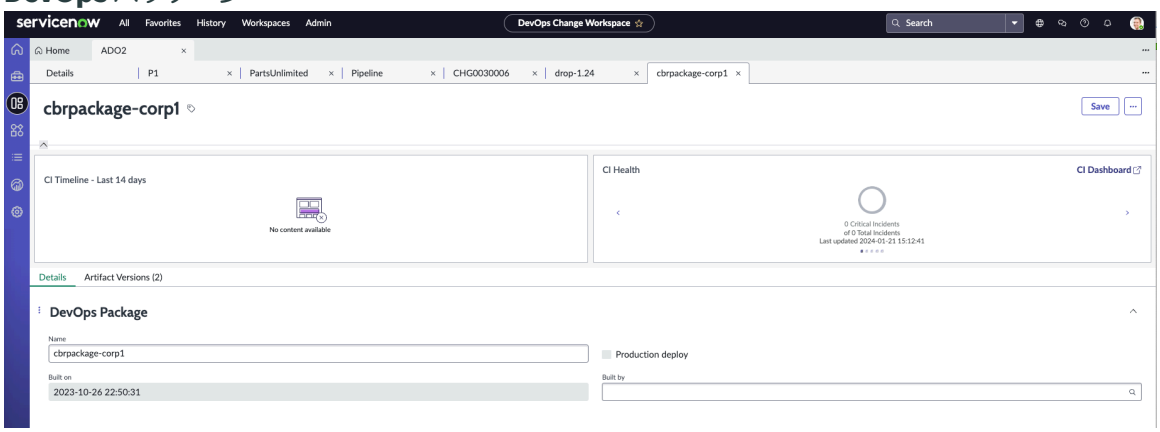
DevOps アーティファクトバージョン:コミット



DevOps アーティファクトバージョン:パッケージ



DevOps パッケージ



アプリケーションナビゲーター の [変更] モジュールから、既存のすべてのパイプライン変更要求を直接確認することもできます。

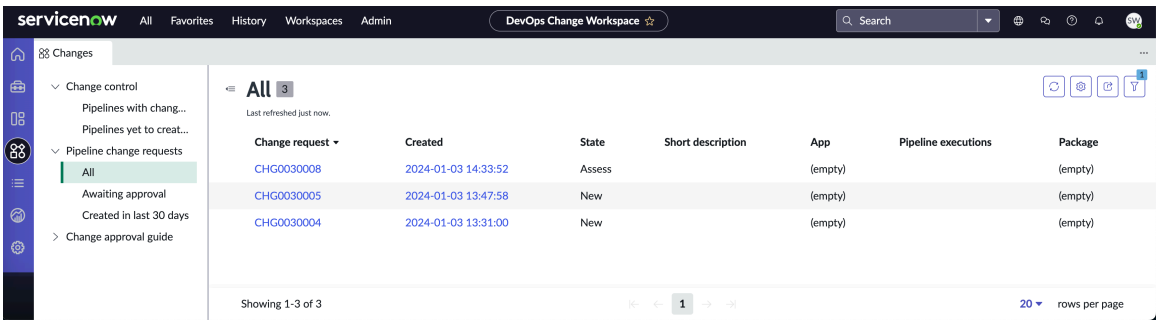
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更モジュール

アプリケーションナビゲーター の [変更] モジュールを使用して、既存のすべての変更コントロールとパイプラインの変更要求を直接表示できます。

次のように移動する。 **DevOps** 変更ワークスペース > 変更 > パイプライン変更要求 > **All** (すべて) すべての変更関連情報を確認します。

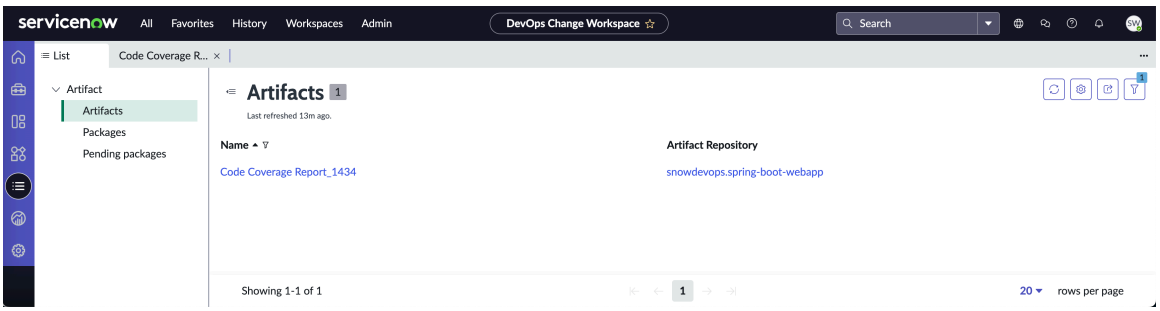
パイプライン変更要求



リストモジュール

アプリケーションナビゲーター のリスト モジュールを使用して、既存のすべてのアーティファクトとパッケージを直接表示できます。

次のように移動する。 **DevOps** 変更ワークスペース > **Lists** (リスト) > アーティファクト すべてのアーティファクト関連情報を確認します。



アーティファクトとパッケージのモニタリング

アーティファクトとパッケージがソースツールから ServiceNowに登録されると、多くの場合、それらは *sn_devops_artifact_staging* テーブルにステージングされますが、これらのオブジェクトの作成とリンクに必要な残りのデータは、受信イベントから受信するか、 DevOps フローによってフェッチされます。

ほとんどの場合、これらのステージングレコードは数秒以内に処理されます。ただし、必要なデータが受信されない場合があるため、これらのレコードがアイドル状態のままになる場合があります。以下のテーブルの [説明] フィールドには、監視を容易にするために、このような場合に不足している詳細の概要が含まれています。

注:
リリースビルドには一意のアーティファクト名、つまり、異なるブランチビルドで実行されているビルドには異なるアーティファクト名を使用することをお勧めします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステージングタイプ	ステージングコード	これはいつ発生するか	最終状況は?	説明
create_package	WAITING_FOR_OTHER_STAGED_REQUESTS	登録呼び出し中に、呼び出しの発生元のタスク実行がシステムで検出され、後処理されたが、アーティファクトペイロードで渡されたすべてのアーティファクトバージョンがシステムで見つかったわけではない場合。	いいえ	次の理由でパッケージ登録要求が保留されています: 関連付けのタスク実行が見つかり (TE00012345)、後処理フラグが true に設定されていますが、すべてのアーティファクトバージョンが見つかったわけではありません。 アーティファクトの合計数:2
create_package	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	登録呼び出し中に、呼び出しの発生元のタスク実行がシステムで見つかったが、まだ後処理されていない場合。つまり、このタスク実行の Completed Webhook イベントはまだ処理されていません。	いいえ	次の理由でパッケージ登録要求が保留されています: 関連付け (TE00012345) のタスク実行が見つかりましたが、後処理完了フラグが true に設定されていません。 アーティファクトの合計数:2
create_package	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	登録呼び出し中に、呼び出しの発信元のタスク実行がシステムでまだ見つからない場合。	いいえ	次の理由でパッケージ登録要求が保留されています: 関連付けのタスク実行が見つかりません (pipelineName=TestPipeline、stageName=P アーティファクトの合計数:2
create_package	VERSION_NOT_FOUND	登録呼び出し中に、アーティファクトで渡されたアーティファクトバージョンがシステムでペイロードがまだ見つかっていないとき。	いいえ	次の理由でパッケージ登録要求が保留されています: アーティファクトバージョンが見つかりません (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18)。 アーティファクト数:2 分の 1
create_package	VERSION_NOT_FOUND	登録呼び出し中に、アーティファクトバージョンがアーティファクトペイロードで渡されないが、タスク実行レコードを	いいえ	次の理由でパッケージ登録要求が保留されています: アーティファクトバージョンがペイロードにな

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステージングタイプ	ステージングコード	これはいつ発生するか	最終状況は?	説明
		検索するために使用できる taskExecutionSysId または (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) のいずれかが含まれている場合。この場合は検出され、後処理されますが、アーティファクトバージョンレコードが関連付けられていません。		く、タスク実行の詳細 (name=TestArtifact、バージョン = 2.5、repositoryName=TestRepo、pipelineN を使用しても見つかりません (TE00012345)。 アーティファクト数:2 分の 1
create_package	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	ポスト処理待ち中に、アーティファクトバージョンがアーティファクトペイロードで渡されないが、タスク実行レコード (この場合は検出されていますが、まだ後処理されていない) を検索するために使用できる taskExecutionSysId または (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) が含まれている場合。	いいえ	次の理由でパッケージ登録要求が保留されています: アーティファクトバージョンがペイロードで利用できず、関連付けのタスク実行が見つかりましたが、後処理完了フラグが true に設定されていません (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18) (TE00012345)。 アーティファクト数:2 分の 1
create_package	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	実行検索中に、アーティファクトバージョンがアーティファクトペイロードで渡されないが、タスク実行レコードの検索に使用できる taskExecutionSysId または (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) が含まれているが、この場合は見つかりません。	いいえ	次の理由でパッケージ登録要求が保留されています: アーティファクトバージョンがペイロードになく、関連付けのタスク実行も見つかりません (name=TestArtifact、version=2.5、reposito アーティファクト数:2 分の 1
create_package	WAITING_FOR_OTHER_STAGED_REQUESTS	処理待ち中に、アーティファクトペイロードで渡されたアーティファクトバージョンがシステムで見つかったが、他の関連するステージングレコード (create_packageレコードとcreate_package_associationレコードの両方を含む) が処理されるのを待機する必要があります。	いいえ	次の理由でパッケージ登録要求が保留されています: アーティファクトバージョンが見つかりましたが、残りのパッケージ登録ステージングレコードを待機する必要があります。 アーティファクト数:2 分の 1

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステージングタイプ	ステージングコード	これはいつ発生するか	最終状況は?	説明
register_artifact	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	アーティファクト登録呼び出し中に、コールの発生元のタスク実行がシステム内で見つかったが、まだ後処理されていない場合。つまり、このタスク実行の「完了」Webhook イベントはまだ処理されていません。	いいえ	アーティファクト登録要求は、次の理由で処理待ちになっています: アーティファクトバージョンが作成され、関連付けのタスク実行が見つかりました (TE00012345) が、後処理完了フラグが true に設定されています。
register_artifact	TASK_EXECUTION_NOT_FOUND	アーティファクト登録呼び出し中に、コールの発生元のタスク実行がシステムでまだ見つからない場合。	いいえ	アーティファクト登録要求は、次の理由で処理待ちになっています: アーティファクトバージョンが作成されましたが、関連付けのタスク実行が見つかりません (pipelineName=TestPipeline、stageName=P
register_artifact	VERSION_ALREADY_REGISTERED	アーティファクト登録呼び出し中に、指定されたアーティファクトとリポジトリのアーティファクトペイロードで指定されたアーティファクトバージョンが既にシステムに存在する場合。	はい (無視)	アーティファクト登録要求は、次の理由で無視されました: アーティファクトバージョンは既に登録されています。
register_artifact	SUBFLOW_CONFIGURED	アーティファクト登録呼び出し中に、アーティファクトペイロードでアーティファクトバージョンが提供されておらず、Webhook とルックアップサブフローの両方でアーティファクトバージョンレコードが見つからない場合。	はい (無視)	アーティファクト登録要求は、次の理由で無視されました: ペイロードでアーティファクトバージョンを利用できません。Webhook とルックアップサブフローは利用できません。
register_artifact	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	アーティファクト登録呼び出し中に、アーティファクトバージョンがアーティファクトペイロードに指定されていないが、Webhook がサポートされており、アーティファクトバージョンレコードを見つけることができるが、呼び出しの発生元のタスク実行がシステムでまだ見つからない場合。	いいえ	アーティファクト登録要求は、次の理由で処理待ちになっています: アーティファクトバージョンが Webhook で見つかりましたが、関連付けのタスク実行が見つかりません (pipelineName=TestPipeline、stageName=P

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステージングタイプ	ステージングコード	これはいつ発生するか	最終状況は?	説明
register_artifact	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	アーティファクト登録コール中に、アーティファクトペイロードにアーティファクトバージョンが指定されていないが、Webhook がサポートされており、アーティファクトバージョンレコードを見つけることができ、コールの発生元のタスク実行がシステム内で見つかったが、まだ後処理されていない場合。つまり、このタスク実行の Completed Webhook イベントはまだ処理されていません。	いいえ	アーティファクト登録要求は、次の理由で処理待ちになっています: アーティファクトバージョンが Webhook で見つかり、関連付けのタスク実行が見つかりました (TE00012345) が、後処理完了フラグが true に設定されています。
register_artifact	TASK_EXECUTION_POLLING	アーティファクト登録呼び出し中に、アーティファクトバージョンがアーティファクトペイロードで提供されていないが、ルックアップサブフローがサポートされており、アーティファクトバージョンレコードを見つけることができるが、呼び出しの発生元のタスク実行がシステムにまだ見つからない場合。	いいえ	アーティファクト登録要求は、次の理由で処理待ちになっています: アーティファクトバージョンがルックアップで見つかりましたが、関連付けのタスク実行が見つかりません (pipelineName=TestPipeline、stageName=P
register_artifact	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	アーティファクト登録コール中に、アーティファクトバージョンがアーティファクトペイロードで提供されていないが、ルックアップサブフローがサポートされており、アーティファクトバージョンレコードを見つけることができ、呼び出しの発生元のタスク実行がシステム内で見つかったが、まだ後処理されていない場合。つまり、このタスク実行の Completed Webhook イベントはまだ処理されていません。	いいえ	アーティファクト登録要求は、次の理由で処理待ちになっています: アーティファクトバージョンがルックアップで見つかり、関連付けのタスク実行が見つかりました (TE00012345) が、後処理完了フラグが true に設定されていません。
register_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	アーティファクト登録コール中に、アーティファクトバージョンがアーティファクトペイロードで提供されておらず、ルックアップサブフローがサポートされているがアーティファクトバージョンが見つからない場合。	はい (無視)	アーティファクト登録要求は、次の理由で無視されました: アーティファクトバージョンがルックアップサブフローで見つかりませんでした。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステージングタイプ	ステージングコード	これはいつ発生するか	最終状況は?	説明
register_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	アーティファクト登録呼び出し中に、アーティファクトペイロードにアーティファクトバージョンが提供されておらず、ルックアップサブフローがサポートされているが、サブフローのエラーのためにアーティファクトバージョンが見つからなかった場合。	はい (無視)	アーティファクト登録要求は、次の理由で無視されました: エラーのため、ルックアップサブフローでアーティファクトバージョンが見つかりませんでした (詳細については、DevOps ログを参照してください)。
register_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	アーティファクト登録呼び出し中に、アーティファクトバージョンがアーティファクトペイロードで提供されておらず、ルックアップサブフローがサポートされているが、親アーティファクトレコードがシステムに見つからないために実行されなかった場合。	はい (無視)	アーティファクト登録要求は、次の理由で無視されました: アーティファクトが見つかりませんでした。

DevOps変更要求に含まれるコミット

DevOpsアーティファクトパッケージとそれに関連するアーティファクトバージョンは、DevOps変更に含まれるコミットを決定するために使用されます。

コミットは、変更タイプに基づいて変更に含まれます。

変更タイプ	含まれるコミット
マニュアル	変更に含まれるパッケージのアーティファクトバージョンからコミットします。さらに、data_type列が計画またはパイプライン実行の場合の変更参照レコード内のすべてのパイプライン実行のタスク実行からのコミットが含まれます。
自動化	• パッケージなし:アーティファクトバージョンからのすべてのコミットが含まれます。アーティファクトバージョンは、パイプライン実行とそのパイプライン実行のタスク実行にリンクされているバージョンです。 • パッケージあり:変更の上流タスク実行のいずれかに本番展開ステップがある場合、最後に成功した本番展開パイプライン実行からのコミットが含まれます。複数のパイプライン実行に表示されるコミットは、1 回だけ一覧表示されます。本番展開ステップがアップストリームのタスク実行に存在しない場合は、パッケージのすべてのアーティファクトバージョンからのコミットが含まれます。 • コミットの実行:以前に指定されたパッケージフローの有無にかかわらず、いずれからのコミットもない場合、変更要求の上流タスク実行からの実行コミットが関連付けられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

前回のデプロイ日以降に生成されたパッケージ内のアーティファクトバージョンのすべてのコミット (現在デプロイ中のバージョンまで) が変更要求に含まれます。以前のメジャーバージョンは含まれません。

注:
パッチとホットフィックスのバージョンは除外されます。

指定すると、セマンティックバージョンを使用して変更のコミットが決定されます。フォーマットは (MAJOR.マイナー。PATCH)。たとえば、セマンティックバージョン 2.0.1 は次のように解釈されます。

- メジャーバージョン 2
- マイナーバージョン 0
- パッチ/ホットフィックスバージョン 1

アーティファクトをビルドしなかったがコミットが関連付けられている、以前のアーティファクトバージョンと現在のアーティファクトバージョンの間で失敗したタスク実行も、作成されたアーティファクトバージョンに関連付けられます。

コミットのタイプ

- 通常のコミット:追跡対象リポジトリ上のコミットは、変更要求に関連付けられます。
- コミットを元に戻す:フィールド値を元に戻すがtrueのコミット。コミットを元に戻すと、ソースツリーでコミットが元に戻され、コミットが元に戻されます。両方のコミットが変更要求に関連付けられていません。
- コミットの結合:フィールドの結合値が true のコミット。
  - マージコミット: ソースツリーは、ブランチへのコミットを経時的に追跡し、特別なマージコミットを行うことができます。このマージ コミットは、現在のブランチとマージ対象のブランチの両方で、最新の一般的なコミットの直後にある親コミットを結合します。コミットを結合すると、メイン ブランチに新しいコミットが追加されます。
  - スカッシュとマージ:マージ中にスカッシュすると、マージコミットを作成せずに、マージに一致する作業ツリーとインデックスの状態が生成されます。スカッシュとマージでは変更が保持されますが、個々のコミットが履歴から削除されます。結合値が true のコミットが 1 つあります。

例:コミットとパッケージ

この例は次のもので構成されています。

- 3 つのビルドパイプライン (A、B、C)
- 次の 4 つのパッケージを含む、変更管理下にあるリリースパイプライン (ABC):

1. パイプライン A (メジャーバージョン 1) をビルド
2. パイプライン A と B をビルドする (メジャー バージョン 1)
3. パイプライン B と C をビルドする (メジャー バージョン 1)
4. パイプライン A、B、C をビルドする (メジャー バージョン 1)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パッケージ **1 (A 1.1.0)**

コミット	ビルドパイプライン	セマンティックバージョン	パッケージに含まれるもの
1	CMDB 360 テーブルの	1.0.0	X
2	CMDB 360 テーブルの	1.0.1	--
3	CMDB 360 テーブルの	1.1.0	X

注:
コミット 2 (ビルド A、セマンティックバージョン 1.0.1) は、セマンティックバージョンの構文がパッチまたはホットフィックスを示しているため、パッケージに含まれていません。

パッケージ **2 (A** 1.2.0、B **1.1.0)**

コミット	ビルドパイプライン	セマンティックバージョン	パッケージに含まれるもの
4	CMDB 360 テーブルの	1.1.1	--
5	CMDB 360 テーブルの	1.2.0	X
6	CMDB 360 テーブルの	1.2.0	X
7	B	1.0.0	X
8	B	1.0.0	X
9	B	1.1.0	X
10	B	1.1.0	X

注:
コミット 4 (ビルド A、セマンティックバージョン 1.1.1) は、セマンティックバージョンの構文がパッチまたはホットフィックスを示しているため、含まれていません。

パッケージ **3 (B** 1.2.0、C **1.0.0)**

コミット	ビルドパイプライン	セマンティックバージョン	パッケージに含まれるもの
11	CMDB 360 テーブルの	1.3.0	--
12	B	1.2.0	X
13	B	1.2.0	X
14	C	1.0.0	X

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パッケージ **3 (B** 1.2.0、C **1.0.0)** (続く)

コミット	ビルドパイプライン	セマンティックバージョン	パッケージに含まれるもの
15	C	1.0.0	X
16	C	1.0.0	X

注:
パッケージがビルド A を指定していないため、コミット 11 (ビルド A、セマンティックバージョン 1.3.0) は含まれていません。

パッケージ **4 (A** 1.4.0、B 1.3.0、C **1.2.0)**

コミット	ビルドパイプライン	セマンティックバージョン	パッケージに含まれるもの
17	CMDB 360 テーブルの	1.4.0	X
18	CMDB 360 テーブルの	1.4.0	X
19	B	1.3.0	X
20	B	1.3.0	X
21	C	1.1.0	X
22	C	1.1.0	X
23	C	1.2.0	X
24	C	1.2.0	X

注:
コミット 11 もこのパッケージに含まれます。この理由は、最後のパッケージ (ビルド A のメジャーバージョン 1 を含む) であるパッケージ #2 が本番環境に展開されて以降、ビルド A のメジャーバージョン 1 における変更の一部であるためです。

例:計算ロジックをコミット

アーティファクトバージョンに関連付けられるコミットを計算するロジックを使用するユースケース。コミットが定義されるたびに、分岐情報が含まれます。

たとえば、2 つのパイプラインがあり、1 つはメイン ブランチに、もう 1 つはテスト ブランチにあるとします。実行シナリオ:

- メインでコミット C0 を作成し、CI ビルドを実行しますが、アーティファクトバージョンは作成しません。
- テストでコミット C1 を作成し、CI ビルドを実行しますが、アーティファクトバージョンは作成しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メインでコミット C2 を作成し、CI ビルドを実行すると、ビルドは失敗します。
- メインで 2 つのコミット C3、C4 を作成し、CI ビルドを実行して、アーティファクトバージョン (v1.0) を作成します。

予想される結果:アーティファクトバージョン (v1.0) は C0、C2、C3、C4 に関連付けられています。コミット C1 は別のブランチにあるため除外されます。

ユースケースを続行します。

- メインでコミット C5 を 1 つ作成し、CI ビルドを実行しますが、アーティファクトバージョンは作成しません。
- メインでコミット C6 を 1 つ作成し、CI ビルドを実行して、アーティファクトバージョン (v2.0) を作成します。

予想される結果:作成された新しいアーティファクトバージョン (v2.0) は、C5、C6 に関連付けられています。

サマリー：

- 指定されたアーティファクトの最後のアーティファクトバージョンと現在のアーティファクトバージョンの間の、同じブランチでのパイプライン実行からのすべてのコミット (成功と失敗) が関連付けられます。
- 指定されたアーティファクトの以前のアーティファクトバージョンが見つからない場合、同じブランチのパイプライン実行からのすべてのコミットが関連付けられます。

ユースケースを続行します。

前のステップのアーティファクトバージョンでリリースを作成し、ステップタイプ = 本番展開の CD パイプラインを用意します。

期待する結果:

- リリースが同じアーティファクトバージョン (v2.0) に関連付けられています。
- [作成された変更要求] には、アーティファクトバージョン (v2.0) とコミット C0、C2、C3、C4、C5、C6 が表示されます。

サマリー：

- メインブランチでビルドされた (以前のパッケージが本番環境にデプロイされていない) 両方のアーティファクトバージョン (v1.0、v2.0) からのコミットは変更要求に表示されますが、テストブランチでの実行からのコミットは表示されません。
- 変更要求に表示されるコミットの数は、ツールの数と同じです。

ユースケースを続行します。

- テストブランチで 2 つのコミット C7、C8 を作成し、CI ビルドを実行してアーティファクトバージョンを作成します。

  予想される結果:アーティファクトバージョン (v3.0) は C1、C7、C8 に関連付けられています。

- メインブランチで 2 つのコミット C9、C10 を作成し、CI ビルドを実行してアーティファクトバージョンを作成します。

  予想される結果:アーティファクトバージョン (v4.0) は C9、C10 に関連付けられています。

- 前のステップ (v4.0) のアーティファクトバージョンでリリースを作成し、ステップタイプ = 本番展開の CD パイプラインを用意します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

期待する結果:

- リリースはアーティファクトバージョン (v4.0) に関連付けられています。
- [作成された変更要求] にはアーティファクトバージョン (v4.0) とコミット C9、C10 が表示されます。

サマリー：

- main でビルドされた以前のアーティファクトバージョンからのコミットが以前のパッケージの Prod にデプロイされていたため、変更要求には、main ブランチでビルドされた最新のアーティファクトバージョンからのコミットのみが表示されます。
- テスト上にビルドされたアーティファクトバージョンからのコミットは表示されません。
- 変更要求に表示されるコミットの数は、ツールの数と同じです。

DevOps パイプライン UI

パイプライン UI を使用して、パイプライン実行全体のインタラクションと結果を可視化します。このグラフィカルビューには、パイプラインステップの進行状況と各パイプラインのその他の詳細が表示されます。

DevOpsから、すべてがどのように接続されているかをすばやく表示して、パイプラインで何がいつ起こっているかを正確に確認できます。ServiceNow 変更管理 アプリケーションからパイプライン UI にアクセスして、変更要求のコミット、コミット担当者、およびその他の詳細を 1 つの場所で確認できます。

パイプライン UI には、 Azure DevOps リリースパイプラインでモデル化された並列ステージが表示されます。パイプライン UI には、 Azure DevOps に表示されるパイプラインのリアルタイム状態が表示されます。ビルドパイプライン、テスト結果、ソフトウェア品質サマリー結果から供給された関連するアーティファクトの詳細も、パイプライン UI に表示されます。詳細については、「Azure DevOpsリリースパイプラインの並列ステージ」を参照してください。

パイプライン UI には、再実行または再起動されたステージまたはジョブのすべての試行が表示されます。詳細については、「失敗したビルドまたはリリースパイプラインのジョブとステージの再開」を参照してください。

パイプライン UI には、 DevOps で構成されたステップの代わりに実行されたパイプラインステップが表示されます。

パイプライン UI には、特定の DevOps フォーム内から、また DevOps 変更要求フォームから関連リンクを使用してアクセスできます。

- DevOps パイプラインフォーム
- DevOps パイプライン実行フォーム
- 変更要求フォームの作成者 DevOps

注:
パイプライン実行履歴のステータスボタンを更新するには、ビューを再ロードする必要があります。

ステップ実行状況 (タスク実行ステータス)	
緑	成功。

自動翻訳

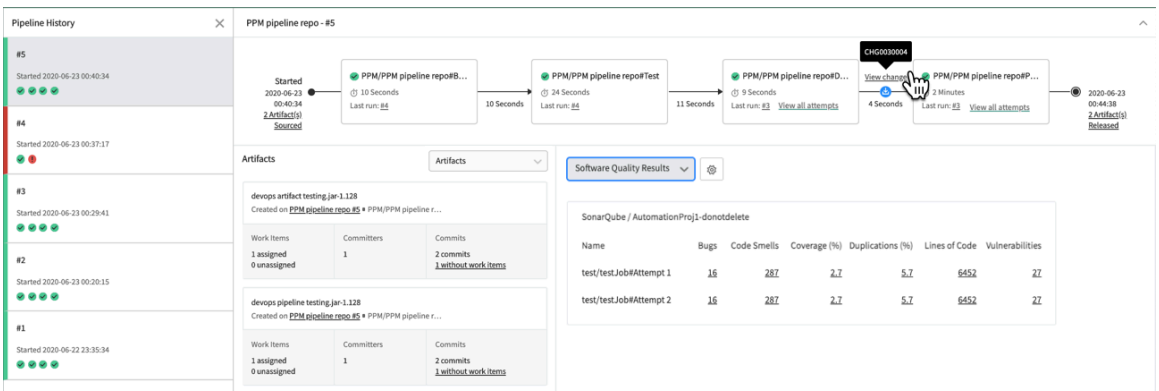
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ実行状況 (タスク実行ステータス) (続く)

	パイプライン実行に関連付けられたすべてのステップ実行が合格しました。
グレイ	まだ実行されていません。
黄	待機中 (処理待ち、ビルド中、検証中)。 少なくとも 1 つのステップ実行が待機しています。
赤	不合格 少なくとも 1 つのステップ実行に失敗しました。 変更が却下された場合でも、タスク実行終了日が入力されます。 **注:** ステップが失敗したときにステップに関連付けられた変更要求をキャンセルできるようにするには、*sn_devops.cancel_change_on_pipeline_cancel* プロパティを [はい] に設定する必要があります。詳細については、「DevOps とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

注:
パイプライン UI にカードが表示される順序は、DevOps でパイプラインをモデル化したときに、各パイプラインステップの [順序] フィールドによって決まります。スキップされたステージは表示されません。

タスク実行によってパイプライン UI にカードが表示される順序。



UI 機能	説明
パイプラインステップ	タイミング。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI 機能	説明
	• 開始 • 前回の実行 • 各ステップの期間 アップストリームタスクの実行直後にダウンストリームタスクの実行が開始された場合、期間は 0 秒です。 • タスク実行間の待機時間。 待機時間は次のように計算されます。 タスク実行の開始時間からアップストリームタスク実行の終了時間を引いた時間。
変更要求を表示	変更要求レコード。 DevOps によって作成されたステップの変更要求を直接クリックして、変更の詳細を表示し、アクションを実行します。 **注:** • 最新のタスク実行に関連付けられた変更要求レコードが表示されます。 • 同じパイプライン実行で元に戻されたコミットは、コミットリストに表示されません。
パイプライン履歴	パイプライン実行。 履歴タイルをクリックすると、パイプライン実行の前のステップの詳細が表示されます。 **注:** パイプライン履歴は、最新の 20 回のパイプライン実行についてのみ表示されます。
すべての試行を表示	ジョブがステップで実行されたすべての試行。 関連するステップのリンクをクリックして、すべての試行の詳細を表示します。
アーティファクト	• アーティファクトバージョン ○ 作業アイテム ○ コミット ○ パッケージ • コミット • 作業アイテム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI 機能	説明
	注: 同じパイプライン実行で元に戻されたコミットは、コミットリストに表示されません。
テスト結果	ビルドテストの結果を表示して、どのテストが合格/不合格かを確認します。 品質カードにはテストサマリーが含まれています。 • テストタイプとテストカテゴリの形式： `テストタイプ/テストカテゴリ` • ステップのネイティブ ID • テスト合格の割合 (単体テストおよび機能テストのみ) • スループット (パフォーマンステストのみ) • ステップ名
ソフトウェア品質結果	選択したパイプラインの一部としてフェッチされたすべてのソフトウェア品質 (SonarQube スキャン) 結果をプロジェクト名でグループ化して表示します。パイプライン実行ステップですべてのカテゴリのスキャン結果を表示できます。 の列を構成することで、パイプライン UI に表示される結果をカスタマイズできます パイプライン **UI** ビューにデフォルトで表示されるソフトウェア品質カテゴリ (**DevOps** > アドミニストレーション > プロパティ > **DevOps** プロパティカテゴリ >) プロパティをカンマ区切り形式で入力します。 • 歯車アイコンをクリックして、パイプライン UI の列ビューを変更します。 • ステップ実行レコードをクリックして、対応するソフトウェア品質スキャンサマリーレコードを表示します。 • 脆弱性カウントレコードをクリックすると、ソフトウェア品質スキャン詳細レコードと対応するサブカテゴリの詳細が表示されます。
セキュリティ結果	選択したパイプラインの一部として取得されたすべてのセキュリティ結果を表示します。パイプライン実行ステップですべてのカテゴリのスキャン結果を表示できます。 パイプライン UI に表示される結果をカスタマイズできます。

自動翻訳

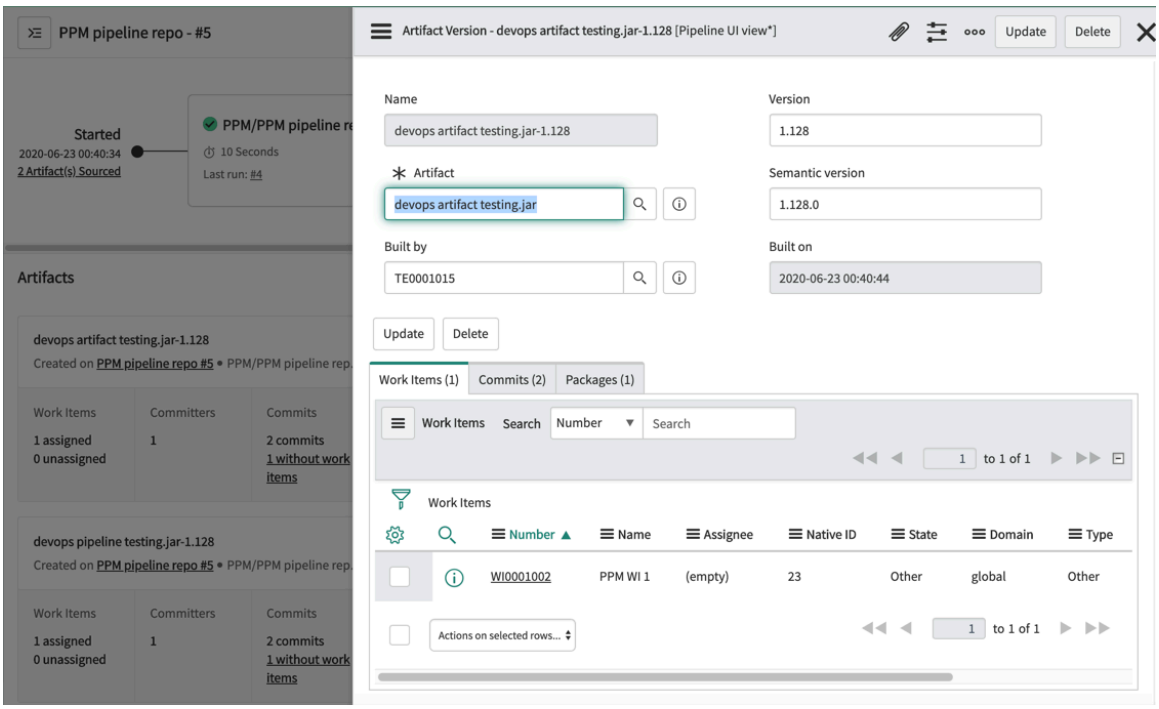
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI 機能	説明
	• 歯車アイコンをクリックして、パイプライン UI のビューを変更します。 • ステップ実行レコードをクリックして、対応するセキュリティスキャンサマリーレコードを表示します。 • 検出された欠陥数レコードをクリックして、セキュリティスキャンの詳細を表示します。

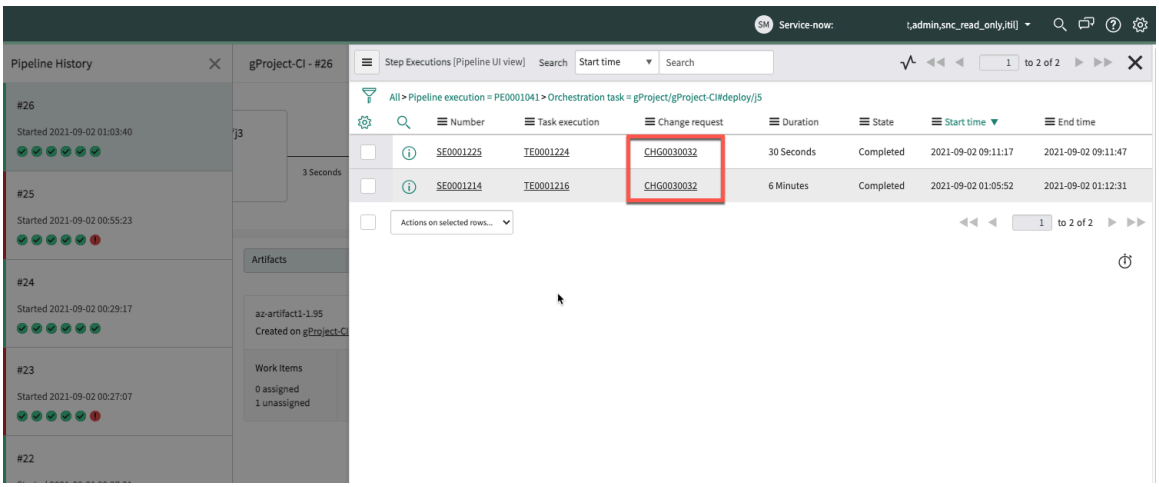
注:
テストまたはソフトウェア品質スキャンを含む Azure DevOps でステージジョブまたはパイプラインジョブの実行を再試行すると、結果に試行番号が追加されます。

フライアウト ウィンドウで、 DevOps 変更要求、ステップ実行、成果物、成果物バージョン、作業項目、テストの概要、および再試行を直接クリックします。

パイプライン **UI –** アーティファクト バージョン フライアウト

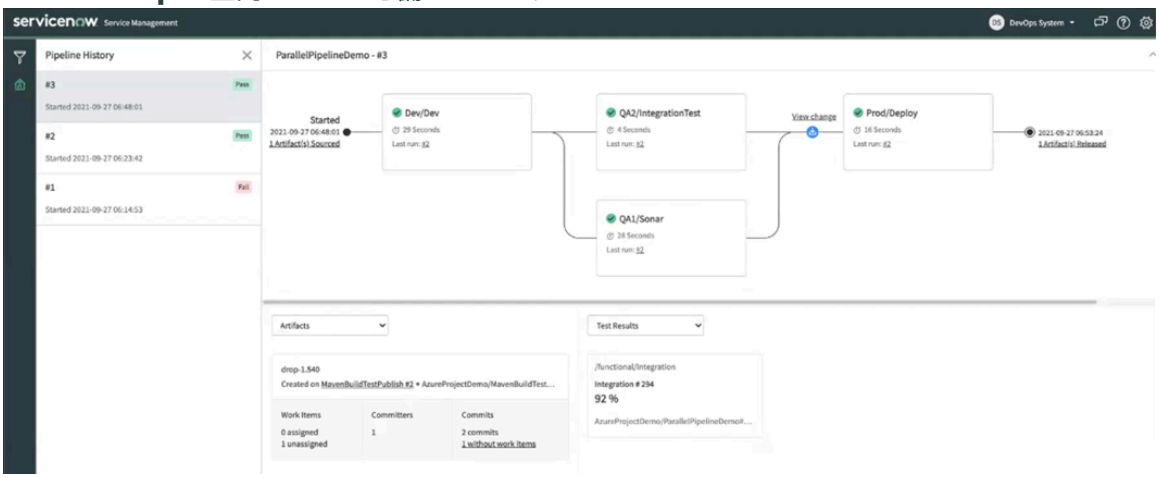


パイプライン **UI:**変更要求の再利用:ステップ実行フライアウト



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Azure DevOps - 並列ステージを備えたパイプライン **UI**



パイプライン内の **DevOps** 変更要求の詳細の構成

パイプラインの変更ステップで、パイプライン内からクローズ情報、変更ステータス、および変更要求フィールドを更新する方法を構成します。

注:
GitLabパイプライン内からの変更要求の詳細の構成はサポートされていません。

デフォルトでは、システム変数は、ベースシステムの変更を自動クローズするデフォルトのサブフローを指します。パイプライン完了時の **DevOps** 自動クローズ変更サブフロー (*sn_devops.auto_close_change*) は、パイプラインが完了したときにクローズ情報、変更ステータス、および変更要求フィールドを更新する方法を決定します。パイプラインの完了時にアクティブ化する必要があるカスタムサブフローを指定する場合は、このサブフローのクローンを作成し、要件に応じてカスタマイズできます。

クローズ情報と変更要求属性は、 *changeRequestDetails* オブジェクトに含まれています。

自動変更クローズ

パイプラインから変更を作成する場合は、changeRequestDetails オブジェクトの *autoCloseChange* パラメーターを true/false に設定して、[クローズコード] フィールドと [クローズメモ] フィールドを更新し、パイプラインの完了時に変更要求をクローズします。[実績開始日] フィールドと [実績終了日] フィールドの値も、パイプラインが完了すると更新されます。日付値は、パイプラインの開始時間またはパイプラインの最初のステージの開始時間、およびパイプラインの終了時間またはパイプラインの最後のステージの終了時間に基づいています。クローズメモには、[変更の自動クローズ] 機能に基づいてクローズ情報が更新されたことを示すテキストがサフィックスとして付加されます。

true に設定すると、[クローズコード] フィールドと [クローズメモ] フィールドが更新され、パイプラインの完了時に変更要求のクローズが試行されます。

false に設定すると、パイプラインが完了したときに [クローズコード] フィールドと [クローズメモ] フィールドが更新されますが、変更要求はクローズされません。

ServiceNow アプリケーションでパイプラインの [変更の自動クローズ] フィールド値を設定することもできます。[変更のみを更新] を選択すると、パイプラインの完了時に [クローズコード] フィールドと [クローズメモ] フィールドが更新され、[変更を更新してクローズ] を選択すると、クローズ情報の更新とともに変更要求もクローズされます。

自動クローズの変更がパイプラインまたは列のどちらで指定されているかに基づいて、考慮される最終ステータスは次のようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更要求属性の **autoCloseChange** フラグ	自動クローズ 列値を変更 **(sn_devops_pipeline)**	最終状況
正しい	変更のみ更新	変更を更新し、ステータスをクローズに移動
誤り	変更を更新してクローズ	変更の更新のみ
-	変更のみ更新	変更の更新のみ
-	変更を更新してクローズ	変更を更新し、ステータスをクローズに移動

注:
パイプラインの autoCloseChange 属性に指定された値は、 ServiceNow の [変更の自動クローズ] 列で指定された値よりも優先されます。

注:

- 変更の自動クローズ機能は、単一の変更が作成された基本的なパイプラインにのみ適用されます。複数の変更がある場合、最新の変更が自動クローズの対象と見なされます。
- 変更の自動クローズ機能は、変更受付機能が有効になっている Jenkins フリースタイル パイプラインと変更要求ではサポートされていません。
- Azureリリースパイプラインの場合、パイプラインの完了ステータスは、パイプライン内の各ステージのステータスを統合することで派生します。1 つのステージでも失敗した場合、パイプラインは失敗と見なされます。1 つのステージでも部分的に成功した場合、パイプラインは成功したものの成功したと見なされますが、問題があります。

アップグレード情報

アップグレードする場合は、 GitHub パイプラインと Azure ビルド パイプラインの autoCloseChange パラメーターを設定する前に、オーケストレーション ツールを再構成する必要があります。

クローズコードを設定

目的の動作に基づいて、 *setCloseCode:* パラメーターを `true/false` に設定します。デフォルトは true です。

true に設定すると、変更ステップ属性で指定されたとおりに [クローズコード] フィールドと [クローズメモ] フィールドが更新され、ステージが完了すると変更要求が実装後に移動されます。この動作を上書きするには、[コードの自動クローズ] 機能を有効にします。setCloseCode 機能は、autoCloseChange が有効で true または false に設定されている場合は無効になります。詳細については、「 自動クローズ変更」を参照してください。より正確な変更要求の詳細を得るには、autoCloseChange 機能を使用します。

false に設定すると、ジョブまたはパイプラインが完了しても、変更要求は更新されず、[実装] ステータスのままになります。

- 変更要求のクローズ情報が設定されていない ([クローズコード] フィールドと [クローズメモ] フィールドが空のまま)。
- ステップ実行へのリンクが 作業メモに追加されます。

変更要求フィールド

指定された変更要求テンプレートのパイプライン内で変更要求フィールド値を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- *attributes:*パラメーターを使用してフィールド値を設定します。
- DevOps API の DevOps - POST /devops/orchestration/changeControl エンドポイントを使用します。

注:

- 指定したフィールドに必須の依存フィールドがある場合は、その属性も設定する必要があります。
- 依存する必須フィールドの属性が設定されていない場合、変更要求と関連するステップ実行はキャンセルされ、作業メモが更新されます。

*attributes:*パラメーター内のフィールド値は、キーと値のペアです。つまり、キーはテンプレート内のフィールド名で、値はフィールドに入力する情報です。

changeControl API を使用して、*type*、*cmdb_ci*、*template*、*assignment_group* *business_service*、*standard_change_template*、*chg_model*などのフィールドを指定し、変更要求を作成できます。

変更のために属性が渡される場合、優先度の順序は次のとおりです。

1. 変更要求フィールドまたは changeControl API。
2. ステップレコードの値。
3. 変更要求テンプレートで指定された値。

注:
パイプライン内から変更要求を構成する場合、変更タイプとテンプレートフィールドは常に 1 つのソースから取得されます。API 要求と変更要求フォームの属性を組み合わせて使用することはできません。

指定された場合を除き、変更要求 [change_request] テーブルのすべてのフィールドがサポートされます。

サポートされている変更要求フィールド

サポートされていないフィールド	• risk • 影響 • 番号 • sys_id • risk_impact_analysis
サポートされているフィールド	変更要求 [change_request] テーブルの残りのすべてのフィールド。

注:
属性名は変更要求フィールド名と一致する必要があり、指定された値は有効である必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプル JSON ペイロード


```
{

 "callbackURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/sn-devops/pipeline_839b7605-b98d-4831-bc87-96829de7da37",
  "orchestrationTaskURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tests#deploy/",
  "isMultiBranch":"false",
  "orchestrationTaskName":"java_sample_tests#deploy",
  "orchestrationTaskDetails":{
    "triggerType":"upstream",

 "upstreamTaskExecutionURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tests/129/execution/node/35/wfapi/describe",

 "taskExecutionURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tests/129/execution/node/50/wfapi/describe"
  },
  "changeRequestDetails":{
    "setCloseCode":false,
    "attributes":{
      "sys_created_by":"1832fbe1d701120035ae23c7ce610369",
      "sys_updated_by":"56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca",
      "requested_by":{
        "name":"Abel Tuter"
      },
      "watch_list":[
        {
          "name":"Abel Tuter"
        },
        {
          "name":"Aileen Mottern"
        },
        {
          "name":"Alejandra Prenatt"
        },
        "56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca"
      ],
      "work_notes_list":[
        "56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca",
        "46c6f9efa9fe198101ddf5eed9adf6e7",
        "d8f57f140b20220050192f15d6673a98"
      ],
      "assigned_to":"1832fbe1d701120035ae23c7ce610369",
      "category":"Service",
      "sys_created_on":"2021-02-09 18:58:41",
      "priority":"2",
    }
  }
}
```


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パイプラインの例

変更要求の詳細:Azure パイプライン

```
- stage: Deploy
  dependsOn: Build
  jobs:
    - job: 'now_change'
      pool: server
      steps:
        Settings
      - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
        inputs:
          connectedServiceName: '$(ServiceNowConnection)'
          changeRequestDetails: |
            {
              "autoCloseChange" : true,
              "attributes": {
                "comments" : "This update for work notes is from ADO Job",
                "work_notes" : "Update this to work_notes",
                "category" : "Service",
                "priority" : "2"
              }
            }
```

ジョブレベル設定 – Jenkins

変更要求の詳細: Jenkins

```
stage('Change-Step') {
    steps {
        echo 'Change Step'
        snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "autoCloseChange": true, attributes:{"close_notes":"sample close notes"} }'
    }
}
```

変更要求の詳細:GitHub

```
deploy:
  name: Deploy
  needs: registerpackage
  runs-on: ubuntu-latest
  steps:
    - name: Custom Change
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@master
      with:
        devops-integration-user-name: ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
        devops-integration-user-password: ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWORD }}
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        job-name: 'Deploy'
        change-request: '{"autoCloseChange":true,"attributes":{"close_notes":"Automated Software Deployment for close_Notes"}}'
        interval: '100'
        timeout: '3600'
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps 変更モデル

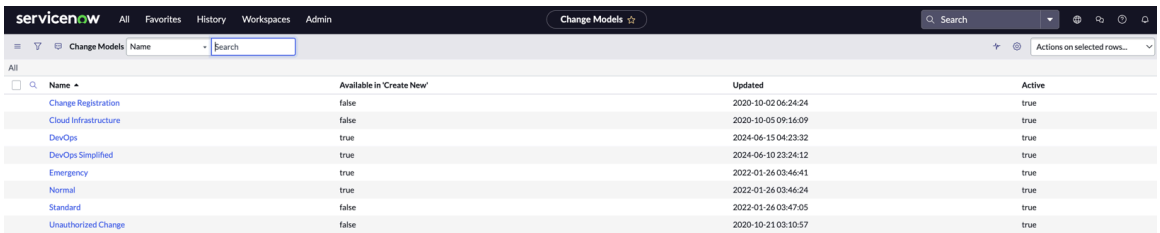
DevOps チェンジベロシティ を使用すると、目的に適した変更モデルを使用して、最新の開発プラクティスを反映する変更モデルまたは変更プロセスをより柔軟に定義できます。

DevOps 変更モデルの概要

重要:
DevOps 変更要求の場合は、[変更管理 - 変更モデル] 機能を使用します。これにより、特定のユースケース向けに最適化された方法で変更プロセスフローを有効にする柔軟性が高まります。詳細については、「変更モデル」を参照してください。従来の変更管理 - 状況モデルもサポートされています。詳細については、「状況モデルと移行」を参照してください。

重要:
DevOps および DevOps 簡易変更モデルは、Argo CD およびスプリットツール変更要求ではサポートされていません。

特定のユースケースに合わせて、フローデザイナーに組み込まれた一連の簡潔なフローとフローアクションを備えた目的に適した変更モデルを使用します。変更ワークフロー (通常、標準、緊急) で事前定義された従来の ITIL ベースの変更プロセスを使用する代わりに、特定のユースケース向けに最適化された幅広いモデルに選択的に移行できます。変更モデルは、状況と、状況間の移行を決定するルールを使用して作成できます。変更モデルの詳細については、「 変更モデル」を参照してください。



DevOps または DevOps 簡易変更モデルを含む、ベースシステムの変更モデルのいずれも使用できます。モデルに基づいて変更要求を作成するには、ServiceNow の [ステップ] フォームで [モデル] フィールドを構成するか、オーケストレーションパイプラインから変更ステップでモデルsys_idまたは名前を渡します。

ベースシステムの DevOps 変更モデル

DevOps と DevOps Simplified という 2 つの変更モデルがベースシステムに含まれており、モデルベースの変更要求を作成できるようにデフォルトで有効になっています。

タイプ互換性フラグ

タイプ互換性
com.snc.change_management.change_model.type_compatibility プロパティは、作成する変更要求の種類 (タイプベースまたはモデルベース) を決定するために使用されます。[システムプロパティ] > [すべてのプロパティ] に移動して、このプロパティの値を設定します。このプロパティのデフォルト値は False です。このプロパティは、変更モデルの変更タイプの互換性を有効にします。true に設定すると、変更要求をタイプベースのワークフローまたは変更モデルとして作成できます。false に設定すると、変更要求は変更モデルのみを使用して作成されます。

変更要求は、プロパティが true または false に設定されている場合、次の表で定義されている構成の組み合わせに基づいて作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ互換性プロパティが **True** に設定されている場合

ServiceNow のパイプラインステップで構成された属性を変更する	パイプラインで渡された変更属性	変更要求の作成時に考慮される変更属性
変更モデル:<選択した変更モデル>	モデルも変更タイプも渡されません。	モデルベースの変更要求が作成されます
変更モデル:<選択した変更モデル>	タイプが渡されました。例:[標準] `{ "attributes": { "type": "normal" } }`	タイプベースの変更要求が作成されます
変更モデル:<選択した変更モデル> (Model 1 など)。	別のモデルが渡されました。例:モデル 2。 `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "Model 2" } } }`	変更はモデル 2 に基づいて作成されます
変更モデル:未指定 変更タイプ:<選択された任意の変更タイプ>	モデルも変更タイプも渡されませんでした	タイプベースの変更要求が作成されます
変更タイプ:<選択された任意の変更タイプ>	モデルは合格しました。 `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "DevOps" } } }`	モデルベースの変更要求が作成されます
変更タイプ:<選択した任意の変更タイプ>。例:[標準]	別のタイプが渡されました。たとえば、[緊急] などです。 `{ "attributes": { "type": "emergency" } }`	変更要求は緊急タイプに基づいて作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

型互換性プロパティが **False** に設定されている場合

ServiceNow のパイプラインステップで構成された属性を変更する	パイプラインで渡された変更属性	変更要求の作成時に考慮される変更属性
変更モデル:<選択した変更モデル>	モデルも変更タイプも渡されませんでした	モデルベースの変更要求が作成されます
変更モデル:<選択した変更モデル>	タイプが渡されました。例:[標準] `{ "attributes": { "type": "normal" } }`	エラー タイプ互換性フラグが無効であるため、変更要求を作成できません。システムのプロパティでタイプ互換性フラグを有効にするか、ServiceNow のステップレコードで変更モデルを設定するか、パイプラインに適切な変更モデルの sys id または名前を入力します。 このエラーの解決方法については、「 での一般的なエラー DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。
変更モデル:<選択した変更モデル> (Model 1 など)。	別のモデルが渡されました。例:モデル 2。 `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "Model 2" } } }`	変更はモデル 2 に基づいて作成されます
変更モデル:未指定 変更タイプ:<選択された任意の変更タイプ>	モデルも変更タイプも渡されません。	エラー 変更タイプまたは変更モデルがパイプライン用に構成されていないため、変更要求を作成できません。 このエラーの解決方法については、「 での一般的なエラー DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。
変更タイプ:<選択された任意の変更タイプ>	モデルは合格しました。 `{ "attributes": { "chg_model": {`	モデルベースの変更要求が作成されます

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

型互換性プロパティが **False** に設定されている場合 (続く)

ServiceNow のパイプラインステップで構成された属性を変更する	パイプラインで渡された変更属性	変更要求の作成時に考慮される変更属性

	<pre>"name": "DevOps"
	}
	}
	}</pre>	

変更タイプ:<選択した任意の変更タイプ>。例:[標準]	別のタイプが渡されました。たとえば、[緊急] などです。
	<pre>{
	"attributes": {
	"type": "emergency"
	}
	}</pre>
		エラー
		
		タイプ互換性フラグが無効であるため、変更要求を作成できません。システムのプロパティでタイプ互換性フラグを有効にするか、ServiceNow のステップレコードで変更モデルを設定するか、パイプラインに適切な変更モデルの sys id または名前を入力します。
		
		このエラーの解決方法については、「 での一般的なエラー DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。

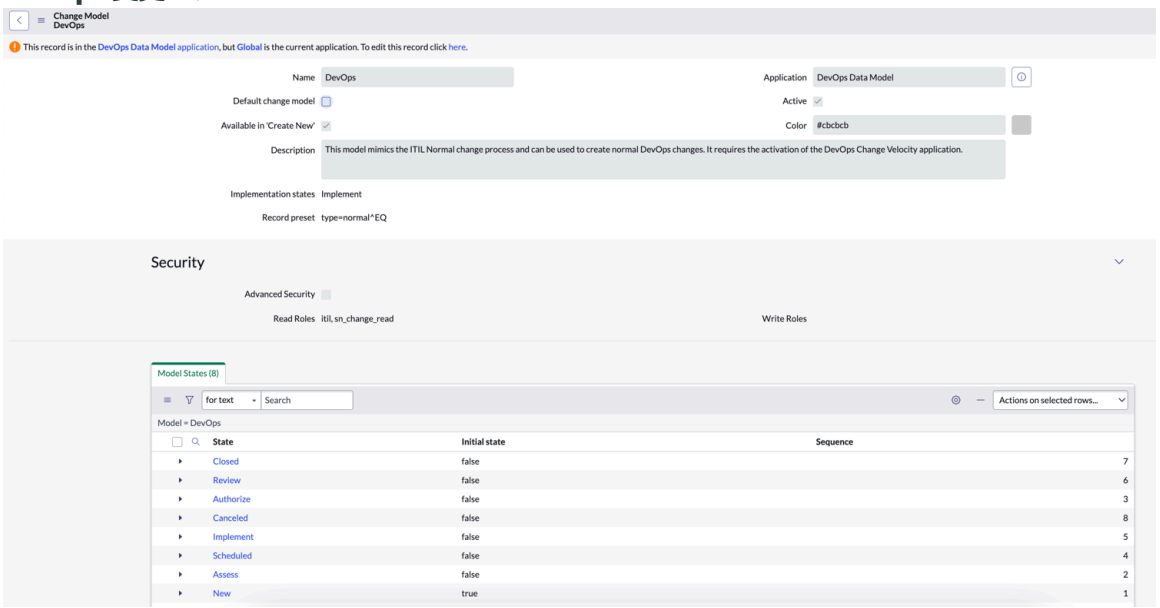
DevOps モデルの構成

ベースシステムの変更モデルの [実装状況] フィールドの値は [実装] であり、[レコードプリセット] フィールドはデフォルトで [タイプ = 標準] として選択されています。DevOps 変更モデルで利用可能なモデルステータスは、[新規]、[評価]、[認可]、[スケジュール済み]、[実装]、[レビュー]、[クローズ済み]、および [キャンセル] です。DevOps 簡易変更モデルで利用可能なモデルステータスは、[新規]、[認可]、[スケジュール済み]、[実装]、[レビュー]、[クローズ済み]、および [キャンセル] です。要件に応じて、変更モデルを変更し、特定のユースケースのステータスと移行を構成できます。

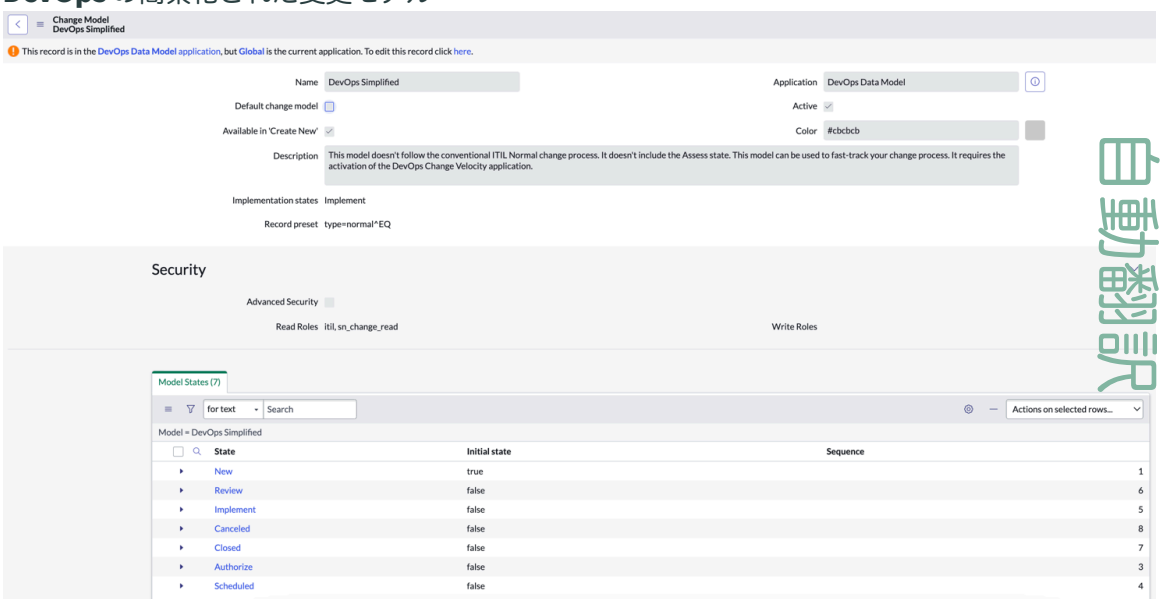
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps 変更モデル



DevOps の簡素化された変更モデル



自動翻訳

ベースシステムの DevOps モデルを使用する代わりに独自のモデルを作成する場合は、 変更モデルの作成 セクションの手順を参照してください。

レコードプリセットを使用して、変更モデルの変更の詳細を構成できます。変更が作成されるたびに、これらの値が変更時に自動的に設定されます。変更要求に存在する任意の変更フィールドのレコードプリセットを設定できます。

変更要求を作成するときに変更の詳細を事前に提出する際には、次のロジックが考慮されます。

- レコードプリセットで変更の詳細を構成した場合、パイプラインから変更の詳細を渡してこの値を上書きすることはできません。
- 変更の詳細がレコードプリセットで構成されていない場合、パイプラインから渡された値は、変更要求の詳細を事前に提出するために考慮されます。
- 変更の詳細がレコードプリセットで構成されておらず、パイプラインから渡されていない場合は、ServiceNow のステップフォームで構成された値が考慮されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow のレコードプリセットで構成された変更の詳細	**ServiceNow** のステップフォームで構成された変更の詳細	パイプラインで渡された変更の詳細	変更の作成時に事前入力される変更の詳細
アサイン先グループ:DevOps レポート	アサイン先グループ:未指定	アサイン先グループ:未指定	アサイン先グループは、変更要求のレコードプリセットから事前入力されます
アサイン先グループ:未構成	アサイン先グループ:未指定	アサイン先グループ:DevOps レポート	アサイン先グループは、変更要求のパイプラインから事前入力されます
アサイン先グループ:未構成	アサイン先グループ:DevOps レポート	アサイン先グループ:未指定	アサイン先グループは、変更要求のステップフォームから事前入力されます

DevOps 変更モデル

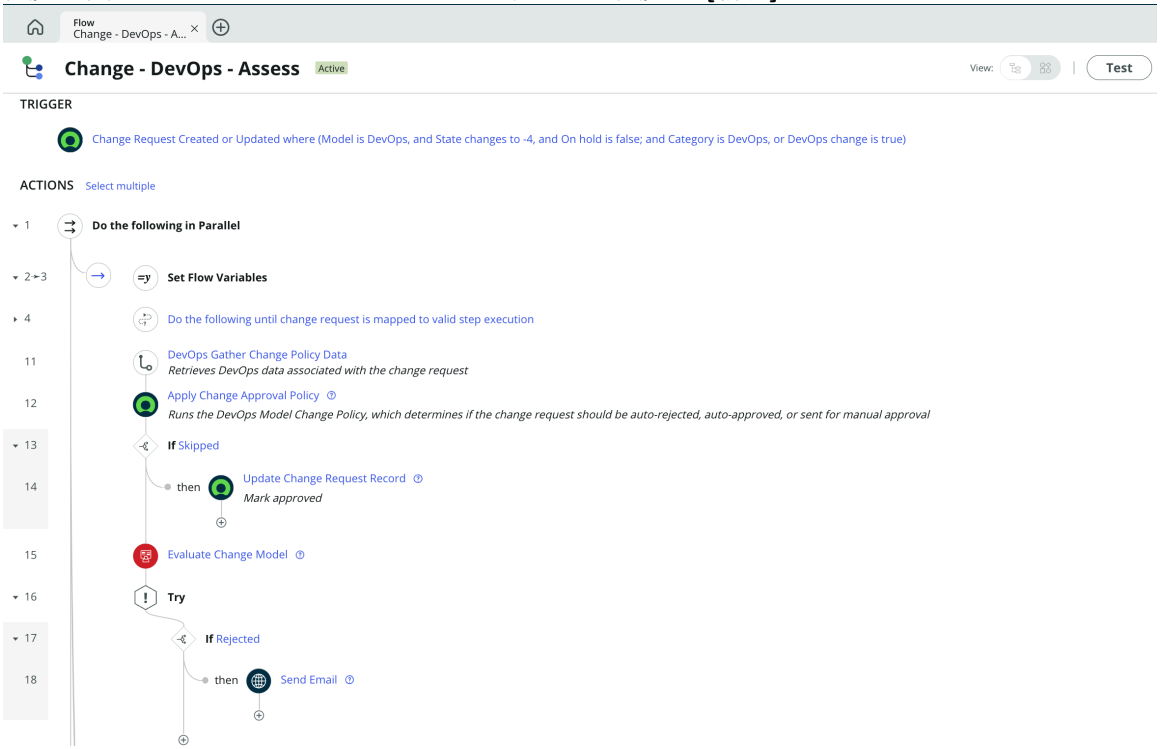
DevOps 変更モデルには、ステータス移行と変更承認のためのベースシステムのフローが含まれています。DevOps モデルの各ステータスには独自のフローがあり、必要な条件が満たされると各フローがトリガーされます。変更承認 (自動または手動) は、DevOps モデル変更ポリシーに基づきます。デフォルトでは、ベースシステムの DevOps モデル変更ポリシーでは、手動承認の決定のみがアクティブ化されます。さらに承認を自動化する準備ができたら、ポリシーを変更できます。次のフローでは、状況移行と変更承認の動作について説明します。

- 変更 - DevOps - 新規:変更要求が [新規] ステータスで作成されると、このフローがトリガーされます。アサイン先グループがある場合、このフローは変更ステータスを [評価] に更新します。
- 変更 - DevOps - 評価:変更要求が [評価] ステータスの場合、このフローがトリガーされます。このフローには、[DevOps 変更ポリシーデータの収集] と [変更承認ポリシーの適用] の 2 つの主要なアクションがあります。これらは、変更要求に関連付けられた DevOps データを取得し、変更要求を自動承認、自動却下、または手動承認のために送信する必要があるかどうかを確認するために使用されます。変更承認 (自動または手動) は、DevOps モデル変更ポリシーに基づく [変更承認ポリシーの適用] アクションのこのフローの一部として行われます。変更が承認されると (自動または手動)、承認ステータスに移行します。変更が却下された場

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

合、変更を要求したユーザーにメール通知が送信され、変更が [新規] ステータスに戻されま



す。

- 変更 - DevOps - 許可:変更要求が [許可] ステータスの場合、このフローがトリガーされます。ベースシステムでは、DevOps による変更ポリシーデータの収集と変更承認ポリシーの適用という 2 つの主要なアクションがあります。これらは、変更要求に関連付けられた DevOps データを取得し、変更要求を自動承認、自動却下、または手動承認のために送信する必要があるかどうかを確認するために使用されます。[変更承認ポリシーの適用 (Apply Change Approval Policy)] アクションの DevOps モデル変更ポリシーの条件が満たされません。したがって、このフローの変更承認 (自動または手動) はスキップされます。このフローは、「変更 - DevOps - スケジュール」フローをトリガーする変更要求ステータスのみを「スケジュール済み」に移行します。

  注:
  変更プロセスで別の承認が必要な場合は、このフローを参照し、要件に応じて DevOps モデル変更ポリシーをカスタマイズできます。

- 変更 - DevOps - スケジュール:変更要求が [スケジュール済み] ステータスの場合、このフローがトリガーされます。開始予定日に達すると、変更は [実装] ステータスに移行します。
- 変更 - DevOps - 実装:変更要求が [実装] ステータスの場合、このフローがトリガーされます。

DevOps モデル変更ポリシーには、次のポリシー入力が含まれています。

- is_change_with_partial_data
- regression_tests_failed
- code_security
- code_coverage
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- load_tests_failed
- num_of_open_incidents
- num_of_outages_in_last_7_days

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- num_of_current_outages
- integration_tests_failed
- commits_without_work_item
- change_request
- risk

DevOps モデル変更ポリシーの 3 つの結果 (指定した条件によって異なります) は次のとおりです。

- 自動承認:ポリシーで指定された条件が満たされると、変更要求が自動的に承認されます。
- 自動却下:ポリシーで指定された 1 つ以上の条件が満たされない場合、変更要求は自動的に却下されます。
- 手動承認:ポリシーで指定されたユーザーまたはグループによる手動承認が必要な条件が 1 つ以上ある場合。手動での承認を迅速化して変更要求を進めるために、ポリシーによって関連するユーザーまたはグループに通知が送信されます。

> **注:**
> デフォルトでは、ベースシステムの DevOps モデル変更ポリシーでは、手動承認の決定のみがアクティブ化されます。

> **重要:**
> ベースシステムの DevOps モデルをそのまま使用すると、変更の承認はデフォルトで自動化されます。自動変更承認を希望しない場合は、現在の変更プロセスに合うように DevOps モデル変更ポリシーを変更できます。

DevOps 簡素化されたモデル

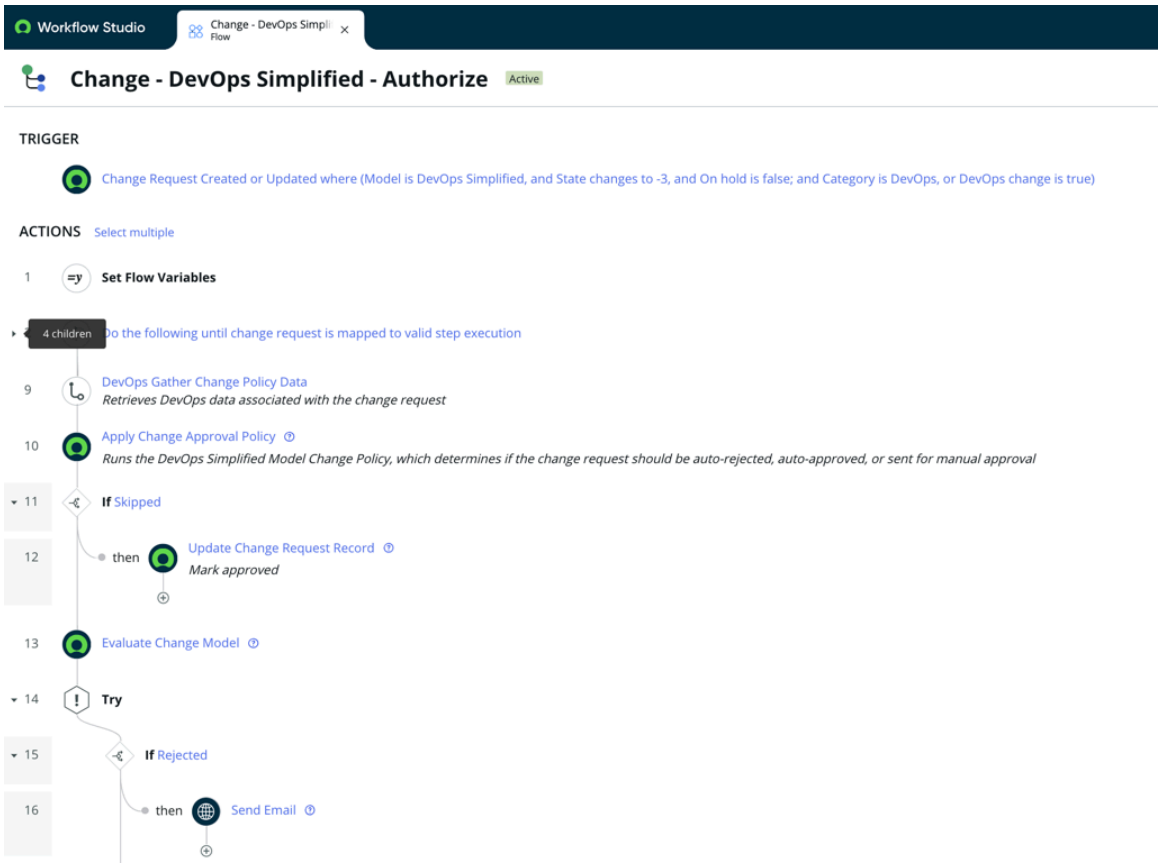
DevOps の簡素化された変更モデルには、ステータス移行と変更承認のためのフローがベースシステムに含まれています。DevOps 簡易モデルの各ステータスには独自のフローがあり、必要な条件が満たされると各フローがトリガーされます。変更承認 (自動または手動) は、DevOps 簡易モデル変更ポリシーに基づきます。次のフローでは、状況移行と変更承認の動作について説明します。

- 変更 - DevOps 簡素化 - 新規:変更要求が [新規] ステータスで作成されると、このフローがトリガーされます。アサイン先グループがある場合、このフローは変更ステータスを [評価] に更新します。
- 変更 - DevOps 簡素化 - 許可:変更要求が [許可] ステータスの場合、このフローがトリガーされます。このフローには、[DevOps 変更ポリシーデータの収集] と [変更承認ポリシーの適用] の 2 つの主要なアクションがあります。これらは、変更要求に関連付けられた DevOps データを取得し、変更要求を自動承認、自動却下、または手動承認のために送信する必要があるかどうかを確認するために使用されます。変更承認 (自動または手動) は、DevOps 簡易モデル変更ポリシーに基づく [変更承認ポリシーの適用] アクションのこのフローの一部として行われます。変更が承認されると (自動または手動)、 [スケジュール] ステータスに移行します。変更が却下された場合、変更を要求したユーザーにメール通知が送信され、変更が [新規] ステータスに戻されます。

> **注:**
> 変更プロセスで別の承認が必要な場合は、このフローを参照し、要件に応じて DevOps 簡易モデル変更ポリシーをカスタマイズできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 変更 - DevOps 簡素化済み - スケジュール:変更要求が [スケジュール済み] ステータスの場合、このフローがトリガーされます。開始予定日に達すると、変更は [実装] ステータスに移行します。
- 変更 - DevOps 簡素化 - 実装:変更要求が [実装] ステータスの場合、このフローがトリガーされます。

DevOps 簡易モデル変更ポリシーには、次のポリシー入力が含まれています。

- is_change_with_partial_data
- regression_tests_failed
- code_security
- code_coverage
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- load_tests_failed
- num_of_open_incidents
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- integration_tests_failed
- commits_without_work_item
- change_request
- risk

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps 簡易モデル変更ポリシーの 3 つの結果 (指定した条件によって異なります) は次のとおりです。

- 自動承認:ポリシーで指定された条件が満たされると、変更要求が自動的に承認されます。
- 自動却下:ポリシーで指定された 1 つ以上の条件が満たされない場合、変更要求は自動的に却下されます。
- 手動承認:ポリシーで指定されたユーザーまたはグループによる手動承認が必要な条件が 1 つ以上ある場合。手動での承認を迅速化して変更要求を進めるために、ポリシーによって関連するユーザーまたはグループに通知が送信されます。

> **注:**
> デフォルトでは、ベースシステムの DevOps 簡易モデル変更ポリシーでは、手動承認の決定のみがアクティブ化されています。

パイプラインを再開するためのコールバック

DevOps 変更速度管理では、コールバック要求を送信する際に次の考慮事項があります。

- 実装ステータスは、サードパーティのオーケストレーションツールにコールバックを送信するために使用されます。変更モデルに実装ステータスが 1 つのみ存在する場合は、絶対比較が行われます。変更モデルによって作成された変更が設定された実装ステータスに達すると、コールバックがサードパーティのオーケストレーションツールに送信されます。

  > **注:**
  > 変更モデルでは、[実装状況] フィールドに 1 つ以上の状況を指定できます。変更モデルごとに実装状況を定義できます。詳細については、「状況モデルと移行」を参照してください。

- 変更モデルに複数の実装状況が存在する場合は、最初に実装状況に到達した状況のサードパーティのオーケストレーションツールにコールバックが送信されます。
- 変更モデルに実装ステータスが設定されていない場合、モデルステータスは 実装 ステータスとしてチェックされます。[実装] ステータスが存在する場合は、サードパーティのオーケストレーションツールへのコールバックが考慮されます。モデル状況にも実装ステータスがない場合は、**sn_devops.change_request.implement_state** プロパティに存在する値が考慮されます。システムプロパティの値はデフォルトで -1 で、これは実装ステータスです。

> **注:**
> 変更 - DevOps - 実行ステータスの更新フローは、サードパーティのオーケストレーションツールにコールバックを送信するために使用されます。この承認フローは、変更要求が [実装] ステータスになるまで待機します。変更要求が [実装] ステータスに達すると、このフローはステップ実行レコードを適切な (承認済み、却下、キャンセル) ステータスに更新します。ステップ実行レコードが更新されるとすぐに、変更コントロールコールバックフローがトリガーされ、サードパーティツールにコールバックが送信されます。

アップグレード後

- [変更モデル] フィールドがステップフォームに表示されます。タイプ互換性プロパティ (*com.snc.change_management.change_model.type_compatibility*) が true であるため、これは既存のタイプベースの変更作成プロセスには影響しません。
- モデルベースの変更要求が必要な場合は、型互換性プロパティを false に設定します。[ステップ] フォームの [変更モデル] フィールドは必須になります。プロパティに基づく構成の組み合わせについては、表 型互換性プロパティが False に設定されている場合を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
インスタンスを zboot した既存の顧客、または新規の顧客である場合は、デフォルトでモデルベースの変更要求を作成できます。ただし、型互換性プロパティを true に設定することで、型ベースの変更要求を作成できます。

次の表では、新規顧客とアップグレード顧客に対して変更モデル機能がどのように機能するかについて説明します。

アップグレードに基づく変更モデルの動作

新規またはアップグレードインスタンス	タイプ互換性フラグ	モデルまたはタイプ	状況移行フロー	自動変更承認フロー	サードパーティへのコールバック
zboot (新規または既存の zbooted)	false	DevOps モデル	• 変更要求 - DevOps - 新規 • 変更要求:DevOps: 評価 • 変更要求:DevOps: 許可 • 変更要求:DevOps: スケジュール • 変更要求:DevOps: 実装	ベースシステムでは、変更承認 (自動または手動) は、変更要求 - DevOps - 評価フローを介して行われます。別のレベルの承認が必要な場合は、「変更要求 - DevOps - 承認」フローを参照し、それに応じて DevOps モデル変更ポリシーをカスタマイズできます。	「コールバック」セクションの 注意 を参照してください。
アップグレード	false	DevOps モデル	• 変更要求 - DevOps - 新規 • 変更要求:DevOps: 評価 • 変更要求:DevOps: 許可 • 変更要求:DevOps: スケジュール • 変更要求:DevOps: 実装	ベースシステムでは、変更承認 (自動または手動) は、変更要求 - DevOps - 評価フローを介して行われます。別のレベルの承認が必要な場合は、「変更要求 - DevOps - 承認」フローを参照し、それに応じて DevOps モデル変更ポリシーをカスタマイズできます。	「コールバック」セクションの 注意 を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレードに基づく変更モデルの動作 (続く)

新規またはアップグレードインスタンス	タイプ互換性フラグ	モデルまたはタイプ	状況移行フロー	自動変更承認フロー	サードパーティへのコールバック
zboot (新規または既存の zbooted)	false	DevOps 簡素化されたモデル	• 変更要求 - DevOps - 新規 • 変更要求:DevOps: 許可 • 変更要求:DevOps: スケジュール • 変更要求:DevOps: 実装	ベースシステムでは、変更要求 - DevOps - 承認フローを介して変更承認 (自動または手動) が行われます。別のレベルの承認が必要な場合は、それに応じて DevOps 簡素化モデル変更ポリシーをカスタマイズできます。	「コールバック」セクションの 注意 を参照してください。
アップグレード	false	DevOps 簡素化されたモデル	• 変更要求 - DevOps - 新規 • 変更要求:DevOps: 評価 • 変更要求:DevOps: 許可 • 変更要求:DevOps: スケジュール • 変更要求:DevOps: 実装	ベースシステムでは、変更要求 - DevOps - 承認フローを介して変更承認 (自動または手動) が行われます。別のレベルの承認が必要な場合は、それに応じて DevOps 簡素化モデル変更ポリシーをカスタマイズできます。	「コールバック」セクションの 注意 を参照してください。
アップグレード	true	タイプ	現在の動作は継続されます	DevOps 変更要求の手動承認、DevOps 変更要求の最小自動化承認、または DevOps 変更要求の高度な自動化承認フロー (いずれかのアクティブなフロー)	変更コントロールコールバックフロー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パイプラインの変更モデルを更新

DevOps パイプラインの変更モデルへの移行カタログアイテムを使用して、既存のパイプラインステップの変更モデルを更新します。

始める前に

必要なロール：

- chg_modelテーブルから変更モデルを読み込むsn_change_readロール。
- sn_devops_pipelineテーブルからパイプラインを読み取るための sn_devops.viewer ロール。

このタスクについて

アップグレードユーザーで、既存のパイプラインステップを変更モデルに移行する場合は、この手順を実行する必要があります。

DevOps パイプラインの変更モデルへの移行カタログアイテムを使用すると、パイプライン内の各ステップレコードの変更モデルを一度に更新できます。たとえば、タイプ互換性 com.snc.change_management.change_model.type_compatibility プロパティを false に設定しており、複数のパイプラインステップで変更モデルの入力が必要な場合は、このカタログアイテムを使用して、すべてのパイプラインステップの変更モデルを一度に更新できます。

手順

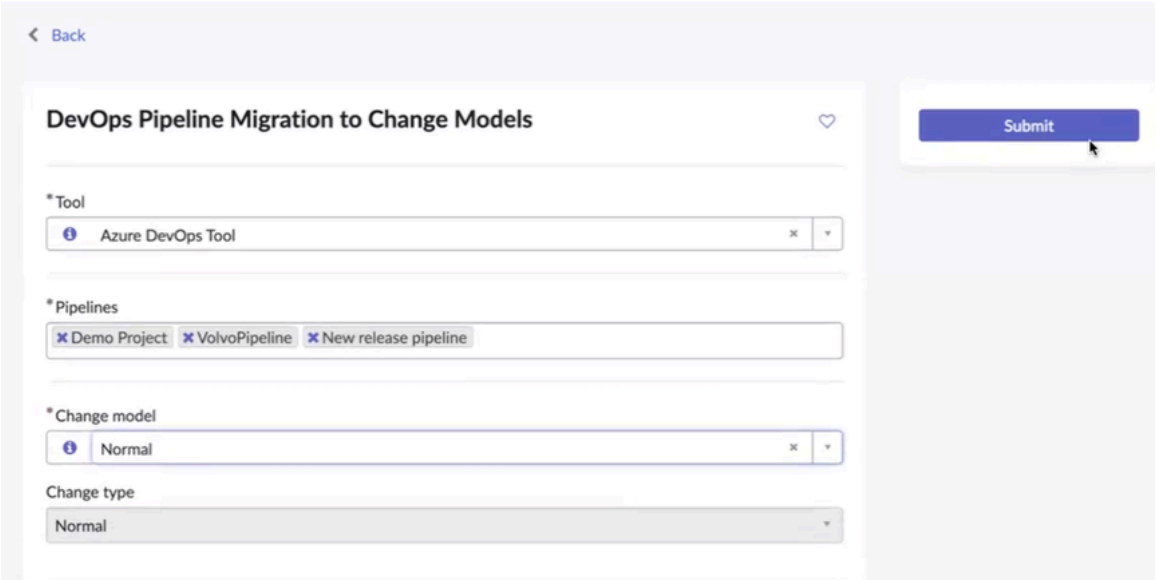
1. **DevOps** パイプラインの変更モデルへの移行**>**アイテムの管理**>** [すべての**>**サービスカタログ] **>**カタログ定義に移動し、[アクティブ] ステータスを **True** に設定して、**DevOps** パイプラインの変更モデル管理アイテムへの移行をアクティブ化します。
   デフォルトでは、カタログアイテムはオフになっています。
2. カタログアイテムの [利用可能 (Available For)] 関連リストで、カタログを利用可能にする必要のあるユーザーを追加します。
3. カタログアイテムの [承認者] 関連リストで、カタログアイテムを承認できるユーザーを追加します。
   または、[すべての**>**フローデザイナー] **>** フロー] に移動し、[パイプライン移行要求] カタログフローをアクティブ化します。フローの [承認を求める] アクションでルールセットを更新し、カタログアイテムを承認できるユーザーまたはユーザーのグループを追加できます。
4. サービスポータルのサービスカタログカテゴリにカタログアイテムを追加するには、これらのアイテムのカテゴリを **DevOps** に設定し、 サービスカタログ カタログを追加します。
   DevOps カテゴリが利用できない場合は、カタログアイテムレコード自体から **DevOps** という新しいカテゴリを作成し、 そこに **DevOps** オンボーディング カタログをアサインする必要があります。
5. 従業員サービスセンター (ESC) でカタログアイテムを追加するには、[IT 向け **IT**] セクションの [アサインされたトピック] 関連リストに新しいトピックを追加し、分類を [従業員] >します。
   [アサインされたトピック] 関連リストは、 カタログアイテム フォームのデフォルトビューでは使用できません。追加するには、[**>**関連リストの構成] **>** [追加アイコン] を選択し、[カタログアイテム**➔**接続されたコンテンツ] フィールドを [選択済み] セクションに移動します。
6. [すべての**>**サービスカタログ**>**カタログ定義] に移動し**>**アイテムを管理して **DevOps** を検索します。

   > **注:**
   > 従業員センターまたはサービスポータルからサービスカタログにアクセスすることもできます。

7. DevOps カタログアイテムから、[**DevOps** パイプラインの変更モデルへの移行] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. フォームで、次のフィールドに入力します。

DevOps パイプラインの変更モデルへの移行フォーム

フィールド	説明
ツール	必要なパイプラインを含むオーケストレーションツール。
パイプライン	変更モデルを更新するパイプライン。
変更モデル	既存のモデルが更新される変更モデル。

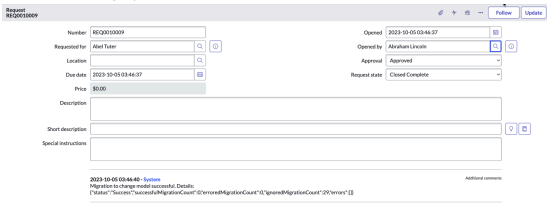
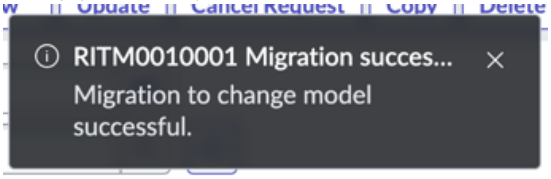
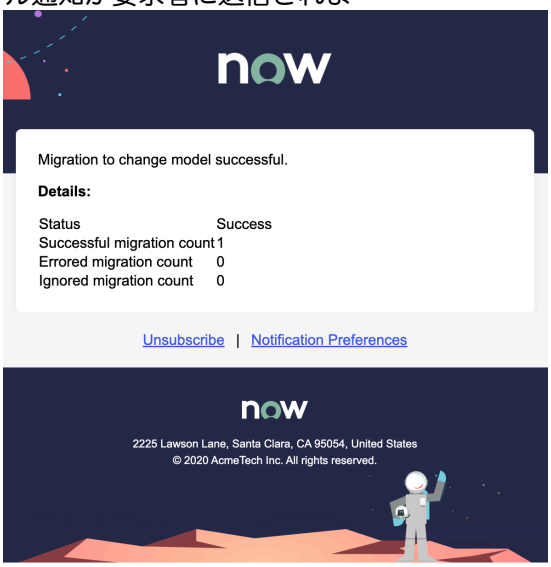
9. [**Submit** (送信)] を選択します。

要求が作成されます。要求が承認または却下されたかどうかに基づいて、要求者に通知が送信されます。

注:
ステップ 8 で選択したパイプラインのいずれかに、パイプラインステップの更新を許可しないデータポリシーがある場合、対応する要求の作業メモのエラーとして更新されます。

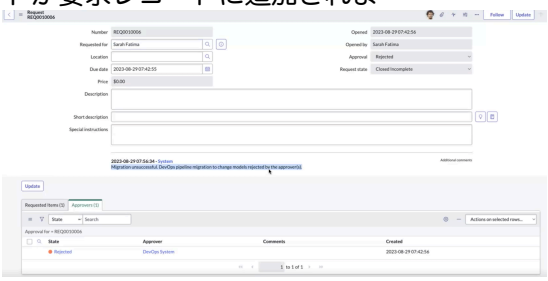
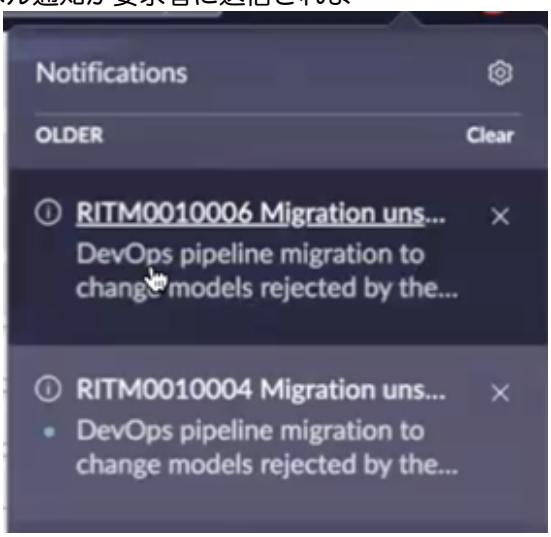
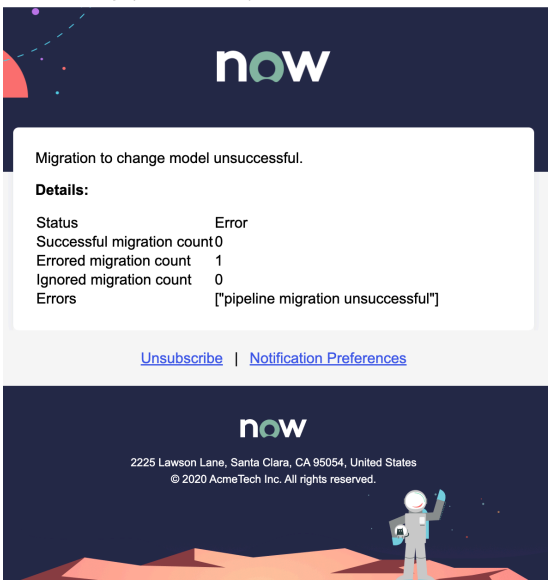
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
承認済みおよび成功	○ 変更モデルへの移行が成功したことを示すコメントが要求レコードに追加されます。  ○ 移行が成功したことを示すベル通知が要求者に送信されます。  ○ 移行要求が成功したことを示すメール通知が要求者に送信されます。 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
却下および失敗	○ 移行が成功しなかったことを示すコメントが要求レコードに追加されます。  ○ 移行要求が却下されたことを示すベル通知が要求者に送信されます。  ○ 移行要求が却下されたことを示すメール通知が要求者に送信されます。 

DevOpsChangeRelationshipHelper スクリプトを使用して変更要求データを取得する

DevOpsChangeRelationshipHelper スクリプトインクルードを使用して、指定された関係タイプに基づいて変更要求に関連付けられたデータを取得します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_devops.viewer

このタスクについて
スクリプトインクルード を使用して、サーバースクリプトで使用できるように JavaScript の関数およびクラスを格納します。スクリプトインクルードは、ビジネスルール、UI アクション、ワークフロースクリプト、スクリプト化された REST API などから呼び出すことができます。

このメソッドは、指定された関係タイプに基づいて変更要求に関連するデータを取得します。

サポートされている関係タイプは次のとおりです。

- DevOpsCommonConstants.COMMIT_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_WORK_ITEM
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_TEST_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_SECURITY_SCAN_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_ARTIFACT_VERSION_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_SOFTWARE_QUALITY_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_PULL_REQUEST_TABLE

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スクリプトインクルード.
2. DevOpsChangeRelationshipHelper スクリプトを検索します。
   このスクリプトインクルードは、ビジネスルール、UI アクション、ワークフロースクリプト、スクリプト化された REST API などから呼び出すことができます。

Example:
changeRelationHelperObj メソッドを含むオブジェクトのインスタンスがあるとします。

```
var changeRelationHelperObj = new sn_devops.DevOpsChangeRelationshipHelper();
```

変更要求を表す GlideRecord オブジェクトがあるとします。

```
var changeRequest = new GlideRecord('change_request');
changeRequest.addQuery('number', 'CHG123456');
changeRequest.query();
changeRequest.next();
```

取得されるデータには、関係タイプに応じて追加の詳細が含まれる場合があります。データが見つかった場合は、関連する sys ID 情報を含むアレイが返されます。データが見つからない場合は、デバッグメッセージが表示され、空のアレイが返されます。データの取得中に問題が発生した場合は、詳細を示すエラーメッセージが表示されます。

例 1:変更要求のコミットデータを取得する。

```
try {
    var commitsData = changeRelationHelperObj.getChangeRelationData(changeRequest,
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.COMMIT_TABLE);
    if (commitsData && commitsData.length > 0) {
        gs.log('Commits Data:', commitsData);
    } else {
        gs.log('No commits found for Change Request:', changeRequest.getDisplayValue());
    }
} catch (error) {
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    gs.error('Error fetching commits data:', error.getMessage());
}
```

例 2:変更要求の作業アイテムを取得する。

```
try {
    var workItemsData = changeRelationHelperObj.getChangeRelationData(changeRequest,
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.DEVOPS_WORK_ITEM);
    if (workItemsData && workItemsData.length > 0) {
        gs.log('Work Items Data:', workItemsData);
    } else {
        gs.log('No work items found for Change Request:', changeRequest.getDisplayValue());
    }
} catch (error) {
    gs.error('Error fetching work items data:', error.getMessage());
}
```

DevOps 変更速度管理でプル要求 (PR) または結合要求を管理する

ServiceNow DevOps から、GitHub、Bitbucket、および ADO コーディングソースの Jenkins、GitHub Actions、および Azure DevOps (ADO) パイプラインのプル要求を管理します。プル要求で変更承認プロセスを有効にして、 ServiceNow DevOps からのプル要求結合承認を制御し、変更要求に関連付けられたプル要求の詳細を監視できます。

始める前に

プル要求を承認する前に、次の前提条件が満たされていることを確認します。

- アドミンが複数分岐プロジェクトパイプラインを使用して GitHub または Bitbucket にプル要求ブランチを作成している。詳細については、「 GitHub ブランチ ソース 」および 「Bitbucket ブランチ ソース 」を参照してください。
- アドミンが ADO リポジトリでのプル要求の作成を有効にしている。詳細については、「https://marketplace.visualstudio.com/items?itemName=ShaykiAbramczyk.CreatePullRequest 」を参照してください。
- アドミンが DevOps との Jenkins 統合を構成しました。詳細については、「 Jenkins と DevOps の統合」を参照してください。
- アドミンが GitHub Integration with DevOps を構成しました。詳細については、「 GitHub と DevOps の統合」を参照してください。
- アドミンが Bitbucket Integration with DevOps を構成しました。詳細については、「 Bitbucket と DevOps の統合」を参照してください。
- アドミンが DevOps との ADO 統合を構成しました。詳細については、「Azure DevOpsと DevOps チェンジベロシティとの統合」を参照してください。
- アドミンが、パイプラインでの変更要求の自動作成のために DevOps の変更促進機能を有効にしている。詳細については、「 DevOps 変更の加速」を参照してください。

必要なロール:sn_devops.admin

このタスクについて

Jenkins パイプラインの場合、プル要求は GitHub および Bitbucket コーディングソースに対して管理できます。

GitHub Actionsパイプラインの場合、GitHubコーディングソースに対してプル要求を管理できます。

ADO パイプラインの場合、ADO コーディングソースのプル要求を管理できます。

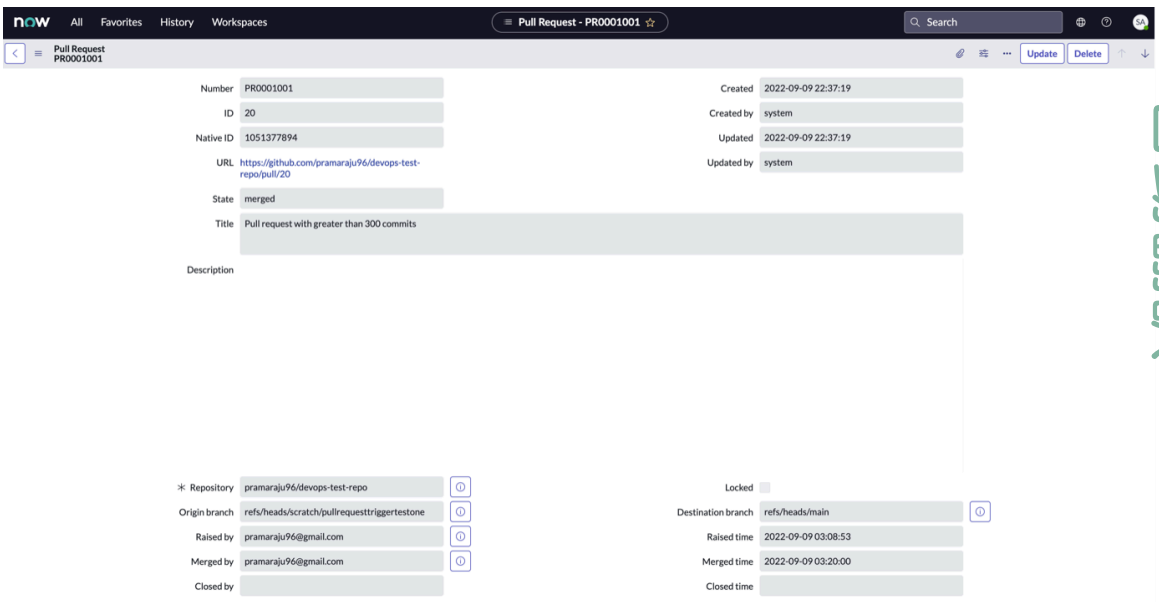
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. GitHub、Bitbucket、または ADO でプル要求を作成します。
   詳細については、「 pull request の作成 」または「 pull request を作成して変更をマージする 」を参照してください。
2. オーケストレーションツールに基づいて、次の手順を実行します。

3. プル要求パイプラインを Jenkins、GitHub Actions、または ADO で実行します。
   ビルドが開始され、パイプラインに関連付けられている承認者に変更要求通知が送信されます。
4. 次のように移動する。 **DevOps** >オーケストレーション>パイプライン変更要求.
5. プル要求に関連付けられた変更レコードを選択します。
6. [ステータス] フィールドで [承認済み] を選択して、プル要求に関連付けられた変更要求を承認します。
   プル要求に対して、GitHub、Bitbucket、または ADO で結合が有効になっています。対応するツールでプル要求をマージします。
7. 変更レコードに関連付けられたプル要求関連リストを選択します。
8. [番号] フィールドに対応するプル要求番号をクリックして、プル要求の詳細を表示します。



変更レコードに関連付けられたすべてのプル要求の詳細 (要求が結合された後の詳細を含む) が表示されます。プル要求 ID、コミット、作成元ブランチ、宛先ブランチ、作成者、承認者、コメント、PR 発生時間、PR 承認時間、PR のマージ/クローズ時間などの詳細が表示されます。プル要求からのコミットは、[コミット] 関連リストに表示されます。

制限事項

BitBucket コーディングソースで作成され、Jenkins パイプラインに関連付けられているプル要求の詳細は、変更要求には表示されません。

DevOps 変更要求属性

パイプライン、更新関数、または自動フローを介して属性を渡し、changeInfo REST API (デフォルトの変更ハンドラーサブフロー) を使用して、DevOps 変更要求属性を追加または更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性の指定

変更要求属性を指定するには、次のいずれかの方法を使用します。

- DevOps - PUT /devops/orchestration/changeInfo/{changeInfo} 指定された変更要求内のフィールドを更新します。

  注:
  - パイプライン 一時停止状態の場合、changeInfo API は機能しません。
  - パイプラインが待機している間は、API 呼び出しを実行できません。
  - APIアプローチは、徹底的なテストの後に検討する必要があります。

- 変更要求フィールドにデフォルト値を入力するデフォルトの変更ハンドラーサブフロー。詳細については、「 デフォルトの変更ハンドラーサブフロー」を参照してください。
- オーケストレーションパイプラインを介して変更属性を渡します。詳細については、「パイプライン内の DevOps 変更要求の詳細の構成」を参照してください。
- オーケストレーションパイプライン関数の更新機能を介して変更属性を渡します。詳細については、以下を参照してください。
  - Azure DevOpsパイプラインでの変更要求の詳細を取得および更新
  - Jenkins パイプラインで変更要求の詳細を更新
  - GitHub マーケットプレイスからの ServiceNow DevOps カスタムアクション
  - 汎用 Docker コンテナイメージを使用したパイプラインのカスタムアクションの実装
- 自動 フロー:変更要求を変更するための DevOps 承認フロー。詳細については、「フロー」を参照してください。

検討の優先順位

変更属性が複数のメソッドで指定されている場合、属性値が考慮される優先順位は異なります。ServiceNow では、DevOps 変更速度管理のパイプラインステップ、デフォルトの変更ハンドラーサブフロー、または承認フローで属性を指定できます。オーケストレーションツールのパイプラインでは、属性をパイプラインステップで渡すか、REST API を使用して渡すことができます。変更モデルを使用する場合は、モデルプリセットで指定することもできます。

値が考慮される優先順位を理解するには、次の表と例を参照してください。

タイプベースの変更の変更属性の優先順位

変更要求	[Precedence (優先順位)]
Standard	**1.** パイプラインを介して渡された変更属性 **2.** ServiceNow のステップレコードフィールド **3.** パイプラインを介して変更属性に渡されるテンプレート **4.** ServiceNow のステップフィールドのテンプレート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプベースの変更の変更属性の優先順位 (続く)

変更要求	[Precedence (優先順位)]
非標準	**1.** パイプラインを介して渡された変更属性 **2.** デフォルトの変更ハンドラーサブフローと承認フロー **重要:** デフォルトの変更ハンドラーサブフローと承認フローの両方で属性値を設定すると、同時に実行される可能性があるため、競合が発生する可能性があります。問題を回避するには、1 つのソースにのみ属性値を設定します。 **3.** ServiceNow のステップレコードフィールド **4.** パイプラインを介して変更属性に渡されるテンプレート **5.** ServiceNow のステップフィールドのテンプレート

モデルベースの変更の変更属性の優先順位

変更要求	[Precedence (優先順位)]
Standard	**1.** モデルプリセット **2.** パイプラインを介して渡された変更属性 **3.** ServiceNow のステップレコードフィールド **4.** パイプラインを介して変更属性に渡されるテンプレート **5.** ServiceNow のステップフィールドのテンプレート
非標準	**1.** モデルプリセット **2.** パイプラインを介して渡された変更属性 **3.** デフォルトの変更ハンドラーサブフローと承認フロー **重要:** デフォルトの変更ハンドラーサブフローと承認フローの両方で属性値を設定すると、同時に実行される可能性があるため、競合が発生する可能性があります。問題を回避するには、1 つのソースにのみ属性値を設定します。 **4.** ServiceNow のステップレコードフィールド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モデルベースの変更の変更属性の優先順位 (続く)

変更要求	[Precedence (優先順位)]
	5. パイプラインを介して変更属性に渡されるテンプレート **6.** ServiceNow のステップフィールドのテンプレート

注:
変更操作でビジネスルールを使用している場合は、*sn_devops.change_request.apply_attributes_on_creation* プロパティを true に設定して、変更要求の作成後に渡される属性ではなく、変更要求の作成時にパイプラインで渡される変更属性が設定されるようにする必要があります。詳細については、「DevOps チェンジベロシティのプロパティ」を参照してください。

Example: シナリオ **1**

属性が ServiceNow のデフォルトの変更ハンドラーサブフローとオーケストレーションパイプラインの更新機能で指定されているシナリオを考えてみましょう。assignment_group属性がデフォルトの変更ハンドラーサブフローで「change mgmt」として指定され、パイプラインの更新機能で「CAB」として指定されているとします。このシナリオでは、変更が作成されるときに、デフォルトの変更ハンドラーサブフローの値が考慮され、「変更管理」がassignment_groupで考慮される値になります。変更が承認され、パイプラインが再開されると、更新機能で指定された値 ("CAB" など) が考慮されます。

Example: シナリオ **2**

属性が ServiceNow のデフォルトの変更ハンドラーサブフローとオーケストレーションパイプラインの変更ステップで指定されているシナリオを考えてみましょう。assignment_group属性がデフォルトの変更ハンドラーサブフローで「change mgmt」として指定され、パイプラインの変更ステップで「chg mgmt1」として指定されているものとします。このシナリオでは、変更が作成されると、変更ステップ (chg mgmt1) の値が考慮され、既定の変更ハンドラー サブフローがトリガーされると、考慮される値は "change mgmt" になります。

Example: シナリオ **3**

変更属性とステップレコードのテンプレートで渡されたテンプレートを通じて属性が指定されるシナリオを考えてみましょう。assignment_group属性は、変更属性で渡されたテンプレートで "change mgmt" として指定され、パイプライン ステップ レコードのテンプレートで "chg mgmt1" として指定されているものとします。このシナリオでは、変更が作成されるときに、変更属性 (chg mgmt) に渡されたテンプレートの値が考慮されます。

Example: シナリオ **4**

モデルベースの変更の変更属性とモデルプリセットで属性が指定されているシナリオを考えてみましょう。assignment_group属性が変更属性で「change mgmt」として指定され、モデルプリセットで「chg mgmt1」として指定されているものとします。このシナリオでは、変更が作成されるときに、モデル プリセット (chg mgmt1) の値が考慮されます。

DevOps チェンジベロシティ の管理

DevOps チェンジベロシティ の機能を使用して、DevOps ツールとプロセスを効率的に管理します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

汎用プレイブックを使用した新しいツールのオンボーディングDevOps

DevOps 変更 には、ユーザーが新しいツールを構成するためのビルド済みプレイブックセットアップがあります。カスタムツール統合は、 DevOps 変更 ワークスペースのガイド付きプレイブックエクスペリエンスを使用して作成できます。

プレイブックは、プロセスを完了するための手順を含む視覚的なタスク指向ガイドをエンドユーザーに提供するため、ツールのオンボーディングに一貫したエクスペリエンスが保証されます。プレイブックの詳細については、「 About Playbook Experience 」を参照してください。

DevOps汎用プレイブックを使用してカスタムツールをオンボーディングするには、次の手順を実行します。

1. ツールの機能を特定する

汎用プレイブックを使用してツールを構成するには、まずツールでサポートされている機能を特定する必要があります。ツールには、コード、計画、オーケストレーションなどの 1 つ以上の機能を含めることができます。

汎用プレイブックは次のステージで構成され、各ステージには関連するアクティビティがあります。

1. ツールに接続
   a. ツールに接続
   b. ツールアクセスを指定
   c. ツールの構成
2. 機能

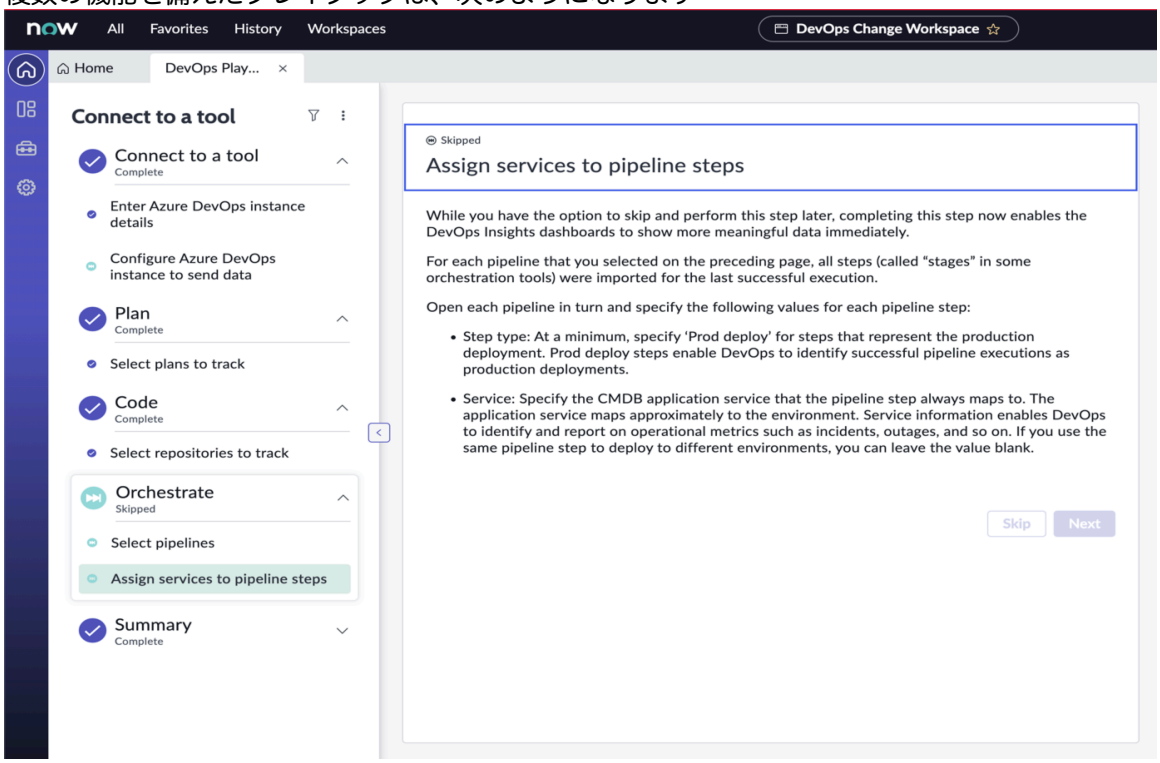
   機能タイプは、計画、コード、またはオーケストレーションにすることができます。ツールに複数の機能がある場合は、機能名を持つステージが複数存在します。

   a. 追跡する場合に選択
   b. データのインポート
   c. 関連付け (このアクティビティはオーケストレーションツールでパイプラインステップを関連付けるためのものです)
3. サマリー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数の機能を備えたプレイブックは、次のようになります



2. アクティビティ定義を構成する

プレイブックの各アクティビティは、アクティビティ定義に関連付けられています。 DevOps には次のアクティビティ定義があります。

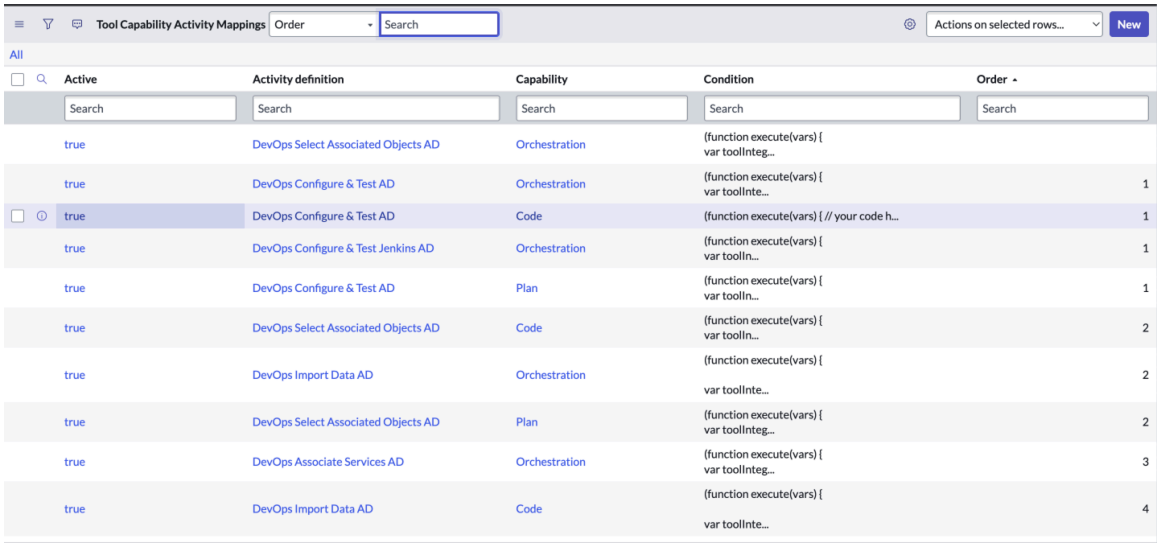
- DevOps CreateTool AD
- DevOps AD の構成とテスト
- DevOps 関連オブジェクト AD を選択
- DevOps データ AD のインポート
- DevOps サービス AD を関連付け
- DevOps サマリー AD

詳細については、「Exploring playbooks」と「About Playbook Experience」を参照してください。

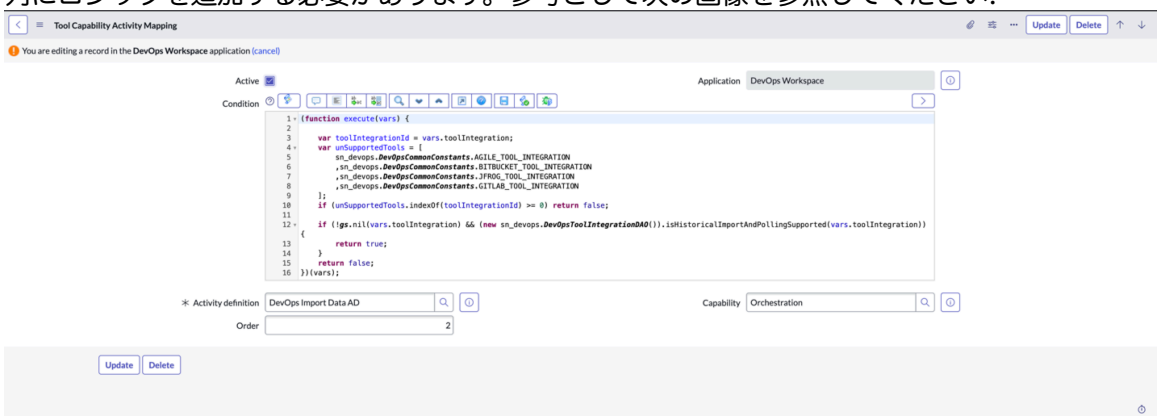
DevOpsテーブル*sn_devops_capability_activity_mapping*は、アクティビティ定義と機能の間の関連付けを維持するために作成されました。このテーブル構成は、ツールのステージとアクティビティを動的に表示するために使用されます。必要に応じて条件を更新して、ツールの特定のアクティビティを有効または無効にすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



たとえば、 GitLab や JFrog などのツールはデータのインポートをサポートしていません。したがって、このようなツールにはデータインポートアクティビティは必要ありません。その場合は、これらのタイプのツールに対して false を返すように条件列にロジックを追加する必要があります。参考として次の画像を参照してください:



3. アクティビティ定義のアクティビティ UI を構成する

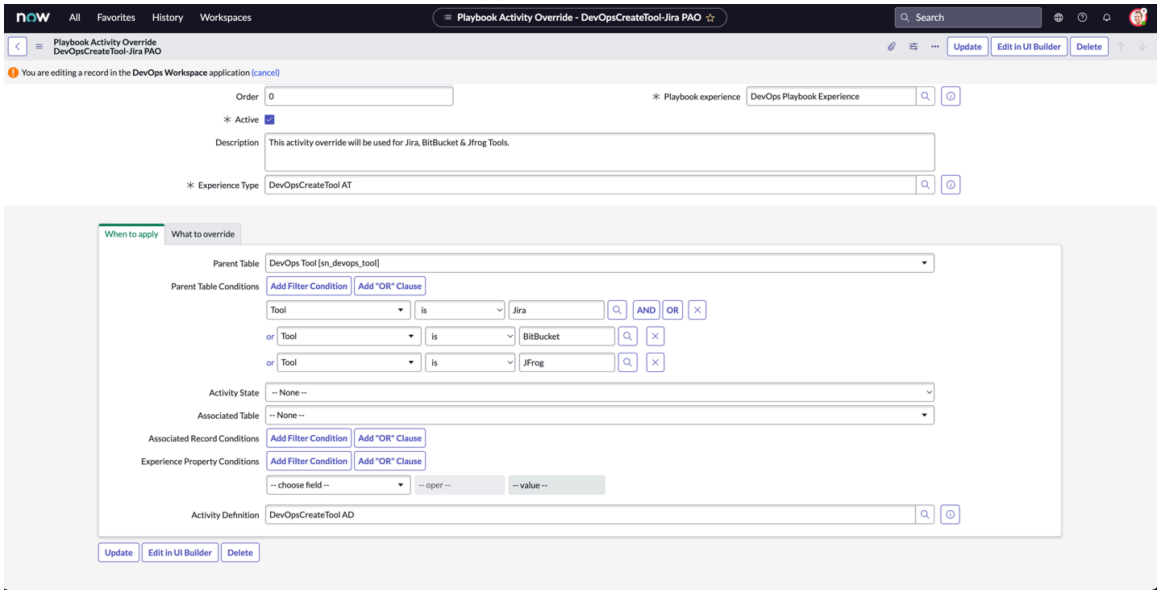
プレイブックアクティビティ UI は、プレイブックの管理中にユーザーに表示されるエクスペリエンスタイプと UI テンプレートを定義します。アクティビティ定義に対して複数のアクティビティ UI を設定し、条件の評価に基づいて動的にレンダリングできます。

DevOps には、[ツールを作成] アクティビティの次の AUI があります。これを除いて、他のすべてのアクティビティ定義にはアクティビティ UI が 1 つだけあります。

要件に基づいてアクティビティ UI を設定できます。プレイブックアクティビティ UI の操作については、「 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なアクティビティ UI を特定し、条件ビルダーにツールを追加して、その UI がツールのプレイブックに反映されるようにします。



結果

これらの手順を完了すると、 DevOps 汎用プレイブックを使用してツールをオンボーディングできます。

関連情報

DevOps チェンジベロシティ とサードパーティツールの統合

サービスカタログを使用した **DevOps** ツールとアプリのオンボーディングに関する追加情報

オンボーディングカタログアイテムをセルフサービスアプローチとして使用して、 DevOps ツールとアプリをオンボーディングします。

オンボーディングツールとアプリ

注:
このコンテンツはクラシック環境に関連しています。クラシック環境とは、 構成可能ワークスペースインターフェイス ではなく、レコードリストやレコードフォームを直接操作することを指します。Next Experience をアクティブにするか、非アクティブにしてクラシック環境で作業することができます。これはコア UI (旧称 UI16) と呼ばれます。

ServiceNow サービスカタログを使用して、ツールとアプリのオンボーディングを要求します。ツールまたはアプリのオンボーディングフォームの詳細を入力し、要求を送信します。作成しているアプリの DevOps データをインポートして、オンボーディングをより迅速かつ簡単に行うこともできます。

要求を作成する前に、自動化されたワークフローによって要求が承認または却下されます。

- ワークフローが承認されると、成功メッセージが表示されます。
- 却下されると、受信イベントが作成され、エラーログがキャプチャされます。ログにエラーがないことを確認することで、要求を再度作成できます。

セルフサービスカタログアイテムを使用して、 DevOps ツールとアプリをオンボーディングできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **[DevOps** アプリのオンボーディング] **>** [アイテムの管理] **>** [すべての**>**サービスカタログ] **>** [カタログ定義] に移動し、[アクティブ] ステータスを **True** に設定して **DevOps** アプリオンボーディングの維持アイテムを有効にします。デフォルトでは、カタログアイテム (アプリのオンボーディング) はオフになっています。
- **DevOps** ツールのオンボーディング**>**アイテムの管理**>** [すべての**>**サービスカタログ] **>**カタログ定義に移動し、[アクティブ] ステータスを **True** に設定して **DevOps** ツールのオンボーディング維持アイテムをアクティブ化します。デフォルトでは、カタログアイテム (ツールのオンボーディング) はオフになっています。
- サービスポータルのサービスカタログカテゴリに DevOps カタログアイテムを追加するには、これらのアイテムのカテゴリを **DevOps** に設定し、 サービスカタログ カタログを追加します。**DevOps** カテゴリが利用できない場合は、カタログアイテムレコード自体から **DevOps** という新しいカテゴリを作成し、そこに **DevOps** オンボーディングカタログをアサインする必要があります。
- 従業員サービスセンター (ESC) で DevOps カタログアイテムを追加するには、[**IT** 向け **IT**] セクションの [アサインされたトピック] 関連リストに新しいトピックを追加し、分類を [従業員] >します。[アサインされたトピック] 関連リストは、カタログアイテムフォームのデフォルトビューでは使用できません。追加するには、[関連リスト**>**構成] **>** [追加アイコン] を選択し、[カタログアイテム➔接続されたコンテンツ] フィールドを [選択済み] セクションに移動します。
- [すべての**>**フローデザイナー] **>** フローに移動し、オンボーディング承認要求フローをアクティブ化して、ツールまたはアプリのオンボーディング要求がデフォルトで承認されるようにします。オンボーディングカタログアイテムの手動承認を (つまり、DevOps システムユーザー以外のユーザーから) 要求する場合は、フローの [承認を求める] アクションでルールセットを更新できます。カタログアイテムの実行プロセスを構成することで、このようなアイテムの手動要求承認を構成できます。詳細については、「 サービスカタログ要求の実行 」を参照してください。
- フローデザイナーからオンボーディング承認フローの要求を承認するためのロールをカスタマイズします。

大規模なオンボーディング

また、要求ごとに 1 つのツールまたはアプリをオンボーディングする代わりに、オンボーディング API を使用して DevOps ツールとアプリを一括でオンボーディングすることもできます。ツールまたはアプリの要求パラメーターでは、複数の値を指定して一度にオンボーディングできます。例：

```
{
   "tools":[
   {
      "name": "jira_revamp",
      "type": "Jira",
      "url": "http://jira1.sndevops.xyz",
      "username": "admin",
      "password": "DevOps1!",
      "useMidServer": false
   },
   {
      "name" : "azure_revamp",
      "type" : "Azure DevOps",
      "url"  : "https://dev.azure.com/ADOLightweight/Testing%20ADO%20On%20empmolugu",
      "username" : "devops.integration.user",
      "password" : "a5xvoea2osy3ld43p2biojcu6eog5y5q3xicqbbgxwuphjbbcu6a",
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name" : "jenkins_revamp",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
      "type" : "Jenkins",
      "url"  : "http://jenkins5.sndevops.xyz/",
      "username" : "admin",
      "password" : "DevOps1!",
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name" : "github_revamp",
      "type" : "GitHub",
      "url"  : "https://api.github.com",
      "username": "admin",
      "password": "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",
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name" : "bitbucket_revamp",
      "type" : "Bitbucket",
      "url"  : "",
      "username" : "admin",
      "password" : "DevOps1!",
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name": "gitlab_revamp",
      "type": "GitLab",
      "url": "http://gitlab2.sndevops.xyz",
      "username": "admin",
      "password": "mYdAJQCLi6Qft4Nk3XvS",
      "useMidServer": false
   }],
   "credentials" : {
      "name" : "devops.integration.user",
      "password" : "devops"
   }
}
```

- DevOps アプリのオンボーディング API を使用して、DevOpsアプリを大規模にオンボーディングします。POST/devops/onboarding/app 要求では、DevOps サービスによって非同期に処理されるオンボーディングアプリイベントが作成されます。詳細については、「POST/devops/onboarding/app」を参照してください。
- DevOpsツールオンボーディング API を使用して、DevOpsツールを大規模にオンボーディングします。POST/devops/オンボーディング/ツール要求は、DevOps サービスによって非同期に処理されるオンボーディングツールイベントを作成します。詳細については、「POST/devops/onboarding/tool」を参照してください。

DevOpsツールの履歴データのインポート

サービスカタログを使用して、新しいアプリをオンボーディングし、そのアプリの履歴 DevOps データをインポートします。ポーリングを有効にして、関連する計画、リポジトリ、パイプラインにスケジュールされた頻度でマッピングされているデータをインポートします。

既存のツールの履歴 DevOps データのインポート

アプリオンボーディングカタログフォームを使用して、アプリオンボーディング要求を作成し、既にオンボーディングした DevOps ツールの履歴データをインポートできます。現在、現在の日付から過去 90 日間の履歴データをインポートし、次のツールのスケジュール済み頻度でポーリングを有効にすることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Jira (計画)
- GitHub および GitHub Enterprise (コーディング)
- Jenkins (オーケストレーション)

注:

- データをインポートするツールを作成、接続、および検出していることを確認します。
- 計画ツール (Jira) のインポート要求が最初に処理され、次にリポジトリとパイプラインのインポート要求が処理されます。

インポートのワークフローと再試行

セルフサービスカタログからカタログ要求を正常に送信すると、構成した指定の承認者フローに従って、要求が承認のために送信されます。要求が承認されると、アプリのオンボーディング要求の受信イベントが作成されます。受信イベントレコードの [処理の詳細] フィールドには、インポート要求 ID とステータスが表示されます。1 回のインポート要求で、関連リストに表示される複数の子インポート要求ページが作成されます。インポート要求ページは、サポートされているツールの次のロジックに基づいて作成されます。

- Jira:ページは 15 日間の範囲で作成されます。
- GitHub :100 コミットごとにページが作成されます。
- Jenkins:ページはビルドごとに作成されます。

. インポート要求の処理が完了すると、マッピングした関連する作業アイテム、コミット、分岐、タグ、パイプライン実行、テストサマリーが作成され、システムに保持されます。

インポートが成功すると、インポートされたすべてのコミットを **DevOps** > 開発には以下も含まれています。

- 分岐
- コミット
- コミット担当者
- タグ
- リポジトリ
- 作業アイテム

詳細については、指定した日付範囲でインポートが成功したことを確認してください。

インポート要求の処理中にページエラーが発生した場合、組み込みの再試行メカニズムによって設定された回数だけページの処理が試行されます。すべての自動再試行後、ページがまだエラーステータスである場合は、インポート要求の後続のページまたは残りのページが処理されます。インポート要求の全体的なステータスはエラーのままです。

たとえば、計画のインポート要求が失敗した場合 (すべての再試行後)、リポジトリとパイプラインのインポートの処理に進みます。からインポート要求の再試行を設定できます **DevOps** > アドミニストレーション > プロパティ > インポート時のページあたりの最大再試行回数.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [インポート中のページあたりの最大再試行 回数] フィールドでインポート要求ページが失敗した場合に自動試行する再試行回数を指定します。すべての自動再試行の後、ページが成功しなかった場合、インポート要求は残りのページを処理します。インポート要求の全体的なステータスがエラーとして反映されます。
- 失敗したインポート要求ページで [インポートの再試行] ボタンをクリックすると、失敗したインポートを手動で再試行できます。

ポーリングのスケジュールと構成

ポーリングを有効にして、履歴データをインポートし、関連する計画、リポジトリ、およびパイプラインにマッピングされているアプリに、スケジュールされた頻度で DevOps データをインポートします。

アプリをオンボーディングし、関連する DevOps データをインポートした後、追跡されアプリに関連付けられている計画、リポジトリ、およびパイプラインのインポート要求を作成するベースシステムスケジュールを有効にすることができます。インポート要求の処理が完了すると、関連付けられたデータが保持され、アプリに対して表示されます。ベースシステムの *DevOpsImportPolling* スケジュールジョブはデフォルトでアクティブですが、スケジュール済みジョブを実行するには、DevOps プロパティからのポーリングを有効にする必要があります。

ポーリングを有効にするには、 **DevOps** > アドミニストレーション > プロパティ > インポートポーリングを有効にする をクリックし、チェックボックスをオンにします。

このプロパティフラグをオンにすると、ベースシステムの *DevOpsImportPolling* スケジュールジョブが有効になります。ポーリングのスケジュール済みジョブでは、アクティブでパイプラインが追跡されているすべてのアプリについて、最後に成功したインポートまたは 30 日後のいずれか遅い方をデータインポートの「開始日」と見なし、当日の日付をデータインポートの「終了日」と見なします。ジョブは、最後に成功したインポートの時刻を検索し、それに応じて後続のインポート要求を作成します。このロジックにより、スケジュールされたポーリングジョブは、前回の正常なインポートから現在までの、そのアプリの関連 DevOps データのデルタを、最大 30 日間までインポートします。

注:
ポーリング頻度を 1 日または 24 時間未満に設定しないでください。

ジョブのデフォルト頻度は、システムタイムゾーンを使用して毎日深夜に実行するように設定されています。スケジュール済みジョブの頻度を変更するには、 ServiceNow Now Platform アドミニストレーター (admin) ロールが必要です。

次のように移動する。 システム定義 > スケジュール済みジョブ > **DevOpsImportPolling** をクリックし、必要に応じて [実行 頻度]、[タイムゾーン]、および [時間 フィールド] の値を変更します。詳細については、「 ジョブをスケジュール」を参照してください。

注:

- スケジュール済みジョブは、アクティブなアプリにのみ適用されます。ポーリングを構成しているアプリがアクティブ状態であり、関連するパイプラインに対して [追跡] フィールドが有効になっていることを確認します。
- スケジュール頻度を変更する場合は、次の点を考慮してください。
  - JIRA の場合、デフォルトのタイムゾーンは JIRA サーバーの場所のタイムゾーンに基づいています。
  - Jenkins、デフォルトのタイムゾーンは UTC です。詳細については、 Jenkins システムタイムゾーンのドキュメント を参照してください。

DevOpsデータのインポートをポーリングするスケジュールジョブでは、インポートおよびインポート要求に関連する次のDevOpsプロパティのデフォルト値が優先されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- インポート時のページあたりの最大再試行回数
- インポート要求で一度に処理する最大ページ数
- インポート要求ページレコードの添付ファイルとしてペイロードを保存するには、[値] フィールドを [true] に設定します。それ以外はすべて誤りと見なされます。

既存の **Azure DevOps** パイプライン、リポジトリ、および計画のインポート

Azure DevOps を DevOps と統合した後、最大 90 日間の既存のAzure DevOpsパイプライン、リポジトリ、および計画データをインポートできます。その後 DevOps ダッシュボードを使用して、Azure DevOps データを表示および管理できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

- 事前定義されたカタログアイテムとしてサービスカタログからデータを要求します。
- インポートされたテストサマリー、アーティファクト、およびパッケージは、ステップ実行ではなくパイプライン実行にリンクされます。
- SonarQube スキャン結果はインポートされません。
- Azure DevOps では、次の制限があります。
  - 最大 20,000 の作業アイテムを 15 日ごとにインポートできます。
  - 最大 200 の実行コミットを任意のパイプライン実行にマッピングできます。
  - 7 日を超えるパイプライン実行のテスト結果は返されません。

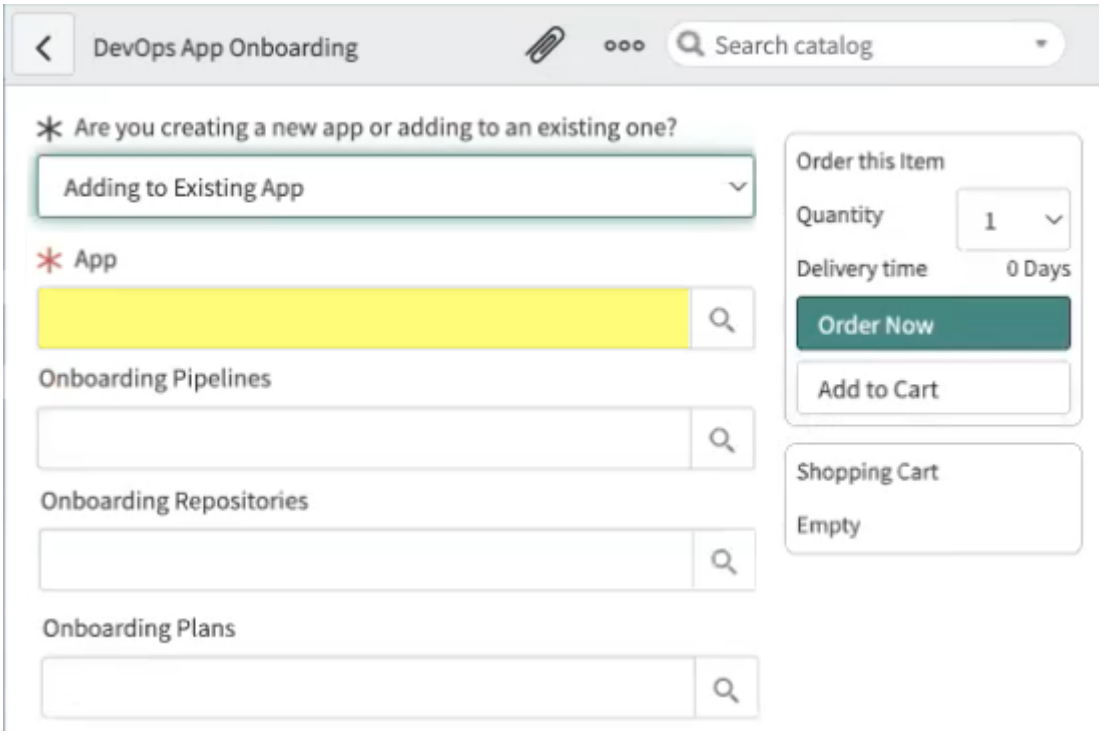
注:
インポートプロセスには時間がかかり、非常に大きなデータセットの場合、何時間もかかることがあります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > 自分のカタログ [**DevOps** オンボーディング] を選択します。
2. [カタログアイテム] 関連リストで、[**DevOps** アプリのオンボーディング] を選択します。
3. [カタログアイテム] フォームで、[試す] を選択してデータを要求します。
   結果の DevOps アプリのオンボーディングフォームでは、注文するカタログアイテムを指定できます。この場合、注文する「アプリ」は Azure DevOps インスタンスです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [アプリ] フィールドで [リストから選択] アイコン ( ) を選択し、Azure DevOpsのインスタンスを選択します。
   インスタンスを指定したので、インポートするデータの日付範囲とソースを指定します。
5. インポートするパイプライン、リポジトリ、およびプランごとに、次の手順を繰り返します。

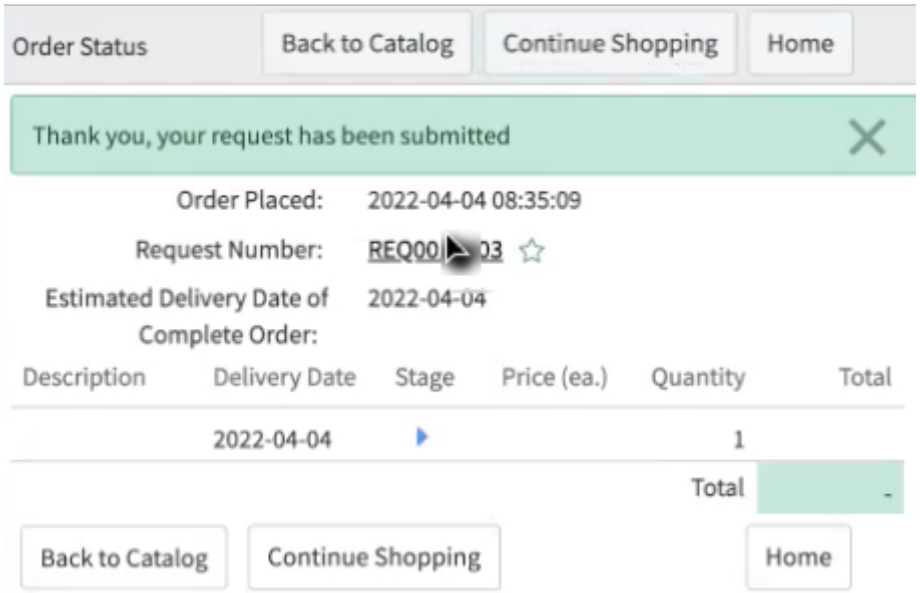
   a. 適切な [オンボーディング] フィールドで [リストで選択] アイコン ( ) を選択して、インポートするアイテムを選択します。
      複数のアイテムを選択できます。

   b. [インポート元] フィールドと [インポート先] フィールドでデータの日付範囲を指定します。

6. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が [注文ステータス] ページに表示されます。
7. 自分または admin ロールを持つ別のユーザーが要求を承認できるように、要求番号を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. 要求を承認する:[要求] フォームで、[承認] と [要求ステータス] を [承認済み] に設定します。インポートプロセスは、承認後すぐに開始されます。

既存の **GitLab** パイプラインとリポジトリのインポート

GitLab を DevOps と統合した後、最大 90 日間の既存のGitLabパイプラインとリポジトリデータをインポートできます。その後 DevOps ダッシュボードを使用して、 GitLab データを表示および管理できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

- 事前定義されたカタログアイテムとしてサービスカタログからデータを要求します。
- インポートされたテストサマリーは、ステップ実行ではなくパイプライン実行にリンクされます。
- artifacts キーワードを使用して公開されたアーティファクトのみがインポートされます。
- 有効期限が切れたアーティファクトのテスト結果は表示されません。アーティファクトの有効期限を設定するには、パイプラインで **expire_in** プロパティを構成します。アーティファクトの有効期限ポリシーの詳細については、「 アーティファクトとジョブのメタデータの有効期限 」を参照してください。
- SonarQube スキャン結果はインポートされません。
- 1 回のインポートでインポートできるのは、ブランチあたり 6400 コミットのみです。
- GitLab では、実行コミットをパイプライン実行に関連付ける際に、一部のシナリオでコミットの詳細の開始部分が GitLab で提供されないという制限があります。SHA の前の部分だけを「0000000000000000000」と指定します。このようなシナリオでは、最新のコミットが実行コミットとして関連付けられます。たとえば、新しい分岐が作成された場合や、パイプラインが手動で実行された場合などです。

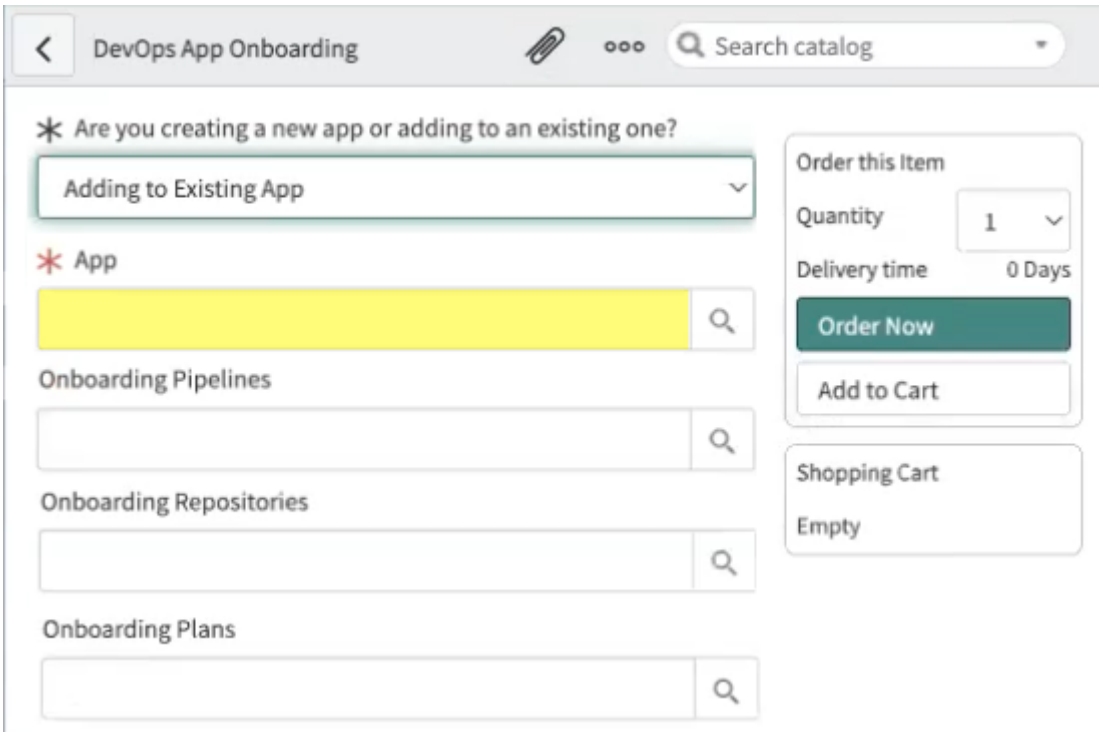
> **注:**
> インポートプロセスには時間がかかり、非常に大きなデータセットの場合、何時間もかかることがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > 自分のカタログ [**DevOps** オンボーディング] を選択します。
2. [カタログアイテム] 関連リストで、[**DevOps** アプリのオンボーディング] を選択します。
3. [カタログアイテム] フォームで、[試す] を選択してデータを要求します。
   結果の DevOps アプリのオンボーディングフォームでは、注文するカタログアイテムを指定できます。この場合、注文する「アプリ」は GitLab インスタンスです。



4. [アプリ] フィールドで [リストから選択] アイコン ( ) を選択し、GitLabのインスタンスを選択します。
   インスタンスを指定したので、インポートするデータの日付範囲とソースを指定します。
5. インポートする各リポジトリについて、次の手順を繰り返します。

   a. [オンボーディングリポジトリ] フィールドで [リストで選択] アイコン ( ) を選択し、インポートするアイテムを選択します。
   複数のアイテムを選択できます。

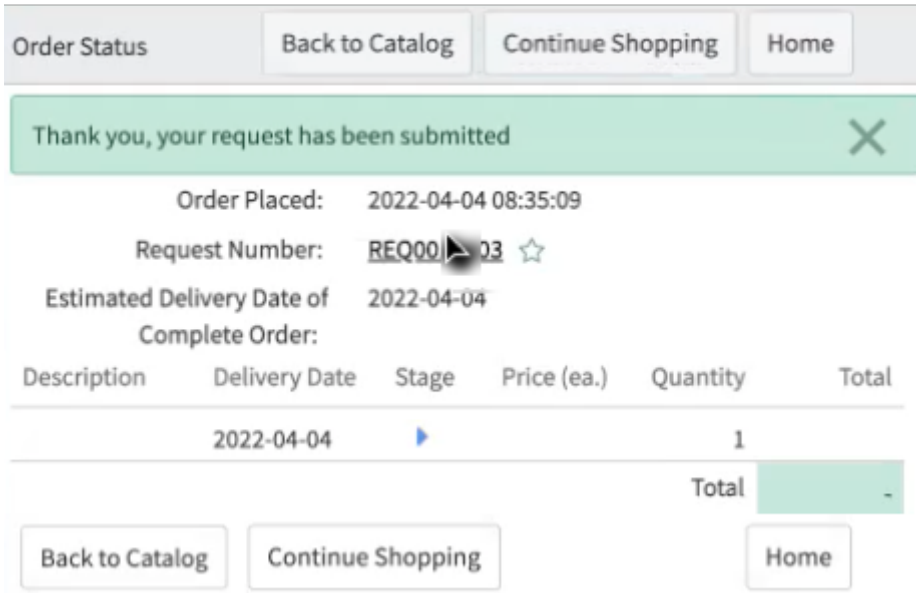
   b. [インポート元] フィールドと [インポート先] フィールドでデータの日付範囲を指定します。

   注:
   [オンボーディングリポジトリ] フィールドでリポジトリを選択すると、リポジトリにマッピングされたパイプラインが自動的に選択されます。パイプラインを個別に選択する必要はありません。

6. **[Order Now** (今すぐ注文)] を選択します。
   要求が [注文ステータス] ページに表示されます。
7. 自分または admin ロールを持つ別のユーザーが要求を承認できるように、要求番号を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. 要求を承認する:[要求] フォームで、[承認] と [要求ステータス] を [承認済み] に設定します。
   インポートプロセスは、承認後すぐに開始されます。

のクローン作成のガイドライン **DevOps** チェンジベロシティ

あるインスタンスから別のインスタンスに DevOps チェンジベロシティ アプリケーションのクローンを作成します。

> **注:**
> Utah 以降で有効です。

ServiceNowインスタンスのクローン作成の詳細については、次のトピックを参照してください。

-
  - Request a clone
  - Register target instance (legacy)
  - Exclude a table from cloning (legacy)
  -
- 新しいバックアップベースのクローンエンジン [KB0540342]

で使用されるグローバルテーブルでのベースシステムのテーブルの除外と保持 **DevOps**

テーブル名	除外テーブルエントリは存在しますか?	データプリザーバーエントリは存在しますか?
DevOps ツールの場合		
sys_alias	いいえ	いいえ
http_connection	要	要
discovery_credentials	要	要
oauth_entity_profile	要	要
oauth_entity	要	要
jwt_provider	要	要

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テーブル名	除外テーブルエントリは存在しますか?	データプリザーバーエントリは存在しますか?
jwt_keystore_aliases	要	要
sys_certificate	要	要
token_verification	要	要
sys_user_group	いいえ	いいえ
DevOps アプリの場合		
cmdb_ci_business_app	いいえ	いいえ
cmdb_ci_sdlc_component	いいえ	いいえ
cmdb_application_product_model	いいえ	いいえ

ソースインスタンスからクローンされたツール

- ソースインスタンスからクローンされたツールには、接続エイリアス (sys_alias) が関連付けられます。
- 接続レコードと認証情報レコードは除外されるため、ソースインスタンスからクローン作成されません。
- ツール URL は接続レコードを使用して動的に計算されるため、ツール URL は空になります。
- アクティブな接続がないため、接続テストは失敗します。
- プロジェクト、プラン、パイプライン、リポジトリ、作業項目、コミット、パイプライン実行などの基になるすべてのエンティティがツールの下に存在している必要があります。
- ツールのトークンはクローンされません。
- 新しい Webhook 受信イベントは、これらのツールのクローンされたターゲットインスタンスに自動的に送信され始めません。新しい受信イベントを受信するようにツールを再構成する必要があります。

クローンされたツールの手動ステップ

1. 接続と資格情報を作成
   - ツールレコードの関連リンクの下にある [新しい接続および資格情報を作成] アクションを使用するか、接続 (http_connection) および認証情報 (discovery_credentials) レコードを手動で作成してツールの接続エイリアスに関連付けます。
   - ツールで [接続] アクションを手動で実行し、ツールの接続状態が [接続済み] であることを確認します。
2. トークンを再生成して構成
   - トークンベースの Webhook 構成をサポートするツールの場合は、ツールレコードページの [関連リンク] から [トークンを再生成] アクションを使用します。
   - トークンを再生成すると、token_verificationテーブルに新しいトークンが作成され、[構成] ステータスが [構成済み] のツールとリポジトリの Webhook が作成されます。
   - トークンベースの Webhook をサポートしていないツールの場合は、[構成] をクリックし、DevOps 統合ユーザーのユーザー名とパスワードを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソースインスタンスからクローンされたアプリ

- ソースインスタンスからクローンされたアプリには、すべてのアプリの関連付けがそのまま保持されます。
- ビジネスアプリと SDLC コンポーネントのリンクは維持されます。
- クローン作成後に手動の手順は必要ありません。

ターゲットインスタンスのデータの保持

ターゲットインスタンス上の既存のツール、ツール接続、およびアプリを保持することを目指します。

レベル 1 データプリザーバー

必要なデータプリザーバー

Title (役職)	テーブル名	目的	提案されたフィルター
DevOps ツール	sn_devops_tool	トップレベルの DevOps ツールリストを保持する。	`connection_state=connected^EQ` を使用して、接続されているすべてのツールを保持するか、特定のツールIDでフィルタリングします。
接続 & 資格情報エイリアス	sys_alias	接続の詳細を保持するために DevOps ツールで指定されます。	idLIKEdevops^ORidLIKEspoke^EQ を使用して、DevOpsに関連するすべてのエイリアスを保持します。
DevOpsアプリ	sn_devops_app	トップレベルの DevOps アプリリストを保持すること。	

自動翻訳

クローン作成後に保持されたツールの手動ステップ

1. 保守担当者

   クローン作成前にターゲットインスタンスのツールに [保守担当者] ユーザーグループが指定されている場合は、ユーザーグループを更新し、クローン作成後にツールレコードに手動で設定します。

2. 検出
   - プロジェクト、パイプライン、プラン、およびリポジトリは、クローン後に保持されたツールには存在しません。
   - Azure DevOpsツールの場合は、まずプロジェクトの検出を実行します。
   - ツールまたはプロジェクトで 検出 アクションを実行して、パイプライン、計画、およびリポジトリの詳細を表示します。
3. トラック

   必要なパイプライン、計画、およびリポジトリを追跡します。

4. 構成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Webhook URL がツール sys_id のみへの参照を保持するツールの場合はオプションです。たとえば、 GitHub、 GitLab、 Jira、 Bitbucketなどです。
- 再検出後にプロジェクトsys_idが変更されたため、 Azure DevOps プロジェクトを再構成する必要があります。
- ツールのトークンは同じままです。
- 再構成後にサードパーティの DevOps ツールで重複した Webhook が作成されていないことを確認します。

5. 履歴インポート

   インポートアクションまたはワークスペースを使用して、計画、リポジトリ、パイプラインの履歴データをインポートします。

クローン作成後に保持されたアプリに対する手動ステップ

1. 保守担当者

   クローン作成前にターゲットインスタンスのアプリに **[Maintenanceby** (管理担当者)] ユーザーグループが指定されている場合は、クローン作成後にユーザーグループを更新してアプリレコードに手動で設定します。

2. アプリに関連付ける

   計画、リポジトリ、パイプラインをアプリに手動で再関連付けします。

3. SDLC コンポーネントとアプリケーションモデルに再リンク

   DevOpsアプリを SDLC コンポーネントに手動で関連付け、SDLC コンポーネントをアプリケーションモデルに手動で関連付けます。

レベル **2** データプリザーバー

DevOpsツールとDevOpsアプリでデータと関係を保持することを目指します。これらのプリザーバーは、level1 プリザーバーおよび手動ステップと一緒に使用する必要があります。

必要なデータプリザーバー

Title (役職)	テーブル名	目的	提案されたフィルター
プラグイン:DevOps **Data Model**			
アーティファクトリポジトリ	sn_devops_artifact_repository	アーティファクトリポジトリのトップレベルリスト。保持されたツールに関連付けられているアーティファクトリポジトリを保持するために必要です。	tool=toolid^EQで、toolid は保持されるツールです。
アーティファクト	sn_devops_artifact	アーティファクトのトップレベルのリスト。保存されたツールに関連付けられているアーティファクトを保持するために必要です。	artifact_repository.tool=toolid^EQで、ここで「toolid」は保持されるツールです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なデータプリザーバー (続く)

Title (役職)	テーブル名	目的	提案されたフィルター
パイプライン	sn_devops_pipeline	パイプラインのトップレベルのリスト。保持されたツールに関連付けられているパイプラインを保持するために必要です。	tool=toolid^EQで、toolid は保持されるツールです。
リリースバージョン	sn_devops_plan_version	リリースバージョンのトップレベルのリスト。保持された計画立案ツールに関連付けられているリリースバージョンを保持するために必要です。	plan.tool=toolid^EQで、toolid は保持されるツールです。
Plan (計画)	sn_devops_plan	計画のトップレベルのリスト。保持された計画立案ツールに関連付けられている計画を保持するために必要です。	tool=toolid^EQで、toolid は保持されるツールです。
プロジェクト	sn_devops_project	プロジェクトのトップレベルのリスト。保持されたツールに関連付けられているプロジェクトを保持するために必要です。現在、Azure DevOps でサポートされています。	tool=toolid^EQで、toolid は保持されるツールです。
リポジトリ	sn_devops_repository	リポジトリのトップレベルリスト。保持されたコーディングツールに関連付けられているリポジトリを保持するために必要です。	tool=toolid^EQで、toolid は保持されるツールです。
アーティファクトリポジトリへのアプリ	sn_devops_m2m_app_artifact_repository	アプリとアーティファクトリポジトリの関連付け。保持されたアプリとアーティファクトリポジトリ間の関係を維持するために必要です。	app=appid^EQで、appid は保存されるアプリです。
アプリからアーティファクトへ	sn_devops_m2m_app_artifact	アプリとアーティファクトの関連付け。保持されたアプリとアーティファクトの関係を維持するために必要です。	app=appid^EQで、appid は保存されるアプリです。
アプリを計画に	sn_devops_m2m_app_plan	アプリとプランの関連付け。保持されたアプリと計画の間の関係を	app=appid^EQで、appid は保存されるアプリです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なデータプリザーバー (続く)

Title (役職)	テーブル名	目的	提案されたフィルター
		維持するために必要です。	
プラグイン:DevOps 脆弱性統合			
DevOps セキュリティオーケストレーション関係	sn_devops_security_orchestration_relation	DevOps コンフィギュレーション (パイプラインなど) とセキュリティツールの間の関係を維持するために必要です。	reference_table=sn_devops_pipeline

カスタム統合データプリザーバー

ターゲットインスタンスでのカスタムツール統合に関連するメタデータを保持することを目指します。これらのデータプリザーバーは、レベル 1 とレベル 2 の両方のプリザーバーで使用できます。

必要なデータプリザーバー

Title (役職)	テーブル名	目的	提案されたフィルター
プラグイン:DevOps **Data Model**			
カスタムツール統合機能	sn_devops_integration_capability	カスタムツール統合の統合機能マッピングレコードに対してサポートされているアクションを保持するために必要です。	tool_integration=customToolIntegrationの場合、customToolIntegrationIdはカスタムツール統合の *sys_id* です。
カスタムツール統合機能マッピング	sn_devops_tool_capability_mapping	カスタムツール統合の統合機能マッピングレコードを保持するために必要です。	tool_integration=customToolIntegrationの場合、customToolIntegrationIdはカスタムツール統合の *sys_id* です。
カスタム DevOps ツール統合	sn_devops_tool_integration	カスタムツール統合のツール統合レコードを保持するために必要です。	sys_id=customToolIntegrationId^EQの場合、customToolIntegrationIdはカスタムツール統合の *sys_id* です。
カスタムツール権限	sn_devops_tool_permission	カスタムツール統合の権限確認レコードを保持するために必要です。	tool_integration=customToolIntegrationの場合、customToolIntegrationIdはカスタムツール統合の *sys_id* です。
プラグイン:DevOps ワークスペース			
カスタムツールのオンボーディングタスクタイプ	sn_devops_ws_onboarding_task_type	カスタムツール統合のオンボーディングタスクタイプを維持するために必要です。	tool_integration=customToolIntegrationです。 ここで、customToolIntegrationIdはカスタムツール統合のsys_idです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レベル 3 データプリザーバー

ターゲットインスタンスですべての m2m マッピングが損なわれないようにすることを目指します。

注:
特定のテーブル DevOps は次のとおりです。他のデータを配置する必要がある場合は、それらのテーブルを保持者リストに追加できます。たとえば、「変更要求」などです。

テーブルの保持と除外

[Name (名前)]	テーブル名	アプリケーション
アプリケーション	sn_devops_app	DevOps データモデル
アーティファクト	sn_devops_artifact	DevOps データモデル
アーティファクトリポジトリ	sn_devops_artifact_repository	DevOps データモデル
アーティファクトステージング済み要求	sn_devops_artifact_staging	DevOps データモデル
アーティファクトバージョン	sn_devops_artifact_version	DevOps データモデル
基本計画立案アイテム	sn_devops_base_planning_item	DevOps データモデル
分岐	sn_devops_branch	DevOps データモデル
ビルドテスト結果	sn_devops_build_test_result	DevOps データモデル
ビルドテストサマリー	sn_devops_build_test_summary	DevOps データモデル
コールバック	sn_devops_callback	DevOps データモデル
変更参照	sn_devops_change_reference	DevOps データモデル
コミット	sn_devops_commit	DevOps データモデル
コミット担当者	sn_devops_committer	DevOps データモデル
収容の詳細	sn_devops_commit_details	DevOps データモデル
貢献者スコア変更係数	sn_devops_contributor_score_change_factor	DevOps データモデル
環境	sn_devops_environment	DevOps データモデル
要求をインポート	sn_devops_import_request	DevOps データモデル
要求ページをインポート	sn_devops_import_request_page	DevOps データモデル
受信イベント	sn_devops_inbound_event	DevOps データモデル
アプリからアーティファクトへ	sn_devops_m2m_app_artifact	DevOps データモデル
アーティファクトリポジトリへのアプリ	sn_devops_m2m_app_artifact_repository	DevOps データモデル
アプリを計画に	sn_devops_m2m_app_plan	DevOps データモデル
TaskExecution に展開されたアーティファクト	sn_devops_m2m_artifact_execution	DevOps データモデル
コミットするアーティファクトバージョン	sn_devops_m2m_artifact_version_commit	DevOps データモデル
パッケージ化するアーティファクトバージョン	sn_devops_m2m_artifact_version_package	DevOps データモデル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルの保持と除外 (続く)

[Name (名前)]	テーブル名	アプリケーション
コミットを分岐に	sn_devops_m2m_branch_commit	DevOps データモデル
コミットを実行	sn_devops_m2m_commit_execution	DevOps データモデル
プル要求にコミット	sn_devops_m2m_commit_pull_request	DevOps データモデル
作業アイテムにコミット	sn_devops_m2m_commit_work_item	DevOps データモデル
受信イベントマッピングへのインポート要求	sn_devops_m2m_inbound_event_import_request	DevOps データモデル
ツール統合構成テンプレート	sn_devops_m2m_tool_integration_configuration_template	DevOps データモデル
リリースバージョンに対する作業アイテム	sn_devops_m2m_work_item_plan_version	DevOps データモデル
オーケストレーションタスク	sn_devops_orchestration_task	DevOps データモデル
オーケストレーションタスク定義	sn_devops_orchestration_task_definition	DevOps データモデル
DevOps パッケージ	sn_devops_package	DevOps データモデル
参加者	sn_devops_participant	DevOps データモデル
パフォーマンステストサマリー	sn_devops_performance_test_summary	DevOps データモデル
パイプライン	sn_devops_pipeline	DevOps データモデル
パイプライン実行	sn_devops_pipeline_execution	DevOps データモデル
Plan (計画)	sn_devops_plan	DevOps データモデル
リリースバージョン	sn_devops_plan_version	DevOps データモデル
処理された受信イベント	sn_devops_processed_inbound_event	DevOps データモデル
プロジェクト	sn_devops_project	DevOps データモデル
プル要求	sn_devops_pull_request	DevOps データモデル
リポジトリ	sn_devops_repository	DevOps データモデル
ソフトウェア品質カテゴリ	sn_devops_software_quality_category	DevOps データモデル
ソフトウェア品質カテゴリの詳細	sn_devops_software_quality_category_detail	DevOps データモデル
ソフトウェア品質スキャンの詳細	sn_devops_software_quality_scan_detail	DevOps データモデル
ソフトウェア品質スキャンサマリー	sn_devops_software_quality_scan_summary	DevOps データモデル
ソフトウェア品質スキャンサマリー関係	sn_devops_software_quality_scan_summary_relation	DevOps データモデル
ソフトウェア品質サブカテゴリ	sn_devops_software_quality_sub_category	DevOps データモデル
ステップ	sn_devops_step	DevOps データモデル
ステップ実行	sn_devops_step_execution	DevOps データモデル
タグ	sn_devops_tag	DevOps データモデル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルの保持と除外 (続く)

[Name (名前)]	テーブル名	アプリケーション
タスク実行	sn_devops_task_execution	DevOps データモデル
テスト実行	sn_devops_test_execution	DevOps データモデル
テスト結果	sn_devops_test_result	DevOps データモデル
テストサマリー	sn_devops_test_summary	DevOps データモデル
テストサマリー関係	sn_devops_test_summary_relation	DevOps データモデル
DevOps ツール	sn_devops_tool	DevOps データモデル
ツール接続ステータス	sn_devops_tool_connection_status	DevOps データモデル
ツールの接続履歴	sn_devops_tool_connectivity_history	DevOps データモデル
待機理由の追跡	sn_devops_waiting_reason_tracking	DevOps データモデル
作業アイテム	sn_devops_work_item	DevOps データモデル

ツールの権限を確認して認証情報を更新 – ワークスペース

ツールの詳細ページから、権限チェックを実行し、ツールのパスワードやアクセストークンなどの認証情報を更新できます。

権限確認

接続されたツールの権限チェックをいつでも実行して、既存の認証情報に必要な権限があるかどうかを確認できます。このチェックは、考えられる影響があるかどうか、またはツールの上位レベルの権限を持つトークンまたは認証情報を取得する必要があるかどうかを判断するのに役立ちます。

注:

SonarQube また Rally 権限を確認するオプションはありません。

1. DevOps 変更ワークスペースから [ツール] に移動し、ツールを選択して詳細ページを開きます。

   [権限確認結果] フィールドには、ツールの認証情報に必要なすべての権限があるか、部分的な権限があるか、または権限がチェックされていないかが表示されます。[前回の権限確認] フィールドは、権限確認が以前に実行された日時を示します。

2. [その他のアクション] をクリックします。

   - Bitbucket の場合は、[パスワードのアクセス許可の確認] を選択します。
   - GitHub アプリを使用して OAuth 資格情報を使用する GitHub および GitHub Enterprise の場合は、 [資格情報のアクセス許可の確認] を選択し、 **GitHub** アプリのスラッグ名を入力します。[アクセス許可の確認] をクリックします。
   - それ以外の場合は、[資格情報のアクセス許可の確認] を選択します。

   認証情報の権限に応じて、チェックのステータスを確認できます。シームレスな検出とインポートのために、認証情報に対する十分な権限が必要です。

3. アクセス許可が十分でない場合は、より高いレベルのアクセス許可を持つ資格情報で資格情報を更新するか、外部ツールでオブジェクトのアクセス許可を更新することをお勧めします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

認証情報を更新

ツールからデータをシームレスに検出してインポートするための十分な権限を持つ認証情報で、ツールの認証情報を更新できます。

1. DevOps 変更ワークスペースから [ツール] に移動し、ツールを選択して詳細ページを開きます。
2. [その他のアクション] をクリックします。ツールに応じて、認証情報を更新するためのオプションが表示されます。

ツール	ステップ
Bitbucket	**a.** [パスワードを更新] をクリックします。 **b.** ユーザー名とパスワードの新しいパスワードを入力します。 **c.** [アクセス許可の確認] をクリックします。 **d.** 権限チェックの結果が [権限チェック] ダイアログボックスに表示されます。ツールの権限に問題がなければ、認証情報を更新します。
Azure DevOps	**a.** [認証情報の更新] をクリックします。 **b.** 認証情報タイプを選択します。 ▪ 認証情報タイプが **Basic** 認証の場合は、新しいパスワードまたはアクセストークンを入力します。 ▪ 認証情報タイプが **OAuth** の場合は、新しい認証情報を入力します。 **c.** [アクセス許可の確認] をクリックします。 **d.** 権限チェックの結果が [権限チェック] ダイアログボックスに表示されます。ツールの権限に問題がなければ、認証情報を更新します。 **注:** DevOps ツールは Azure DevOps 組織にマップされるため、 プロジェクト管理者 特権では、PAT の所有者が組織の プロジェクト コレクション管理者 グループのメンバーである必要があります。
Jira、Jenkins、JFrog	**a.** [認証情報の更新] をクリックします。 **b.** 認証情報タイプを選択します。 ▪ 認証情報タイプが **Basic** 認証の場合は、新しいパスワードまたはアクセストークンを入力します。 ▪ 認証情報タイプが **OAuth** の場合は、新しい認証情報を入力します。 **注:** OAuth 2.0 認証情報は、Jenkins および JFrog では使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツール	ステップ
	c. [アクセス許可の確認] をクリックします。 **d.** 権限チェックの結果が [権限チェック] ダイアログボックスに表示されます。ツールの権限に問題がなければ、認証情報を更新します。
GitLab	**a.** [認証情報の更新] をクリックします。 **b.** 認証情報タイプを選択します。 ▪ 認証情報タイプが **Basic** 認証の場合は、新しいパスワードまたはアクセストークンを入力します。 ▪ 認証情報タイプが **OAuth** の場合は、新しい認証情報を入力します。 **c.** [アクセス許可の確認] をクリックします。 **d.** 権限チェックの結果が [権限チェック] ダイアログボックスに表示されます。ツールの権限に問題がなければ、認証情報を更新します。
GitHub、GitHub Enterprise	**a.** [認証情報の更新] をクリックします。 **b.** 認証情報タイプを選択します。 ▪ 認証情報タイプが 基本認証の場合は、ユーザー名とパスワード新しいパスワードまたはアクセストークンを入力します。 ▪ GitHub アプリを使用して認証情報タイプが **OAuth** の場合は、新しい認証情報を入力します。権限を確認しない場合は、[直接更新] をクリックすると、認証情報が更新されます。 権限を確認するには、 **GitHub** アプリのスラッグ名を入力する必要があります。 ▪ GitHub 側で (GitHub アプリではなく) OAuth アプリを使用する認証情報タイプが OAuth である場合は、新しい認証情報を入力します。 **c.** [アクセス許可の確認] をクリックします。 **d.** 権限チェックの結果が [権限チェック] ダイアログボックスに表示されます。ツールの権限に問題がなければ、認証情報を更新します。
Argo CD、SonarQube、Rally	これらのツールは権限をチェックしません。認証情報を更新するには: **a.** [認証情報の更新] をクリックします。 **b.** ユーザー名と新しいパスワードまたはアクセストークンを入力します。 **c.** [更新] をクリックして認証情報を更新します。

権限チェックは新しい認証情報で実行されます。権限の確認が完了したら、認証情報の更新に進むことができます。更新を中止する場合は、[キャンセル] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOpsツールに必要な権限

サードパーティツールが DevOps チェンジベロシティ に接続するために必要な権限。

Azure DevOps 権限

重要:
Azure DevOps の次の表で指定されたアクセスレベルの権限と ServiceNow DevOps 拡張機能を使用すると、ServiceNow から Azure DevOps に接続できます。Azure DevOps アドミンは、Azure DevOps で Webhook とサービス接続を手動で構成する必要はありません。

重要:

- プロジェクトをオンボードする場合、 プロジェクト管理者 特権では、PAT の所有者がプロジェクトの プロジェクト管理者 グループのメンバーである必要があります。
- 組織をオンボードする場合、 プロジェクト管理者 特権では、PAT の所有者が組織の プロジェクト コレクション管理者 グループのメンバーである必要があります。

オブジェクト	必要な権限	影響
作業アイテム	読み取り	インポート、ポーリング、または構成された Webhook を使用してリアルタイムでボードを検出し、作業アイテムを受信するために必要です。
コード	読み取り	インポート、ポーリング、または構成された Webhook を使用してリアルタイムで、リポジトリを検出し、分岐、コミット、およびタグを受信するために必要です。
構築	読み取りと実行	読み取り:インポート、ポーリング、または構成された Webhook を使用してリアルタイムで、ビルドパイプラインを検出し、パイプライン実行の詳細 (ステージ、アーティファクト、テスト結果、コードセキュリティ結果など) を受信するために必要です。 実行:変更管理ステップに基づいてパイプラインを一時停止または再開するために必要です。
リリース	読み取り、書き込み、実行	読み取り:インポート、ポーリング、または構成された Webhook を使用したリアルタイムの方法で、リリースパイプラインを検出し、パイプライン実行の詳細 (ステージ、アーティファクト、テスト結果、コードセキュリティ結果など) を受信するために必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オブジェクト	必要な権限	影響
		書き込みと実行:変更コントロールステップに基づいてパイプラインを一時停止または再開するために必要です。
テスト管理	読み取り	パイプライン実行のテスト結果を受信するために必要です。
サービス接続	読み取り、クエリ、および管理	変更の促進、アーティファクト、パッケージ登録などの ServiceNow タスクを構成するために使用されるサービス接続を自動的に作成するために必要です。
包装	読み取り	インポート、ポーリング、または構成された Webhook を使用してリアルタイムで、アーティファクトリポジトリを検出し、フィードとパッケージを受信するために必要です。
権限	プロジェクトアドミニストレーター	Webhook を自動的に作成して、リアルタイムでデータを受信し、変更の促進、アーティファクトとパッケージの登録などの ServiceNow タスクを構成するために使用されるサービス接続を自動的に作成するために必要です。

Azure DevOps の制限

カスタム定義のアクセスレベルで Azure ツールを作成し、統合ユーザー認証情報が変更されたためにそのようなツールを再構成した場合、作成されたリリースとリリース展開の既存のサービスフックは更新されません。代わりに、新しい構成の詳細を含む 2 つの新しいサービスフックが作成されます。これらのサービスフックの重複を回避するには、フルアクセスレベルでツールを作成する必要があります。

Bitbucket

オブジェクト	必要な権限	影響
権限	アドミン	インポート、ポーリング、または構成された Webhook を使用して、リポジトリを検出し、分岐、コミット、およびタグをフェッチするために必要です。

GitHub 権限

次の表に、ベーシック認証の GitHub 権限を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オブジェクト	必要な権限	影響
repo	repo	インポート、ポーリング、または構成された Webhook を使用してリアルタイムで、リポジトリとその各ワークフローを検出し、分岐、コミット、プル要求、およびタグを受信するために必要です。
admin:repo_hook	write:repo_hook	Webhook を自動的に作成して、リポジトリデータをリアルタイムで受信するために必要です。
admin:repo_hook	read:repo_hook	リポジトリデータをリアルタイムで受信する新しい Webhook が自動的に作成される前に、既存の Webhook を検索するために必要です。
user	user:email	インポート、ポーリング、または構成された Webhook を使用したリアルタイムの方法で、プル要求アクター (承認者、作成者、結合担当者、レビュー担当者、アサイニーなど) を検出するために必要です。

次の表に、OAuth 2.0 認証に必要な GitHub 権限を示します。

オブジェクト	必要な権限	影響
Actions (アクション)	読み取り専用	構成された Webhook を使用して、各リポジトリに関連付けられたワークフローをリアルタイムで受信するために必要です。
コンテンツ	読み取り専用	インポート/ポーリングを使用するか、構成された Webhook を使用してリアルタイムで、リポジトリとその各ワークフローを検出し、分岐、コミット、およびタグを受信するために必要です。
展開	読み取りと書き込み	ServiceNow の変更を環境シークレットとして持つ環境があるワークフローを再開するために必要です。
環境	読み取り専用	変更を作成するために既存の環境シークレットを検索するために必要です。
メタデータ	読み取り専用	リポジトリとその各ワークフローを検出するために必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オブジェクト	必要な権限	影響
シークレット	読み取り専用	環境シークレットにアクセスするために必要です (変更を作成するため)。
Webhook	読み取りと書き込み **注:** ServiceNowから Webhook を構成するには、読み取り権限と書き込み権限が必要です。	Webhook を自動的に作成して、リポジトリデータをリアルタイムで受信するために必要です。
プル要求	読み取り専用	インポート/ポーリングを使用するか、構成された Webhook を使用してリアルタイムで、プル要求を検出し、関連詳細 (プル要求 ID、コミット、作成者、承認者、コメント、レビュー担当者など) を受信するために必要です。
チェック	読み取り専用	プライベートリポジトリに関連付けられたワークフローイベントを処理するために必要です。

注:
GitHub アプリを使用して接続していて、権限チェックで問題が発生した場合は、GitHub アプリのクライアント ID プレフィックスが DevOps プロパティ (**GitHub** アプリのクライアント **ID** 指定子) で使用できることを確認してください。詳細については、「クライアント ID を DevOps プロパティに追加」を参照してください。

GitLab 権限

オブジェクト	必要な権限	影響
api	読み取りと書き込み	インポート、ポーリング、または構成された Webhook を使用したリアルタイムの方法で、計画、リポジトリ、パイプラインを検出し、分岐、コミット、タグ、パイプライン実行の詳細 (ステージ、アーティファクト、テスト結果、コードセキュリティ結果など)、作業アイテム、タグ、分岐、コミットを受信するために必要です。また、変更コントロールステップに基づいてパイプラインを一時停止または再開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Jenkins 権限

オブジェクト	必要な権限	影響
全体	読み取り	インポート、ポーリング、または ServiceNow DevOps Jenkins プラグインを使用したリアルタイムの方法で、パイプラインを検出し、パイプライン実行の詳細 (ジョブやステージ、アーティファクト、テスト結果、コードセキュリティ結果など) を受信するために必要です。
ジョブ	読み取り	インポート、ポーリング、または ServiceNow DevOps Jenkins プラグインを使用したリアルタイムの方法で、パイプラインを検出し、パイプライン実行の詳細 (ジョブやステージ、アーティファクト、テスト結果、コードセキュリティ結果など) を受信するために必要です。

JFrog 権限

オブジェクト	必要な権限	影響
ロール	プラットフォームを管理	アーティファクト名、アーティファクトリポジトリ、アーティファクトバージョンなどのアーティファクトの詳細にアクセスするために必要です。

Jira 権限

オブジェクト	必要な権限	影響
グループ	jira-software-users	インポート、ポーリング、または構成された Webhook を使用して、計画を検出し、機能やストーリーなどをフェッチするために必要です。
権限	Jira アドミニストレーター	機能とストーリーをリアルタイムでフェッチするための Webhook を自動的に作成するために必要です。

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アジャイル開発 **2.0** 権限

オブジェクト	必要な権限	影響
api	読み取りと書き込み	インポート、ポーリング、または構成された Webhook を使用したリアルタイムの方法で、リポジトリとパイプラインを検出し、分岐、コミット、タグ、およびパイプライン実行の詳細 (ステージ、アーティファクト、テスト結果、コードセキュリティ結果など) を受信するために必要です。また、変更コントロールステップに基づいてパイプラインを一時停止または再開します。

[End]

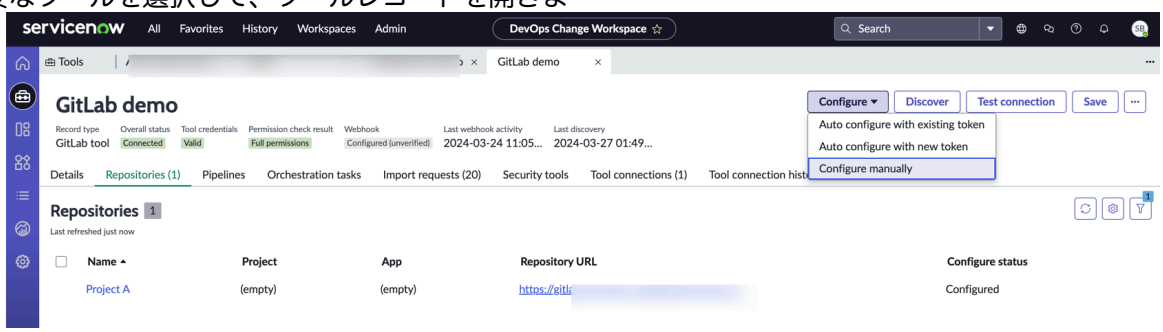
ツールレコードから **Webhook** を構成

ツールが接続された後にデータを DevOps チェンジベロシティ に送信するように、ツールレコードから Webhook を構成します。

始める前に
必要なロール: DevOps チェンジベロシティ の sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner、および Webhook にアクセスして構成するための各ツールのアドミンアクセス権。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** 変更ワークスペース**>>**ワークスペース.
2. 必要なツールを選択して、ツールレコードを開きます。



3. [構成] ドロップダウンメニューを選択し、次のいずれかのアクションを選択します。

   注:
   プロジェクト、計画、またはリポジトリレコードを選択し、それらに対応する Webhook を具体的に設定することもできます。

   Webhook は、 DevOps チェンジベロシティ にデータを送信するためにサードパーティツールのインスタンスで構成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Webhook を手動でテスト

GitLab、Rally、Split.io、Jira、Bitbucket、Argo CD などのツールの場合、接続に問題がある場合は、Webhook を手動でテストする必要があります。

GitLab

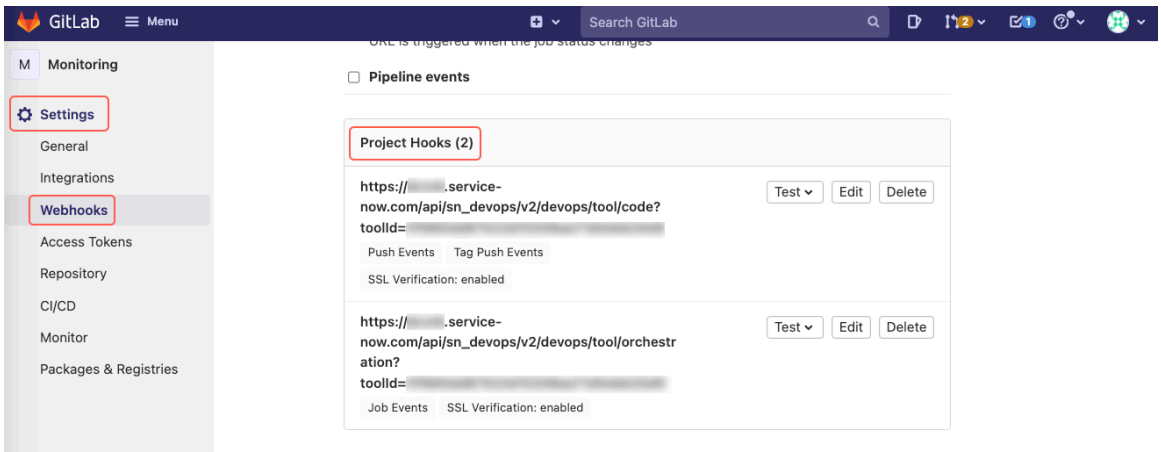
必要なロール：

- GitLab: GitLab アドミン権限
- DevOps 変更:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

GitLab で Webhook を手動でテストするには、次のことを行う必要があります。

1. GitLab に移動し、Webhook をテストするプロジェクトを選択します。
2. 次のように移動する。 設定 > **Webhook**.

   プロジェクトが DevOps チェンジベロシティ で構成されている場合、そのプロジェクトの Webhook が GitLab に作成されます。これらの Webhook は [プロジェクトフック] で使用できます。

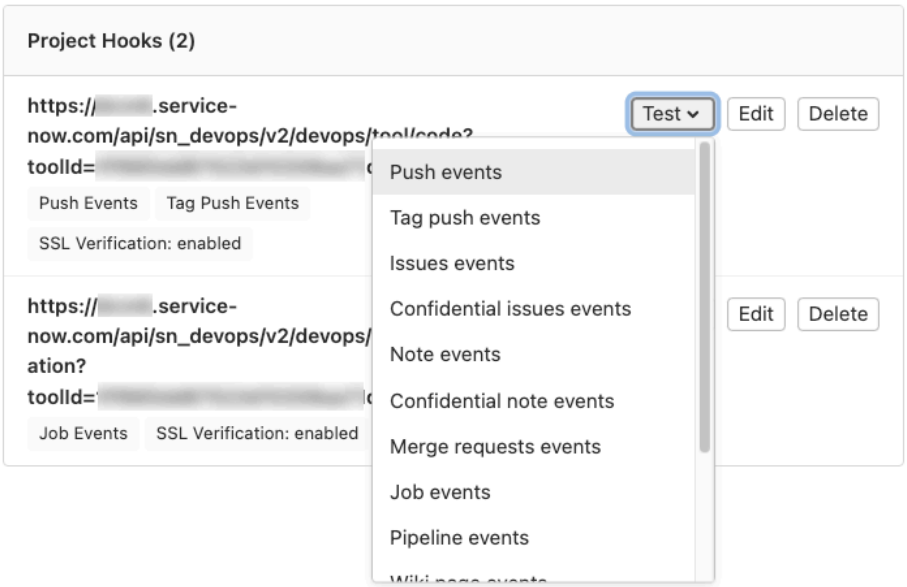


   プロジェクトごとに 2 つの Webhook が作成されます。1 つはコード イベント用で、もう 1 つはオーケストレーション イベント用です。

3. Webhook をテストするには、 [テスト] を選択し、リストから [プッシュイベント] を選択します。

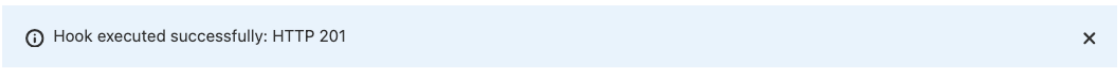
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

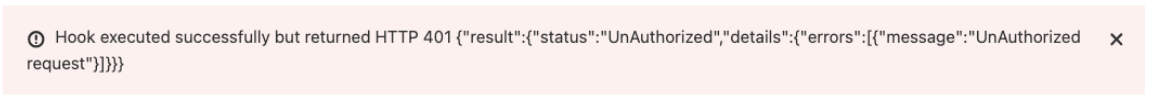


注:
タグプッシュイベントなど、他のイベントもテストできます。

- Webhook が正しく構成されている場合は、成功メッセージが表示されます。例：



- Webhook が正しく構成されていない場合は、エラーメッセージが表示されます。例：



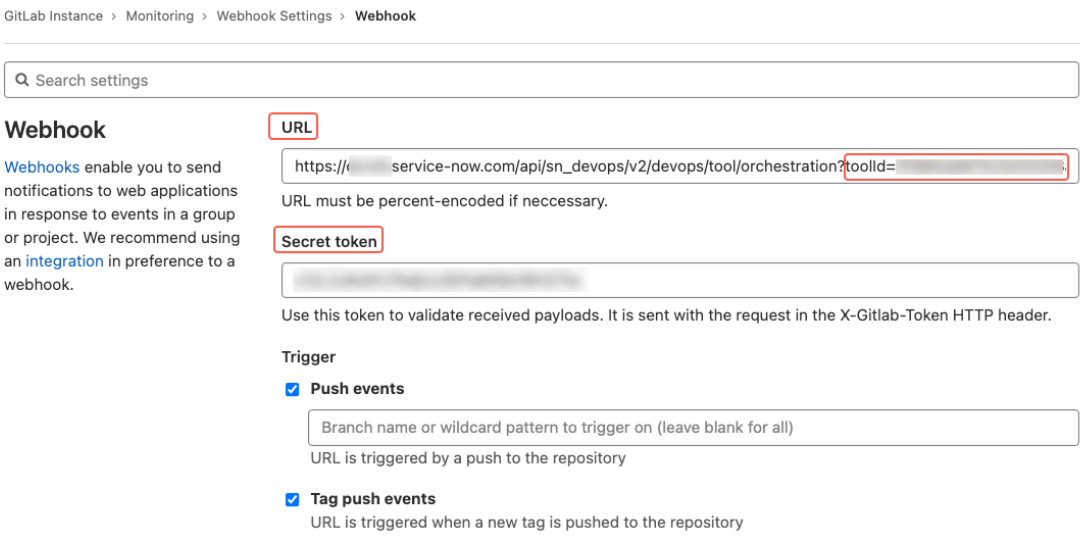
Webhook を修正するには、次のオプションを試すことができます。

- DevOps チェンジベロシティ のプロジェクトレコードページから [構成] を選択して、Webhook を再構成します。これにより、プロジェクトの既存のすべての Webhook が再構成されます。
- Webhook の [編集] を選択し、[**URL**] フィールドで*toolId*が正しいかどうかを確認します。シークレットトークンが正しいかどうかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

正しい値は、 DevOps チェンジベロシティ のツールレコードページで確認できます。



GitLab の Webhook の詳細については、「Webhook」を参照してください。

Rally

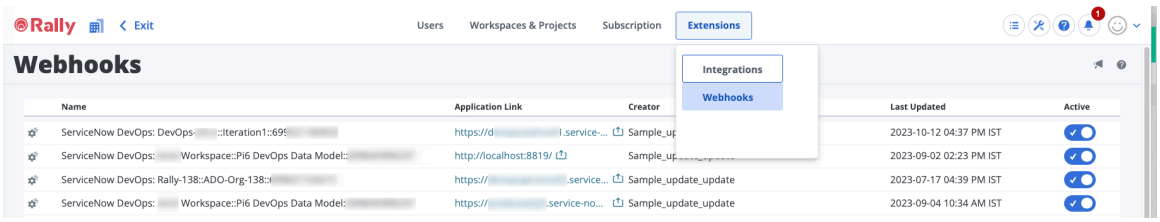
必要なロール：

- Rally: Rally アドミン権限
- DevOps 変更:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

Rally には、Webhook 接続を直接テストするオプションはありません。DevOps チェンジベロシティにRallyイベントが表示されない場合は、次のオプションを試すことができます。

- Rallyインスタンスから、 自分の設定 > システム管理 > 拡張 > **Webhook**.

  DevOps 変更 インスタンスに対応する Webhook が作成されているかどうか、およびアクティブであるかどうかを確認します。



- DevOps チェンジベロシティ のプロジェクトレコードページから [構成] を選択して、Webhook を再構成します。これにより、プロジェクトの既存の Webhook が再構成されます。

Rally の Webhook の詳細については、「Webhook の管理」を参照してください。

Split.io

必要なロール：

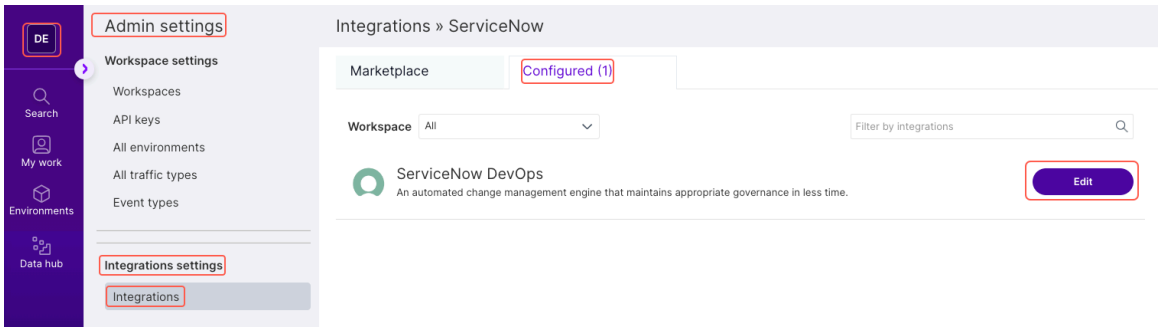
- Split.io:Split.io アドミン権限
- DevOps 変更:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

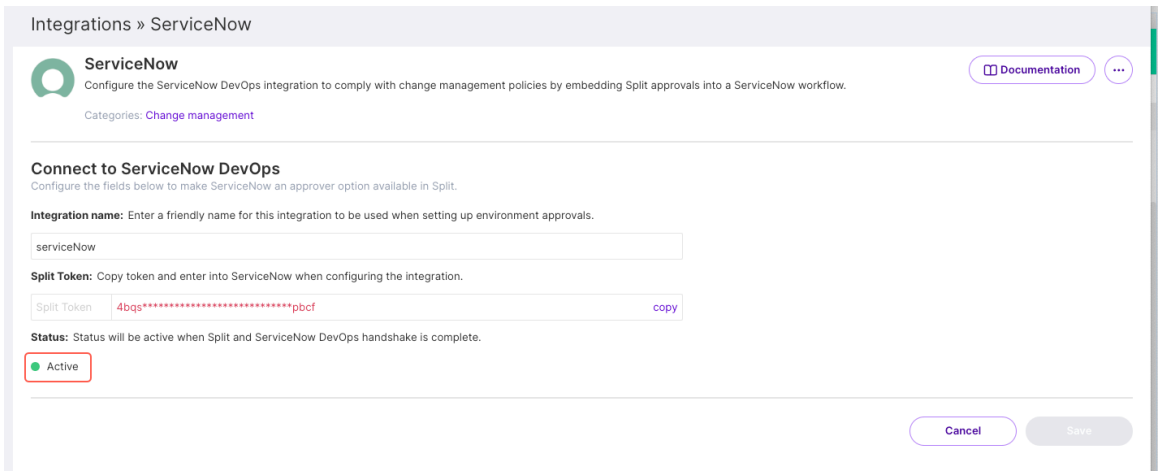
Split.io には、Webhook 接続を直接テストするオプションはありません。DevOps チェンジベロシティ に Split.io イベントが表示されない場合は、次のオプションを試すことができます。

- Split.io インスタンスから、 アドミン設定 > 統合設定 > 統合. [構成済み] タブを選択し、ServiceNow DevOps アプリケーションの [編集] を選択します。



ServiceNow DevOps アプリケーションが Split.io で正しく構成されているかどうかを確認します。構成の詳細については、「 分割ツールで ServiceNow DevOps との統合を有効にする」を参照してください。

- ServiceNow DevOps アプリケーションのステータスがアクティブかどうかを確認します。



- DevOps チェンジベロシティ のツールレコードページから [構成] を選択して、Webhook を再構成します。これにより、Split.io ツールの既存の Webhook が再構成されます。

「 ServiceNow と Split.io の統合 」も参照してください。

Jira

必要なロール：

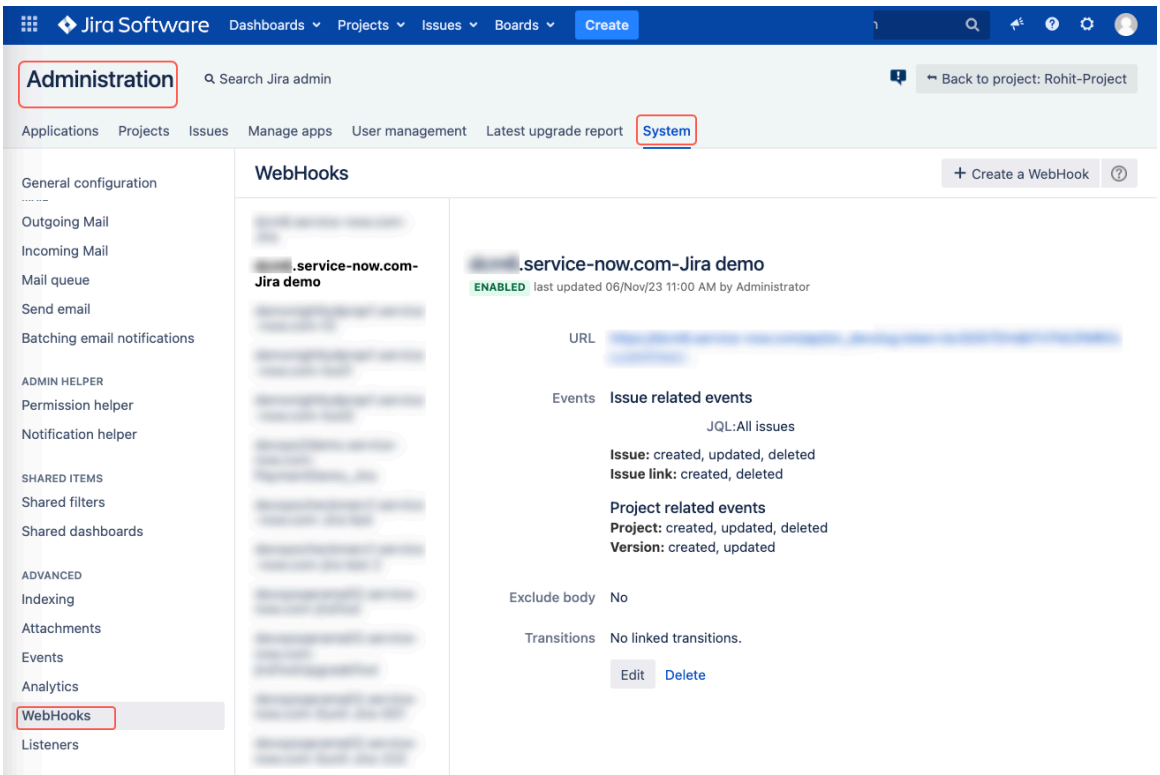
- Jira: Jira アドミン権限
- DevOps 変更:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

Jira には、Webhook 接続を直接テストするオプションはありません。DevOps チェンジベロシティにJiraイベントが表示されない場合は、次のオプションを試すことができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 移動先：
  - [Jira Server] の場合は、次の場所に移動します。 アドミニストレーション > システム > **Webhook**.
  - Jiraクラウドインスタンスの場合は、 設定 > システム > **Webhook**.

DevOps 変更インスタンスに対応する Webhook が作成されているかどうかを確認します。



- Webhook の [編集] を選択します。
  - ステータスが [有効] になっているかどうかを確認します。
  - **[URL]** フィールドの*Tool ID*が正しいかどうかを確認します。*Tool ID*は*?toolId=*後の値です。
  - **[URL]** フィールドのシークレットトークンが正しいかどうかを確認します。トークン値は、URL の末尾の *token=* の後にあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

*Tool ID*と*Secret token*の正しい値は、DevOps チェンジベロシティのツールレコードページで確認できます。

Jira の Webhook の詳細については、「Webhook」を参照してください。

- DevOps チェンジベロシティ のツールレコードページから [構成] を選択して、Webhook を再構成します。これにより、 Jira ツールの既存の Webhook が再構成されます。

  注:

  OAuth 2.0 ベースの認証を使用して Jira ツールを接続した場合、自動構成時に Jira の OAuth 2.0 統合アプリ用の Webhook が作成されますが、ベーシック認証を使用して接続した場合、Jira のすべてのプロジェクトに対して Webhook が作成されます。OAuth 2.0 ベースの認証を使用して作成された Jira ツールの Webhook を手動で構成することを選択した場合、重複した Webhook が作成される可能性があります。

Bitbucket

必要なロール：

- Bitbucket: Bitbucket アドミン権限
- DevOps 変更:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

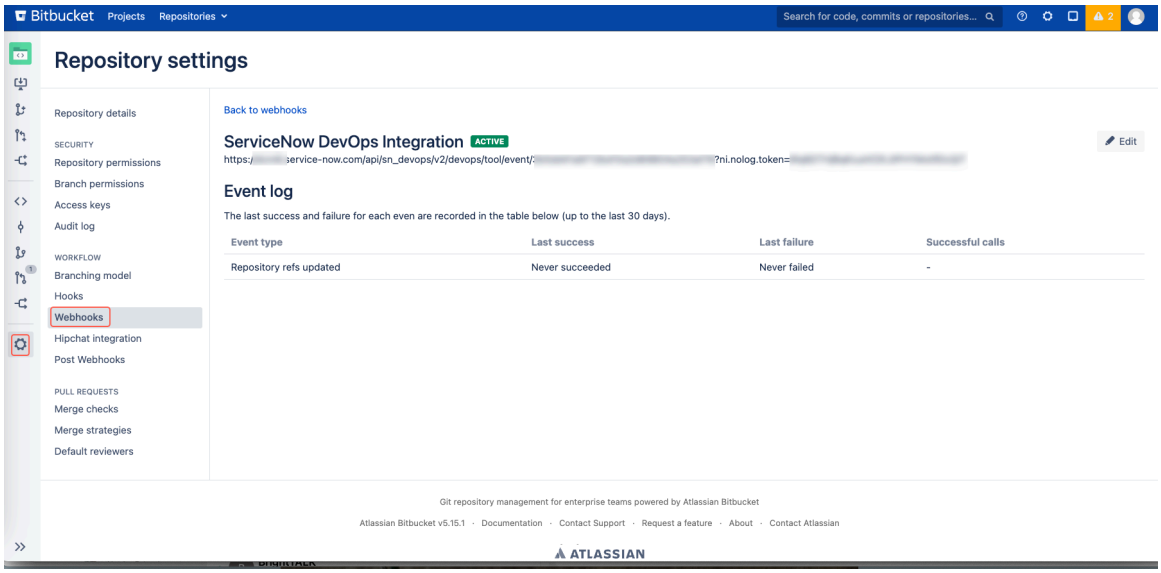
Bitbucket には、Webhook 接続を直接テストするオプションはありません。DevOps チェンジベロシティにBitbucketイベントが表示されない場合は、次のオプションを試すことができます。

- Bitbucket に移動し、Webhook をテストするリポジトリを選択します。次のように移動する。リポジトリ設定 > ワークフロー > **Webhook**.

  DevOps 変更インスタンスに対応する Webhook が作成されているかどうかを確認します。

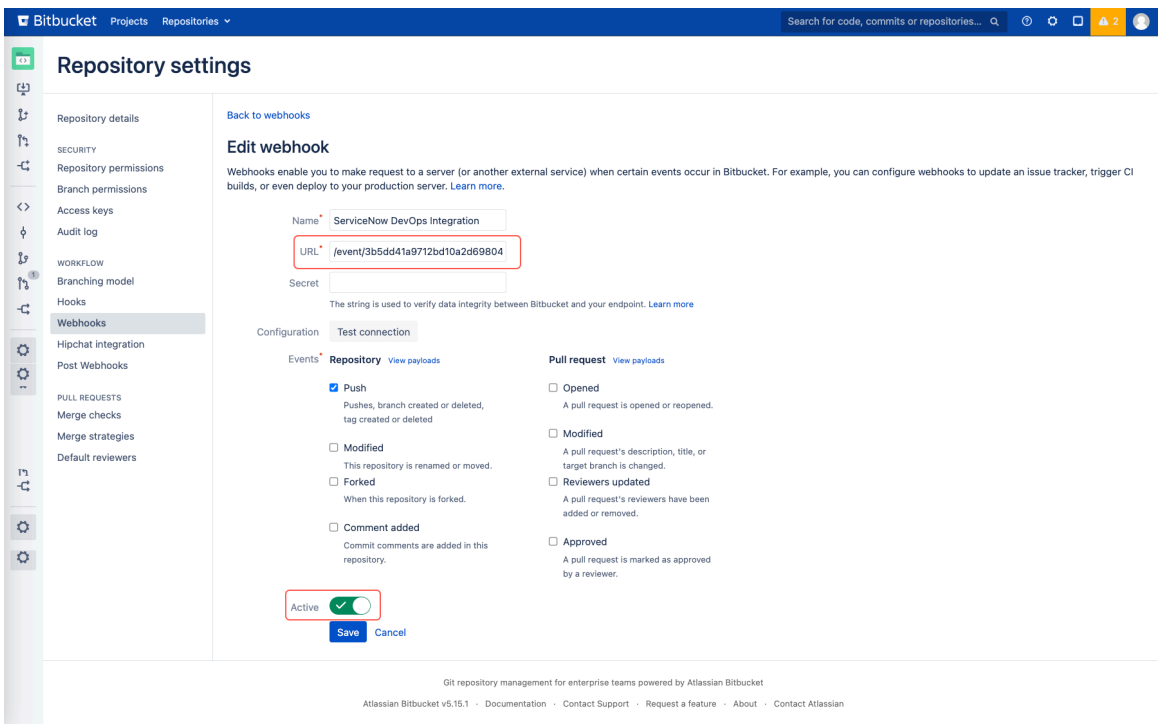
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- Webhook の [編集] を選択します。
  - ステータス がアクティブかどうかを確認します。
  - **[URL]** フィールドの*Tool ID*が正しいかどうかを確認します。*Tool ID*は*/event/*後の値です。
  - **[URL]** フィールドのシークレットトークンが正しいかどうかを確認します。トークン値は、URL の末尾の *token=* の後にあります。

*Tool ID*と*Secret token*の正しい値は、DevOps チェンジベロシティのツールレコードページで確認できます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Bitbucket の Webhook の詳細については、「Webhook の管理」を参照してください。

- DevOps チェンジベロシティ のツールレコードページから [構成] を選択して、Webhook を再構成します。これにより、 Bitbucket ツールの既存の Webhook が再構成されます。

アルゴCD

必要なロール：

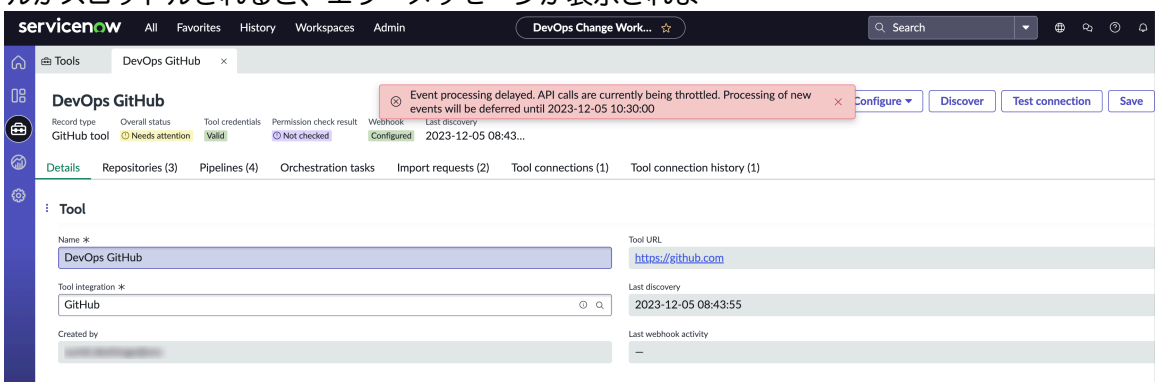
- Argo CD:Argo CDの管理者権限
- DevOps 変更:sn_devops.admin または sn_devops.tool_owner

Argo CD には、Webhook 接続を直接テストするオプションはありません。Webhook を構成するには、「 Argo CD で Webhook を手動で構成する」を参照してください。

ツールスロットリング

DevOps チェンジベロシティでは、ツールがスロットルされると、スロットリングの有効期限が切れてツールのステータスが [スロットル済み] に変わるまで、新しいイベントの処理が遅延されます。これは、 Azure DevOps、 GitHub、および GitLabで使用できます。

ツールがスロットルされると、エラーメッセージが表示されます。



スロットル済みステータス

スロットル済みステータスは、特定の使用制限に達したか超えたために、ツールが API 要求によるデータの取得を許可していないことを意味します。API 応答にレート制限があるか、要求エラーが多すぎます。その場合、DevOps ツールのステータスは [スロットル済み] に変更されます。

なぜこのようなことが起こるのか

一部のツールでは、特定の時間内に実行できる API 要求の数が制限されています。この制限により、悪用やサービス拒否攻撃を防止し、すべてのユーザーが API を引き続き使用できるようにすることができます。

この場合、DevOps ツールのステータスは [スロットル済み] に変更され、ツールによって課せられたレート制限が削除されるまで、それ以上の受信イベントは処理されません。それまでは、受信イベントは [保留] ステータスになります。スロットルの有効期限が切れると、イベントの処理が再開されます。

スロットルをリセットする方法

通常、ツール API は、レート制限が課される期間に関する情報を提供します。スロットルリセット時間を示します。この情報は、保留中の受信イベント、検出要求、または履歴インポート要求がある場合に、そのツールの API 要求を再開するために使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツールでスロットルリセット時間が提供されない場合は、デフォルト値の 15 分が適用されます。デフォルト値は、DevOps プロパティページからプロパティ *Default throttle reset time in minutes from current time* (sn_devops.throttle.reset.time.default) を使用して変更できます。

スロットル済みステータスとリセットステータスを確認する場所

ツール接続ステータス (sn_devops_tool_connection_status) テーブルには、ツールスロットリング関連情報が含まれています。ツール、スロットルリセット時間、スロットルアクティブなどの列があり、スロットル下にあるツール、このスロットルがリセットされるタイミング、スロットルがアクティブかどうかを示します。

す。

REST_RATE_LIMIT_ERRORは DevOps エラーログに記録されます。また、スロットル下のツールは [スロットル済み] ステータスになります。

エラーが発生した受信イベントを再試行

ベースシステムジョブまたは変更されたスケジュール済みジョブを実行して、エラーが発生した受信イベントの処理を再試行します。例外またはエラーを指定して、 *Error* 状態のイベントを再試行します。

始める前に
必要なロール:sn_devops.admin

このタスクについて
スケジュール済みジョブは、 *Error* ステータスの受信イベントの処理を再試行します。スケジュール済みジョブをその ベースシステム プロパティとともに使用するか、ニーズに合わせてプロパティをカスタマイズするかを選択できます。

- エラー状態の受信イベントに対してスケジュール済みジョブを実行します。
- 例外とエラーのリストを更新して、エラーが発生した受信イベントの例外ありの処理を再試行できるようにします。
- 受信イベントで再試行ジョブを実行する最大試行回数を指定します。
- 最後の再試行ジョブからの経過時間を指定します。エラーが発生した受信イベントに対して、指定した期間が経過すると再試行ジョブが再度実行されます。

エラーまたは例外に基づいて、次のいずれかの手順を実行して受信イベントの処理を再試行します。

手順

1. *Retry Errored Inbound Events*スケジュール済みジョブの頻度を変更します。

   a. 次のように移動する。 システム定義 > スケジュール済みジョブ.

   b. *Retry Errored Inbound Events*ジョブを検索して開きます。

      ジョブは、エラーのある受信イベントをチェックします。

      注:
      デフォルトでは、スケジュール済みジョブは 2 分ごとに繰り返されます。必要に応じて頻度 (分) を変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [実行] フィールドからジョブを実行する頻度を選択し、対応するフィールドを設定します。

d. [Update (更新)] をクリックします。

スケジュール済みジョブの頻度を変更しました。

2. 受信イベントの処理の再試行に関連するプロパティを変更します。

a. 次のように移動する。 **DevOps** > アドミニストレーション > プロパティ.

b. [エラーが発生した受信イベントの最大再試行回数 **(Maximum retries for errored inbound events)**] プロパティを変更します。

> **注:**
> このプロパティのデフォルト値は 3 です。この数は必要に応じて変更できます。

受信イベントの処理は、指定したカウントに基づいて再試行されます。

c. [経過時間 (分)] プロパティを変更します。

> **注:**
> このプロパティのデフォルト値は 1440 分 (24 時間) です。この数は必要に応じて変更できます。

このプロパティフィールドの値に基づいて、システムは受信イベントの処理を再試行します。たとえば、受信イベントの処理を最後に試みたのが 1 月 1 日の正午 12 時だった場合、デフォルトでは、スケジュール済みジョブは、最後に受信イベントの処理を試行したタイムスタンプから 1440 分または 1 日後にエラーイベントの処理を再試行します。

d. エラーが発生したイベントを処理のために再試行する例外リストを更新するには、 エラーが発生した受信イベントが再試行に設定されているエラーまたは例外 (カンマ区切り) プロパティを変更します。

> **注:**
> このプロパティのデフォルト値は `TimeOutExceptions, FlowObjectAPIException` です。処理を再試行する例外をカンマ区切り形式で更新できます。

プロパティに入力した例外は、受信イベントのレコードの [処理の詳細] フィールドでチェックされ、処理を再試行します。

タスクの結果

受信イベントの処理を再試行するスケジュール済みジョブは、構成したプロパティ、またはデフォルトで指定されているベースシステムプロパティのいずれかに基づいて実行されます。

カスタマイズされたリスト

リスト、変更、ツール、および管理モジュールのカスタマイズされたリストを作成します。既存のリストの独自のバージョンまたは新しいリストを作成できます。

始める前に

必要なロール:sn_devops.admin、sn_devops.tool_owner、または sn_devops.app_owner

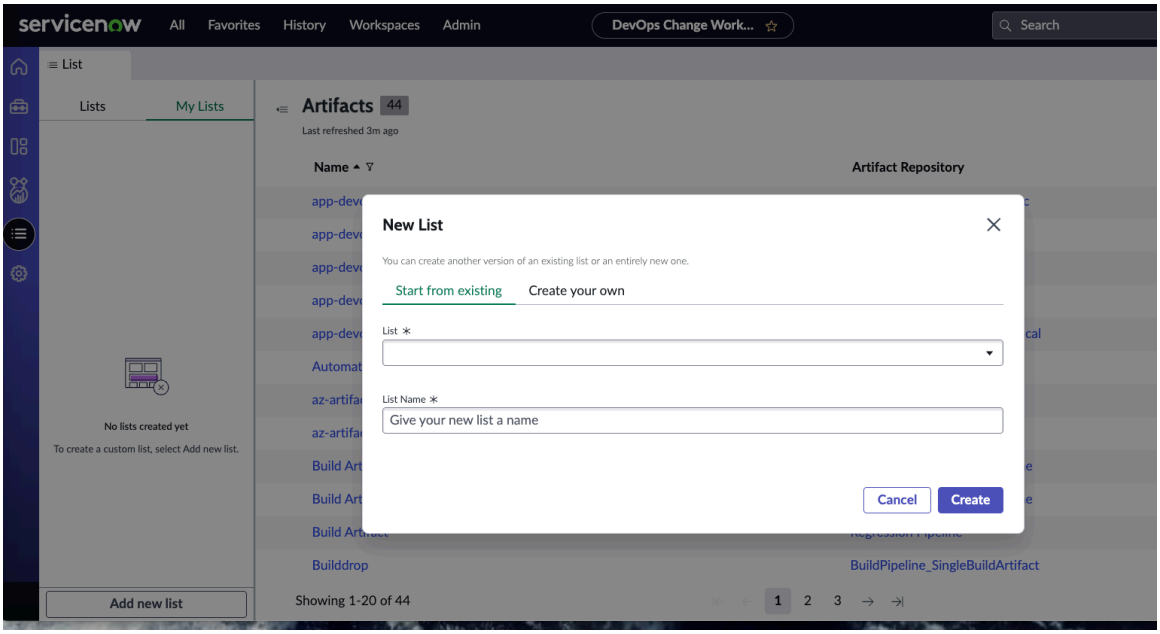
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース.
2. リストを追加するモジュール ([リスト]、[変更]、[ツール]、または [管理]) を選択します。
3. [自分のリスト] タブを選択し、[新しいリストの追加] を選択します。

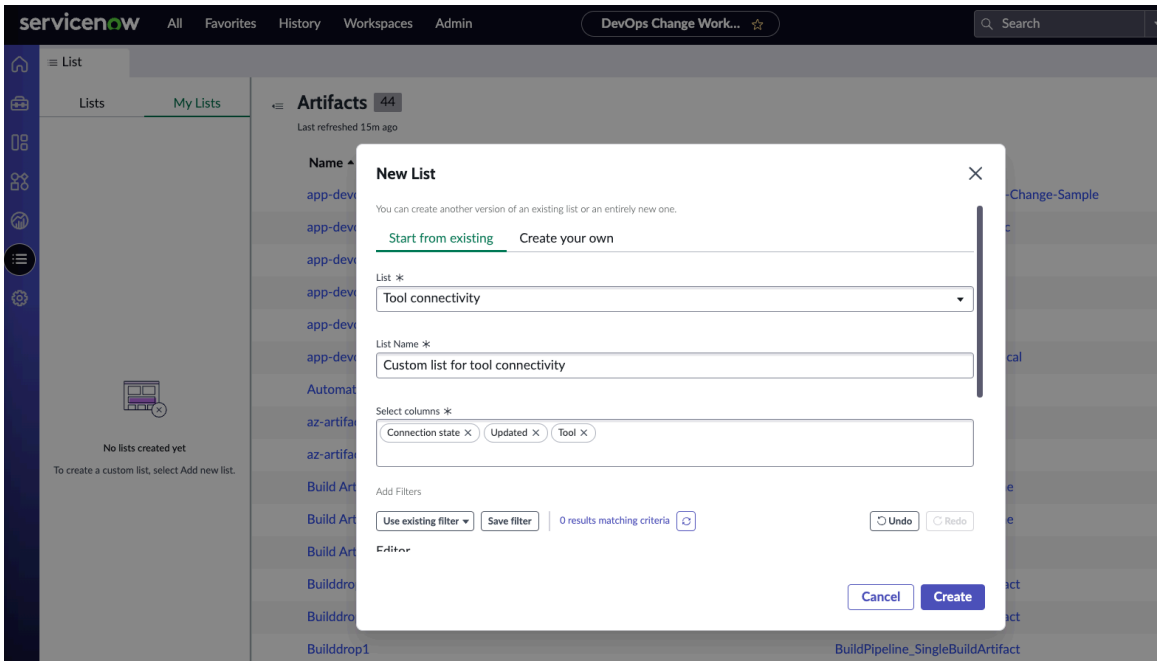
   既存のリストの別のバージョンまたは新しいリストを作成できます。



4. 既存のリストの別のバージョンまたは新しいリストを作成できます。
   - 既存のリストからリストを作成するには:
     a. [既存のものから開始] タブを選択します。
     b. [リスト] ドロップダウンから、既存のリストを選択します。
     c. [リスト名] フィールドで、リストの名前を入力します。
     d. リストから、リストに含める列を選択します。
     e. 必要に応じて、リストのフィルターを追加します。
     f. リストを列で並べ替える場合は、[並べ替え] セクションで列と順序を選択します。
     g. **[Create** (作成)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



○ 独自のリストを作成するには：

a. [独自に作成] タブを選択します。

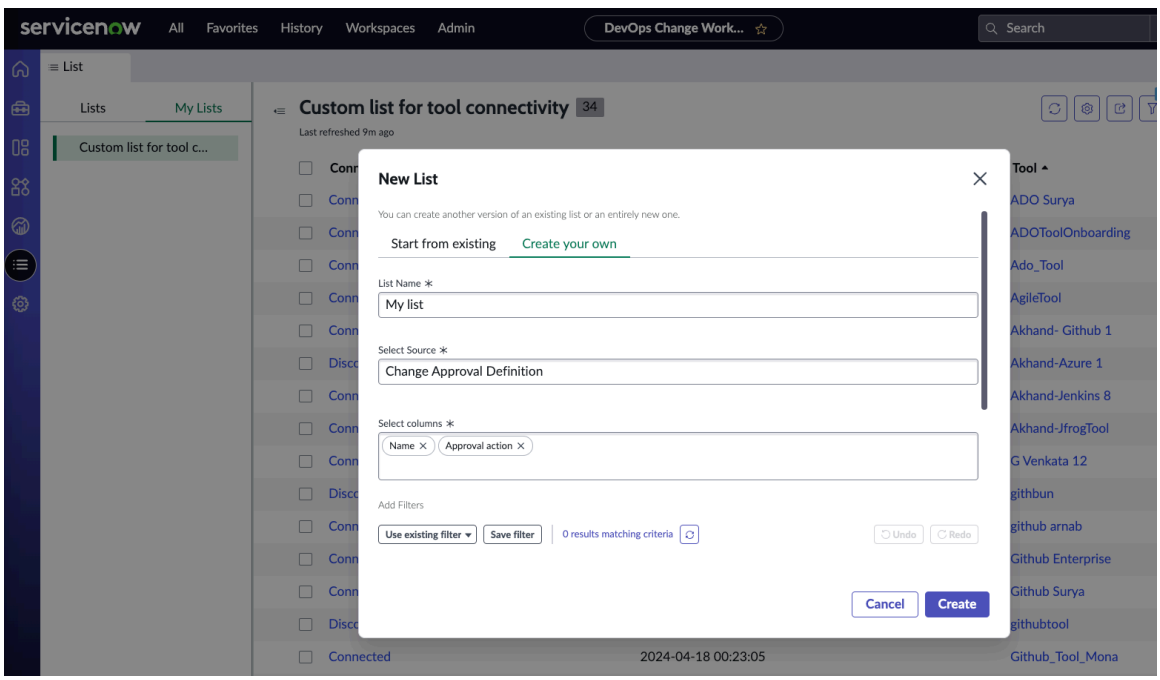
b. (ソースを選択)リストから、リストの作成に使用するテーブルを選択します。

c. リストに含める列を選択します。

d. 必要に応じて、リストのフィルターを追加します。

e. リストを列で並べ替える場合は、[並べ替え] セクションで列と順序を選択します。

f. [Create (作成)] を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でのレコードの削除 DevOps チェンジベロシティ

カスケードレコード削除は、親または上位レベルのDevOpsエンティティが削除されるたびに、依存する下位レベルのDevOpsすべてのレコードを削除するために実装されます。 確認ポップアップにより、レコード (ツール接続のレコードなど) を削除するとデータが失われることを理解できます。

たとえば、計画レコードが削除されると、すべての依存作業アイテム、計画バージョン、および多対多の関係 (アプリと計画、作業項目と計画バージョンなど) のレコードが削除されます。

DevOps これらのテーブルにはカスケード削除が実装されています。

- パイプライン、パイプライン実行、ステップ、オーケストレーション タスク、タスク実行
- リポジトリ、コミット、ブランチ、タグ
- 計画、作業アイテム、計画バージョン
- DevOps ツール、アーティファクトリポジトリ、アーティファクト、テストサマリー/パフォーマンステストサマリー

DevOpsフォームでの削除アクション

sn_devops.admin ロールを持つユーザーは、定義された ACL 基準を満たしている場合に限り、DevOps レコードを削除できます。

注:
フォームに [削除] ボタンを表示するには、sn_devops.admin ロールを持っている必要があり、現在のレコードがスクリプト化された ACL で定義された基準を満たしている必要があります。

エンティティ	スクリプト化された ACL 基準
パイプライン	パイプラインレコードを削除できるのは、他のパイプラインからの他のパイプライン実行が、このパイプラインのパイプライン実行によって生成されたアーティファクトバージョンに依存していない場合のみです。
パイプライン実行	パイプライン実行レコードを削除できるのは、他のパイプライン実行がこのパイプライン実行によって生成されたアーティファクトバージョンに依存していない場合のみです。
タスク実行	これらの条件がすべて満たされている場合、タスク実行レコードを削除できます。 • それを参照するステップ実行はありません。 • それを参照する下流のタスク実行はありません。 • このタスク実行によってビルドされたアーティファクトバージョンに依存するパイプライン実行はありません。
ステップ	ステップレコードを削除できるのは、このステップを参照しているオーケストレーションタスクまたはステップ実行がない場合のみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンティティ	スクリプト化された **ACL** 基準
オーケストレーションタスク	オーケストレーション タスクにステップが関連付けられている場合、このオーケストレーション タスクを参照するタスク実行がない場合にのみ削除できます。 オーケストレーションタスクにステップが関連付けられていない場合 (Jenkins フリースタイルジョブなど)、他のパイプライン実行がこのオーケストレーションタスクのタスク実行によって生成されたアーティファクトバージョンに依存していない場合にのみ削除できます。
リポジトリ	リポジトリレコードを削除できるのは、このリポジトリのコミットがアーティファクトバージョン (コミットするアーティファクトバージョンテーブル) またはタスク実行 (コミット実行テーブル) に関連付けられていない場合のみです。 したがって、リポジトリをクリーンアップする前に、依存パイプラインエンティティを削除してください。
分岐	分岐レコードは、[コミットする分岐] テーブルにコミットが関連付けられていない場合にのみ削除できます。
タグ	sn_devops.admin がタグレコードを削除することはできません。
コミット	これらの条件がすべて満たされている場合、コミットレコードを削除できます。 • コミットはアーティファクトバージョン (コミットするアーティファクトバージョンテーブル) に関連付けられていません。 • コミットはタスク実行に関連付けられていません (コミットの実行テーブル)。 • コミットは、他のコミットから復元コミットとして参照されていません。
Plan (計画)	計画レコードを削除できるのは、この計画の作業アイテムがコミットに関連付けられていないか、コミットによって参照されていない場合のみです。
作業アイテム	これらの条件がすべて満たされている場合、作業アイテムレコードを削除できます。 • 作業アイテムは、別の作業アイテムによって親として参照されていません。 • この作業アイテムを参照または関連付けているコミットはありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンティティ	スクリプト化された ACL 基準
計画バージョン	計画バージョンレコードを削除できるのは、[計画バージョンに対する作業アイテム] テーブルに作業アイテムが関連付けられていない場合のみです。
テストサマリー/パフォーマンステストサマリー	テストサマリーレコードは、テストサマリー関係テーブルに関連付けられた関連レコード (アーティファクトバージョン/パッケージ/タスク実行) がない場合にのみ削除できます。
アーティファクト	アーティファクトレコードは、それに属するすべてのアーティファクトバージョンが削除可能な場合にのみ削除できます。
アーティファクトリポジトリ	アーティファクトリポジトリレコードは、それに属するすべてのアーティファクトが削除可能な場合にのみ削除できます。
アーティファクトバージョン	アーティファクトバージョンレコードは、タスク実行によってビルドされた場合にのみ削除できます。フィールドが空です。
アーティファクトステージング済み要求	アーティファクトステージング済み要求レコードは、孤立したレコードである場合、またはステータスが [処理済み/エラー] である場合に削除できます。
パッケージ	これらの条件がすべて満たされている場合、パッケージレコードを削除できます。 • これを参照するパイプライン実行はありません。 • パッケージレコードのビルトバイタスク実行値が null です。
DevOps 道具	sn_devops.admin が DevOps ツールレコードを削除することはできません。
ビルドテストサマリー ビルドテスト結果 収容の詳細 イベント 受信イベント	これらのエンティティは、sn_devops.admin が削除することはできません。

DevOps レコード削除カスケード

親テーブルのレコードをカスケード削除すると、階層内のすべての子レコードが削除されます。

削除される親レコード	カスケード削除済み子レコード
パイプライン	ステップ:オーケストレーションタスク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

削除される親レコード	カスケード削除済み子レコード

	パイプライン実行:
	• ステップ実行
	• コールバック
	• タスク実行
	  ○ パッケージ
	  ○ コミットを実行
	  ○ テストサマリー関係
	  ○ ビルドテストサマリー:ビルドテスト結果
	  ○ アーティファクトバージョン
	  ▪ アーティファクトステージング済み要求
	  ▪ コミットするアーティファクトバージョン
	  ▪ パッケージ化するアーティファクトバージョン

パイプライン実行	ステップ実行
	コールバック
	タスク実行:
	• パッケージ
	• コミットを実行
	• テストサマリー関係
	• ビルドテストサマリー:ビルドテスト結果
	• アーティファクトバージョン
	  ○ アーティファクトステージング済み要求
	  ○ コミットするアーティファクトバージョン
	  ○ パッケージ化するアーティファクトバージョン

ステップ	なし ステップレコードは、オーケストレーションタスクまたはステップ実行レコードが関連付けられていない場合にのみ削除できます。
オーケストレーションタスク	タスク実行 • パッケージ • コミットを実行 • テストサマリー関係 • ビルドテストサマリー:ビルドテスト結果 • アーティファクトバージョン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

削除される親レコード	カスケード削除済み子レコード
	○ アーティファクトステージング済み要求 ○ コミットするアーティファクトバージョン ○ パッケージ化するアーティファクトバージョン
リポジトリ	タグ Branch:コミットする分岐 コミット： • 収容の詳細 • コミットする分岐 • タグ
分岐	コミットする分岐
タグ	依存する子レコードはありません。
コミット	収容の詳細 コミットする分岐 タグ
Plan (計画)	作業アイテム アプリを計画に 計画バージョン:作業アイテムから計画バージョン
作業アイテム	作業アイテムから計画バージョン
計画バージョン	作業アイテムから計画バージョン
テストサマリー/パフォーマンステストサマリー	テストサマリー関係
アーティファクト	アーティファクトバージョン • アーティファクトステージング済み要求 • コミットするアーティファクトバージョン • パッケージ化するアーティファクトバージョン
アーティファクトリポジトリ	アーティファクト アーティファクトバージョン: • アーティファクトステージング済み要求 • コミットするアーティファクトバージョン • パッケージ化するアーティファクトバージョン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

削除される親レコード	カスケード削除済み子レコード
DevOps ツール	イベント 受信イベント テストサマリー/パフォーマンス テストサマリー:テストサマリー関係 Plan (計画)： • 作業アイテム • アプリを計画に • 計画バージョン:作業アイテムから計画バージョン アーティファクトリポジトリ アーティファクト アーティファクトバージョン: • アーティファクトステージング済み要求 • コミットするアーティファクトバージョン • パッケージ化するアーティファクトバージョン リポジトリ： • タグ • Branch:コミットする分岐 • コミット ○ 収容の詳細 ○ コミットする分岐 ○ タグ パイプライン • ステップ:オーケストレーションタスク • パイプライン実行 ○ ステップ実行 ○ コールバック ○ タスク実行 ▪ パッケージ ▪ コミットを実行 ▪ テストサマリー関係 ▪ ビルドテストサマリー:ビルドテスト結果 ▪ アーティファクトバージョン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

削除される親レコード	カスケード削除済み子レコード
	▪ アーティファクトステージング済み要求 ▪ コミットするアーティファクトバージョン ▪ パッケージ化するアーティファクトバージョン

DevOps レコード削除カスケード例外

これらのレコードは常にフォアグラウンドで削除されます。

削除される親レコード	カスケード削除済み子レコード
アーティファクトバージョン	これらのレコードはアーティファクトバージョンとともに削除されます。 • アーティファクトステージング済み要求 • コミットするアーティファクトバージョン • パッケージ化するアーティファクトバージョン
ビルドテストサマリー	これらのレコードは、ビルドテストサマリーとともに削除されます。
パッケージ	これらのレコードはパッケージとともに削除されます。 • アーティファクトステージング済み要求 • パッケージ化するアーティファクトバージョン

フォアグラウンド削除しきい値プロパティ

デフォルトでは、 DevOps レコードの削除はフォアグラウンドで (同期的に) 行われます。つまり、同期削除中は他の UI アクションを実行できません。親レコードを削除すると複数の子レコードが削除される可能性があるため、残りのレコードがバックグラウンドで削除されるようにしきい値を設定できます。

注:
アーティファクトバージョン、ビルドテストサマリー、およびパッケージレコードは常にフォアグラウンドで削除されます。

DevOps カスケード削除しきい値プロパティを設定するには、 **DevOps** > アドミニストレーション > プロパティ. フォアグラウンドでカスケード削除できるレコードの合計数を定義します。その後、残りのレコードはバックグラウンドで削除されます。デフォルトは 1000 です。

注:
階層内のテーブルのレコードは、ボトムアップ方式で削除されます。たとえば、リポジトリレコードで削除アクションをトリガーした後でも、削除が完了するまでシステムで読み取り、書き込み、および更新できる可能性があります。

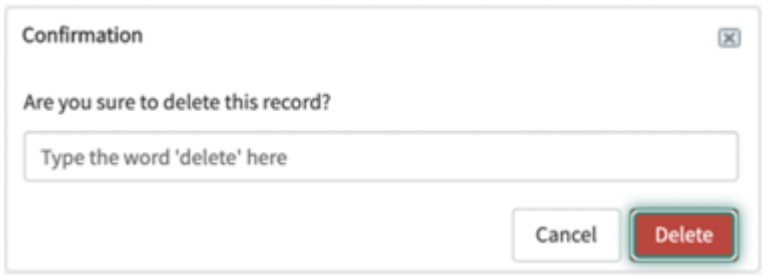
DevOps レコードを削除しても、ビジネスルールやワークフローはトリガーされません。

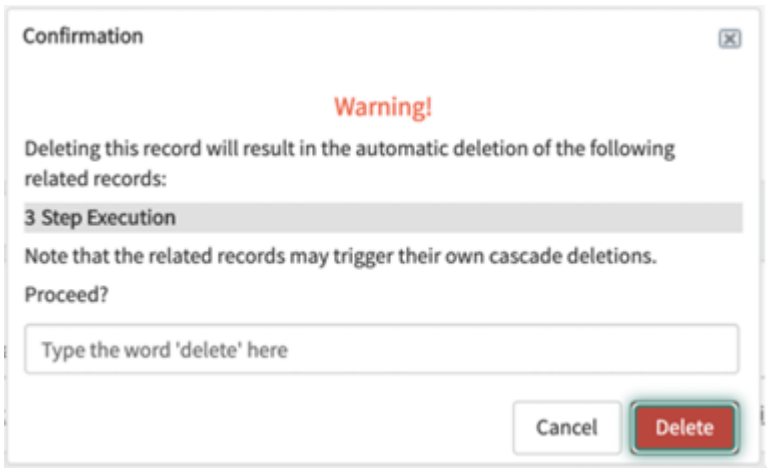
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

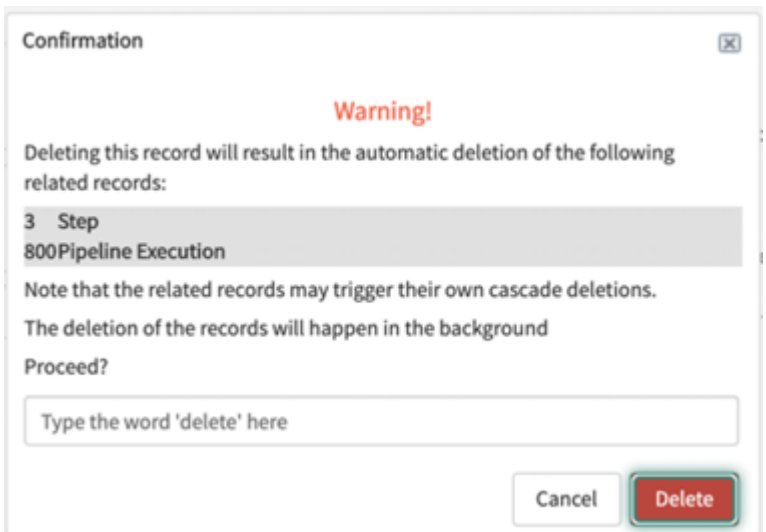
自動翻訳

DevOps レコード削除 UI

DevOpsレコードのカスケード削除により、複数の確認承認がトリガーされます。







スポークエイリアスを新しい DevOps ツールの親エイリアスとしてマップ

DevOps ベーシック認証の代わりに、それぞれのスポークエイリアスに設定された親エイリアスを使用して、 Jira、 GitHub 、または Jenkins ツールを作成します。スクリプトインクルードを使用して、既存またはオンボーディング済みツールの親エイリアスをスポークエイリアスにリセットします。

始める前に

重要:
この機能は現在、 Jira スポーク v3.1、 Jenkins スポーク v2.1.1、および GitHub スポーク v2.2.2 以降でのみサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 統合ハブ サブスクリプションがあることを確認します。
- スポークを使用して、 Jira、 Jenkins 、および GitHub 用の接続および資格情報エイリアスが設定されていることを確認します。詳細については、以下を参照してください。
  - Jira スポーク
  - Jenkins スポーク
  - GitHub スポーク
- DevOps Data Model および DevOps Integrations バージョン 1.33 以降にアップグレードします。

必要なロール:admin、sn_devops.admin

このタスクについて

サポートされているツールのスポークを設定している場合は、 Jira、 Jenkins、および GitHub ツールを作成するたびに、親エイリアスがそれぞれのスポークエイリアスに設定されます。以前のバージョンでは、ツールを作成するときに、親エイリアスは基本認証 (sn_devops DevOps に設定されていました。DevOps_BasicAuth) オンボーディングしたすべてのツールについて。

接続および資格情報エイリアスを使用してツールを既に作成/オンボーディングしている場合。この機能はアップグレード時に変更されず、親エイリアスは基本認証 (sn_devops DevOps ままです。DevOps_BasicAuth) Jira、 Jenkins、および GitHub ツールが親エイリアスとしてスポークエイリアスに関連付けられていない限り。ベースシステムスクリプトインクルードを使用して、以前に作成されたすべての既存ツールとサポートされているツールについて、親エイリアスがスポークエイリアスにリセットされるようにすることができます。

> **注:**
> 統合ハブ は、エイリアスを使用して、接続および認証情報を管理します。エイリアスを使用することで、複数の環境を使用する場合に、複数の認証情報と接続情報プロファイルを構成する必要がなくなります。接続または認証情報が変更された場合、接続を使用するどのアクションも更新する必要はありません。詳細については、「接続および認証情報」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スクリプトインクルード > **DevOpsReparentingConnectionAliasFixScript**.
2. [スクリプト] フィールドからスクリプトをコピーします。
3. 次のように移動する。 システム定義 > スクリプト - バックグラウンド.
4. [スクリプトを実行 (サーバー上で実行される **JavaScript)]** フィールドにスクリプトを貼り付けます。

   > **注:**
   > スクリプトがグローバルスコープで実行されていることを確認します。

   スクリプトの実行が正常に完了すると、バージョン 1.33 のアップグレード前に作成されたすべてのサポート対象ツールが、対応する親エイリアスにリセットされます。

次のタスク

親エイリアスが sn_jira_spoke に設定されていることを確認します。sn_github_spoke Jira の JiraGitHub for GitHub および sn_jenkins_v2_spoke。[接続および資格情報エイリアス] フォームのJenkinsJenkins_v2。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

孤立した接続および資格情報エイリアスを削除

バックグラウンドスクリプトを実行して、接続または認証情報レコードにラベルを付けない接続エイリアスと認証情報エイリアスを削除します。これは、システムのスペースを解放するのに役立ちます。

始める前に

必要なロール:システムアドミニストレーター (admin)

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スクリプト - バックグラウンド.
2. スコープを グローバルとして選択します。
3. [スクリプトを実行 (サーバー上で実行される **JavaScript)]** ペインで、次のスクリプトを入力します。

```
deleteOrphanAliases();
function deleteOrphanAliases() {
    var orphanAliases = new GlideRecord('sys_alias');
    orphanAliases.addEncodedQuery("nameSTARTSWITHDevOps-_-");
    orphanAliases.query();
    while(orphanAliases.next()) {
        if (!checkIfAliasHasConnection(orphanAliases.getUniqueValue()))
            orphanAliases.deleteRecord();
    }
};
function checkIfAliasHasConnection(sysAliasId) {
    var httpToolConnGR = new GlideRecord("http_connection");
    httpToolConnGR.addEncodedQuery("connection_alias=" + sysAliasId);
    httpToolConnGR.query();
    if (httpToolConnGR.next())
        return true;
    return false;
};
```

4. [**Run Script**] を選択します。

汎用 **Docker** コンテナイメージを使用したパイプラインのカスタムアクションの実装

ServiceNowカスタムアクションを使用して、汎用 Docker コンテナイメージを使用して、パイプライン内の変更要求の作成、Sonar スキャン、アーティファクトの登録、およびパッケージ登録に関連するデータを収集します。

Docker イメージは、アプリケーションの実行に使用できるソフトウェアパッケージです。この画像は、コンテナーのインスタンス化方法と、実行する必要があるソフトウェア コンポーネントを示しています。Docker コンテナは、アプリケーションコードと、アプリケーションの実行に必要なすべての依存関係を組み合わせた仮想環境です。Docker の詳細については、 Docker のドキュメント を参照してください。

の環境変数 **GitLab**

Dockerイメージを設定するには、プロジェクトのGitLabインスタンスで次の環境変数を使用できる必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

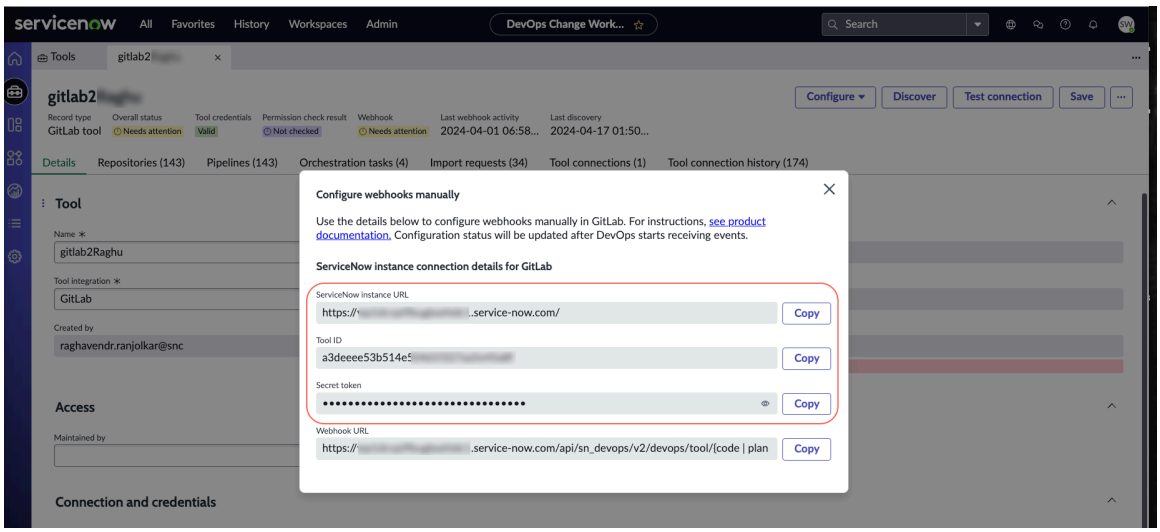
自動翻訳

- SNOW_TOKEN: ServiceNow トークン番号。これはマスクされた変数であり、ジョブには表示されません。
- SNOW_TOOLID: ServiceNow ツール ID。
- SNOW_URL: ServiceNow インスタンス URL。

GitLabプロジェクトを構成すると、プロジェクトの環境変数が作成され、最後に構成された変数値が考慮されます。アップグレードのお客様は、既存の GitLab プロジェクトを再構成するか、GitLab インスタンスに環境変数を手動で追加する必要があります。変数の追加については、 GitLab ドキュメント を参照してください。

SNOW_TOKEN変数を追加する場合は、ツール [sn_devops_tool] テーブルにあるツール レコードの [トークンのコピー] ボタンを選択することでトークンを取得できます。

環境変数は、ツールレコードページの [Webhook を手動で構成 (Configure webhooks manually)] ポップアップで使用可能な値で更新する必要があります。接続の詳細を表示する方法の詳細については、「 ツールレコードから Webhook を構成 と 手動で GitLab で Webhook を構成する」を参照してください。



の環境変数 GitHub Actions

Docker画像を設定するには、GitHub Actionsインスタンスで特定の環境変数を使用できる必要があります。

次の環境変数は、GitHub Actions インスタンスで構成する必要があります。

注:
変数は、ツールレコードページの [Webhook を手動で構成 (Configure webhooks manually)] ポップアップで使用可能な値で更新する必要があります。

- SNOW_TOKEN: ServiceNow トークン番号。これはマスクされた変数であり、ジョブには表示されません。
- SNOW_TOOLID: ServiceNow ツール ID。
- SNOW_URL: ServiceNow インスタンス URL。

注:
GitHub Actionsに変数を追加する方法については、GitHub のドキュメント を参照してください。

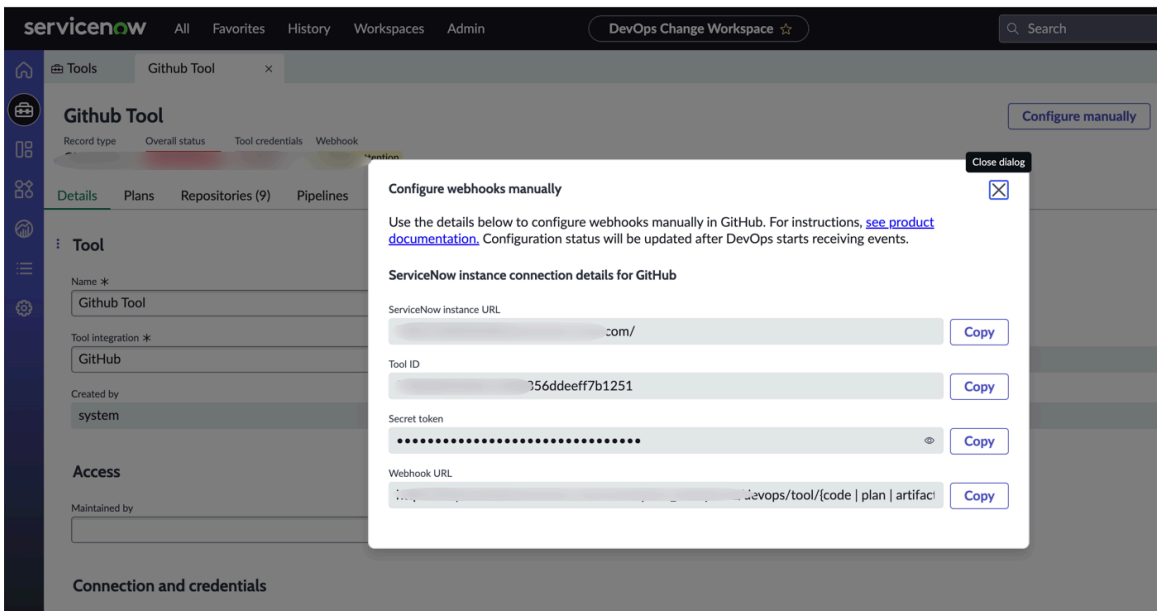
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GitHub Actions パイプラインでは、次の環境変数を渡す必要があります。

> **注:**
> これらの変数の値は GitHub から動的に取得され、個別に構成する必要はありません。

- CI_PIPELINE_ID:リポジトリのワークフロー実行 ID。使用状況 - CI_PIPELINE_ID: ${{github.run_id }}
- CI_API_V4_URL:GitHub サーバーの URL。使用状況 - CI_API_V4_URL: ${{ github.server_url }}
- CI_JOB_ID:リポジトリのワークフロー実行 ID。使用状況 - CI_PIPELINE_ID: ${{github.run_id }}
- CI_PROJECT_PATH:ワークフローの名前。使用法 - CI_PROJECT_PATH: ${{ github.repository }}/${{github.workflow}}
- CI_REPOSITORY_NAME:リポジトリの名前。使用法 - CI_REPOSITORY_NAME: ${{ github.repository }}
- CI_RUN_ATTEMPT:ワークフロー試行回数。使用状況 - CI_RUN_ATTEMPT: ${{ github.run_attempt }}
- CI_PROJECT_TITLE:ワークフローの名前。使用法 - CI_PROJECT_TITLE: ${{ github.repository }}/${{github.workflow}}
- CI_COMMIT_BRANCH:ワークフローが実行されている分岐の名前。使用状況 - CI_COMMIT_BRANCH:${{ github.ref_name }}
- CI_WORKFLOW_NAME:ワークフローの名前。使用法 - CI_WORKFLOW_NAME: ${{ github.workflow }}

リポジトリを設定すると、リポジトリの環境変数が作成され、最後に設定された変数値が考慮されます。アップグレードのお客様は、既存のリポジトリを再構成するか、インスタンスの環境変数を手動で追加する必要があります。



ハーネスの環境変数

Dockerイメージを設定するには、ハーネスインスタンスで特定の環境変数を使用できる必要があります。

次の環境変数をハーネスインスタンスで設定する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

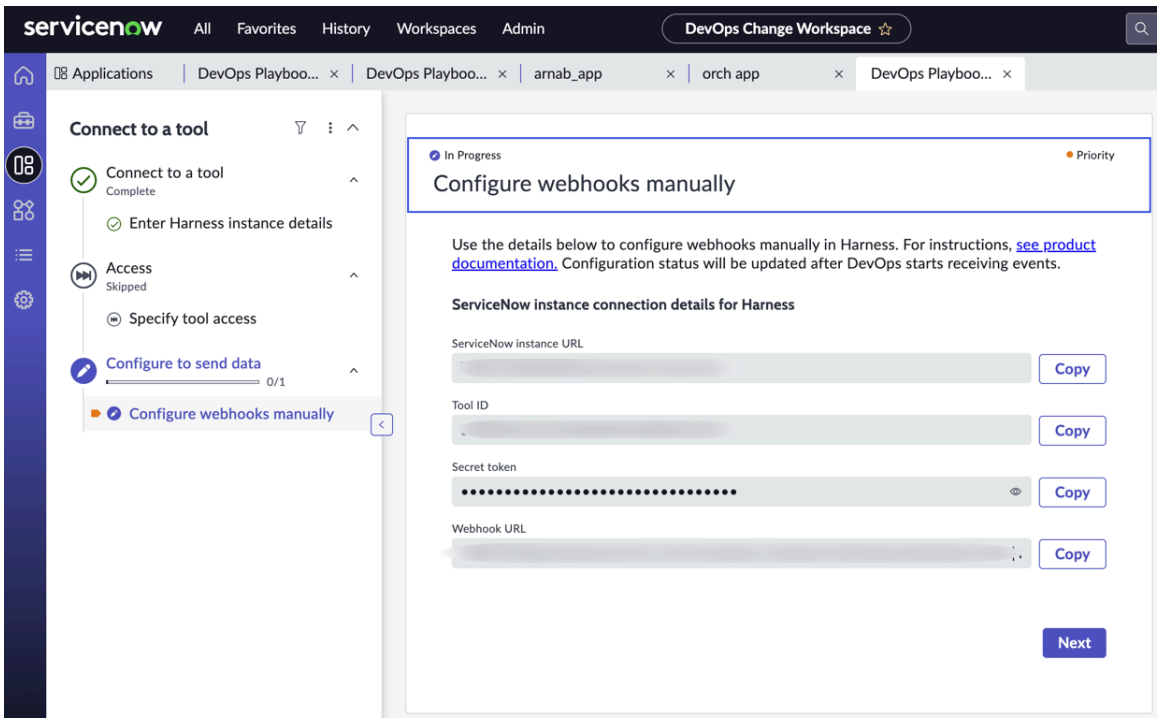
注:
変数は、ツールレコードページの [Webhook を手動で構成 (Configure webhooks manually)] ポップアップで使用可能な値で更新する必要があります。

- SNOW_TOKEN: ServiceNow トークン番号。これはマスクされた変数であり、ジョブには表示されません。
- SNOW_TOOLID: ServiceNow ツール ID。
- SNOW_URL: ServiceNow インスタンス URL。

次の環境変数をハーネスパイプラインで渡す必要があります。

- HARNESS_STAGE_NAME:「<+stage.identifier>」
- HARNESS_PIPELINE_NAME: "<+org.identifier>/<+project.identifier>/<+pipeline.name>"

リポジトリを設定すると、リポジトリの環境変数が作成され、最後に設定された変数値が考慮されます。アップグレードのお客様は、既存のリポジトリを再構成するか、インスタンスの環境変数を手動で追加する必要があります。



ServiceNow Docker イメージ

パイプラインにカスタムアクションを追加する前に、パイプラインで ServiceNow Docker イメージ (servicenowdocker/sndevops:5.1.0) を渡す必要があります。https://github.com/ServiceNow/app-devops-gitlab にある app-devops-gitlab パブリックリポジトリのクローンを作成し、次のコマンドを実行して Docker イメージを作成できます。

```
docker build -t servicenowdocker/sndevops:5.1.0
```

```
docker push servicenowdocker/sndevops:5.1.0
```

Docker イメージは、.yml ファイルの先頭に追加できます。ジョブごとに個別に追加する必要はありません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> 複数の画像を使用する場合は、ジョブレベルで追加します。

app-devops-gitlab パブリックリポジトリをカスタマイズし、パイプラインで渡す独自の Docker イメージを作成することもできます。

ServiceNow DevOps 変更ステップ

ジョブレベルで ServiceNow DevOps 変更カスタムステップを追加して、ServiceNow インスタンスに変更を作成します。例：

```
stages:
  - DevOpsChangeApproval

ServiceNow DevOps Change:
  stage: DevOpsChangeApproval
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"attributes\":
{\"short_description\":\"Software Deployment\",\"description\":\"Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}}"
```

> **注:**
> Docker 変更ステップと when: 手動指示変更ステップの両方を使用している場合は、必ず異なるジョブレベルで追加してください。

このカスタムアクションの入力値は JSON 形式の文字列として入力する必要があります。

- **changeStepDetails**:[オプション] タイムアウトと間隔の詳細を保持します。
- **interval**:(オプション) API を試行するまでの待機時間 (秒)。デフォルト値は 100 秒です。
- **timeout**:[オプション] アクションが失敗するまで待機する最大時間 (秒)。デフォルト値は 3600 秒です。

  > **注:**
  > ここでもツールでタイムアウト値が使用できる場合は、早い方のタイムアウト値が考慮されます。

- **attributes**:[オプション] 変更要求属性の詳細は、 ServiceNow インスタンスで変更を作成するときに使用されます。変更要求は、中かっこ {} で囲まれた JSON オブジェクトで、カンマ (,) で区切られたキーと値のペアが含まれています。キーと値のペアは、コロンで区切られたキーと値で構成されます:)。キーと値のペアでサポートされているキーは、short_description、説明、assignment_group、implementation_plan、backout_plan、test_plan などです。
- **-ctx**:[オプション] JSON 形式の追加コンテキストパラメーター。DevOps 変更 API の要求をビルドするために使用される GitHub の環境変数の詳細。たとえば

```
sndevopscli create change -ctx "{\"projectId\": \"123456\", \"attemptNumber\":
 \"${{ github.run_attempt }}\"}" -p "{\"changeStepDetails\":
 {\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attributes\":
{\"short_description\":\"G Venkata Automated Software
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
Deployment\",\"description\":\"Automated Software
Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software update
is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
software fails in production, the previous software release will be
re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}}"
```

- **-w**: [オプション] パイプラインが変更の作成と承認を待機するかどうかを指定します。デフォルトでは、パイプラインは変更の作成とその承認を待機します。

注:
変更ステップの名前には、ジョブ名である **ServiceNow DevOps Change** キーワードを含める必要があります。

ServiceNow DevOps SonarScan の結果

ジョブレベルで [ServiceNow DevOps SonarScan 結果] カスタムステップを追加して、ServiceNow インスタンスに Sonar サマリーを作成します。例：

```
stages:
  - DevOpsSonarStage

ServiceNow DevOps SonarScan Results:
  stage: DevOpsSonarStage
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey
'devsystem2019_TestImportTest'
```

- **url**: [必須] Sonar URL を指定します。
- **projectKey**: [必須] Sonar プロジェクトキーを指定します。

注:
Sonar ステップの名前は、ジョブ名 (**ServiceNow DevOps SonarScan Results**) と同じにする必要があります。

制限事項

ソフトウェア品質サマリー結果の作成中、CI_MERGE_REQUEST_SOURCE_BRANCH_NAME環境変数はマージパイプラインに使用され、CI_COMMIT_BRANCH変数はマージパイプラインまたはタグパイプラインでは使用できないため、CI_DEFAULT_BRANCHがタグパイプラインに使用されます。詳細については、 GitLab ドキュメント を参照してください。

アーティファクトを登録

ジョブレベルでアーティファクトカスタムステップを追加して、ServiceNow インスタンスにアーティファクトを登録します。例：

```
stages:
  - artifact

artifact:
  stage: artifact
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
 script:
   - sndevopscli create artifact -a
"[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"Repo\",\"version\":
\"1.${CI_JOB_ID}.0\"}]"
```

このカスタムアクションの入力値は JSON 形式の文字列として入力する必要があります。

-a: [必須] アーティファクトの詳細を指定します。

パッケージの登録

ジョブレベルでパッケージカスタムステップを追加して、ServiceNow インスタンスにパッケージを登録します。例：

```
stages:
  - package

package:
  stage: package
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create package -n "Package2" -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"Repo\" ,\"version\":
\"1.${CI_JOB_ID}.0\"}]"
```

このカスタムアクションの入力値は JSON 形式の文字列として入力する必要があります。

-n: [必須] パッケージ名を指定します。

変更を取得

ジョブレベルで追加して ServiceNow 指定された changeDetails を持つ changeRequestNumber をインスタンスから取得し、変更要求を識別します。

例：

```
stages:
  - DevOpsGetChange

ServiceNow DevOps Get Change:
  stage: DevOpsGetChange
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli get change -p
 "{\"buildNumber\":${CHG_JOB_ID},\"stageName\":\"ServiceNow DevOps Change
 Step\",\"pipelineName\":\"GitlabDockerGetAndUpdateChange\"}"

-p: It stands for changeDetails. The change details to be used for identifying change request
 in ServiceNow instance. The change details is a JSON object surrounded by curly braces
 {} containing key-value pair separated by a comma ,. A key-value pair consists of a key
 and a value separated by a colon :. The keys supported in key-value pair are buildNumber,
 pipelineName, stageName
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
buildNumber: [mandatory]
This specifies ID of the Job where we have created change request.

stageName: [mandatory]
This specifies the Job name where we have created change request..

pipelineName: [mandatory]
This specifies the pipeline name.

Outputs:
 sndevopschg.json file created with content: {
   "status": "SUCCESS",
   "changeRequestNumber": "CHGXXXXX"
 }

 changeRequestNumber: Change Request Number found for the given change details
 status: To know the status of the Change Request GET.
```

変更の更新

ジョブレベルで追加して ServiceNow changeRequestDetails とともに入力として提供された changeRequestNumber のインスタンスの変更を更新します。

例：

```
stages:
 - DevOpsUpdateChangeStage

ServiceNow DevOps Update Change:
 stage: DevOpsUpdateChangeStage
 image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
 script:
   - sndevopscli update change -n 'CHGXXXXXX' -p "{\"short_description\":\"G
Venkata12345 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXX\",\"implementation_plan\":\"Software update
is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
software fails in production, the previous software release will be
re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"

-n [Not mandatory if we have sndevopschg.json in our pipeline yml]: It stands for
changeRequestNumber. The change request number to identify a unique change request.
  Precedence of choosing changeRequestNumber:
    - changeRequestNumber mentioned in the pipeline yml
    - changeRequestNumber stored in sndevopschg.json.

-p : It stands for changeDetails. The change details to be used for Updating the change request
information identified by the specified change request number with the key-value pairs.
The change details is a JSON object surrounded by curly braces {} containing key-value pair
separated by a comma ,. A key-value pair consists of a key and a value separated by a colon :.
The keys supported in key-value pair are short_description, state, description, work_notes ..so
on

OR
 - sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXXXXXXX\",\"implementation_plan\":\"Software
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
software fails in production, the previous software release will be
re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"

NOTE: State should be specified at last in case if you are update the state of change request.
- sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXXXXXXX\",\"implementation_plan\":\"Software
update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
software fails in production, the previous software release will be
re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or
not\",\"state\":\"3\"}'
```

自動変更クローズ

自動クローズ変更を ServiceNow インスタンスに組み込みます。自動クローズの詳細については、「 パイプライン内の DevOps 変更要求の詳細の構成」を参照してください。

例：

```
stages:
  - changeapproval

ServiceNow DevOps Change Step:
  stage: changeapproval
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
     - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attributes\":
{\"short_description\":\"G Venkata Automated Software
 Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}}"

autoCloseChange: [optional] : Boolean value
```

セキュリティスキャン結果

ジョブレベルで [ServiceNow DevOps セキュリティスキャン結果 (DevOps Security Scan Results)] カスタムステップを追加して、セキュリティスキャン結果を取得します。例：

```
stages:
  - DevOpsSecurityScanStageServiceNow

ServiceNow DevOps Security Scan Results:
  stage: DevOpsSecurityScanStageimage
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
     - sndevopscli create securityScan -p
 "{\"pipelineInfo\":{\"buildNumber\":\"${CI_PIPELINE_ID}\",\"pipelineExecutionUrl\":
\"${CI_PIPELINE_URL}\" },\"securityResultAttributes\":{ \"scanner\":\"Veracode\",
\"applicationName\":\"PetStoreAPI-Github\",\"buildVersion\":\"\",\"securityToolId\":\"\"}}"
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 -p: [mandatory]It the payload of security result attributes. The payload will have attributes as
follows:
   buildNumber: CI_PIPELINE_ID (mandatory)pipelineExecutionUrl: CI_PIPELINE_URL
(mandatory)scanner: Scanning tool and is required e.g. Checkmarx One.projectName/projectId:
Name/Id of your Checkmarx One project and is required. This attribute is applicable only for
Checkmarx One.applicationName: Name of your Veracode application and is required. This
attribute is applicable only for Veracode.buildVersion": Veracode Scan name / build version
and is optional. This attribute is applicable only for Veracode.scanId: Checkmarx One scan id
and is optional. This attribute is applicable only for Checkmarx One.securityToolId: Security
tool onboarded in ServiceNow (sys_id of the onboarded security tool) and is optional.
```

サンプル パイプライン

Example: GitLab パイプラインのサンプル

```
image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
stages:
  - pre-build
  - build
  - sonar
  - securityscan
  - changeapproval
  - getchange
  - updatechange
  - deploy


Pre-Build:
  stage: pre-build
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Artifact and Package:
  stage: build
  script:
    - sndevopscli create artifact -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"TestRepo\",\"version\":
\"1.${CI_RUNNER_ID}.0\"}]"
    - sndevopscli create package -n "Test_Package" -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"TestRepo\",\"version\":
\"1.${CI_RUNNER_ID}.0\"}]"


ServiceNow DevOps SonarScan Results:
  stage: sonar
  script:
    - sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey 'xxxxxxx'


ServiceNow DevOps Security Scan Results:
  stage: securityscan
  script:
    - sndevopscli create securityScan -p "{\"pipelineInfo\":{\"buildNumber\":\"${CI_JOB_ID}\",
 \"stageName\":\"ServiceNow DevOps Security Scan
 Results\",\"taskExecutionUrl\":\"${CI_JOB_URL}\" },\"securityResultAttributes\":
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
{ \"scanner\":\"Veracode\",\"applicationName\":\"PetStoreAPI-Github\",\"buildVersion\":
\"\",\"securityToolId\":\"\"}}"

ServiceNow DevOps Change Step:
  stage: changeapproval
  variables:
    CHG_JOB_ID: $CI_JOB_ID
  script:
     - echo "CHG_JOB_ID=$CHG_JOB_ID" >> generated_job_id.env
     - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attributes\":
{\"short_description\":\"G Venkata Automated Software
 Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software update is tested
 and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in
 production, the previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the
 software was successfully deployed or not\"}}"
     - sndevopscli get change #If we are placing get change cli command in the same job where
 we are creating change then no need to mention the changeDetails.
  artifacts:
    paths:
      - generated_job_id.env

DevOps Get Change:
  stage: getchange
  script:
    - source generated_job_id.env
    - sndevopscli get change -p
 "{\"buildNumber\":${CHG_JOB_ID},\"stageName\":\"ServiceNow DevOps Change
 Step\",\"pipelineName\":\"SmrutiTestDemoProject\"}"
  artifacts:
    paths:
      - sndevopschg.json
  dependencies:
    - ServiceNow DevOps Change Step

DevOps Update Change:
  stage: updatechange
  script:
    #- sndevopscli update change -n 'CHGXXXX' -p "{\"short_description\":\"Automated
 Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software update
 is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"
    - sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software update
 is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"
  dependencies:
    - DevOps Get Change

Deploy Job:
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  stage: deploy
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
```

Example: GitHub Actions パイプラインのサンプル

```
name: GithubAction

on:
  push:
    branches: ["main"]
  pull_request:
    branches: ["main"]

permissions:
  contents: read
env:
  SNOW_URL: ${{ secrets.SNOW_URL }}
  SNOW_TOKEN: ${{ secrets.SNOW_TOKEN }}
  SNOW_TOOLID: ${{ secrets.SNOW_TOOLID }}
  # These are the optional env variables
  #CI_PIPELINE_ID: ${{ github.run_id }}
  #CI_API_V4_URL: ${{ github.server_url }}
  #CI_JOB_ID: ${{ github.run_id }}
  #CI_PROJECT_PATH: ${{ github.job }}
  #CI_REPOSITORY_NAME: ${{ github.repository }}
  #CI_RUN_ATTEMPT: ${{ github.run_attempt }}
  #CI_PROJECT_TITLE: ${{ github.repository }}/${{github.workflow}}
  #CI_COMMIT_BRANCH: ${{ github.ref_name }}
  #CI_WORKFLOW_NAME: ${{ github.workflow }}

jobs:
  build:
    runs-on: ubuntu-latest
    steps:
      - name: Set up JDK 17
        run: |
          echo 'hello'

  ServiceNowDevOpsChange:
    runs-on: ubuntu-latest
    needs: build
    container:
      image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
    env:
      CI_JOB_NAME: "ServiceNowDevOpsChange"

    steps:
      - name: create change
        run: |
          sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":10},\"autoCloseChange\":true,\"attributes\":
{\"short_description\":\"G Venkata Automated Software
 Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software update is tested
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}}"

 ServiceNowUpdateDevOpsChange:
     runs-on: ubuntu-latest
     needs: ServiceNowDevOpsChange
     container:
       image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
     env:
       CI_JOB_NAME: "ServiceNowDevOpsChange"

     steps:
       - name: update change
         run: |
           sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software update is tested
and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in
production, the previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the
software was successfully deployed or not\"}"

 ArtifactAndPackage:
    runs-on: ubuntu-latest
    needs: build
    container:
      image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
    env:
      CI_JOB_NAME: "ArtifactAndPackage"
    steps:
      - name: create artifact
        run: |
          sndevopscli create artifact -a "[{\"name\": \"com:customactiondemo\",\"version\":
\"1.${{ github.run_number }}\",\"semanticVersion\":
\"1.${{ github.run_number }}.0\",\"repositoryName\": \"${{ github.repository }}\"}]"
          sndevopscli create package -n "Test_Package" -a "[{\"name\":
\"com:customactiondemo\",\"version\": \"1.${{ github.run_number }}\",\"semanticVersion\":
\"1.${{ github.run_number }}.0\",\"repositoryName\": \"${{ github.repository }}\"}]"

 ServiceNowDevOpsSonarScanResults:
    name: ServiceNowDevOpsSonarScanResults
    needs: ArtifactAndPackage
    runs-on: ubuntu-latest
    container:
      image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
    env:
      CI_JOB_NAME: "ServiceNowDevOpsSonarScanResults"
    steps:
      - name: devops soanr results
        run: |
          sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey 'xxxxxxx'

 ServiceNowDevOpsSecurityScan:
    name: ServiceNowDevOpsSecurityScan
    runs-on: ubuntu-latest
    needs: build
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    container:
      image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
    steps:
      - name: security scan
        run: |
         sndevopscli create securityScan -p "{ \"pipelineInfo\": {  \"runId\":
\"${{ github.run_id }}\",   \"runNumber\": \"${{ github.run_number }}\", \"runAttempt\":
\"${{ github.run_attempt }}\",   \"job\": \"ServiceNowDevOpsSecurityScan\",
\"workflow\": \"${{ github.workflow }}\",  \"repository\": \"${{github.repository}}\" },
\"securityResultAttributes\": { \"scanner\": \"Veracode\",    \"applicationName\":
\"PetStoreAPI-Github\",\"buildVersion\": \"\",   \"securityToolId\": \"\"}}"
```

Example: サンプルハーネスパイプライン

```
# This is an example pipeline, and your pipeline and container configurations may vary from the
 setup shown here.
# Refer to the pipeline stages for Security, Software, and Change configurations.
# Using this YAML file directly will not work as it contains several Harness-specific
 configurations; check the Command section present for container steps.
pipeline:
  name: Example pipeline
  identifier: Example_pipeline
  projectIdentifier: Example_project
  orgIdentifier: ExampleOrg
  tags: {}
  stages:
    - stage:
        name: Build
        identifier: Build
        description: ""
        type: Custom
        spec:
          execution:
            steps:
              - step:
                  type: ShellScript
                  name: ShellScript_1
                  identifier: ShellScript_1
                  spec:
                    shell: Bash
                    executionTarget: {}
                    source:
                      type: Inline
                      spec:
                        script: echo "Building.."
                    environmentVariables: []
                    outputVariables: []
                  timeout: 10m
        tags: {}
    - stage:
        name: ServiceNow DevOps Sonar Scan Results
        identifier: ServiceNow_DevOps_Sonar_Scan_Results
        description: ""
        type: Custom
        spec:
          execution:
            steps:
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        - step:
            type: Container
            name: Sonar container
            identifier: Sonar_container
            spec:
              connectorRef: docker_connector # harness docker connector
              image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
              command: |-
                export SNOW_URL="<+variable.SNOW_URL>"
                export SNOW_TOOLID="<+variable.SNOW_TOOLID>"
                export SNOW_TOKEN="<+variable.SNOW_TOKEN>"
                export HARNESS_STAGE_NAME="<+stage.identifier>"
                export
HARNESS_PIPELINE_NAME="<+org.identifier>/<+project.identifier>/<+pipeline.name>"
                export CI_COMMIT_BRANCH="main"
                sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey
'SONAR_PROJECT_KEY' -branch "main"
              shell: Sh
              infrastructure:
                type: KubernetesDirect
                spec:
                  connectorRef: KUBE_CONNECTOR # harness kubernates connector
                  namespace: harness-delegate-ng
                  resources:
                    limits:
                      cpu: "0.5"
                      memory: 500Mi
                  annotations: {}
                  labels: {}
                  containerSecurityContext:
                    capabilities:
                      drop: []
                      add: []
                  nodeSelector: {}
              reports:
                type: JUnit
                spec:
                  paths: []
              outputVariables: []
              envVariables: {}
            timeout: 1h
      tags: {}
    - stage:
      name: ServiceNow DevOps Security Scan Results
      identifier: ServiceNow_DevOps_Security_Scan_Results
      description: ""
      type: Custom
      spec:
        execution:
          steps:
            - step:
                type: Container
                name: security
                identifier: security
                spec:
                  connectorRef: docker_connector # harness docker connector
                  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            command: |-
              export SNOW_URL="<+variable.SNOW_URL>"
              export SNOW_TOOLID="<+variable.SNOW_TOOLID>"
              export SNOW_TOKEN="<+variable.SNOW_TOKEN>"
              sndevopscli create securityScan -p \
              "{\"pipelineInfo\":{
                 \"buildNumber\":\"<+stage.nodeExecutionId>\",

\"taskExecutionUrl\":\"<+pipeline.executionUrl>?stage=<+stage.nodeExecutionId>\",

\"orchestrationPipeline\":\"<+org.identifier>/<+project.identifier>/<+pipeline.name>\"
                },
                \"securityResultAttributes\":{
                  \"scanner\":\"Veracode\",
                  \"applicationName\":\"VeraDemo-10\"
                }
              }"
            shell: Sh
            infrastructure:
              type: KubernetesDirect
              spec:
                connectorRef: KUBE_CONNECTOR # harness kubernates connector
                namespace: harness-delegate-ng
                resources:
                  limits:
                    cpu: "0.5"
                    memory: 500Mi
                annotations: {}
                labels: {}
                containerSecurityContext:
                  capabilities:
                    drop: []
                    add: []
                nodeSelector: {}
            reports:
              type: JUnit
              spec:
                paths: []
            outputVariables: []
            envVariables: {}
          timeout: 1h
    tags: {}
  - stage:
    name: Deploy
    identifier: Deploy
    description: ""
    type: Deployment
    spec:
      deploymentType: Kubernetes
      service:
        serviceRef: service
      environment:
        environmentRef: Dev
        deployToAll: false
        infrastructureDefinitions:
          - identifier: Infra
      execution:
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        steps:
          - step:
              type: Container
              name: ServiceNow change
              identifier: ServiceNow_change
              spec:
                connectorRef: docker_connector # harness docker connector
                image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
                command: |-
                  # set mandetory variables. These can be set from Environment variable section of
Optional configuration as well.
                  export HARNESS_STAGE_NAME="<+stage.identifier>"
                  export SNOW_URL="<+variable.SNOW_URL>"
                  export SNOW_TOOLID="<+variable.SNOW_TOOLID>"
                  export SNOW_TOKEN="<+variable.SNOW_TOKEN>"
                  # "sndevopscli create change" command notifies ServiceNow DevOps to create a
change.
                  # Ensure to update "upstreamStage" accordingly. Example, if you have 3 stages
Test, Change and Deploy in your pipeline, then you must update as "upstreamStage":
"<+pipeline.stages.Test.nodeExecutionId>". Note that if your change stage is the first stage,
you can remove this line.
                  sndevopscli create change -ctx \
                  "{
                     \"pipelineExecutionUrl\":\"<+pipeline.executionUrl>\",
                     \"stageIdentifier\": \"<+stage.identifier>\",
                     \"stageNodeExecutionId\": \"<+stage.nodeExecutionId>\",
                     \"pipelineName\": \"<+pipeline.name>\",
                     \"upstreamStage\":
\"<+pipeline.stages.ServiceNow_DevOps_Security_Scan_Results.nodeExecutionId>\"
                  }" -p \
                  "{
                     \"changeStepDetails\":
                     {
                           \"timeout\":3600,
                           \"interval\":100
                     },
                     \"autoCloseChange\":true,
                     \"attributes\":{
                        \"chg_model\":\"adffaa9e4370211072b7f6be5bb8f2ed\",
                        \"short_description\":\"Software Deployment\",
                        \"description\":\"Automated Software Deployment.\",
                        \"implementation_plan\":\"Software update is tested and results can be
found in Test Summaries Tab.\",
                        \"backout_plan\":\"When software fails in production, the previous software
release will be re-deployed.\",
                        \"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"
                     }
                  }"
                shell: Sh
                infrastructure:
                  type: KubernetesDirect
                  spec:
                    connectorRef: KUBE_CONNECTOR # harness kubernates connector
                    namespace: harness-delegate-ng
                    resources:
                      limits:
                        cpu: "0.5"
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                    memory: 500Mi
                  annotations: {}
                  labels: {}
                  containerSecurityContext:
                    capabilities:
                      drop: []
                      add: []
                  nodeSelector: {}
                reports:
                  type: JUnit
                  spec:
                    paths: []
                outputVariables: []
                envVariables: {}
              timeout: 1h
          - step:
              type: ShellScript
              name: ShellScript_1
              identifier: ShellScript_1
              spec:
                shell: Bash
                executionTarget: {}
                source:
                  type: Inline
                  spec:
                    script: echo "Deploying.."
                environmentVariables: []
                outputVariables: []
              timeout: 10m
        rollbackSteps: []
      tags: {}
      failureStrategies:
        - onFailure:
            errors:
              - AllErrors
            action:
              type: StageRollback
properties:
  ci:
    codebase:
      connectorRef: CI_CONNECTOR
      repoName: REPO_NAME
      build: <+input>
      sparseCheckout: []
notificationRules:
  - name: devopsbugbashwp5
    identifier: devopsbugbashwp5
    pipelineEvents:
      - type: AllEvents
    notificationMethod:
      type: Webhook
      spec:
        webhookUrl:
https://{instance_url}/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId={tool sys
id}&projectId={project sys id}&ni.nolog.token={token}
    enabled: true
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Sonar スキャン結果とセキュリティスキャン結果を同じステージに追加する場合は、**sn_devops_tool_integration_configuration**テーブルの **[sonar_step_names**] フィールドと **[security_step_names**] フィールドのデフォルト値を更新することで、両方のカスタムアクションに異なるステップ名を使用できます。

次の健全性スキャンの実行 **DevOps** チェンジベロシティ

DevOps チェンジベロシティインスタンスで健全性チェックスキャンを実行し、存在する可能性のあるエラーを修正するための推奨事項を取得します。

始める前に

必要なロール:sn_devops.admin

この機能を使用するには、DevOps 変更ヘルススキャンコンテンツパックアプリケーションをアクティブ化します。プラグインのアクティブ化については、「 Activate a plugin 」を参照してください。

このタスクについて

DevOps チェンジベロシティ のバージョン (3.0 から 5.0) を使用していて、DevOps 変更ヘルススキャンコンテンツパックアプリケーションを有効にしている場合は、Now Platform のクラシック UI からのみこの機能にアクセスできます。Now Platform でのヘルススキャンの詳細については、「 Scan checks 」を参照してください。

スキャンスイートは、一緒に実行されるセキュリティセンターのチェックのコレクションです。DevOps 変更速度管理ヘルス親スイートには、DevOps 変更速度管理ヘルス - スケジュール済みスイートと DevOps 変更速度管理ヘルス - オンデマンドスイートが含まれています。

DevOps 変更速度管理ヘルス親スキャンを実行して DevOps スキャンスイートで利用可能なすべてのチェックを実行するか、各子スイートを個別に実行してその子スイートに適用可能なチェックを実行するかを選択できます。DevOps 変更速度管理ヘルス - スケジュール済み子スイートを使用すると、アクティブなセッションがない場合でも DevOps ヘルスインスタンススイートのスキャンを定期的にトリガーするスケジュールを作成できます。また、DevOps 変更速度管理ヘルス - オンデマンドスイートを使用すると、特定のターゲットで利用可能な DevOps ヘルススキャンチェックを実行して、焦点を絞ったスキャン結果を取得できます。

[チェック] リストに移動し、チェックを選択して [チェックのテスト] を選択することで、特定の健全性チェックスキャンを直接実行することもできます。DevOps スイートでは、次のチェックを使用できます。

DevOps スイートスキャンチェック

スイート名	名前を確認	説明を確認	解決内容
DevOps 変更速度管理ヘルス：スケジュール設定	DevOps：サブフローが実行タイムアウトを頻繁に超過する	ベースシステムでは、DevOps 機能ハンドラーサブフローのデフォルトのタイムアウト制限は 45 秒です。通常の動作条件下では、これらのタイムアウトは超過しません。複数のサブフローが頻繁にタイムアウトする場合は、潜在的な問題を示しています。	統合機能テーブルで、タイムアウトするサブフローのタイムアウト値を増やします。このアクションを実行するには、DevOps アドミンロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps スイートスキャンチェック (続く)

スイート名	名前を確認	説明を確認	解決内容
DevOps 変更速度管理ヘルス：スケジュール設定	DevOps：ベースシステムに空のロールがある	ベースシステムロールのいずれかに空のロール参照がある場合、検出アクションやイベント処理などの幅広い DevOps 機能に影響を与える可能性があります。	解決策の詳細については、[KB1642669] の記事を参照してください。
DevOps 変更速度管理ヘルス：スケジュール設定	DevOps：パイプラインが重複している	DevOps データモデルでは、パイプラインなどの主要なレコードに一意性が強制されないため、断続的または予測不可能な問題が発生する可能性があります。このチェックにより、プライマリ DevOps テーブル内の重複パイプラインレコードが特定されます。対処しないと処理の問題が発生する可能性があります。	パイプライン実行が関連付けられていない、またはアプリにリンクされていない重複パイプラインを削除します。
DevOps 変更速度管理ヘルス：スケジュール設定	DevOps システムユーザーアクセス	devops.system ユーザーはほとんどのサーバー側トランザクション処理に使用され、その処理の過程で特定のキーテーブルにアクセスできない場合、プロセスは失敗します。クエリを実行するたびにユーザーが適切なアクセス権を持っているかどうかを確認するのは実用的ではないため、エラーは間接的に現れる傾向があり、診断が困難で時間がかかります。このチェックにより、devops.system がコア製品機能に必要な特定のテーブルリストに適切にアクセスできるようにします。	DevOps システムユーザーが存在することを確認します。sys_connectionおよび認証情報テーブルにフィールドレベルの ACL がないことを確認する
DevOps 変更速度管理ヘルス：オンデマンド	DevOps：モジュールアクセスポリシーが正しく構成されていない	インスタンスにモジュールアクセスポリシーが欠落しているか、正しく構成されていない場合、ツールの接続、イベント処理、	DevOps アプリケーションのモジュールアクセスポリシーの結果値を [追跡] に設定して、DevOps アプリケーションが認証情報

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps スイートスキャンチェック (続く)

スイート名	名前を確認	説明を確認	解決内容
		パイプライン処理、変更の作成など、さまざまな DevOps 機能に影響を与える可能性があります。自動生成されたモジュールアクセスポリシーは、デフォルトで却下するように設定されています。このチェックは、却下結果ステータスで構成されているモジュールアクセスポリシーを識別します。	にアクセスできるようにします。詳細については、[KB1112530] KB 記事を参照してください。
DevOps 変更速度管理ヘルス：オンデマンド	DevOps：変更管理ステップで追跡されていないパイプラインを使用している	パイプラインで変更管理が有効になっているが、追跡対象としてマークされていない場合、実行時に変更要求が作成されず、パイプラインがスタックする可能性があります。	ツールレコードページで [追跡] オプションを選択するか、パイプラインをアプリに追加して、変更管理下にあるパイプラインの追跡を有効にします。
DevOps:アップグレードアクティビティ	DevOps:更新セットレコードの変更	DevOps アプリケーションのいずれかに変更がある場合、新しいバージョンにアップグレードするときに更新がスキップされたり、見落とされたりする可能性があります。このチェックでは、update.xml ファイルをスキャンして、DevOps 変更速度管理のスコープ対象の変更を探します。	更新セットで作業する前に、カスタマイズを移動するための標準プロセスを作成します。詳細については、製品ドキュメントの「更新セットを開始する」トピックを参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース.
2. [リスト] モジュールで、[健全性スキャン] > [スイート] を選択します。
3. 要件に基づいていずれかのスキャンスイートを選択します。
4. [スイートスキャンの実行] を選択します。

タスクの結果

スキャンが実行されると、[結果] リストと [検出結果] リストにスキャンの結果と検出結果がそれぞれ表示されます。スキャン結果は、スキャンのステータスとタイプをレポートします。スキャンの一部として実行されたすべてのチェックと、エラーやスキャンログなどのスキャンに関連するその他す

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

べての情報を表示することもできます。検出結果は、インスタンスでチェックのルールに違反したレコードへの参照です。ソースレコードと、レコードが特定のチェックのルールをトリガーした回数を確認できます。

DevOps の手動構成モード

標準のセットアッププロセスを使用して接続する代わりに、手動構成モードを使用して Webhook を手動でセットアップすることもできます。

たとえば、ツールのアドミン権限がない場合 (Webhook URL の自動構成を許可するため)、ツールのアドミンにメールを送信して、ServiceNow インスタンスを Webhook に追加するように要求できます。インスタンスを追加したら、 手動構成モードに入り 、[接続状態] フィールドを [接続済み] に変更できます (手動で接続する場合)。

この方法では、ツールに対する読み取り専用権限のみが必要です。接続が確立されたら、[**Exit Manual Configuration Mode**] をクリックします。

注:
[接続ステータス] フィールドは、手動構成モードでのみ編集できます。

計画、コーディング、オーケストレーションのすべてのツール接続は、手動構成モードをサポートしています。

注:
URL、認証情報、エイリアス、タイプ、MID サーバー設定などの構成が変更されると、接続状態は自動的に切断に変更されます。

受信イベントテーブルのデータのアーカイブとクリーンアップ

受信イベントテーブルのテーブルクリーナーを使用して、指定した期間を過ぎたイベントデータレコードを消去します。自動フラッシュフォームでテーブルローテーションを使用して保持ポリシーを構成し テーブルサイズの増加を管理し、指定された期間を超えるデータをアーカイブします。

データ管理

データ管理機能を使用すると、受信イベントデータのアーカイブと消去を有効にできます。データベースローテーションとテーブルクリーンアップ 構成 を有効にして、8 週間分のイベントデータが確実に保持されます。インスタンスのパフォーマンスは、データベースローテーション、テーブルローテーション、テーブルクリーンアップなどのNow Platform機能を使用して保持されます。スケジュール済みジョブは、アップグレード後 2 週間 自動的に有効になります。

処理済み受信イベントテーブルのテーブルローテーション

DevOps処理済み受信イベント [sn_devops_processed_inbound_event_list.do] テーブルには、ステータスが「*processed*」および「*ignored*」のDevOps受信イベント [sn_devops_inbound_list.do] テーブルからのイベントデータのコピーが含まれています。

処理済み受信イベントテーブルでは、テーブルローテーション機能が有効になっています。全部で 8 つのシャードが事前設定されており、それぞれに DevOps 受信イベントテーブルの 1 週間分のイベントデータが含まれています。デフォルトでは、処理済み受信テーブルに 56 日 (7 日 (期間) * 8 シャード (ローテーション)) のデータがあると、テーブルローテーションが有効になります。テーブルローテーションの適用の詳細については、「テーブルローテーションの適用」を参照してください

ヒント:
テーブルローテーション構成を変更するには、次に移動します: システム定義 > テーブルローテーション をクリックし DevOps 処理済み受信イベントテーブルのレコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブとテーブルクリーナー

重要:
スケジュール済みジョブは、 アップグレード の 2 週間後に自動的に有効になります。スケジュール済みジョブは 7 日ごとに実行され、前回の更新後に非アクティブ化されます。

次のいずれかのシナリオが満たされた場合、スケジュール済みジョブは受信イベントのテーブルクリーナーをアクティブ化します。

- アップグレードの 1 週間後に、処理された受信テーブルに 7 週間以上経過したレコードがある場合。
- アップグレードの 2 週間後。

受信イベントテーブル [sn_devops_inbound_table] のテーブルクリーンアップ機能には、ベースシステムのアップグレードに含まれている 2 つのクリーナーがあります。

1. テーブルクリーナーは、次のステータスのイベントの受信イベント [sn_devops_inbound_table_list.do] でアクティブ化され、実行されます。
   - *Processed*
   - *Ignored*

   [経過時間 (秒)] フィールドで指定された値と sys_created_on フィールドの値に基づいています。
2. テーブルクリーナーは、次の状況のイベントに対して受信イベントテーブル [sn_devops_inbound_table_list] でアクティブ化され、実行されます。
   - *New*
   - *Retry*
   - *In-progress*
   - *Deferred*

   [経過時間 (秒)] フィールドで指定された値と sys_created_on フィールドの値に基づいています。

注:
デフォルトでは、スケジュールジョブがアクティブ化された時点から、これらの状況の受信イベントテーブルでテーブルクリーナーが実行されます。[経過時間 (秒)] フィールドのデフォルト値は 4,838,400 秒 (56*24*60*60) です。

テーブルクリーナー頻度の自動更新

状況 *processed* および *ignored* のイベントはバックアップされ、処理済み受信イベント [sn_devops_processed_inbound_event_list] テーブルにコピーされます。デフォルトでは、次の条件が満たされた場合、受信イベントテーブルでプロセスクリーナーが 30 分または 1800 秒間隔で自動更新されます 。

- スケジュール済みジョブがアクティブになってから 2 週間が経過しました。
- 処理済み受信イベントテーブルに、7 週間以上経過したイベントデータがあります。

DevOpsテーブルのデータアーカイブルール

ベースシステムのテーブルアーカイブルールにより、構成管理データベース (CMDB)に保存されているDevOpsデータが体系的にアーカイブおよび消去されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMDBテーブルのDevOpsデータのアーカイブルール

データのアーカイブでは、テーブルサイズの増加を管理し、古いデータをアーカイブします。不要になったデータをプライマリテーブルから一連のアーカイブテーブルに移動します。詳細については、「 データのアーカイブ 」を参照してください。ベースシステムのアーカイブルールは、指定した期間よりも古い DevOps テーブルを自動的にアーカイブするように設定されています。アーカイブルールが関連付けられているテーブルに対してアーカイブテーブルが作成されます。アーカイブテーブルからデータを復元することもできます。

注:
アーカイブテーブルから任意のレコードを復元できます。アーカイブされたデータが復元されると、同じデータは自動的にアーカイブされなくなります。詳細については、「Managing archived data 」を参照してください。

- 次のように移動する。 システムアーカイブ > アーカイブルール をクリックし、データを復元した個々のアーカイブルールを選択します。
- [自動再アーカイブ] チェックボックスをオンにすると、そのアーカイブルールの自動アーカイブが再開されます。

アーカイブルールのベースシステム値の変更

自動アーカイブ (月単位) DevOps システムプロパティから、DevOpsテーブルに適用可能なすべてのアーカイブルールの自動アーカイブ期間を構成できます。デフォルトでは、このプロパティの値は 9 (月) に設定されています。次のように移動する。 **DevOps** > アドミニストレーション > プロパティ > 自動アーカイブ (月単位)をクリックして、値を変更します。データアーカイブの構成の詳細については、「アーカイブルールの作成 」を参照してください

次のリストは、自動アーカイブされるテーブルを示しています。

自動アーカイブされた **DevOps** テーブル

テーブル	テーブル名	アーカイブされたテーブル名
アーティファクトステージング済み要求	sn_devops_artifact_staging	ar_sn_devops_artifact_staging
アーティファクトバージョン	sn_devops_artifact_version	ar_sn_devops_artifact_version
分岐	sn_devops_branch	ar_sn_devops_branch
ビルドテスト結果	sn_devops_build_test_result	ar_sn_devops_build_test_result
ビルドテストサマリー	sn_devops_build_test_summary	ar_sn_devops_build_test_summary
コールバック	sn_devops_callback	ar_sn_devops_callback
コミット	sn_devops_commit	ar_sn_devops_commit
収容の詳細	sn_devops_commit_details	ar_sn_devops_commit_details
TaskExecution に展開されたアーティファクト	sn_devops_m2m_artifact_execution	ar_sn_devops_m2m_artifact_execution
コミットするアーティファクトバージョン	sn_devops_m2m_artifact_version_commit	ar_sn_devops_m2m_artifact_version_commit
コミットを分岐に	sn_devops_m2m_branch_commit	ar_sn_devops_m2m_branch_commit
コミットを実行	sn_devops_m2m_commit_execution	ar_sn_devops_m2m_commit_execution
作業アイテムにコミット	sn_devops_m2m_commit_work_item	ar_sn_devops_m2m_commit_work_item

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動アーカイブされた **DevOps** テーブル (続く)

テーブル	テーブル名	アーカイブされたテーブル名
パイプライン実行	sn_devops_pipeline_execution	ar_sn_devops_pipeline_execution
ソフトウェア品質スキャンサマリー	sn_devops_software_quality_scan_summary	ar_sn_devops_software_quality_scan_summa
ソフトウェア品質スキャンサマリー関係	sn_devops_software_quality_scan_summary_relation	ar_sn_devops_software_quality_scan_summa
ステップ実行	sn_devops_step_execution	ar_sn_devops_step_execution
タグ	sn_devops_tag	ar_sn_devops_tag
タスク実行	sn_devops_task_execution	ar_sn_devops_task_execution
タスクサマリー	sn_devops_test_summary	ar_sn_devops_test_summary
テストサマリー関係	sn_devops_test_summary_relation	ar_sn_devops_test_summary_relations
作業アイテム	sn_devops_work_item	ar_sn_devops_work_item

データアーカイブルール機能は、個々のアーカイブルールを実行する前に、親ルールを考慮し、優先します。親アーカイブルールが関連付けられている場合、親ルールが実行されたときにのみ子ルールが実行されます。同様に、個々のルールを変更する場合は、まず親アーカイブルールを無効化または関連付け解除し、構成を変更してから、親アーカイブルールを再度有効にする必要があります。[自動アーカイブ (月単位)] DevOps プロパティへの変更は、子アーカイブルールの期間に加えられた構成の変更を上書きします。 たとえば、 アクティブな DevOps アーカイブルールのアーカイブルール条件をカスタム値 (デフォルトの 9 か月ではなく 3 か月など) に更新できます。ただし、[自動アーカイブ (月単位)] DevOps プロパティを変更すると、個々のアーカイブルールの条件に加えられたすべての変更が、[自動アーカイブ (月単位)] システムプロパティの値で上書きされます。

注:
オーバーライド関数は、次のものを除くすべてのシナリオにバインドされます。

- アーカイブルールが DevOps スコープに属していない場合。
- アーカイブルールが DevOps スコープに属しているが、非アクティブである場合。

DevOpsデータのベースシステムの破棄ルール

ベースシステムの破棄ルールも、アーカイブされたすべての DevOps テーブルで有効になり、アクティブ化されます。デフォルトでは、アーカイブテーブルに格納されてから 36 か月または 1095 日が経過すると、アーカイブテーブルからデータが削除されます。詳細については、「破棄ルールの作成」を参照してください。

DevOps 再試行ポリシー

ServiceNow フローからのほとんどのツール通信で DevOps カスタム HTTP 再試行ポリシーを有効にして、ステップでネットワーク障害や要求レート制限などの断続的な問題が発生したときに、失敗した要求を自動的に再試行します。

フローデザイナーのアクションに移動するには 、>デザイナーの [アクション> REST ステップで [再試行ポリシーを有効化] を選択します。DevOps カスタム HTTP 再試行ポリシーを有効にするには、エイリアスのデフォルトポリシーを上書きし、DevOps 再試行ポリシーを選択します。

再試行構成をカスタマイズするには、 統合ハブの **[DevOps** カスタム HTTP 再試行ポリシー (DevOps Custom HTTP Retry Policy)] >再試行ポリシーの設定にアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でのコミットとタスク実行 DevOps

タスク実行に関連付けられている DevOps でコミットを実行します。

コミットを実行コミットとして表示するには、ジョブ/パイプラインの実行前にコミットレコードが ServiceNow に存在する必要があります。

ジョブが同じコミットで再実行される場合は、次の条件が適用されます。

- Azure DevOps は実行のコミットを表示しません。
- GitLab 最後のコミットのみを実行コミットとして表示します。
- Jenkins 最後のコミットのみが、実行された実行コミットとして表示されます。すべてのコミットの違いは表示されません。

1 つのペイロード (コミットアレイ) での複数のコミットには、次の制限があります。

ツール	ペイロードあたりの最大コミット数
Azure DevOps	• DevOps プロパティ **[Azure DevOps** コミットの実行を最後に成功したパイプライン ビルドから決定する必要があるかどうかを有効にする] が有効になっている場合、DevOps 変更は、コミットの実行の一部として、Azure DevOpsから最後に成功したパイプライン ビルドの後に作成された最後のコミット (最大 2000) を取得します。 • 無効にすると、最後の 200 件のコミットのみがコミットの実行に考慮されます。
GitHub	• DevOpsプロパティ [前回成功したワークフロー実行から **GitHub** コミットの実行を決定する必要があるかどうかを有効にする] が有効になっている場合、DevOps 変更 は [コミットの実行] の一部として、GitHub で最後に成功したワークフロー実行の後に最初の 2000 コミットを取得します。 • 無効にすると、最後のコミットのみがコミットの実行に取得されます。
GitLab	20

でのコミットへの複数の作業アイテムの関連付け DevOps

コミットに対する複数の作業アイテムは、Azure DevOps、Bitbucket、GitHub、および GitLab の DevOps でサポートされています。

コミットメッセージの作業アイテム構文は、 システム定義 > スクリプトインクルード モジュールの DevopsCommitMessageParserSNC スクリプトインクルードを使用して、組織内のプロセスを反映するようにカスタマイズできます。

コミットを作業項目にリンクするために、作業項目のネイティブ ID がコミット メッセージから抽出されます。ベースシステムでは、DevOps は次のコミットメッセージ形式をサポートしています。

```
/**
    * Supported patterns
    * Colon pattern
        * Sample supported formats:
            *   1. STRY1,STRY2: Additional bug fixes
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        *   2. STRY1 , STRY2 : Additional bug fixes
        *   3. STRY1, STRY2 : Additional bug fixes
    * Hash pattern
        * Sample supported formats:
        *   1. Fixes for #STRY1, #STRY2, #STRY3
        *   2. Fixes @$#3 and #1 work item
        *   3. Fixes for #STRY1 #STRY2 #STRY3
        *   4. Fixes for AB#123
    * Jira pattern
        * Sample supported formats:
        *   1. JRA-123 fixed
        *   2. JRA-123 JRA-234 JRA-345 resolved
    */
```

組織内のプロセスに合わせて追加のメッセージ形式のサポートを追加する場合は、[システム定義] > スクリプトインクルードモジュールに移動して、DevopsCommitMessageParser スクリプトインクルードにカスタムロジックを追加できます。DevopsCommitMessageParser スクリプトインクルードは DevopsCommitMessageParserSNC から拡張されます。DevopsCommitMessageParserSNC には、ベースシステムでサポートされているメッセージ形式の作業アイテムネイティブ ID を識別するために定義された 3 つの正規表現があります。角かっこで囲まれた作業アイテムのネイティブ ID を持つ新しいカスタムメッセージ形式を含めるには、次の例を参照してください。

```
var DevopsCommitMessageParser = Class.create();
DevopsCommitMessageParser.prototype =
 Object.extendsObject(DevopsCommitMessageParserSNC, {
    initialize: function() {
        DevopsCommitMessageParserSNC.prototype.initialize.call(this);
        this._customPattern = /\[(.*?)\]/g; // The regex pattern to match the words written inside
 square brackets.
        // Example commits message to match this custom pattern is : "[STRY1], [STRY2]
 Additional bug fixes"
    },
    getWorkitemsFromCommitMessage: function(message, branchName) {
        var workitems = [];
        // We first call the getWorkitemsFromCommitMessage method from the parent class to
 get the matching workitems ids for OOB formats
        var defaultWI =
 DevopsCommitMessageParserSNC.prototype.getWorkitemsFromCommitMessage.call(this,
 message, branchName);
        if (!gs.nil(defaultWI) && defaultWI.length > 0) {
            workitems = workitems.concat(defaultWI);
        }
        // Now call your custom method that returns an array of workitem native IDs matching
 custom pattern
        var customWI = this.getWIFromCustomPattern(message);
        if (!gs.nil(customWI) && customWI.length > 0) {
            workitems = workitems.concat(customWI);
        }
        // getUniqueWorkItems method from parent class removes duplicates from the workitems
 array
        workitems = this.getUniqueWorkItems(workitems);
        // return the final list
        return workitems;
    },
    getWIFromCustomPattern: function(message) {
        var wi = [];
        var l;
```

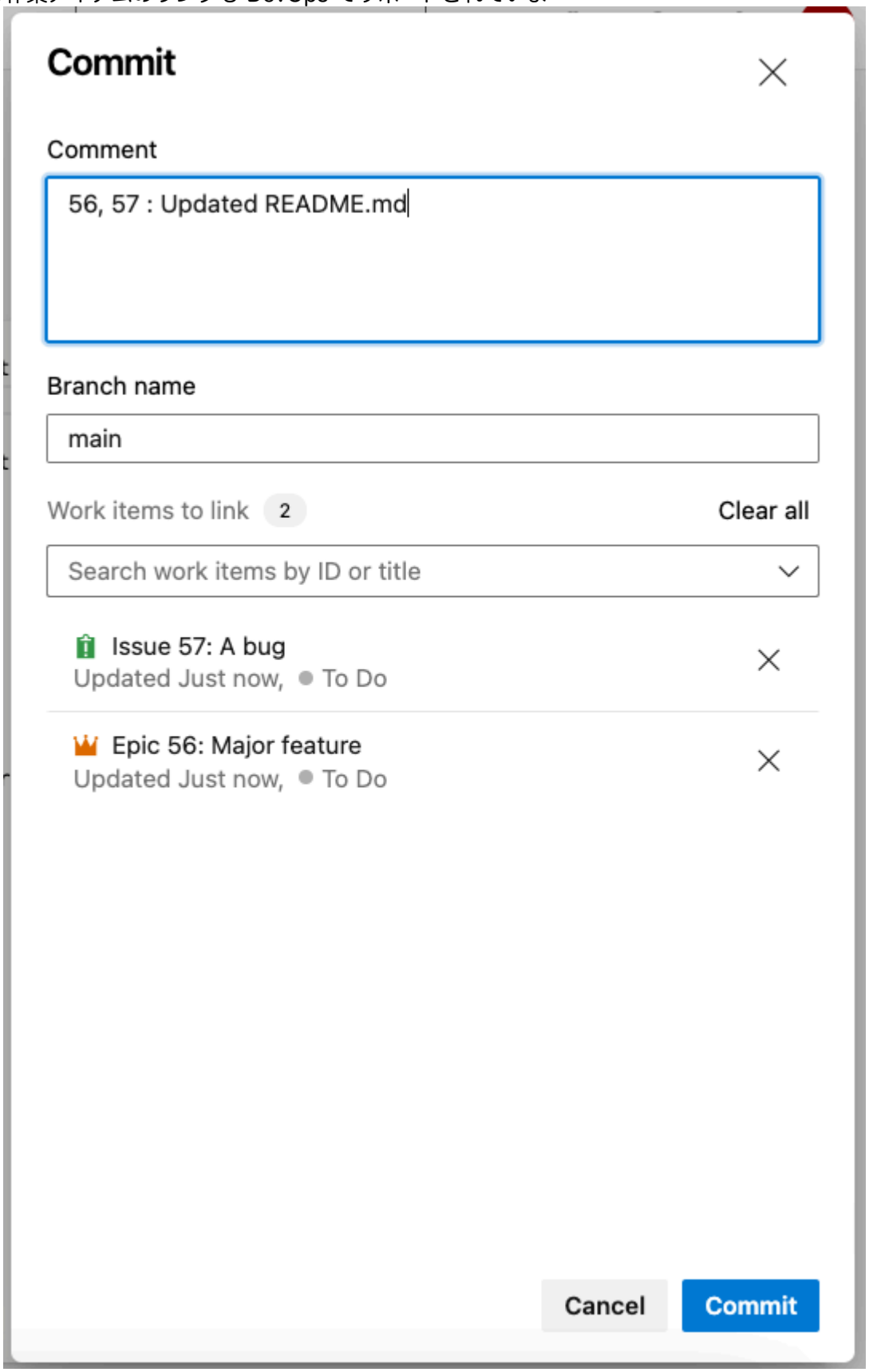
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        var match;
        var matches = message.match(this._customPattern);
        if (gs.nil(matches))
            return wi;
        for (var i = 0; i < matches.length; i++) {
            l = matches[i].length;
            match = matches[i].substring(1, l - 1); // trim the brackets
            wi.push(match);
        }
        return wi;
    },
    type: 'DevopsCommitMessageParser'
});
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Azure DevOps ユーザーインターフェイスを使用したコミットへの作業アイテムのリンクも DevOps でサポートされていま



す。

関連する作業アイテムのリストは、DevOps コミットレコードとパイプライン UI で表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

無視可能な DevOps イベントをフィルタリング

無視可能な DevOps イベントがフローの実行をトリガーする前に除外して、パフォーマンスを向上させます。

Azure DevOps と GitHub ツールの統合には、フローをトリガーする前に受信イベントを無視できるかどうかを判断するフィルタリングメカニズムがあります。どちらの統合にも独自のフィルターがあり、フィルター基準を変更するために非アクティブ化または上書きできます。これらのフィルターは、ツールが接続されているかどうか、参照オブジェクトが追跡されているかどうか、およびシステムに存在するかどうかを確認します。

これらのフィルターを有効または無効にすることができます。

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムの拡張点 > スクリプト済みの拡張点 をクリックし、 DevOpsを検索します。
2. **[sn_devops]** を選択します。DevOpsEventFilterAPIです。
3. [関連リンク] の [拡張インスタンス] セクションから、フィルターを有効または無効にするツールの拡張インスタンスを選択します。
4. [アクティブ] チェックボックスをオンにして、フィルターを有効にします。

   デフォルトでは、このチェックボックスはオンになっています。フィルターを無効にする場合は、チェックボックスをオフにします。

推奨事項プロンプトの無効化

クラシック UI、サービスカタログ、サービスポータル、および 従業員サービスセンター (ESC) を使用してツールやアプリケーションを作成するときに、DevOps 変更 ワークスペースの使用を推奨するプロンプトが表示されないようにします。

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > アイテムの管理 DevOps を検索します
2. 次の 4 つの DevOps カタログアイテムのそれぞれについて、カタログクライアントスクリプトを編集して showWorkspaceAdvertisements の呼び出しをコメントアウトする必要があります。
   - DevOps アプリケーションの作成
   - DevOps ツールを作成
   - DevOps アプリのオンボーディング
   - DevOps ツールのオンボーディング
3. 前にリストした各 DevOps カタログアイテムを選択し、[関連リンク] の [カタログクライアントスクリプト] タブに移動します。
4. [カタログクライアントスクリプト] で利用可能な各スクリプトを選択します。
5. showWorkspaceAdvertisement メソッドを検索します。
6. 存在する場合は、コメントアウトします。

   例:showWorkspaceAdvertisement();。
7. 変更を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps インサイト レポート

DevOpsプロセスの更新の計画と実装に役立つように、DevOps インサイトには、メトリクスのタイプ別にグループ化されたさまざまな構成可能なレポートが表示されます。DevOps 変更ワークスペースで、DevOps インサイトアイコン ( ) を選択してレポートを表示します。

DevOps インサイト

運用レポートとビジネスレポートを分析し、開発プロセスの全体的な効率と成長を判断します。

- 中央ダッシュボードでアクティビティ、KPI、およびメトリクスを監視します。
- 経時的なパフォーマンスを追跡します。
- バグ、エピック、機能、「その他」、ストーリー、またはタスク別に分類されたサマリーデータを表示します。

メトリクスのマイニングと分析

各レポートには、重要なビジネスメトリクスの概要と、メトリクスに関する詳細情報へのアクセスの両方が表示されます。

- デフォルトでは、多くのレポートには過去 30 日間のデータが表示されます。日付アイコン ( ) を選択して、カスタムの日付範囲を構成します。
- チャート内の特定のデータポイントをポイントすると、詳細なデータが表示されます。
- 特定のデータポイントを選択すると、そのレポートの重要業績評価指標 (KPI) の詳細が別のタブに表示されます。その後、 パフォーマンスアナリティクス アプリケーションの強力なデータ管理ツールを使用して、データを深く掘り下げることができます。
- 日付フィルター以外のフィルターを適用するには、フィルターアイコンを選択し、フィルターカテゴリを [利用可能] リストから [適用済み] リストに移動します。
- フィルターはタブの上部に表示されます。レポートごとに、[適用済みフィルター] アイコン ( ) に、レポートに現在適用されているフィルターの数が表示されます。アイコンを選択して、ウィジェットに適用されるフィルターを表示および構成します。

データ収集のスケジュール

接続されたサードパーティツールからの新しい DevOps データをダッシュボードに入力するには、日次データ収集ジョブを有効にする必要があります。

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > パフォーマンスアナリティクス > データコレクター > ジョブ.
2. *[DevOps] Daily Data Collection*ジョブをシステムアドミニストレーターとして実行するように設定します。

   注:
   [DevOps] Daily Data Collection ジョブはデフォルトでアクティブであり、アドミンユーザーとして実行するように構成されています。

*Load Change Request Repo Detail*スケジューラースクリプトを実行し、履歴データのジョブを*[DevOps] Historical Data Collection*します。

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. *Load Change Request Repo Detail*スケジューラースクリプトを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps インサイトアプリケーションのインストール後にデモデータをインポートすると、このジョブによって変更要求リポジトリ詳細テーブル [sn_devops_insights_change_request_repo_detail] に入力されます。

DevOps インサイトアプリケーションと一緒にデモデータをインストールする場合は、このジョブを実行する必要はありません。*[DevOps] Historical Data Collection* パフォーマンスアナリティクスジョブを直接実行して、スコアを確認できます。

3. 次のように移動する。 **All** (すべて) > パフォーマンスアナリティクス > データコレクター > ジョブ.
4. システムアドミニストレーターとして実行する *[DevOps] Historical Data Collection* ジョブを実行します。

   実行時間はデータの量によって異なります。これは、履歴 DevOps データを収集するための 1 回限りのタスクであり、スケジュールして実行することを意図したものではありません。

   ヒント:

   このジョブの完了までにかかった時間に基づいて、使用率の低い期間にジョブを実行するように計画します。

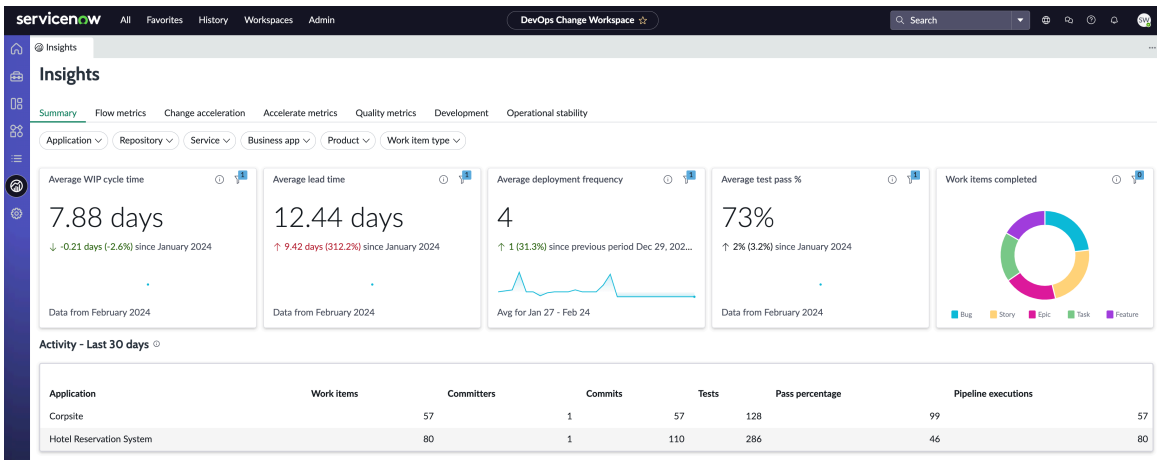
DevOps インサイト ダッシュボード:ワークスペース

DevOps インサイトダッシュボードは、運用レポートとビジネスレポートの柔軟なグラフィカルビューを提供します。ダッシュボードを使用して、 DevOps プロセス全体の結果を評価します。

サマリーダッシュボード

DevOps インサイトサマリーダッシュボードでは、加速から品質メトリクスまで、さまざまなカテゴリにわたる主要なメトリクスの概要と、最もアクティブなアプリケーションをすばやく確認できます。

サマリーレポート



レポート	説明	ソース
平均 WIP サイクル時間	作業アイテムが完了前に WIP ステータスにある平均時間 (日数)。	計算:WIP アイテムの完了までの時間を完了した作業アイテムの数で割った値

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レポート	説明	ソース
平均リードタイム	本番展開パイプライン実行の日次平均リードタイム。	計算:成功した本番展開リードタイムの合計を、成功した本番パイプライン実行の数で割った値。
平均展開頻度	成功した本番展開の平均数。 完了ステータスの 本番展開 タイプのパイプラインステップに適用されます。	ステップ実行
平均テスト合格率	パイプライン実行の日次平均テスト合格率。	テストサマリー、テストサマリー関係、ステップ実行、変更要求リポジトリの詳細、ステップ、パイプライン、アプリ、およびアプリケーション製品の詳細によって結合されたデータベースビュー。
完了した作業アイテム	過去 30 日間に完了ステータスに設定された作業アイテムタイプ別にグループ化された作業アイテム。	作業アイテム、メトリクスインスタンス、コミット作業アイテム、コミット、コミット実行、ステップ実行、ステップ、パイプライン、アプリ、およびアプリケーションの製品詳細によって結合されたデータベースビュー。
アクティビティ - 過去 30 日間	各アプリケーションについて、過去 30 日間のアクティビティのサマリー。	コミット、コミット作業アイテム、リポジトリ、コミット実行、アプリ、テストサマリー関係、ステップ実行、テストサマリーによって結合されたデータベースビュー。

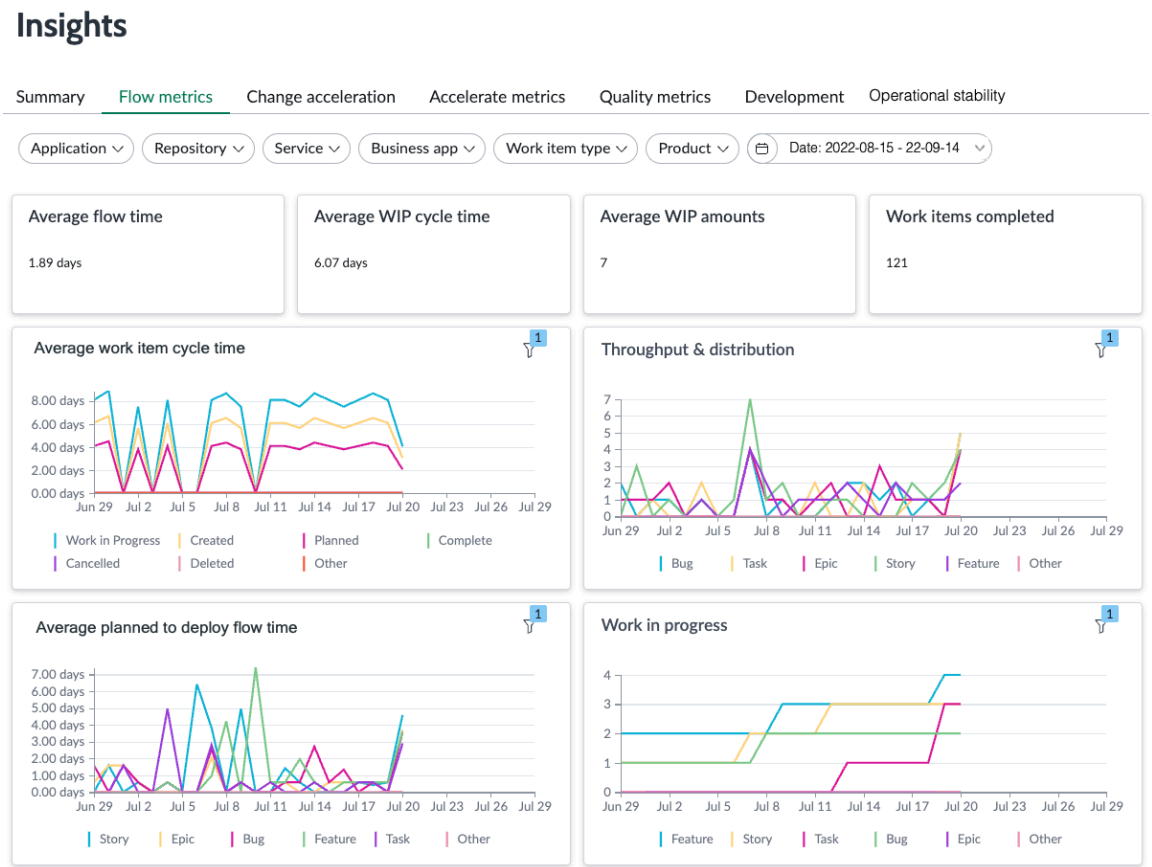
自動翻訳

フローメトリクスダッシュボード

DevOps インサイトフローメトリクスレポートは、作業が開発プロセスをどのように進んでいるかを視覚化するのに役立ちます。最も時間がかかっている作業の種類 (ストーリーやバグなど) を特定することで、ボトルネックを明らかにします。

フローメトリクスレポート

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



フローメトリクスレポート

レポート	説明	ソース
平均フロー時間	作成されたステータスから、成功した本番パイプライン展開のステップ実行終了時間までに作業アイテムが費やした平均時間 (日数)。	作業アイテム、メトリクスインスタンス、コミット作業アイテム、コミット、コミット実行、ステップ実行、ステップ、パイプライン、アプリ、およびアプリケーションの製品詳細によって結合されたデータベースビュー。
平均 WIP サイクル時間	作業アイテムが特定のステータスにある平均時間 (日数)。	作業アイテム、メトリクスインスタンス、コミット、ステップ実行、コミット実行、およびコミット作業アイテムリストによって結合されたデータベースビュー。
平均 WIP 数	過去 30 日間の WIP である作業アイテムの平均数。	ステータスが [対応中] に設定されている作業アイテムの平均数。
完了した作業アイテム	過去 30 日間に成功した本番パイプライン展開を通じてコミットに関連付けられている完了ステータスの作業アイテムの数。	[本番展開] に設定されたステップ実行タイプに関連付けられている作業アイテムの平均数。パイプラインを介して展開された作業アイテムのみが本番環境に

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フローメトリクスレポート (続く)

レポート	説明	ソース
	注: フィルターはこのチャートには適用されません。	存在するため、これには作業アイテムの関連付けにコミットする必要があります。
平均作業アイテムサイクル時間	作業アイテムが特定のステータスにある平均時間 (日数)。	作業アイテム、メトリクスインスタンス、コミット、ステップ実行、コミット実行、およびコミット作業アイテムリストによって結合されたデータベースビュー。
スループットと分布	本番パイプライン展開が成功してコミットに関連付けられている作業アイテムの数 (タイプ別)。	作業アイテム、メトリクスインスタンス、コミット、ステップ実行、コミット実行、およびコミット作業アイテムリストによって結合されたデータベースビュー。
展開フロー時間の計画の平均	コミットに関連付けられた作業アイテムが作成された時間から、パイプラインを介してアイテムが本番環境に正常に展開された時間までの平均期間。	作業アイテム、メトリクスインスタンス、コミット、ステップ実行、コミット実行、およびコミット作業アイテムリストによって結合されたデータベースビュー。
対応中	現在 [対応中] ステータスの作業アイテムの数。	作業アイテム、メトリクスインスタンス、コミット、ステップ実行、コミット実行、およびコミット作業アイテムリストによって結合されたデータベースビュー。

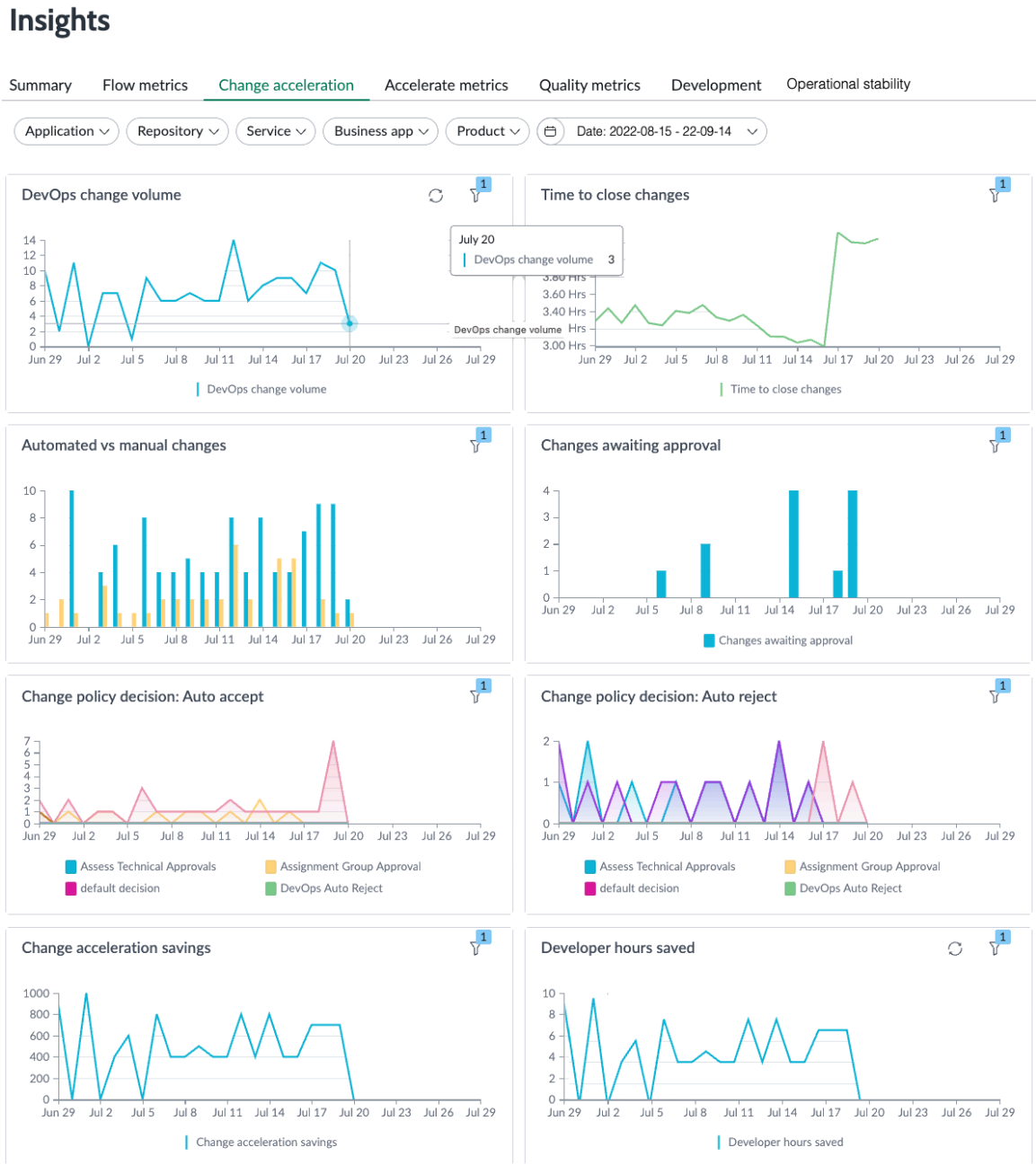
自動翻訳

変更の促進ダッシュボード

[DevOps インサイト 変更の促進] タブには、自動化された変更と手動変更の比較、変更ポリシーの決定、ROI など、自動化への道のりに焦点を当てた変更促進のメトリクスが表示されます。この情報を使用して、自動変更要求が手動で承認された変更要求よりも迅速に解決されていることを確認できます。

変更促進レポート

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ステップ実行の一部である変更要求は、 DevOps 変更要求として認定されます。

変更促進レポート

レポート	説明	ソース
DevOps 変更ボリューム	作成された DevOps 変更要求の数	ステップ実行、変更要求、および変更要求リポジトリによって結合されたデータベースビュー。
変更のクローズに要する時間	アプリケーション別の DevOps 変更をクローズするまでの平均時間 (時間)。 各月について、これは (変更要求がクローズされた時間) から	ステップ実行、変更要求、および変更要求リポジトリによって結合されたデータベースビュー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更促進レポート (続く)

レポート	説明	ソース
	(変更要求がオープンされた時間) を引いた平均です。	
自動変更と手動変更	変更承認ポリシーを使用した DevOps 変更要求の数と、手動承認が必要な DevOps 変更要求の数の比較。 • 変更ポリシーが承認/却下アクションを実行すると、変更要求は自動化と見なされます。 • 手動変更とは、承認/却下アクションのためにユーザーまたはグループにアサインされ、変更ポリシーによって処理されない変更要求のことです。	ステップ実行、変更要求、および変更要求リポジトリによって結合されたデータベースビュー。
承認待ちの変更	日付範囲別の承認待ちの DevOps 変更の数。 デフォルトでは、[新規] または [評価] ステータスの変更要求は承認待ちと見なされます。 承認待ちと見なされる状況を指定するには、 *Change Request Awaiting States* プロパティの設定を更新します。詳細については、「DevOps インサイトのプロパティ」を参照してください。	ステップ実行、変更要求、システムプロパティ、および変更要求リポジトリ詳細リストによって結合されたデータベースビュー。
変更ポリシー決定:自動承認	変更要求を自動的に受け入れる意思決定タイプ別の変更ポリシー意思決定の数。 チャート上の値をポイントすると、自動承認に使用されたポリシー決定のリストと、自動承認に決定が使用された回数が表示されます。	ステップ実行、変更要求、システムプロパティ、および変更要求リポジトリ詳細リストによって結合されたデータベースビュー。
変更ポリシー決定:自動却下	変更要求を自動的に却下する意思決定タイプ別の変更ポリシー意思決定の数。 チャート上の値をポイントすると、自動却下に使用されたポリ	ステップ実行、変更要求、ポリシーが適用されたポリシー、自動承認却下アクション、変更承認定義、および変更要求リポジトリ詳細リストによって結合されたデータベースビュー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更促進レポート (続く)

レポート	説明	ソース
	シー決定のリストと、自動却下に決定が使用された回数が表示されます。	
変更促進による削減	DevOps変更の自動化による 1 か月あたりの正味節約額。 変更が自動化されている場合、開発者は変更要求を手動で入力し、各作業項目、コードのコミット、テスト結果、その他の証拠とアーティファクトを変更に関連付ける必要はありません。このアクティビティを自動化すると、変更の入力、検索、他のツールのアイテムの追跡、変更への添付に費やされていた時間が保存されるようになりました。作業アイテムを手動で関連付けるには、比較的多くの時間が必要になります。したがって、作業アイテムの数が多いほど、変更が自動化された後の時間をより多く節約できます。変更促進による削減は、削減された時間に開発者の平均時間単価を掛けて計算されます。 開発者の平均時間単価のデフォルト値を変更するには、 *Average Hourly developer Cost* プロパティの設定を更新します。詳細については、「DevOps インサイトのプロパティ」を参照してください。	計算:開発者の平均時間単価に開発者の節約時間を掛けたもの。
開発者の削減工数	DevOps変更を自動化することで 1 か月あたりに節約された開発者の時間数。 開発者ごとに 1 時間のデフォルト値を変更するには、 *X hours per Developer time* プロパティの設定を更新します。詳細については、「DevOps インサイトのプロパティ」を参照してください。	計算:変更要求の作業アイテムの数に開発者あたり 1 時間を掛けたもの。

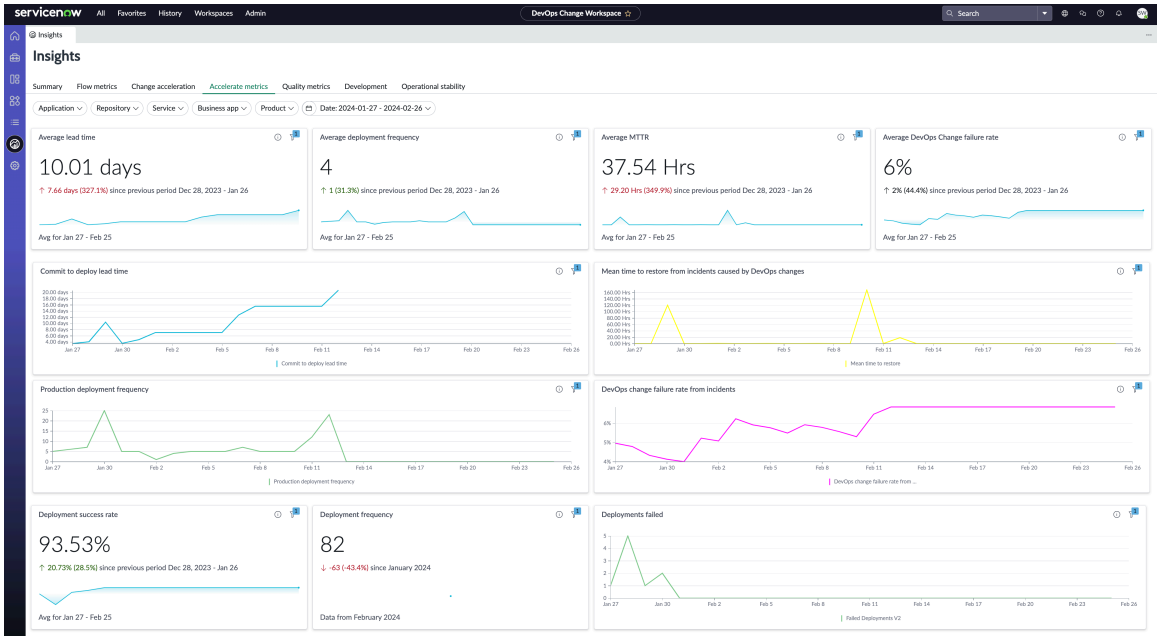
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

促進メトリクスダッシュボード

DevOps インサイト Accelerate メトリクスは、ソフトウェアデリバリーのパフォーマンスを測定する 4 つの主要なDevOpsメトリクスです。展開頻度とリードタイムは DevOps 速度を測定し、変更の失敗率と平均復旧時間を使用して安定性を測定します。

メトリクスレポートの促進



メトリクスレポートの促進

レポート	説明	ソース
平均リードタイム	平均: ([コードが本番環境に正常にプッシュされた時間] から [最早コミット時間] を引いた時間) 完了ステータスの 本番展開 タイプのパイプラインステップに適用されます。 **注:** このウィジェットでは平均アグリゲーションが使用され、複数要素の選択はサポートされていません。	パイプライン実行
平均展開頻度	成功した本番展開の平均数。 完了ステータスの 本番展開 タイプのパイプラインステップに適用されます。	ステップ実行

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メトリクスレポートの促進 (続く)

レポート	説明	ソース
平均 MTTR	DevOpsの変更によって発生したインシデントの平均解決時間。 **注:** このウィジェットでは平均アグリゲーションが使用され、複数要素の選択はサポートされていません。	インシデント、変更要求、ステップ実行、ステップ、パイプライン、およびアプリリストによって結合されたデータベースビュー。
平均 DevOps 変更失敗率	インシデントに関連付けられている DevOps 変更要求の日次平均比率を、すべての DevOps 変更要求で割った値。 **注:** このウィジェットでは計算式が使用され、複数要素の選択はサポートされていません。	変更要求
コミットから展開へのリードタイム	パイプライン実行が成功した場合の最も早いコミット時間から本番展開までの期間。 値には、完了ステータスの 本番展開 タイプのステップのみが含まれます。 最も遅いパイプラインステップを特定して、長いリードタイムを調査できます。たとえば、手動の変更承認プロセスではリードタイムが増加する可能性があります。	計算:成功した本番展開リードタイムの合計を、成功した本番パイプライン実行の数で割った値。 「タスク実行へのコミット」の関連付けが必要です。リポジトリとパイプラインの両方を追跡し、同じアプリに関連付ける必要があります。 ステップタイプが [本番展開] である必要があります。 タスクの実行結果が正常になる必要があります。
DevOpsの変更によって発生したインシデントからの平均復元時間	DevOpsの変更によって発生したインシデントの日次平均解決時間。	ステップ実行、変更要求、変更要求リポジトリの詳細、およびインシデントリストで結合されたデータベースビュー。 インシデントのオープン時間とクローズ時間を考慮して、DevOps インシデントについてのみ計算されます。
本番展開頻度	成功した本番展開の数。	変更要求、ステップ実行、変更要求リポジトリの詳細に

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メトリクスレポートの促進 (続く)

レポート	説明	ソース
	値には、完了ステータスの 本番展開 タイプのパイプラインステップのみが含まれます。 デフォルト値の 30 日を変更するには、[日付範囲] 設定を更新します。	よって結合されたデータベースビュー。 [ステップ実行] ステータスが [完了] である必要があります。 ステップタイプが [本番展開] である必要があります。
DevOps インシデントからの変更失敗率	インシデントの原因となった DevOps 変更の割合を DevOps 本番環境に展開されたすべての変更で割った値。 変更要求によって複数のインシデントが発生した場合は、インシデントの原因となった変更またはトリガーとなった変更のみが考慮されます。変更によって発生したインシデントの数は考慮されません。	変更要求 (ステップ実行に関連付けられた変更) DevOps が必要です。 [ステップ実行] ステータスが [完了] である必要があります。 ステップタイプが [本番展開] である必要があります。 変更要求 DevOps 、原因となったインシデントが必要です。
展開成功率	過去 30 日間の 展開成功率。 展開の成功率 = (過去 30 日間に成功した展開の数/過去 30 日間の展開の合計数) * 100 完了ステータスの 本番展開 タイプのステップに適用されます。 **注:** このウィジェットでは計算式が使用され、複数要素の選択はサポートされていません。	ステップ実行
展開頻度	過去 30 日間に成功した本番展開の数。 完了ステータスの 本番展開 タイプのステップに適用されます。	ステップ実行
展開に失敗しました	過去 30 日間に失敗した本番展開の数。 ステータスが失敗またはユーザーによるキャンセルの本番 展	ステップ実行

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

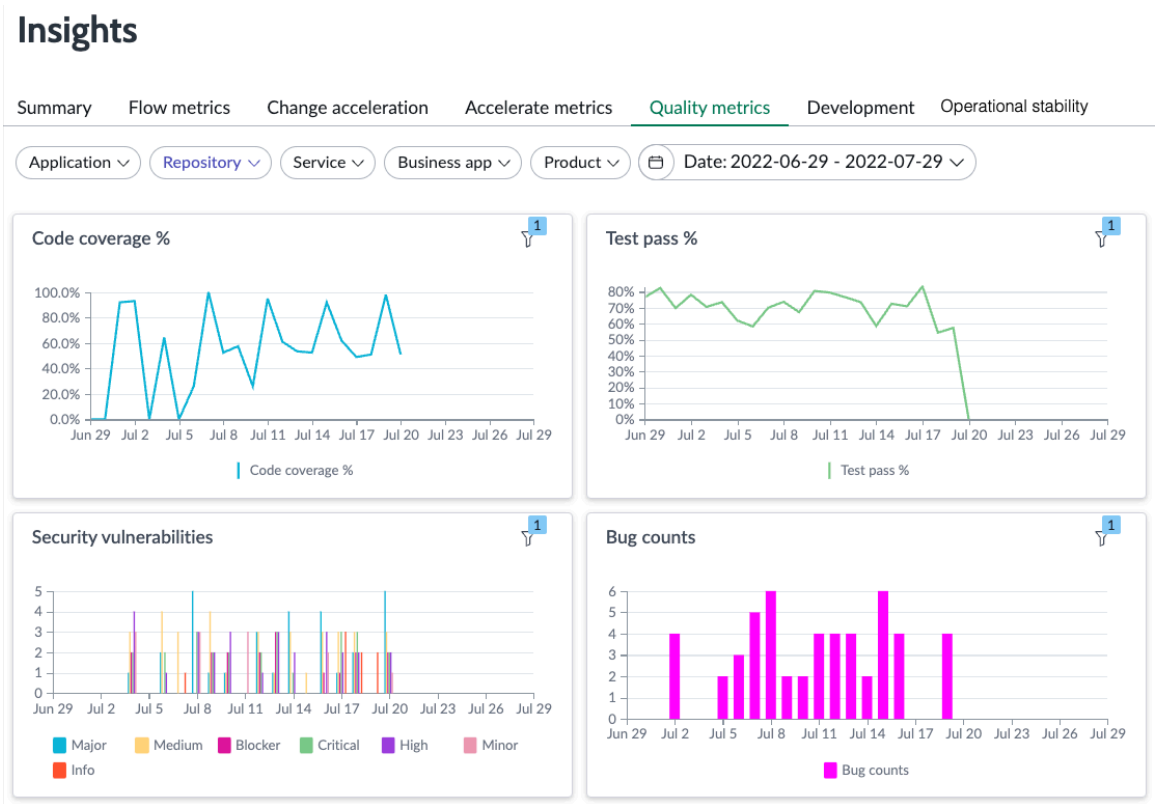
メトリクスレポートの促進 (続く)

レポート	説明	ソース
	開 タイプのステップに適用されます。	

品質メトリクスダッシュボード

DevOps インサイト品質メトリクスダッシュボードでは、コードカバレッジのSonarQube、オーケストレーションツールのテスト合格率、セキュリティツールの脆弱性、さらには全体的なバグ数などのツールからのデータをすばやく確認できます。

品質メトリクスレポート



品質メトリクスレポート

レポート	説明	ソース
コードカバレッジ率	テストの対象となるコードの割合。	カテゴリ = 範囲 (%) のソフトウェア品質スキャンの詳細が必要 ソフトウェア品質スキャンサマリーが必要 タスク実行に関連する関係
テスト合格率	テスト合格率。	テストが必要 タスク実行に関連するサマリー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

品質メトリクスレポート (続く)

レポート	説明	ソース
セキュリティ脆弱性	経時的なセキュリティ脆弱性の数。	カテゴリ = 脆弱性のソフトウェア品質スキャンの詳細が必要 タスク実行に関連するソフトウェア品質スキャンサマリー関係が必要です。
バグ数	バグの種類の作業項目の数。	関連付け *Commits to Work Items* 必要があります。リポジトリと計画の両方を追跡し、同じアプリに関連付ける必要があります。 関連付け *Commits to Task Execution* 必要があります。リポジトリとパイプラインの両方を追跡し、同じアプリに関連付ける必要があります 作業アイテムのタイプがバグである必要があります。

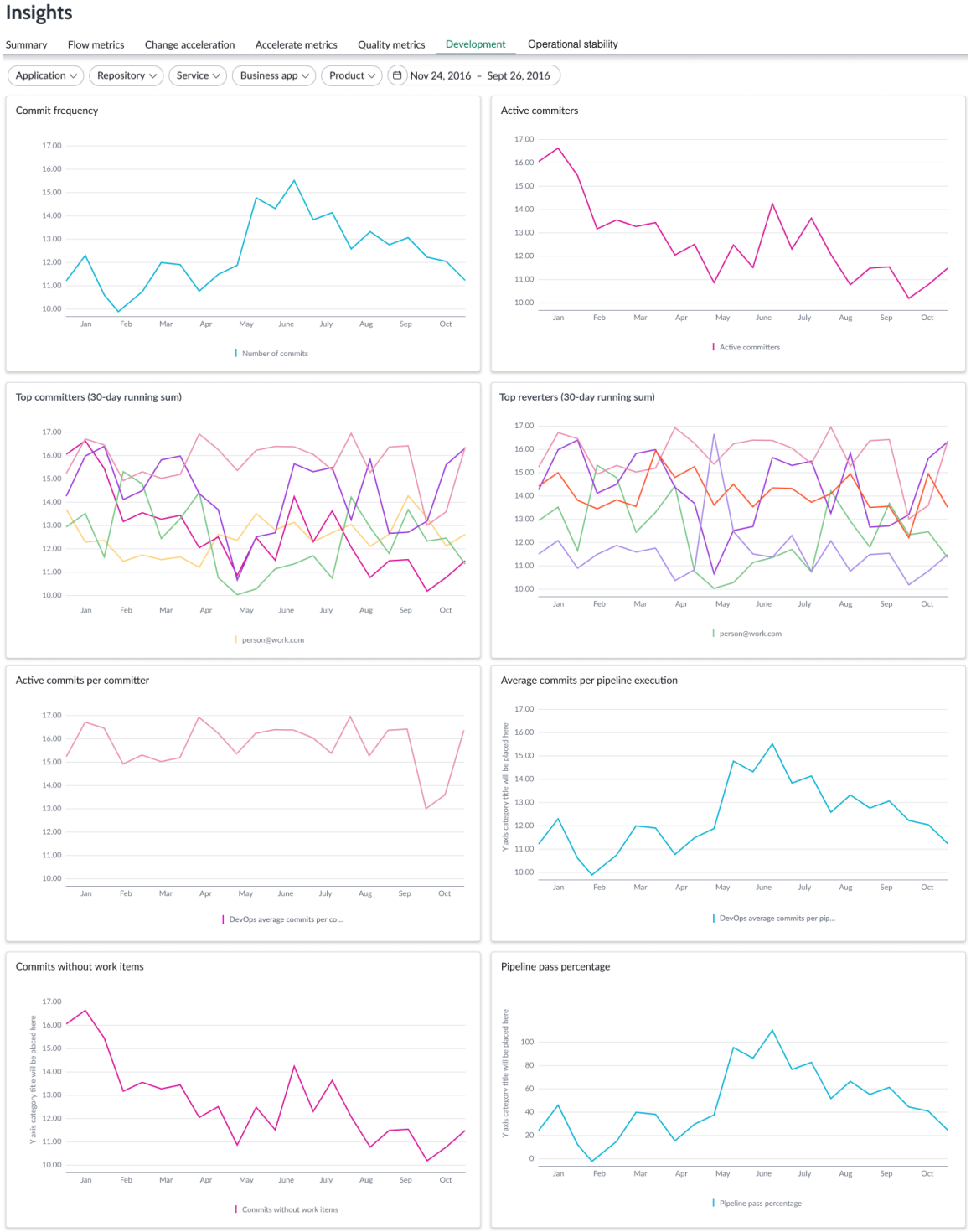
DevOps インサイト 開発ダッシュボード

開発メトリクスは、チームのアクティブでアジャイルな状態に関するインサイトを提供するコミットデータに焦点を当てています。この情報を使用して、コミットが適切な作業アイテムでタグ付けされていることを確認して、作業の完全なトレーサビリティを実現できます。

開発レポート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



開発レポート

レポート	説明
コミット頻度	パイプライン実行に関連付けられたコミットの数。 小規模で頻度の高いコミットは、頻度の低い大規模コミットよりも優先されます。
アクティブなコミット担当者	コミットを送信したコミット担当者の数。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

開発レポート (続く)

レポート	説明
	このレポートではメトリクスのアグリゲーションが使用されるため、複数要素の選択はサポートされていません。
上位コミット担当者 (30 日間移動合計)	コミット数が最も多いコミット担当者。
元に戻した回数が多い上位ユーザー (30 日間移動合計)	元に戻した回数が最も多いコミット担当者。
コミット担当者あたりの平均コミット数	平均 は、(コミットの合計数)/(アクティブなコミット担当者) として計算されます。値が大きいほど有利です。 このレポートではメトリクスのアグリゲーションが使用されるため、複数要素の選択はサポートされていません。
パイプライン実行ごとの平均コミット数	(合計コミット数)/(パイプライン実行数) で計算される、パイプラインあたりの平均コミット数。 完了せずにタスクを切り替えるよりも、集中的な労力を示す低い数値が望ましいです。 このレポートではメトリクスのアグリゲーションが使用されるため、複数要素の選択はサポートされていません。
作業アイテムなしでコミット	コミット担当者によってグループ化された、作業アイテムに関連付けられていないコミット。 すべてのコミットを作業項目に関連付ける必要があるため、このレポートは、コミットが作業項目に関連付けられていない理由を調査および解決するのに役立ちます。
パイプライン合格率	成功したパイプライン実行の割合をパイプライン実行の合計数で割った値。

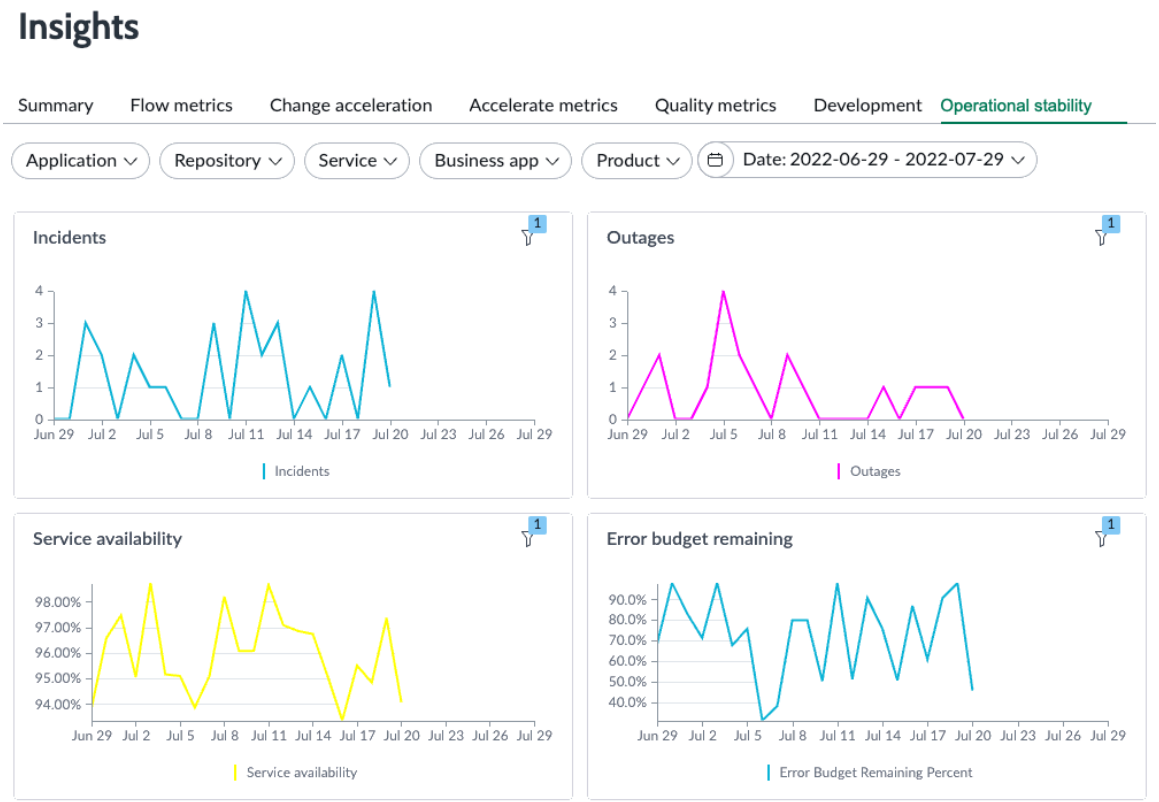
DevOps インサイト 運用の安定性ダッシュボード

運用メトリクスはアプリケーションの安定性を反映するため、リリースの品質を損なうことなくチームが迅速に作業を進められるようにできます。

運用の安定性レポート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



運用の安定性レポート

レポート	説明	ソース
インシデント	CMDB内のサービスにリンクされている本番展開タイプのパイプラインステップのインシデントの数。	ステップタイプが [本番展開] である必要があります。 本番展開ステップのものと一致するサービスに関連付けられたインシデントが必要です。
機能停止	CMDB内のサービスにリンクされている本番展開タイプのパイプラインステップの機能停止の数。	ステップタイプが [本番展開] である必要があります。 本番展開ステップのものと一致するサービスに関連付けられた機能停止 (cmdb_ci_outage) が必要です。
サービス可用性	CMDB内のサービスにリンクされている本番展開タイプのパイプラインステップの平均サービス可用性。	ステップタイプが [本番展開] である必要があります。 本番展開ステップのサービスと一致するサービスに関連付けられた親サービスオファリングが必要です。
エラー予算残額	CMDB のサービスにリンクされている本番展開タイプの	ステップタイプが [本番展開] である必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

運用の安定性レポート (続く)

レポート	説明	ソース
	パイプラインステップについて、1 か月に費やすエラー予算の割合。このデータは、Site Reliability Operations アプリケーションから取得されます。 エラー予算は、指定された時間に費やすことができるサービスレベル目標 (SLO) の金額です。リリース速度の管理に使用できます。通常は、可用性、レイテンシなどに基づいています。	本番展開ステップのサービスと一致するサービスに関連付けられた親サービスオファリングが必要です。 SRO アプリケーションが必要です。

DevOpsアプリケーションの製品へのグループ化

CSDMでアプリケーションモデルを使用する製品は、アプリケーションの階層をサポートします。階層をカスタマイズして、 DevOps インサイト レポートの「ロールアップ」データの追跡を簡素化できます。これは、インサイトの [製品] フィルターに使用されます。

始める前に
必要なロール:アプリケーションオーナー、sn_devops.admin

このタスクについて
たとえば、複数の DevOps マイクロサービスアプリケーションを製品に含め、複数の製品をポートフォリオに含めてから、ポートフォリオを組織に含める ("ロールアップ") できます。別の構造の例としては、 アプリケーション>チーム>製品>ポートフォリオ、または事業部門があります。

- DevOpsアプリケーションは、1 つまたは複数の製品に属することができます。
- 1 つまたは複数の製品は、1 つまたは複数の他の製品に属することができます。
- 複数のアプリケーションと製品を 1 つの製品に含めることができます。

すべての製品について、アプリケーションモデルテーブルと SDL コンポーネントテーブルに対応するエントリが作成されます。

重要:
アプリケーションを製品に追加するには、アプリケーションが実行データを保持する必要があります。したがって、新しく追加されたアプリケーションの場合は、データインポートジョブが実行されるまで待つ必要があります。

手順

1. アプリケーションの作成 - ワークスペースの説明に従ってアプリケーションを作成します。
2. アプリケーション モデル テーブル (<instanceName>/cmdb_application_product_model_list.do を開き、次の手順に従って、製品に含まれる各アプリケーションを構成します。
   a. [アプリケーションモデル] リストで、アプリケーションモデルを選択してレコードを開きます。
   b. [アプリケーション モデル] フォームの [モデル カテゴリ] フィールドで、適切なカテゴリを選択します。
   c. レコードを保存します

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 親として機能する製品を作成するには、次の手順に従います。
   a. [アプリケーション モデル] の一覧で、 [新規] を選択します。
   b. [アプリケーションモデル] フォームの [名前] フィールドに、製品の名前を入力します。
   c. [モデル カテゴリ] フィールドで、[バンドル] を選択します。
   d. オプション: 簡単な説明を入力します。
   e. レコードを保存します
4. コンポーネントテーブルのモデルカテゴリ (<instanceName>/cmdb_m2m_model_component_list.do) を開いて、各アプリケーションのカテゴリを指定します (この場合はアプリケーションが コンポーネント です)。
5. アプリケーションごとに、 新規 を選択し、次の設定を指定して、レコードを送信します。

   モデルコンポーネントフォーム

フィールド	説明
コンポーネントのモデルカテゴリ	[アプリケーションモデル] フォームでアプリケーションに指定した [モデルカテゴリ] の値。
コンポーネント	アプリケーション。
バンドル	アプリケーションの親として機能する製品。

   これで、アプリケーションは指定された製品のメンバーになりました。

タスクの結果
DevOps インサイトタブには、レポートのフィルターが用意されています。

- スケジュール設定済みの「データコレクション」ジョブが変更を処理します。ジョブが完了すると、追加された製品のレポートを表示できます。ジョブを手動で実行している場合は、データコレクションジョブを実行する前に「リポジトリの詳細と作業アイテムのステータスの詳細を更新」ジョブを実行します。
- アプリケーションフィルターには、すべてのアプリケーションがリストされます。
- 製品フィルターには、すべてのアプリケーションとすべての製品が一覧表示されます。
- 製品のメンバーを表示するには、コンポーネントテーブルのモデルカテゴリ (<instanceName>/cmdb_m2m_model_component_list.do) でリストを表示します。アプリケーションは [コンポーネント] 列に、製品は [バンドル] 列に一覧表示されます。

DevOps インサイトのプロパティ

DevOps インサイト プロパティは DevOps インサイト ワークスペースデータがレポートにどのように表示されるかを構成します。

必要なロール:sn_devops.admin

DevOps 変更ワークスペースからインサイトのプロパティを表示するには、次に移動します: ワークスペース > **DevOps** 変更ワークスペース > システム構成 > インサイトのプロパティ.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps インサイト とともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明	デフォルト
開発者時間あたり X 時間	開発者各人が 1 つの作業アイテムの作業に要した時間 (時間単位)。 この値は、開発者時間削減レポートの計算に使用されます。 たとえば、開発者は、変更要求に関連付けられたすべての作業項目について、作業項目、コミット、テスト結果、およびその他の関連 DevOps データを作業に関連付ける必要で X 時間を節約しました。	1
ステータス待ちの変更要求	[承認待ちの変更] レポートで変更要求待ちとしてレポートされている状況。 他の状況には、次の値を使用します。 • 新規:-5 • 評価: -4 • 許可:-3 • スケジュール:-2 • 実装 -1 • レビュー: 0 • 定休日:3 • キャンセル:4	-5, -4
開発者の平均時間単価	選択した通貨での DevOps 変更に取り組む開発者の平均時間当たりのコスト。 この値は、変更促進による削減レポートの計算に使用され、開発者の節約時間にこの開発者のコストを掛けて ROI を推定します。	100

DevOps チェンジベロシティの参照

テーブル、ユーザー、ロール、プロパティ、エラー、制限など、 DevOps チェンジベロシティ に関する追加の詳細を提供するための参照情報。

DevOps チェンジベロシティとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザー、ロール、スケジュール済みジョブなど) が DevOps チェンジベロシティ とともにインストールされます。

このアプリケーション用のデモデータが利用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるユーザー

ユーザー	説明
devops.integration.user	DevOps 統合ユーザー **注:** DevOps 統合ユーザーがツールを構成する前に、パスワードを構成する必要があります。
devops.system	DevOps システムユーザー

インストールされているロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
DevOps アドミニストレーター [sn_devops.admin]	DevOps アプリケーションを設定および構成します。 DevOpsアドミニストレーターのみが管理モジュールにアクセスできます。 **注:** devops.system ユーザーに正しいアクセス権があることを確認するには、sys_connection テーブルにフィールドレベルの ACL が存在する場合は sn_devops.admin ロールをフィールドレベルの ACL (sys_connection.*) に追加するか、sn_devops.admin ロールに connection_admin ロールを含めます。	• sn_devops.app_owner • sn_devops.integration • sn_devops.tool_owner • action_designer DevOps 変更ヘルススキャンコンテンツパックアプリケーションがインストールされている場合は、ヘルススキャン機能にアクセスするために次のロールも DevOps アドミニストレーターに追加されます。 • sn_cicd.sys_ci_automation • scan_user
DevOps の統合 [sn_devops.integration]	環境内のツールへのインバウンドアクセス権を持ち、 DevOps アプリケーションとの統合を可能にします。	• flow_operator • cmdb_read
DevOps アプリオーナー [sn_devops.app_owner]	DevOps アプリケーションの操作を監視し、DevOps 環境のパフォーマンスを監視します。 アプリオーナーは次のことができます。	• sn_devops.viewer • cmdb_read

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• アプリケーションのみを作成、更新、削除します。 • オブジェクトをアプリケーション (パイプライン、リポジトリ、計画、アーティファクトリポジトリ) に関連付けまたは関連付け解除する • 変更の自動化を実行し、パイプラインステップを変更します。 • アクセスすると、すべてのツールが表示されますが、変更はできません。 • [ツールレコードから検出] をクリックして、既に接続されているツールから新しい計画、リポジトリ、またはパイプラインを検索できます。 • ビューアーロールを持っています。	
DevOps ツールオーナー [sn_devops.tool_owner]	ツールオーナーは次のことができます。 • 新しいツールを作成します。 • ツールで次のアクションを実行します。 ○ 検出 (クラシック UI およびワークスペース) ○ 手動構成モードを開始 (クラシック UI およびワークスペース) ○ 構成 (クラシック UI およびワークスペース) ○ ガイダンスを構成 (Jenkins のみ、ワークスペース) ○ 認証情報を更新 (ワークスペース) ○ 権限を確認 (ワークスペース) ○ 削除ツール (クラシック UI およびワークスペース) • 管理モジュールの [システム健全性] および [トラブルシューティング] セクションを表示し、インサイトダッシュボードを表示します。 • ツールレコードページの [関連リンク] タブに [ツール接続] と [ツール接続履歴] が表示されます。	sn_devops.viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• ユーザーがツールオーナーとアプリオーナーの両方のロールを持っている場合は、アプリと変更要求の自動化を作成することもできます。 ツールオーナーは、アクセスグループのメンバーであるツール、またはアクセス制限のないツールの認証情報のみを更新できます。	
DevOps ビューアー [sn_devops.viewer]	環境で使用する DevOps アプリケーションへのアクセス権があります。	• sn_devops_ws.workspace_user • cmdb_read • sn_devops.report_viewer **注:** sn_devops.report_viewer ロールを使用すると、ユーザーは DevOps テーブル用に作成されたレポートを表示できます。ユーザーはこのロールなしで DevOps レポートを表示できません。

警告: DevOps コンフィグをアンインストールすると、DevOps チェンジベロシティ とともにインストールされたロールの [ロールを含む] 関連リスト (テーブル:sys_user_role_contains) に空の行が表示される場合があります。ツールオブジェクトを検出する前に、これらの空の行を削除する必要があります。

インストールされるスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
[DevOps]履歴データ収集	DevOpsツールからオンデマンドでデータを収集します。 **注:** DevOps Insights アプリケーションのインストール後にDevOps履歴データを表示するには、このスケジュール済みジョブを実行する必要があります。
[DevOps]日次データ収集	DevOpsツールから毎日データを収集します。
DevOps 自動検出ツールの関連付け	は、接続された状態のすべてのツールとすべての機能について、新しいパイプライン、計画、およびリポジトリを自動的に検出します。このジョブは、1 日 1 回実行されるようにスケジュールされています。 スケジュールの頻度を非アクティブ化または変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ	説明
	1. 次のように移動する。 システム定義 > スケジュール済みジョブ をクリックし、[**DevOps** 自動検出ツールの関連付け] を選択します。 **2.** ジョブを非アクティブ化するには、[アクティブ] チェックボックスをオフにします。 **3.** 頻度を変更するには、[繰り返し間隔] を更新します。
ツールの接続履歴	各ツールについて、スケジュール済みジョブは次のことを行います。 • ツールの接続性を確認し、ツールレコードページの [接続ステータス] フィールドを更新します。 • 指定された間隔で受信した受信イベントを確認し、ツールレコードページの [最後の **Webhook** アクティビティ] フィールドを最新の日時で更新します。 このジョブは 1 時間ごとに実行されるようにスケジュールされています。必要に応じて頻度を更新できます。 **1.** 次のように移動する。 システム定義 > スケジュール済みジョブ. **2.** [ツール接続履歴] を検索して選択します。 **3.** 要件に基づいて [繰り返し間隔] フィールドを更新します。

インストールされるテーブル

[Name (名前)]	テーブル
API スキーマ定義	[sn_devops_api_schema_definition]
アプリケーション	[sn_devops_app]
アーティファクト	[sn_devops_artifact]
アーティファクトリポジトリ	[sn_devops_artifact_repository]
アーティファクトステージング済み要求	[sn_devops_artifact_staging]
アーティファクトバージョン	[sn_devops_artifact_version]
基本計画立案アイテム	[sn_devops_base_planning_item]
分岐	[sn_devops_branch]
ビルドテスト結果	[sn_devops_build_test_result]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Name (名前)]	テーブル
ビルドテストサマリー	[sn_devops_build_test_summary]
コールバック	[sn_devops_callback]
コミット	[sn_devops_commit]
コミット担当者	[sn_devops_committer]
収容の詳細	[sn_devops_commit_details]
貢献者スコア変更係数	[sn_devops_contributor_score_chg_factor]
環境	[sn_devops_environment]
イベント	[sn_devops_event]
イベントプロセッサ	[sn_devops_event_processor]
インポートフィルター	[sn_devops_import_filter]
要求をインポート	[sn_devops_import_request]
要求ページをインポート	[sn_devops_import_request_page]
受信イベント	[sn_devops_inbound_event]
統合機能	[sn_devops_integration_capability] 拡張テーブルアプリケーションファイル。
アプリを計画に	[sn_devops_m2m_app_plan]
TaskExecution に展開されたアーティファクト	[sn_devops_m2m_artifact_execution]
コミットするアーティファクトバージョン	[sb_devops_m2m_artifact_version_commit]
パッケージ化するアーティファクトバージョン	[sn_devops_m2m_artifact_version_package]
コミットを分岐に	[sn_devops_m2m_branch_commit]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Name (名前)]	テーブル
コミットを実行	[sn_devops_m2m_commit_execution]
作業アイテムから計画バージョン	[sn_devops_m2m_work_item_plan_version]
オーケストレーションタスク	[sn_devops_orchestration_task]
オーケストレーションタスク定義	[sn_devops_orchestration_task_definition]
パッケージ	[sn_devops_package] 拡張テーブル構成アイテム。
参加者	[sn_devops_participant]
パイプライン	[sn_devops_pipeline]
パイプライン実行	[sn_devops_pipeline_execution]
Plan (計画)	[sn_devops_plan] 拡張テーブルの基本計画立案アイテム。
計画バージョン	[sn_devops_plan_version] 拡張テーブルの基本計画立案アイテム。
リポジトリ	[sn_devops_repository]
ステップ	[sn_devops_step]
ステップ実行	[sn_devops_step_execution]
タグ	[sn_devops_tag]
タスク実行	[sn_devops_task_execution]
テスト実行	[sn_devops_test_execution]
テスト結果	[sn_devops_test_result]
テストタイプ	[sn_devops_test_type]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Name (名前)]	テーブル
DevOps ツール	[sn_devops_tool]
ツールのアクション	[sn_devops_tool_action]
ツール機能のマッピング	[sn_devops_tool_capability_mapping]
DevOps ツール統合	[sn_devops_tool_integration] 拡張テーブルアプリケーションファイル。
ツールタイプの機能	[sn_devops_tool_type_capability]
作業アイテム	[sn_devops_work_item] 拡張テーブルの基本計画立案アイテム。

DevOps チェンジベロシティのプロパティ

これらのプロパティを使用して、 DevOps チェンジベロシティ アプリケーションで設定を構成します。

必要なロール:sn_devops.admin

DevOps 変更ワークスペースからプロパティを表示するには、 システム構成 > プロパティ.

クラシック UI からプロパティを表示するには、次に移動します: **All** (すべて) > **DevOps** > アドミニストレーション > プロパティ.

自動翻訳

プロパティ	説明	デフォルト	[Name (名前)]
最大再試行回数 (エラーのある受信イベントの場合)	エラーが発生した受信イベントの再試行の最大数。	3	[sn_devops.max_retry_count_inbound
ツール機能	サポートされているツール機能。カンマ区切り値として入力します。	コード、計画、オーケストレーション、アーティファクト、テスト	[sn_devops.tool_capabilities]
DevOps 変更要求承認テキスト	変更管理のカスタマイズに使用する DevOps 変更要求承認テキスト。	承認済み	[sn_devops.change_request.approved
DevOps 変更要求：変更の作成時に属性を適用	有効にすると、変更が作成されたときに変更属性が適用されます。変更属性にデータポリシーが適用されている場合は、変更の作成時にデータポリシーが適用されます。この	False (無効)	[sn_devops.change_request.apply_att

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明	デフォルト	[Name (名前)]
	プロパティが有効でないと、変更の作成後に変更属性が適用されるため、変更属性にデータポリシーが存在する場合に変更の作成が失敗する可能性があります。		
DevOpsシステムヘルスレポートの期間 (日数)	デフォルトは過去 7 日間で、受信イベントなどのシステム健全性メトリクスを表示します。	7	[sn_devops.health_duration_report]
パイプライン実行時にリポジトリとアプリの自動関連付けを有効にする	有効にすると、リポジトリがアプリに自動的に関連付けられ、パイプラインがまだ関連付けられていないリポジトリのコミットを識別したときに追跡できるようになります。また、リポジトリが既にアプリに割り当てられている場合、対応するアプリにまだ関連付けられていないパイプラインも関連付けます。	はい (有効)	[sn_devops.enable_automatic_associa
インポート要求で一度に処理する最大ページ数	インポート要求に対して一度に処理する必要がある最大ページ数。	10	[sn_devops.import.max.pages.proces
DevOps 変更要求の再利用可能性の決定サブフロー	新しい変更を作成する代わりに、以前に作成した変更を再利用できるかどうかを確認するために呼び出すことができるサブフロー。	sn_devops.change_request_reusability_sub_flow	[sn_devops.change_request_reusabili
GitHubの URL	GitHubの場合、このフィールドは API URL を取得するために使用されます (REST 呼び出しの場合)。	https://github.com	[sn_devops.github.url]
DevOps 変更要求のキャンセルステータス	DevOps 変更管理のカスタマイズに使用される変更要求のキャンセルステータス。	4 (キャンセル)	[sn_devops.change_request.cancel_st
インポート時のオーケストレーションツールの最大実行回数	Jenkinsフリースタイルジョブのインポート時のオーケストレーションツールの最大実行回数。	1000 以上	[sn_devops.import.orchestration_tool

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明	デフォルト	[Name (名前)]
インポート要求ページレコードの添付ファイルとしてペイロードを保存するには、[値] フィールドを [true] に設定します。それ以外はすべて誤りと見なされます。	true の場合、フェッチされた JSON ペイロードは [インポート要求] ページに添付ファイルとして保存されます。 インポート要求ページレコードにペイロードを添付ファイルとして保存するには、[値] フィールドを true に設定します。それ以外はすべて誤りと見なされます。	False (無効)	[sn_devops.import.save.payloads.as.a
DevOps アドミン以外のソフトウェア品質サマリーフラグ	アドミン以外のSonarQubeユーザーとして、GitHub Actions、Jenkins、またはAzure DevOpsパイプラインで構成されたSonarQubeスキャンを表示および監視できるようにします。	False (無効)	[sn_devops.non_admin_software_qua
デフォルトのテストタイプ	オーケストレーションパイプラインからのデフォルトのテストタイプ。	JUnit	[sn_devops.default_test_type]
ページあたりのコーディングツール分岐	ページあたりのコーディングツール分岐の数。	19	[sn_devops.import.coding_tool.branch
ページあたりの計画ツールの問題	1 ページあたりに表示される計画立案ツールのの問題の数。	100	[sn_devops.import.planning_tool.issue
アクティブな DevOps ユーザーに自動的に追加される sn_devops ロール	値フィールドに入力されたsn_devopsロールは、アクティブな DevOps ユーザーであるユーザーに自動的に追加されます (たとえば、コミットの実行)。 sn_devopsスコープにないロールが指定されている場合、そのロールは追加されません。 ロールを自動的に指定しない場合は空のままにします。	sn_devops.viewer	[sn_devops.discovered.user.auto.assi

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明	デフォルト	[Name (名前)]
パイプライン UI ビューにデフォルトで表示されるソフトウェア品質カテゴリ	パイプライン UI ビューにデフォルトで表示されるソフトウェア品質カテゴリは、カンマ区切り値として入力されます。	範囲、lines_of_code、バグ、code_smells、重複、脆弱性	[sn_devops.sq_ui_category_preferenc
エラーが発生した受信イベントが [再試行] に設定されているエラーまたは例外 (カンマ区切り形式)	エラーが発生した受信イベントが [再試行] に設定されているエラーまたは例外。カンマ区切り値として入力します。	TimeOutException、FlowObjectAPIException	[sn_devops.inbound_events_retry_err
DevOps のログレベル	DevOpsログレベル。 次から適切なレベルを選択します。 • エラー • 警告 • 情報 • デバッグ • トレース	警告	sn_devops.devops_log_level
DevOps 変更フィールドでDevOps変更要求を分類	. [カテゴリ] フィールドが [DevOps] に設定されている変更要求を DevOps 変更として分類するには、このオプションを選択します。 無効にするにはクリアします。	False (無効)	[sn_devops.custom_change_categoriz
ページあたりのオーケストレーションツール実行回数	ページあたりのオーケストレーションツールの実行回数。	50	[sn_devops.import.orchestration_tool
インポートポーリングを有効化	インポート要求のポーリングを有効にするオプション。ポーリングを無効にする場合はオフにします。	False (無効)	[sn_devops.enable_import_polling]
GitHub API バージョンパス	GitHub API バージョンのパス。	/api/v3	[sn_devops.github.api_version_path]
レコードあたりのツール権限確認タイムアウト (ミリ秒)	ツール接続プロセス中に、システムはフォアグラウンドで権限検証を実行し、ツール接続ページを制限します。権限の検証ごと	10000	[sn_devops.permission_check_timeou

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明	デフォルト	[Name (名前)]
	に、外部ツールに対して REST API 呼び出しが行われ、権限の可用性が評価されます。REST API 応答時間は、ネットワーク設定によって異なる場合があります。遅延を回避するために、このプロパティを使用して権限をエラーとしてマークする前に、システムが外部ツールからの応答を取得するまで待機する時間を指定できます。		
DevOps 変更要求の再利用可能性モデルサブフロー	DevOps変更要求の再利用可能性モデルのサブフロー。	sn_devops.devops_reusable_change_request_model_ch	[sn_devops.devops_reusable_change_request_model_ch
経過時間 (分)	経過時間 (分)。再試行ジョブは、指定された時間/値からエラーのある受信イベントをチェックします。	1440 (7 日間)	[sn_devops.inbound_events_error_ret
パイプラインで関連付けられたステージが失敗した場合、またはキャンセルされた場合に、変更要求をキャンセルします	このプロパティが有効になっていて、オーケストレーション タスクが DevOps パイプラインの特定のステップにマップされているのが失敗するかキャンセルされると、そのステップに関連付けられている変更要求もキャンセルされます。変更要求は、変更要求がまだ却下されていない場合、またはキャンセル時に実装ステータスでもレビューステータスでもない場合にのみキャンセルできます。	False (無効)	[sn_devops.cancel_change_on_pipelin
カスケード削除しきい値 (推奨フォアグラウンド制限 1000)	カスケード削除しきい値。	1000 以上	[sn_devops.cascade_delete_threshold
インポート時のページあたりの最大再試行回数	ツールからデータをインポートする際にページごとに許可される最大再試行回数。	3	[sn_devops.import.max.retries.per_pa

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明	デフォルト	[Name (名前)]
DevOps 変更要求の実装後ステータス	DevOps 変更管理のカスタマイズに使用される変更要求の実装後ステータス。	0 (レビュー)	[sn_devops.change_request.post_imp
DevOps 変更要求の実装ステータス	DevOps 変更管理のカスタマイズに使用される変更要求の実装ステータス。	-1 (実装)	[sn_devops.change_request.implemer
デフォルトのコミット担当者スコア	デフォルトのコミット担当者スコア。	50	[sn_devops.committer.score.default]
GitLabプル (マージ) 要求の追跡を有効にします。有効でない場合、プル (マージ) 要求と関連イベントは無視されます。	このプロパティを有効にすると、 GitLab プル (マージ) 要求は DevOps チェンジベロシティで追跡されます。無効にすると、すべての結合要求イベントが無視されます。	はい (有効)	sn_devops.track.gitlab.pullrequests
現在時刻からのデフォルトのスロットルリセット時間 (分単位)	ツールがスロットルリセット時間をサポートしていない場合、スロットルリセット時間は、現在の時間にこのプロパティに指定された値を加えたものと見なされます。	15 分	[sn_devops.throttle.reset.time.default
コミット担当者スコアの乗算係数	コミット担当者スコアに使用する乗算係数。	1	[sn_devops.committer.score.multiply.
自動アーカイブ (月単位)	テーブルデータを自動アーカイブするまでの期間。	9	[sn_devops.table_auto_archive_durati
廃止:デバッグフラグを有効にします (ログレベルで新しいプロパティ DevOps を使用)	DevOps デバッグロガー。 **注:** このプロパティは廃止されました。代わりに *sn_devops.devops_log_level* (ログレベルDevOps) プロパティを使用してください。	はい (有効)	[sn_devops.enable_debug]
インポート時のページあたりの最大処理時間 (秒)	ツールからデータをインポートする際に、ページごとに許容される最大処理時間 (秒)。	300	[sn_devops.import.max.processing.tir

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明	デフォルト	[Name (名前)]
サポートされている Webhook 機能	DevOps チェンジベロシティ でサポートされている Webhook 機能。	コード、計画、オーケストレーション、アーティファクト、テスト	[sn_devops.supported_webhook_capa
DevOps 変更要求のクローズ済みステータス	DevOps 変更管理のカスタマイズに使用される変更要求のクローズ済みステータス。	3	[sn_devops.change_request.closed_st
一括フローのタイムアウト (ミリ秒)	一括フローのタイムアウト (ミリ秒単位)。	60000	[sn_devops.bulk_flow_timeout]
GitHubページあたりのコーディングツールコミット数 /Bitbucket	GitHubおよびBitbucketのページあたりのコーディングツールのコミット数。	100	[sn_devops.import.coding_tool.commi
フォルダーの深さ	ネストレベルがここで指定した数以下のフォルダー内にあるオーケストレーションタスクとパイプラインのみを取得します。フォルダー深度は、検出するオーケストレーションタスクとパイプラインを含む Jenkins内のフォルダーに対して行われるネストのレベルです。たとえば、Jenkins 環境で 2 回ネストされているフォルダー構造のオーケストレーションタスクとパイプラインを検出する場合は、このプロパティの値として 2 を入力する必要があります。	3	[sn_devops.discover.jenkins.folder.de
DevOps 変更要求ハンドラーサブフロー	フローデザイナーのデフォルトの [変更ハンドラー] サブフロー (変更要求フィールドにデフォルト値を入力するために使用されます) の代わりにカスタムサブフローを使用している場合は、このプロパティ値を新しいサブフローに更新する必要があります。フローデザイナーでデフォルトの変更ハンドラーサブフローをコピーし、組織	sn_devops.default_change_handler_subflow	[sn_devops.change_request_handler_

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明	デフォルト	[Name (名前)]
	のニーズに応じて更新できます。デフォルトの変更ハンドラーサブフローの詳細については、「 DevOpsフローのカスタマイズ」を参照してください。 サブフローのコピーについては、「 Copy a subflow 」を参照してください。		
ページあたりのコーディングツールリポジトリ	ツールへの接続後にリポジトリをインポートするときに、ページごとに表示する必要があるリポジトリの数。インポートされるリポジトリの合計数はこのプロパティに依存しませんが、インポートされたリポジトリの合計数からページごとに表示する必要があるリポジトリの数は、このプロパティを使用して指定できます。たとえば、ツールに 1000 個のリポジトリが含まれており、プロパティ値として 100 を指定すると、1000 個のリポジトリがインポートされ、そのうち 100 個が [要求をインポート] ページのページごとに表示されます。 リポジトリを検出する場合、バックエンドで API 呼び出しごとに取得する必要があるリポジトリの数も、このプロパティ値によって異なります。リポジトリの数が多い場合は、このプロパティの値を比較的小さく設定すると、呼び出しごとに取得されるリポジトリの数が少なくなり、システムがタイムアウトしないようにできます。	100	[sn_devops.import.coding_tool.repos.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明	デフォルト	[Name (名前)]
GitHub API URL	GitHub API URL。	https://api.github.com	[sn_devops.github.api_url]
ITBM Agile 計画ツールの問題インポートの最大制限	戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) アジャイル計画ツールの問題のインポート上限。	1000 以上	[sn_devops.import.planning_tool.itbm
ユニバーサルタスクを割り当て、有効期限が切れた時にツール認証情報を更新するよう通知します	認証情報の有効期限が切れた後、ツール認証情報の有効期限が切れると、アドミンとツールオーナーに (ユニバーサルタスク、メール、バナー、およびフィールドメッセージを通じて) 通知されます。アドミンまたはツールオーナーは、ツールの認証情報を更新してツールを接続し、それ以上のデータ損失を防ぐことができます。ツール認証情報の更新については、「 でのサードパーティツールの認証情報の更新 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。	はい (有効)	[sn_devops.credential_expiration.noti
ユニバーサルタスクを割り当てて通知するためのツール認証情報の有効期限までの日数 (該当する場合)	ベーシック認証で作成された GitHub ツールについて、ツール認証情報の有効期限までの日数を設定して、ユニバーサルタスク、メール、バナー、およびフィールドメッセージを介してアドミニストレーターに通知を送信します。プロアクティブ通知の送信を停止するには、このプロパティの値として 0 を選択します。ツール認証情報の更新については、「 でのサードパーティツールの認証情報の更新 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。	3	[sn_devops.credential_expiration.noti

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明	デフォルト	[Name (名前)]
イベントが受信されなかったときに警告アラートを表示する日数	イベントが受信されなかったときに、ツールレコードの [最後に受信したイベント] フィールドに警告アラートを表示する日数を設定します。これは、データを ServiceNowに送信するツールにのみ適用されます。ツールレコードヘッダーおよびツールレコード内の [最後に受信したイベント] フィールドは、イベントが受信されなかった場合に警告アラートを示すために黄色で強調表示されます。	2	[sn_devops.last_event_received.warni
イベントが受信されなかったときに重大なアラートを表示する日数	イベントが受信されなかったときに、ツールレコードの [前回受信したイベント] フィールドに重大なアラートを表示する日数を設定します。これは、データを ServiceNowに送信するツールにのみ適用されます。ツールレコードヘッダーおよびツールレコード内の [最後に受信したイベント] フィールドは、イベントが受信されなかったときに重大なアラートを示す赤色で強調表示されます。	7	[sn_devops.last_event_received.critic
前回成功したパイプラインビルドから Azure DevOps コミットの実行を判断する必要があるかどうかを有効にします	有効にすると、DevOps 変更 は、コミットの実行の一部として、 Azure DevOps から最後に成功したパイプラインビルドの後に作成された最後のコミット (最大 2000) を取得します。 無効にすると、最後の 200 件のコミットのみ	いいえ	[sn_devops.enable_ado_bulk_run_com

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明	デフォルト	[Name (名前)]
	がコミットの実行に考慮されます。		
前回成功したワークフロー実行から GitHub コミットの実行を判断する必要があるかどうかを有効にします	有効にすると、[コミットの実行] の一部として、GitHub で最後に成功したワークフロー実行後、DevOps 変更最初の 2000 コミットを取得します。 **注:** スキップされたコミットは考慮されません。 無効にすると、最後のコミットのみがコミットの実行に取得されます。	いいえ	[sn_devops.enable_github_run_comm
このプロパティは、次の構成操作で汎用接続を作成するかどうかを決定します。 Azure DevOps	このプロパティが有効になっている場合、Webhook を構成するには、統合ユーザー名とパスワードを入力する手順が必要です。	いいえ	[sn_devops.enable_ado_generic_conn
Azure DevOpsプロジェクトで検出できるパイプライン数の上限	ADO プロジェクトのインポート要求で検出できるパイプラインの最大数を設定します。プロジェクトに 15,000 を超えるパイプラインがある場合は、このプロパティ値をその数に設定して、パイプラインが検出されるかどうかを確認できます。そうでない場合は、値を小さい数値に減らして検出を試みることができます。	15000	[sn_devops.discover.max.pipelines.ad
変更受付が有効になったときに DevOps 変更要求状況を自動的に更新	変更受付が有効になったときに、 DevOps 変更要求状況を自動的に更新します。変更受付がオンになっている場合でも変更要求状況の自動移行を停止する場合は、このプロパティを無効にする必要があります。	選択済み (有効)	[sn_devops.enable_change_receipt_st

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明	デフォルト	[Name (名前)]
トークンベースの認証が成功した後、このユーザーに切り替えます	ServiceNow インスタンスで devops.system ユーザーが利用できない場合は、このプロパティを使用して、トークン認証を完了するために必要な sn_devops.integration ロールを持つ他のユーザーを設定します。	devops.system	[sn_devops.token_auth.user]
レート制限を超える検出アクションを再試行する回数の上限。	レート制限に達した後にディスカバリーアクションが自動的に再試行される最大回数を決定します。たとえば、Azure DevOps のレート間隔が 5 分で、ここに値 4 を入力した場合、5 分ごとにディスカバリーアクションが 4 回再試行されます。	10	[sn_devops.max_retry_count_discove
DevOps データ検索でエラーが発生した場合でも変更要求の作成を有効にする	有効にすると、作業アイテム、コミット、テストサマリー、セキュリティサマリーなどの DevOps データの取得中にエラーが発生した場合でも、対応する変更要求が作成されます。取得できるデータは引き続き変更要求に関連付けられます。取得できないデータについては、エラーの理由がサードパーティコンソールでユーザーに通知され、同じ情報がステップ実行レコードと変更作業メモの [コメントの変更] フィールドにも追加されます。	いいえ (無効)	[sn_devops.enable_change_creation_
DevOps 変更要求手動承認フローがアクティブな場合に、状況の「新規」から「評価」への移行を有効にします	有効にすると、DevOps 変更要求の手動承認フローがアクティブなときに、変更要求のステータスが [新規] から [評価] に直接更新されます。DevOps 変更要求の手動承認フローがアクティブなときに、変	はい (有効)	[sn_devops.enable_change_request_s

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明	デフォルト	[Name (名前)]
	更要求ステータスから [評価] への自動移行を停止する場合は、このプロパティを無効にする必要があります。		
変更要求コールバックタイムアウト (分単位)	パイプラインの実行中に受信イベントが待機状態になったときにシステムが変更の処理を試みるまでのタイムアウト値を分単位で設定します。その後、パイプラインは中止されます。エラーの理由は、サードパーティツールのコンソールログに表示されます。コールバックのタイムアウトが原因でパイプラインがキャンセルされると、対応するステップ実行のコールバックレコードに同じ情報が追加されます。	120 分	[sn_devops.change_request_callback_
GitHub アプリのクライアント ID 指定子	OAuth 2.0 を使用して GitHub アプリ経由で GitHub に接続する場合は、GitHub アプリのクライアント ID プレフィックス (ID の最初の 3 文字以上) をこのプロパティの値として入力する必要があります。これは、GitHub ツール接続に対して適切な権限チェックが実行されるようにするためです。	lv1、lv2	[sn_devops.github_oauth_client_id_sp
インポート要求に使用されるデフォルトの Bitbucket ブランチ	インポート要求の作成に使用する必要があるデフォルトの Bitbucket ブランチ名を指定します。	master	[sn_devops.bitbucket_default_branch
autoCloseChange パラメーターが有効な場合、変更要求のクローズコード値が正常に完了しました。			
autoCloseChange パラメーターが有効な場合に問題ありで完了し			

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明	デフォルト	[Name (名前)]
た変更要求のクローズコード値。			
autoCloseChange パラメーターが有効になっている場合、変更要求のクローズコード値が正常に完了しませんでした。			

DevOps システム健全性ダッシュボード

システム健全性ダッシュボードを使用すると、 DevOps アドミニストレーターは統合の全体的な健全性、接続ステータスを表示し、受信イベント処理データの傾向を表示できます。

必要なロール:sn_devops.admin

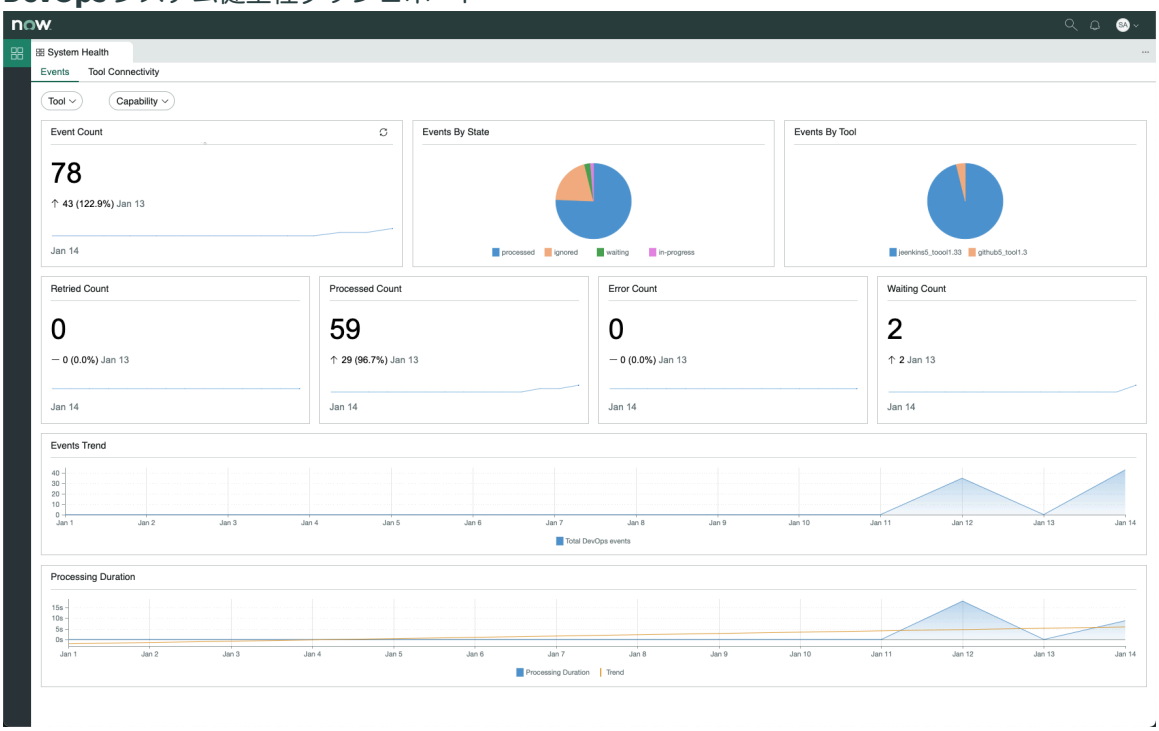
注:
DevOps システム健全性ダッシュボードは、DevOpsデータモデル 1.33 以降のバージョンでのみ使用できます。

システム健全性ダッシュボードを使用して、 DevOps 環境の健全性、イベントステータス、および接続ステータスを追跡します。インタラクティブチャートを使用すると、システムの健全性と受信イベント処理の詳細を表示および分析できます。

注:

- スコアはリアルタイムではありません。たとえば、2 つのイベントが待機ステータスであることをグラフに表示している場合、イベントは既に完了ステータスに移行している可能性があります。
- スコアは式インジケーターからフェッチされるため、KPI ページのレコードにドリルダウンすることはできません。

DevOps システム健全性ダッシュボード



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベント

DevOps 変更ワークスペースから、次の場所に移動します アドミニストレーション > システム健全性 > システム健全性ダッシュボード.

レポート	タイプ	説明
イベント数	カウントの傾向	DevOpsイベントの合計数の日次傾向。 レポートには、割合とカウント (過去 7 日間の合計) が表示されます。 合計数には、[sn_devops_inbound_event]、[sn_devops_event]、および [sn_devops_processed_event] テーブルからのイベントが含まれます。
イベント (ステータス別)	円グラフ	現在のステータス別に分布 DevOps イベントの合計数。
イベント (ツール別)	円グラフ	ツールごとに分布された DevOps イベントの合計数。
再試行回数	カウントの傾向	再試行された DevOpsの合計数の日次傾向。 レポートには、過去 24 時間の割合と数の差異が表示されます。
処理済み数	カウントの傾向	処理された DevOps イベントの合計数の日次傾向。 レポートには、過去 24 時間の割合と数の差異が表示されます。
エラー数	カウントの傾向	エラーステータスの DevOps イベントの合計数の日次傾向。 レポートには、過去 24 時間の割合と数の差異が表示されます。
待機数	カウントの傾向	待機ステータスの DevOps イベントの合計数の日次傾向。 レポートには、過去 24 時間の割合と数の差異が表示されます。
イベントの傾向	線グラフの傾向	DevOpsイベントの合計数の傾向。 レポートには、過去 24 時間の割合と数の差異が表示されます。
処理期間	線グラフの傾向	毎日測定されるイベントの処理期間 (秒)。

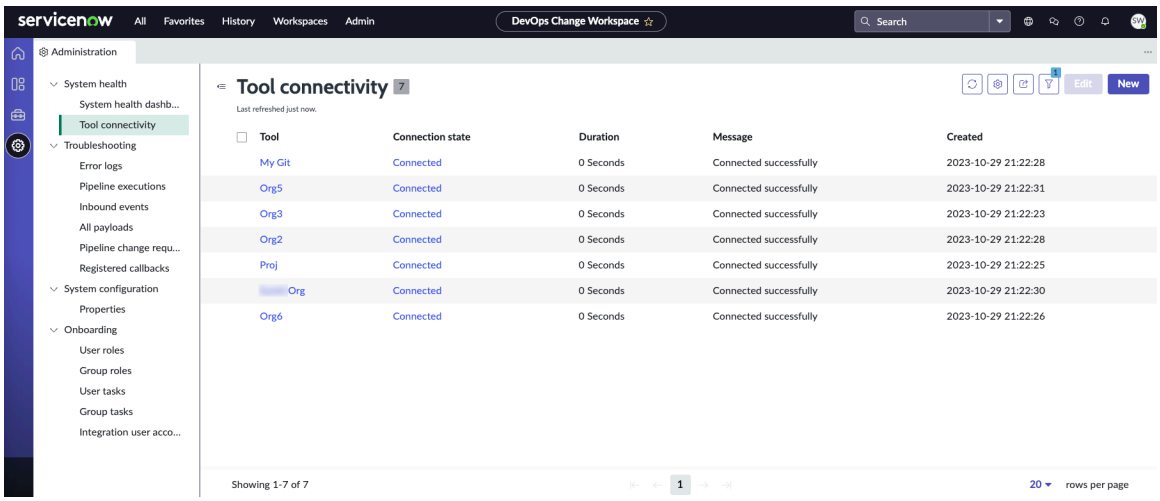
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツールの接続性

ツールの接続性ステータスレポートには、すべての統合ツールの詳細を含む接続ステータスが表示されます。ツール接続テーブルには、接続されている各ツールの接続ステータスが表示されます。バックグラウンドジョブは、1 時間ごとにツールへの接続を試行し、接続履歴を保持します。履歴の詳細は、ツールページの新しい関連リストで確認できます。

レポートを表示するには、 DevOps 変更 ワークスペースから アドミニストレーション > システム健全性 > ツールの接続性.



システム健全性メール通知

デフォルトでは、ベースシステムの DevOps レポートグループが追加されます。の [受信者] 関連リストで指定されたこの DevOps レポートユーザーグループ内のユーザーに、週次システム健全性レポートを要約したメール通知が送信されます システム通知>メール通知 フォーム (ベースシステムで構成されている) DevOps ヘルスレポート通知。詳細については、「メール通知」を参照してください。

注:

- DevOps アドミン (sn_devops.admin) ロールを持つユーザーを DevOps レポートユーザーグループに追加します。
- ユーザーによる通知の受信を登録解除するには、グループからユーザーを削除する必要があります。

ベースシステムのメール通知には、前の週次レポートでのパフォーマンスと比較した、主要なシステム健全性パフォーマンスインジケーターの比較ダイジェストが含まれ、表示されます。比較データは関連テーブルから取得され、週次レポートで指定された日付範囲を使用して必要なインジケーターに基づいて計算されます。比較データおよびインジケーターは、前週の関連レポートおよびインジケーターデータに対して収集されたデータに対して、常に同じテーブルおよびインジケーターに関して表示されます。

ベースシステムのメール通知を送信する頻度を設定します。次のように移動する。 システムスケジューラ > スケジュール済みジョブ > **DevOps** 健全性チェックメール通知をトリガー をクリックし、[ジョブ通知を設定] 関連リンクを選択して、スケジュールを変更します。

メール通知を受信するユーザーを変更する場合は、[受信者] セクションの [グループ] フィールドで指定されたユーザーグループを変更します。次のように移動する。 システム通知 > メール > 通知 > **DevOps** 健全性スクリプト. 詳細については、「Add a user to a group」を参照してください。

[通知をプレビュー] オプションを使用して、通知を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、どのユーザーが通知を受信するか、または受信しないか、および通知が送信されるインスタンスの詳細と期間を確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

Your DevOps System Health for Jan 16 - Jan 23

Hello DevOps Admins,
Your DevOps system health report for the past 7 days.

Instance Name: devopsr(31

DevOps product status: Stable

Date Range: 2022-01-16 to 2022-01-23

	Current	Change:
Pipeline Executions		
Total Pipeline Runs	0	▼ -100.0%
Average Pipeline Duration	0.0 secs	▲ 100.0%
Change Requests		
Total Change Requests	0	▼ -100.0%
Failed	0(0.0 %)	▼ 0.0%
Inbound Events		
Total Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▲ 100.0%
github5_tool1.3		
Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▼ 0.0%
jeenkins5_toool1.33		
Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▼ -100.0%

View Dashboard

Unsubscribe

servicenow

2225 Lawson Lane, Santa Clara, CA 95054, United States

© 2020 AcmeTech Inc. All rights reserved.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps のログレベル

DevOps ログレベルを使用すると、レベル別にログをフィルタリングしたり、特定のツールやアプリケーション別にフィルタリングしたりできます。DevOps アプリケーションのログレベルでは、デバッグに必要なログの詳細の範囲を決定できます。

ログレベルを柔軟に設定できるため、組織のニーズに適した適切なログレベル情報を選択できます。必要なログレベルまたはカテゴリに基づいて、アプリケーションまたはツールが現在サポートしているカスタムログレベルを選択できます。以前のバージョンの DevOps では、デフォルトのログレベルは debug に設定され、 [sn_devops.enable_debug プロパティは有効または無効にすることができました。DevOps sn_devops.devops_log_level プロパティを使用して、DevOps アプリケーションの次のいずれかのログレベルを選択できます。

- エラー
- 警告
- 情報
- デバッグ
- トレース

注:

- ベースシステムのログレベルが [警告] に設定されます。DevOpsプロパティからベースシステムの値を変更する必要があります。
- デフォルトでは、接続済みアプリと DevOps アプリケーションのログレベルが異なる場合、より多くの情報を含むログレベルが出力されます。たとえば、アプリのログ レベルを Error に設定し、 DevOps アプリケーションのログ レベルを Trace に設定した場合、ログ レベルに最も多くの情報 (Trace) が出力されます。

DevOpsアプリケーションの複数のフローで、フロー実行中に新しいログ記録フレームワークを使用してログデータを収集するようになりました。現在、次のフローが新しいログレベルをサポートしています。

- アーティファクトおよびパッケージ登録フロー
- セルフサービスオンボーディング
- セルフサービスカタログ - アプリのオンボーディング
- 変更のトレーサビリティフロー
- 計画、コード、オーケストレーション機能の通知フロー

での一般的なエラー DevOps チェンジベロシティ

DevOps チェンジベロシティで発生するエラーの根本原因を特定し、それを解決できる可能性がある対応する手順を確認します。

ツール接続

次の表に、ツール接続プロセスでツールの詳細を入力した後に [送信] または [接続] ボタンを選択したときに発生する可能性があるエラーを解決するために必要な手順を示します。

メッセージ	アクション
ツール名が入力されていないため、ツールを作成できません。ツール名を入力して、もう一度やり直してください。	ツール名を再入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージ	アクション
ツール統合が選択されていないため、ツールを作成できません。正しいツール統合値を選択して、もう一度お試しください。	正しいツール統合値を選択します。
ツールの URL が無効であるか正しくないため、ツールを作成できません。ツールの URL を再入力して、もう一度お試しください。	ツールの URL を再入力します。
プラットフォームのバージョンを特定できないため、ツールを作成できません。glide.buildtag.last システムプロパティを作成して、もう一度お試しください。	1. 次のように移動する。 **DevOps >**管理**>**プロパティ. 2. *glide.buildtag.last sys*プロパティが存在するかどうかを確認します。 3. そうでない場合は、 *glide.buildtag.last sys* プロパティを作成します。
関連付けられた CreateDevOps ツール接続が無効であるため、ツールを作成できません。有効な接続エイリアスを作成して、もう一度お試しください。	1. 次のように移動する。 すべての **>** 接続および認証情報 **>** 接続および認証情報エイリアス をクリックし、CreateDevOpsTool レコードを開きます。 2. [接続] 関連リストで、レコードを作成し、接続の名前を入力します。 3. 接続フォームで、[認証情報 フィールド] ルックアップ リストを選択し、[新規] を選択してアドミン認証情報を作成します。 4. [基本認証情報] を選択し、名前を入力します。 5. アドミンのユーザー名とパスワードを入力します (DevOps 環境のツールにアクセスするために必要)。 connection_adminロールを持つユーザーは、HTTP 接続を構成できます。 6. 接続フォームで、[接続 URL] に **https://<**インスタンス名**>.service-now.com/** を入力します。
CreateDevOpsTool エイリアス認証情報が正しくないため、ツールを作成できません。認証情報レコードを更新して、もう一度お試しください。	1. メッセージ内の 認証情報レコード のリンクを選択します。ワークスペース UI からツールに接続している場合は、認証情報レコードのリンクを右クリックし、[新しいタブで開く] を選択します。 2. 認証情報レコードページで、[ユーザー名] フィールドと [パスワード] フィールドに正しい認証情報を入力します。 3. 変更を保存し、ツールへの接続を再試行します。

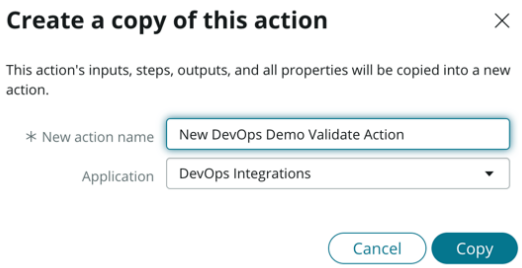
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージ	アクション
CreateDevOpsTool エイリアスの接続 URL が正しくないため、ツールを作成できません。URL:https://<instancename>.service-now.com を使用して、もう一度お試しください。	1. 次のように移動する。 すべての > 接続および認証情報 > 接続および認証情報エイリアス をクリックし、CreateDevOpsTool レコードを開きます。 2. 接続フォームで、[接続 URL] に **https://<**インスタンス名**>.service-now.com/** を入力します。
接続エイリアスを作成するには、connection_admin ロールが必要です。システムアドミニストレーターにお問い合わせください。	このエラーは、ツールレコードの接続エイリアスフィールドが空である場合に発生します。ツール接続を作成するには、接続エイリアスが必要です。*connection_admin* ロールを持つユーザーのみが接続エイリアスを作成できます。アドミニストレーターなどのこのロールを持つユーザーに連絡し、作成済みの接続エイリアスを取得する必要があります。
ツール名<toolname> が既に存在するため、ツールを作成できません。別の名前を入力して、もう一度お試しください。	ツールに別の名前を使用します。
有効な MID サーバー構成が <toolname> にないため、ツールを作成できません。有効な MID サーバーを設定して、もう一度お試しください。	1. ワークスペースを使用している場合は、MID サーバーが実行中で到達可能かどうかを確認します。 2. カタログとレコードプロデューサーを使用している場合は、MID サーバーが実行されていて、アプリケーションが DevOps で、機能が REST であるかどうかを確認します。
DevOps データモデルスコープで利用可能な接続および認証情報エイリアスがないため、ツールを作成できません。新しい接続および資格情報エイリアスを作成して、もう一度お試しください。	このエラーは OAuth 認証で発生します。 1. 次のように移動する。 すべての > 接続および認証情報 > 接続および認証情報エイリアス. 2. アプリケーションを使用して新しいエイリアスを **DevOps** データモデルとして作成します。
認証情報レコードの作成中の技術的な問題により、ツールを作成できません。	1. 次のように移動する。 すべての>プロセス自動化>フローデザイナー>の実行. 2. エラーの詳細を確認するには、sn_devops.devops_create_credentials サブフローの最新の実行を確認します。
アクティブなレコードの認証情報とドメインの組み合わせがすでに存在するため、ツールを作成できません。	このエラーは OAuth 認証で発生します。

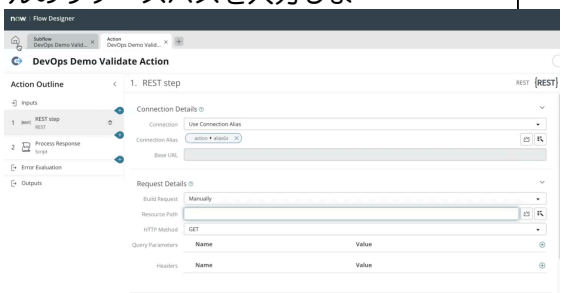
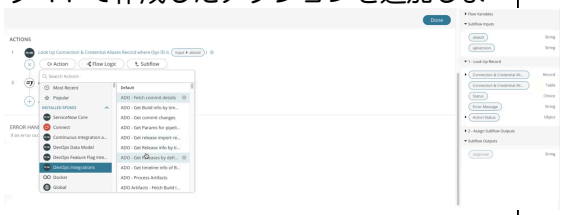
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージ	アクション
	1. 別の認証情報を使用します。 2. 既存の認証情報がアクティブな接続で使用されているかどうかを確認します。
接続レコードの作成中の技術的な問題により、ツールを作成できません。	1. 次のように移動する。 すべての>プロセス自動化>フローデザイナー>の実行. 2. エラーの詳細を把握するには *sn_devops.create_connection_for_tool* アクションの最新の実行を確認します。
次の理由により、ツールを作成できません: • 検証サブフローが構成されておらず、 • 関連するツール統合に同じサブフロー名の統合機能レコードが存在しません。 サブフローを構成し、検証アクションとツール統合のサブフロー名を使用して統合機能レコードを作成して、もう一度お試しください。	このエラーは、カスタムツール統合の場合にのみ発生します。 1. 次のように移動する。 **[All] > [Process Automation] > [Flow Designer]**. 2. [フローデザイナー] ページで、[サブフロー] タブを選択します。 3. リストから **DevOps** デモ検証サブフロー レコードを開きます。 4. [アクション] セクションで、[アクションデザイナーでアクションを開く] アイコン ( ) を選択して、**DevOps** デモ検証アクションレコードを開きます。 5. コピーアクション> [その他のアクション] メニューを選択します。  6. アクションの新しい名前を入力し、 アプリケーションを **DevOps** 統合として選択して、[コピー] を選択します。 7. コピーされたアクションで、 **REST** ステップ> [入力] を選択します。 8. [要求の詳細] セクションで、[リソースパス] フィールドにカスタム

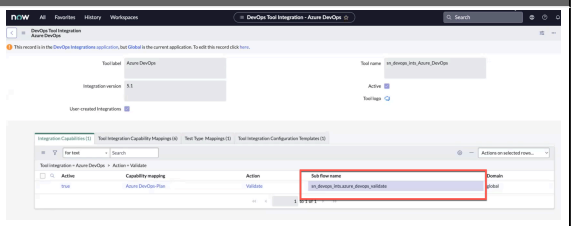
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージ	アクション
	ツールのリソースパスを入力しま  す。 9. [クエリパラメーター] フィールドにカスタムツールの API バージョンを入力します。 10. 変更を保存します。 11. [公開] を選択してアクションを公開します。 12. **DevOps** デモ検証サブフローレコードに戻ります。 13. [その他のアクション] メニュー**>** [サブフローのコピー] を選択します。 14. サブフローの新しい名前を入力し、アプリケーションを **DevOps** 統合として選択して、[コピー] を選択します。 15. コピーしたサブフローで、 **DevOps** デモの [アクションを検証] アクションを削除し、ステップ 11 で作成したアクションを追加しま  す。 a. [アクション] フィールドで、ステップ 11 で作成したアクションを選択します。 b. **aliasGR** フィールドで、[データ**>**ルックアップレコード] セクションから接続および資格情報エイリアスレコードを選択します。 c. **[apiversion]** フィールドで、[データ**>**サブフロー入力] セクションから API バージョンを選択します。 d. 変更を保存します。 16. [公開] を選択してサブフローを公開します。 17. 次のように移動する。 **DevOps >**統合**>**統合機能 をクリックし、 検証 アクションを使用してレコードを作成します。 詳細については、「 DevOps ツール統合の作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

メッセージ	アクション
	 **18.** ステップ 16 で作成したサブフローを統合機能レコードに関連付けます。
接続の問題により、ツールを作成できません。詳細について <validate_subflow_name> サブフローを確認し、もう一度お試しください。	**1.** 次のように移動する。 すべての>プロセス自動化>フローデザイナー>の実行. **2.** エラーの詳細を把握するには <validate_subflow_name>サブフローの最新の実行を確認します。
ツール認証情報が無効です。有効な認証情報を入力して、もう一度お試しください。	ツールの正しいユーザー名/パスワードを再入力します。
サーバーからの応答がないため、ツールを作成できません。有効なツール URL を入力するか、サーバーが稼働しているかどうかを確認して、もう一度お試しください。	**1.** ツールの URL を再入力します。 **2.** MID サーバーを確認してください。
接続 URL が正しくありません。確認してください URL を使用して、もう一度お試しください。	ツールの URL を再入力します。
GitHub アプリのスラッグ名が正しくないため、ツールを接続できません。正しい GitHub アプリのスラッグ名を入力して、もう一度お試しください。	GitHubアプリのスラッグ名は、GitHubアプリの設定ページで確認できます。GitHubアプリのスラッグ名は、GitHubアプリの URL に適した名前です。たとえば、「**Test App**」という名前のGitHubアプリを作成した場合、対応する URL に適したGitHubアプリのスラッグ名は **test-app** になります。GitHub URL: 「https://github.com/settings/apps/test-app」の「test-app」はGitHubアプリのスラッグ名です。詳細については、 GitHub のドキュメント を参照してください。
パスワード値が長すぎるため、暗号化後に切り捨てられる可能性があります。パスワードの長さを短くするか、フィールドサイズを大きくしてください。	2023 年 1 月 18 日より、Jira は Atlassian アカウントの API トークンの長さを延長しました。拡張された文字長に対応するには、discovery_credentialsテーブルの最大パスワード値を 255 より大きくする必要があります。詳細については、 KB1269878 KB 記事と Atlassian ドキュメント を参照してください。
リモートホストからの予期しない動作: 「https://bitbucket.org/account/signin/?next=%2F...%2Frest%2Fapi%2F1.0%2Fusers」への循環リダイレクト。	このエラーは、BitBucket Cloud インスタンスに接続しようとすると発生する可能性があります。BitBucket Cloud はサポートされていません。ServiceNow DevOps に接続する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージ	アクション
	には、BitBucket Server インスタンスを使用する必要があります。MID サーバー経由で BitBucket インスタンスに接続します。ツールインスタンスがオンプレミスでホストされている場合は、MID サーバーが必要です。MID サーバーの詳細については、「MID サーバーの選択」を参照してください。
Mismatch in tool URL: Tool URL entered in ServiceNow below: https://<URL of the Jenkins instance you entered> Tool URL entered in Jenkins: https://<Jenkins location URL entered in Jenkins> In Jenkins, under Manage Jenkins > System, check that your configured Jenkins URL is the same as the Tool URL entered here. See the troubleshooting tool on-boarding errors.	このエラーは、DevOps に入力された Jenkins URL が、Jenkins インスタンスに入力された Jenkins URL と異なる場合に発生します。 Jenkinsインスタンスから、 **Jenkins** の管理 > システム > **Jenkins** の場所. ここで入力した **Jenkins URL** は、DevOps で入力した **Jenkins** インスタンスの **URL** と一致する必要があります。

ツール権限

このセクションでは、ワークスペースプレイブックを使用して DevOps ツールを作成するときにツール権限エラーを解決するために必要な手順を示します。ツール権限確認ガイドラインは、ワークスペースからツールに接続するとポップアップに表示されます。

アクション

権限がない場合は、次の手順を実行します。

- 外部 DevOps ツールで指定された認証情報の権限を更新します。ポップアップで [更新] を選択して、チェックを再度実行します。
- ポップアップを閉じ、別の認証情報を使用して、もう一度 [接続] を選択します。権限確認のポップアップに、新しく入力した認証情報の結果が表示されます。
- [影響度] 列を確認し、影響度がユースケースに影響しない場合は、[続行] を選択します。

すべての権限チェックが成功した場合:

- [続行] を選択して、プレイブックの次のステップに進みます。
- 結果にエラーが表示された場合は、[更新] を選択してもう一度試してください。
- エラーが解決しない場合は、[レコードあたりのツール権限確認タイムアウト (ミリ秒)] プロパティを更新して、もう一度お試しください。

ツール権限確認タイムアウトプロパティ

ツール接続プロセス中に、システムはフォアグラウンドで権限検証を実行し、ツール接続ページを制限します。権限の検証ごとに、外部ツールに対して REST API 呼び出しが行われ、権限の可用性が評価されます。REST API 応答時間は、ネットワーク設定によって異なる場合があります。遅延を避けるために、権限をエラーとしてマークする前にシステムが外部ツールからの応答を取得するまで待機する時間を指定できます。この時間は、[レコードあたりのツール権限チェックタイムアウト (ミリ秒)] プロパティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

*(sn_devops.permission_check_timeout)*を使用して指定できます。一部の権限チェックでエラーが発生している場合は、タイムアウト値を増やして、[権限] ポップアップで [更新] を選択します。

ツール通知

次の表に、コミットの詳細、パイプライン実行の詳細、プル要求の詳細、テストサマリーの取得などのシナリオで発生する可能性があるエラーを解決するために必要な手順を示します。

理由	アクション
認証情報が無効であるか、必要な最小限の権限がありません。	• サードパーティツールの認証情報に必要なスコープがあるかどうかを確認します。ワークスペース UI を使用している場合は、ツールレコードに移動して、 その他のアクション (...) > 認証情報の権限を確認 必要な権限について確認します。 • サードパーティツールの正しいユーザー名/パスワードを入力したかどうかを確認します。ワークスペース UI を使用していて、ツールの認証情報を更新する場合は、ツールレコードに移動して、 その他のアクション (...) > 認証情報の権限を確認. 認証情報の更新の詳細については、「 でのサードパーティツールの認証情報の更新 DevOps チェンジベロシティ」を参照してください。
サーバーからの応答がありません。サーバーの接続状態を確認して、もう一度やり直してください。	• DevOps ツールサーバーが到達可能で応答性が高いことを確認します。 • MID サーバーが設定されている場合は、サーバーが稼働中かどうかを確認します。
要求を処理できません。	Webhook に関連付けられているインスタンスの最大数を超えているかどうかを確認します。GitHub でこのエラーが発生した場合は、20 を超えるインスタンスを Webhook に関連付けているかどうかを確認してください。
認証情報に、必要な最小限の権限がありません。	サードパーティツールの認証情報に必要なスコープがあるかどうかを確認します。ワークスペース UI を使用している場合は、ツールレコードに移動して、 その他のアクション (...) > 認証情報の権限を確認 必要な権限について確認します。
MID サーバー構成が無効です。有効な MID サーバーを設定して、もう一度お試しください。	MID サーバーが実行中で到達可能かどうかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

理由	アクション
接続 URL が無効です。有効な URL を入力して、もう一度お試しください。	**1.** 次のように移動する。 すべての **>** 接続および認証情報 **>** 接続および認証情報エイリアスをクリックし、必要な接続および認証情報レコードを開きます。 **2.** [接続] 関連リストから、関連する 接続 フォームを開きます。 **3.** [接続] フォームで、サードパーティツールの接続 URL が正しいかどうかを確認します。
レート制限を超えました。{0}後に再試行します。	レート制限は、アプリまたはユーザーが特定の期間内に実行できる API 呼び出しの数です。レート制限は、ネットワークトラフィックを制限して、ユーザーがシステムリソースを使い果たすのを防ぐ手法です。サードパーティツールで許可されている最大レート制限を超えた場合、このエラーが発生する可能性があります。
必要なスコープが認証情報にありません。	サードパーティツールの認証情報に必要なスコープがあるかどうかを確認します。ワークスペース UI を使用している場合は、ツールレコードに移動して、 その他のアクション **(** ··· **) >** 認証情報の権限を確認 必要な権限について確認します。

変更要求

次の表に、変更要求の作成中に発生する可能性があるエラーを解決するために必要な手順を示します。

エラー	アクション
タイプ互換性フラグが無効であるため、変更要求を作成できません。システムプロパティでタイプ互換性フラグを有効にするか、ServiceNow のステップレコードで変更モデルを設定するか、パイプラインに適切な変更モデル Sys ID を入力します。	• [すべての**>**システムプロパティ] に移動し、*com.snc.change_management.change_model.type_* ロパティを有効にします。 • ステップフォームに変更モデルを追加するか、パイプラインの属性を変更します。
変更タイプまたは変更モデルがパイプライン用に構成されていないため、変更要求を作成できません。	ステップフォームに変更モデルまたはタイプを追加するか、パイプラインの属性を変更します。

一般的なエラー

この表は、DevOps 変更速度管理アプリケーションの操作中に発生する可能性があるいくつかの一般的なエラーを解決するために必要な手順を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題	アクション
インポート要求が進行していません	ツール (Jenkins、 Jira、 GitHub など) のインポートを実行しているときにインポート要求が [要求済み] ステータスのままになる時間が長すぎる場合は、インポート要求を削除して再試行してください。 **注:** 既存の要求を削除して、同じ範囲のインポートを再試行します。
ツールの接続に失敗する	HTTP 接続フォームの [接続 **URL**] フィールドの末尾のスラッシュ (「/」) を削除します。
変更管理下にある Jenkins ジョブに変更要求は作成されません	次のことを確認します。 • インスタンスのツール統合が正しく設定されている。 • インスタンスでタスクが同期されました。 • タスクとアプリのステップがインスタンスで構成されている。 タスクが変更管理下にある場合、変更要求の作成はサポートされません。 • パイプラインの一部ではない (スタンドアロンタスクなど)。 • パイプラインの最初のものです。 • パイプライン内にありますが、ユーザーは変更管理下にあるタスクに対して手動で SCM チェックアウトを直接トリガーまたは実行します (したがって、パイプラインを最初からトリガーすることはありません)。
Jenkins 変更管理下のジョブをブロックしない (変更要求の承認を待機しない)	Jenkinsの場所が構成されていることを確認します。 次のように移動する。 **Jenkins** > **Jenkins** の管理 > システムの構成 をクリックし、[Jenkinsの場所] セクションの **[Jenkins URL]** フィールドのホスト名を指定します。 **注:** キャッシュの問題を回避するには、最初にフォームを開いたときに **[Jenkins URL]** フィールドに既に値が含まれている場合でも、[保存] をクリックします。
ステータスが未接続のペイロードログで発生するイベント	手動構成モードを使用して手動で行った接続で次のいずれかの変更を行うと、接続は自動的に切断されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

問題	アクション
	• ツールに関連付けられたエイリアス • ツールの種類 • エイリアスに追加された同じドメインの新しいアクティブな HTTP 接続 • 同じドメインの既存の HTTP 接続がアクティブ化されました • HTTP 接続の接続 URL • HTTP 接続の認証情報 • HTTP 接続の MID サーバー 設定を使用する 手動構成モードに入り、再接続します。
REST API TimeoutException/ FlowObjectAPIException が原因で失敗またはエラーが発生した受信イベントの再試行	*Retry Errored Inbound Events*スケジュール済みジョブを更新して、*Error*ステータスの受信イベントの処理を再試行します。 • エラーまたは例外のリストを更新して、イベント処理を再試行する例外を指定します。 • デフォルトの *Maximum Retry* 数を変更します。 詳細については、「エラーが発生した受信イベントを再試行」を参照してください。
SonarQube ツールがないために SonarQube スキャンが行われないため、 ServiceNow DevOps でのパイプライン実行は先に進まず、無期限に待機します。 ソフトウェア品質受信イベントでは、処理の詳細フィールドに次のエラーメッセージが表示されます。「それぞれの SonarQube ツールが正常に作成されたかどうかを確認します。そうでない場合は、SonarQube ツールを作成し、受信イベントを再試行してください。	コード品質スキャンのすべての SonarQube ステップで、ユーザーは ServiceNow DevOps インスタンスで SonarQube ツールを作成する必要があります。 詳細については、「SonarQubeとDevOps チェンジベロシティとの統合」を参照してください。
パイプライン UI にステージ間の壊れたリンクが表示されます。	[タスク実行] に移動し、[上流の実行] 列に適切な上流リンク参照があることを確認します。

ソフトウェア品質結果

ソフトウェア品質結果には、 GitHub Actions、 Jenkins、 Azure DevOps、または Harness パイプラインで構成された SonarQube スキャンのスキャンの詳細が表示されます。

ソフトウェア品質結果

GitHub Actions、Jenkins、Azure DevOps、ハーネスの各パイプラインからの SonarQube スキャン結果を ServiceNow DevOps にフェッチするように設定できます。SonarQube 通知は受信イベントを作成し、それがソフトウェア品質機能を備えたすべての受信イベントに関連付けられたベースシステムサブフローによって処理されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パイプラインで SonarQube スキャンを構成し、対応するプラグインを構成したら、パイプラインを実行してソフトウェア品質スキャン結果を ServiceNow DevOps にフェッチします。スキャン結果は、ビルドまたはリリースパイプラインの実行ステップの一部であった各 SonarQube スキャンのスキャン ID 別に表示できます。

注:
ハーネスパイプラインの場合、SonarQube スキャンは汎用 Docker コンテナイメージを使用してのみ設定できます。詳細については、「汎用 Docker コンテナイメージを使用したパイプラインのカスタムアクションの実装」を参照してください。GitHub Actions、Jenkins、およびAzure DevOpsの場合は、マーケットプレイスの対応するプラグインまたは Docker コンテナーイメージのいずれかを使用できます。

ソフトウェア品質サマリー

[ソフトウェア品質サマリー] には、Now Platform インスタンスの DevOps アプリで SonarQube スキャンを使用してパイプライン上で実行されるスキャンの概要が表示されます。

ソフトウェア品質サマリー

1. 次のように移動する。 ソフトウェア品質結果 > ソフトウェア品質サマリー.
2. スキャン **ID** レコードをクリックすると、スキャンの詳細が表示されます。

   スキャン ID に対して、次のソフトウェア品質スキャンサマリーの詳細が表示されます。

   ソフトウェア品質スキャンサマリー結果

フィールド	値
[Number (番号)]	CMDB のスキャンレコード番号。
開始者	スキャンを開始したユーザー
スキャン ID	一意のスキャン ID
プロジェクト名	SonarQube プロジェクトの名前またはキー。
前回スキャン	前回のスキャンの日付タイムスタンプ
スキャン URL	拡張タスクで構成した SonarQube プロジェクト URL。
スキャナー名	コード品質スキャナーツール名。
ドメイン	インスタンス内でスキャンを構成するドメイン名。
ツール	作成した SonarQube ツールの名前。

注:
admin 以外のユーザーを使用して Sonar をオンボーディングすると、scanID、lastScannedBy、および initiatedBy の詳細は取得されません。

次のカテゴリの [ソフトウェア品質スキャンの詳細] 関連リスト (スキャン ID ごとに) が、スキャン結果カテゴリに対するカウント値を示す対応する値とともに表示されます。

全体的なコードメトリクスのソフトウェア品質カテゴリ:

- 範囲
- バグ
- 信頼性

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 評価
- コード
- 匂い
- 重複
- セキュリティ評価
- コード行数
- 脆弱性
- セキュリティホットスポット
- 保守性評価

新しいコードメトリクスのソフトウェア品質カテゴリ:

- 重複
- 新しい重複
- 脆弱性
- 新しい脆弱性
- 技術的負債
- 新しい技術的負債
- 保守性評価
- 新しい保守性評価
- バグ
- 新しいバグ
- 対象明細
- カバーする新しい行
- コード行数
- コード改行
- 範囲
- 新規補償
- 信頼性評価
- 新しい信頼性評価
- コードの臭い
- 新しいコードの匂い
- セキュリティ評価
- 新しいセキュリティ評価
- セキュリティレビュー
- 新しいセキュリティレビュー
- セキュリティホットスポット
- 新しいセキュリティホットスポット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソフトウェア品質サブカテゴリ

[ソフトウェア品質スキャンの詳細] 関連リスト (スキャン ID ごとに) には、スキャン結果から の脆弱性 および 新しい脆弱性 カテゴリの結果に対して構成できるソフトウェア品質サブカテゴリが表示されます。

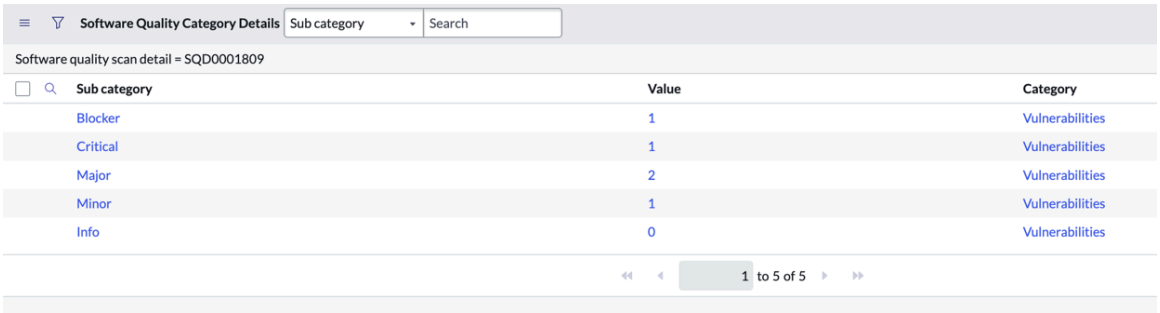
ソフトウェア品質サブカテゴリ:脆弱性と新しい脆弱性

シードされたサブカテゴリを使用するか、新しいカテゴリを作成して、カテゴリタイプ (脆弱性および新しい脆弱性) のスキャン結果に優先順位を付けて一覧表示します。

1. 次のように移動する。 **DevOps** > 統合 > ソフトウェア品質サブカテゴリ.

   [ソフトウェア品質サブカテゴリ] フォームに、次の ベースシステム サブカテゴリが表示されます。

   - ブロッカー
   - クリティカル
   - メジャー
   - マイナー
   - 情報



2. [新規] ボタンをクリックして、カスタムサブカテゴリを作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   ### ソフトウェア品質サブカテゴリ

フィールド	説明
ラベル	サブカテゴリの一意のラベル。
ドメイン	DevOpsアプリが実行されているドメイン。
[Name (名前)]	サブカテゴリの一意の名前。
Category (カテゴリ)	ルックアップリストからシードされたベースシステムカテゴリからカテゴリを選択します。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

   カスタムサブカテゴリが正常に作成されました。

[ソフトウェア品質スキャンの詳細] と [ソフトウェア品質カテゴリの詳細] 関連リスト>サブカテゴリを表示するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タスク実行の一部としてスキャンの詳細を表示します。ビルドまたはリリースパイプライン実行ステップにマッピングされたタスク実行の一部であるすべての Sonar スキャンの詳細を表示します。

  1. 次のように移動する。 **DevOps** > 調整 > タスク実行 関連するタスク実行レコードをクリックします。
  2. [ソフトウェア数量サマリー] 関連リストをクリックします。
  3. 関連するスキャン ID レコードをクリックします。
  [ソフトウェア品質スキャンサマリー] と [スキャンの詳細] が表示されます。

- 変更要求の一部としてスキャンの詳細を表示します。このビルド/リリースパイプラインの一部であったすべてのスキャンを次で表示する ソフトウェア品質結果 > ソフトウェア数量サマリー 関連付けられます

  1. 次のように移動する。 **DevOps** > 調整 > パイプライン変更要求
  2. [ソフトウェア数量サマリー] 関連リストをクリックします。
  3. 関連するスキャン ID レコードをクリックします。
  [ソフトウェア品質スキャンサマリー] と [スキャンの詳細] が表示されます。

ドメインセパレーションと DevOps チェンジベロシティ

DevOps チェンジベロシティ ではドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

DevOps 変更速度管理におけるドメインセパレーションの概要

DevOpsツールチェーンでServiceNow® DevOpsアプリケーションを使用することで、単一のシステムでDevOps環境でのデータインサイトの提供、変更の促進、可視化の向上を実現できます。DevOpsでは、ドメインセパレーションはアプリケーションのテナントドメイン要求者のユースケースをターゲットにします。アプリケーションは、テナントドメイン内の要求者のアクティビティをサポートするように設計されています。ロジックは、該当するユースケースに基づいて、テナントドメインにデータをルーティングするために設定されます。インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップできる必要があります。アプリケーションは、ドメインへのデータルーティングを処理します。

DevOps のすべてのテーブルでは、ドメインセパレーションのみがサポートされ、委任ドメインセパレーションはサポートされません。

ドメインに依存する情報をグローバルドメインで利用できないようにするには、グローバルレベルではなくドメインレベルでポリシーを作成してください。サービスプロバイダーの管理中は、サービスプロバイダーレベルでポリシーを作成してください。そうではなくグローバルレベルでポリシーを作成して監査を実行すると、タグポリシー実行の結果は、それぞれのドメインではなくグローバルドメインに作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

DevOps Insights Standard ダッシュボード - クラシック

ServiceNow パフォーマンスアナリティクス で DevOps Insights アプリケーションを使用して、DevOps 環境に関するインサイトを取得します。

重要:
Insights Standard ダッシュボードは、新規ユーザーに対しては廃止されました。代わりに、DevOps ワークスペースからインサイトダッシュボードを使用できます。詳細については、「DevOps インサイト ダッシュボード:ワークスペース」を参照してください。

注:
日次または履歴のインサイトデータを収集するには、これらのジョブが以前にカスタマイズされていない限り、[アクティブ] を選択し、 実行時の 認証情報を システム管理者に設定する必要があります。

- **[DevOps]** 日次データ収集 (日次) (デフォルトでアクティブ)

  注:
  これは、毎日の DevOps データを収集するスケジュール済みジョブです (定期的に実行されます)。最適なパフォーマンスを得るには、使用率の低い時間帯に実行するようにこのジョブを設定します。

- **[DevOps]** 履歴データ収集 (オンデマンド) (デフォルトでは非アクティブ)

  新規の DevOps Insights インストールで、 DevOps アプリを既に使用していて、後日 DevOps Insights をインストールした場合は、履歴データ収集ジョブを実行して履歴 Insights データを収集します。

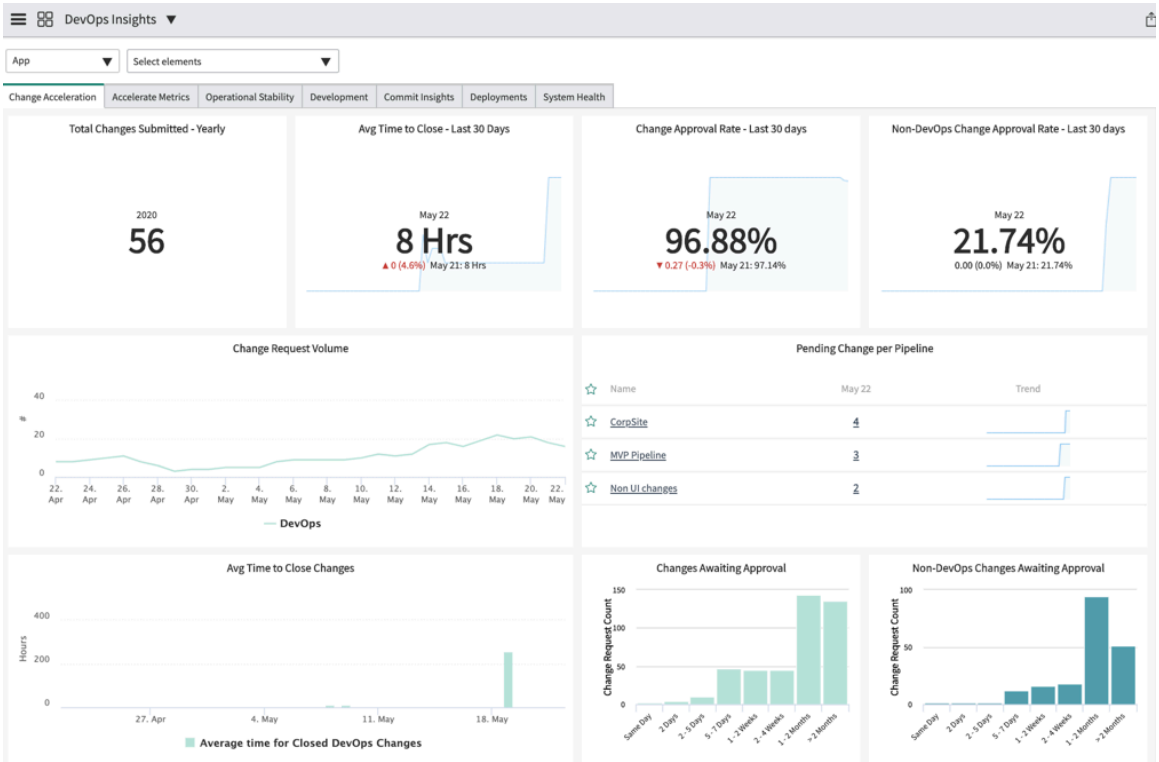
  注:
  これは、履歴 DevOps データを収集するための 1 回限りのジョブであり、スケジュールして実行することを意図したものではありません。しばらく時間がかかる場合があるため、使用率の低い期間にこのジョブを実行するように計画してください。

ダッシュボードタブのレポートは、ダッシュボードが更新されると更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更の促進



変更の促進

レポート	ソースリスト	説明
送信された変更の合計：年次	変更要求	毎年送信された DevOps の変更の合計数。
クローズまでの平均時間:過去 30 日間	変更要求	過去 30 日間の DevOps 変更をクローズするまでの平均時間。 **注:** このウィジェットでは平均アグリゲーションが使用され、複数要素の選択はサポートされていません。
変更の承認率：過去 30 日間	変更要求	DevOps 過去 30 日間の変更要求の平均変更成功率: ([[DevOps 変更の成功]] / [[DevOps 変更]]) * 100 **注:** このウィジェットでは平均アグリゲーションが使用され、複数要素の選択はサポートされていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更の促進 (続く)

レポート	ソースリスト	説明
DevOps 以外の変更の承認率：過去 30 日間	変更要求	過去 30 日間の変更要求の非 DevOps 変更承認率: ([[非 DevOps 変更承認]] / [[非 DevOps 変更]]) * 100 注: フィルターはこのウィジェットには適用されません。
変更要求ボリューム	変更要求	過去 7 日間に DevOps に対して作成された変更要求のボリューム。 DevOps への移行後に作成された変更要求の数を比較して、自分の環境でDevOpsを実行する利点を確認します。
パイプラインあたりの保留中の変更	ステップ実行	各パイプラインに対してクローズされていない変更要求の数。 変更要求の完了を妨げている各パイプラインのブロックを確認して、原因を調査できるようにします。
変更のクローズに要する平均時間	変更要求	アプリ別の DevOps 変更のクローズまでの平均時間。 DevOps変更要求の統計情報をDevOps以外の変更要求と比較して、DevOps変更要求がより迅速に解決されていることを確認します。
承認待ちの変更	変更要求	日付範囲別の承認待ちの DevOps 変更の数。 DevOps変更要求の統計情報をDevOps以外の変更要求と比較して、DevOps変更要求がより迅速に解決されていることを確認します。
承認待ちの非 DevOps 変更	変更要求	日付範囲別の承認待ちの非 DevOps 変更の数。

自動翻訳

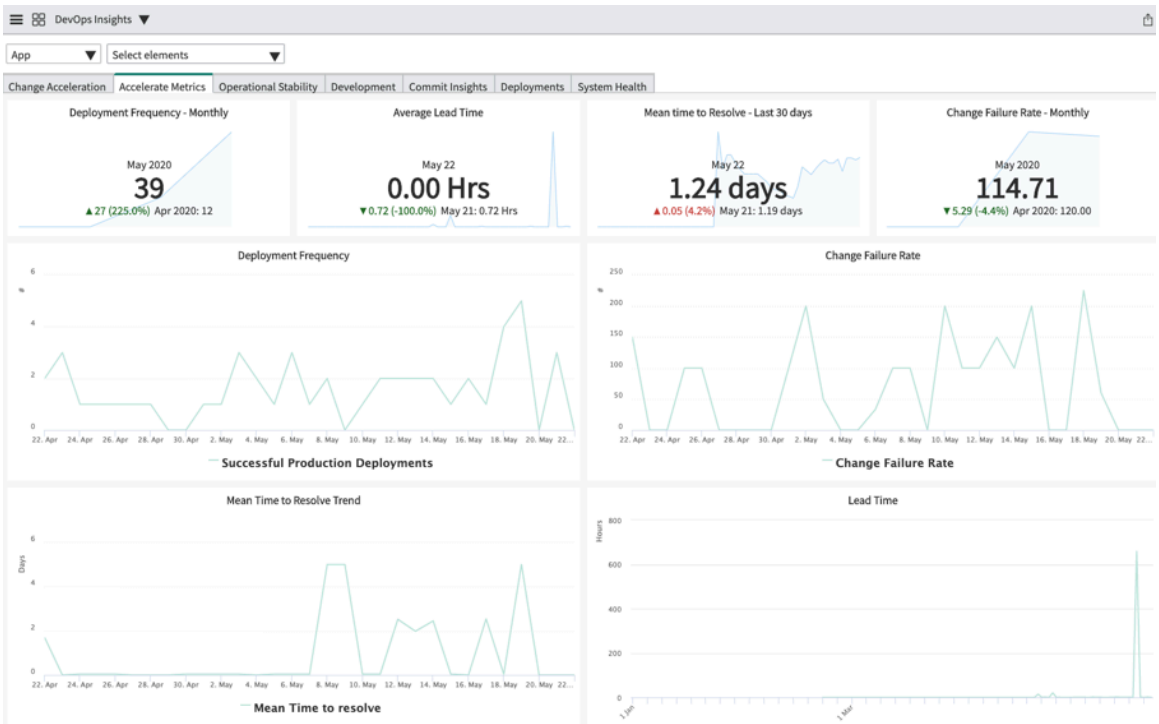
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更の促進 (続く)

レポート	ソースリスト	説明
		DevOps変更要求の統計情報をDevOps以外の変更要求と比較して、DevOps変更要求がより迅速に解決されていることを確認します。

メトリクスの促進

[メトリクスの促進] タブには、展開頻度、リードタイム、MTTR、および変更失敗率の情報が表示されます。



メトリクスの促進

レポート	ソースリスト	説明
展開頻度：月次	ステップ実行	1 か月に成功した本番展開の数。 完了ステータスの 本番展開 タイプのステップに適用されます。
平均リードタイム	パイプライン実行	平均: ([コードが本番環境に正常にプッシュされた時間] - [最早コミット時間])

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

メトリクスの促進 (続く)

レポート	ソースリスト	説明
		完了ステータスの 本番展開 タイプのステップに適用されます。 注: このウィジェットでは平均アグリゲーションが使用され、複数要素の選択はサポートされていません。
平均解決時間:過去 30 日間	インシデント、変更要求、ステップ実行、ステップ、パイプライン、およびアプリリストによって結合されたデータベースビュー。	過去 30 日間の DevOps の変更によって発生したインシデントの平均解決時間。 注: このウィジェットでは平均アグリゲーションが使用され、複数要素の選択はサポートされていません。
変更失敗率：月次	変更要求	1 か月の平均変更失敗率。 注: このウィジェットでは計算式が使用され、複数要素の選択はサポートされていません。
展開頻度	ステップ実行	過去 30 日間に成功した本番展開の数。 完了ステータスの 本番展開 タイプのステップに適用されます。
変更失敗率	変更要求	過去 30 日間の平均変更失敗率。
平均解決時間の傾向	インシデント、変更要求、ステップ実行、ステップ、パイプライン、およびアプリリストによって結合されたデータベースビュー。	DevOpsの変更によって発生したインシデントの日次平均解決時間。
リードタイム	パイプライン実行	([コードが本番環境に正常にプッシュされた時間] - [最早コミット時間])

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メトリクスの促進 (続く)

レポート	ソースリスト	説明
		完了ステータスの 本番展開 タイプのステップに適用されます。 **注:** このウィジェットでは平均アグリゲーションが使用され、複数要素の選択はサポートされていません。

運用の安定性

[運用の安定性] タブには以下が表示されます。

- サービス可用性

  平均サービス可用性と日次サービス可用性。

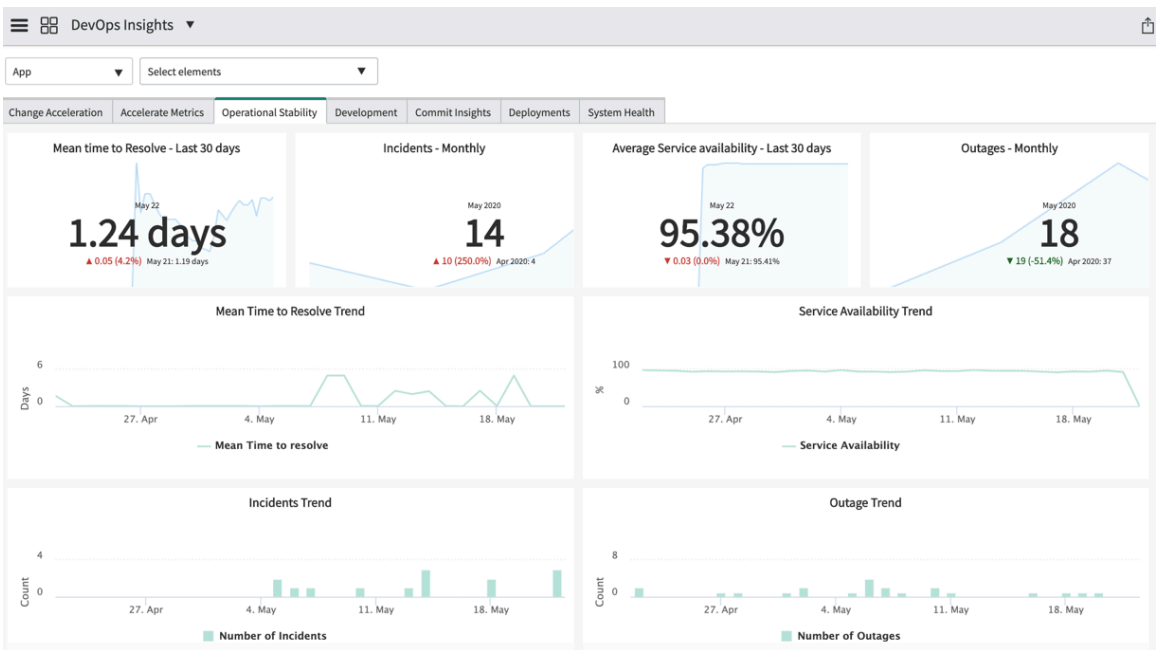
- [平均解決時間 (MTTR)]

  平均解決時間と日次平均解決時間。

注:
サービス可用性ウィジェットを表示するには、 サービスポートフォリオ管理基盤 (com.snc.service_portfolio) プラグインをインストールする必要があります。

サービス可用性ウィジェット用のデモデータも提供されています。

注:
デモデータを表示するには、DevOps インサイトアプリケーションをインストールする前に、サービスポートフォリオ管理基盤 (com.snc.service_portfolio) プラグインをインストールする必要があります。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

運用の安定性

レポート	ソースリスト	説明
平均解決時間:過去 30 日間	インシデント、変更要求、ステップ実行、ステップ、パイプライン、およびアプリリストによって結合されたデータベースビュー。	過去 30 日間の DevOps の変更によって発生したインシデントの平均解決時間。 **注:** このウィジェットでは平均アグリゲーションが使用され、複数要素の選択はサポートされていません。
インシデント：月次	インシデント	CMDB のビジネスサービスにリンクされた月間インシデント数 (製品展開タイプのパイプラインステップに基づく)。 このレポートは、環境の安定性を示します。
平均サービス可用性:過去 30 日間	サービス可用性、サービスオファリング、ビジネスサービス、ステップ、パイプライン、およびアプリリストが結合されたデータベースビュー。	CMDB のアプリケーションサービスにリンクされた過去 30 日間の平均サービス可用性 (製品展開タイプのパイプラインステップに基づく)。 このレポートは、環境の安定性を示します。
機能停止：月次	機能停止	CMDB の関連ビジネスサービスにリンクされた月間機能停止回数 (製品展開タイプのパイプラインステップに基づく)。 このレポートは、環境の安定性を示します。
平均解決時間の傾向	インシデント、変更要求、ステップ実行、ステップ、パイプライン、およびアプリリストによって結合されたデータベースビュー。	DevOpsの変更によって発生したインシデントの日次平均解決時間。
サービス可用性の傾向	サービス可用性、サービスオファリング、ビジネスサービス、ステップ、パイプライン、およびアプリリストが結合されたデータベースビュー。	CMDB のアプリケーションサービスにリンクされた日次平均サービス可用性 (製品展開タイプのパイプラインステップに基づく)。

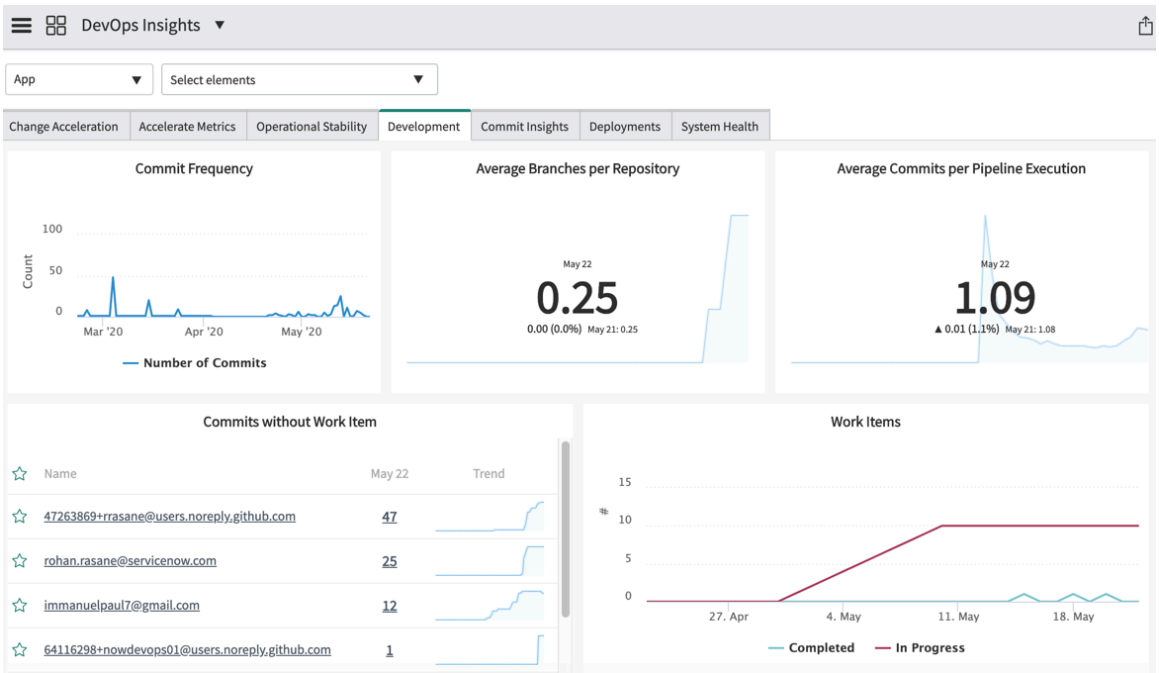
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

運用の安定性 (続く)

レポート	ソースリスト	説明
		このレポートは、環境の安定性を示します。
インシデントの傾向	インシデント	CMDB のビジネスサービスにリンクされた日次インシデント数 (製品展開タイプのパイプラインステップに基づく)。 このレポートは、環境の安定性を示します。
機能停止の傾向	機能停止	CMDB のビジネスサービスにリンクされた日次機能停止数 (製品展開タイプのパイプラインステップに基づく)。 このレポートは、環境の安定性を示します。

開発



開発

レポート	ソースリスト	説明
コミット頻度	コミット	毎日測定されるコミット数。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

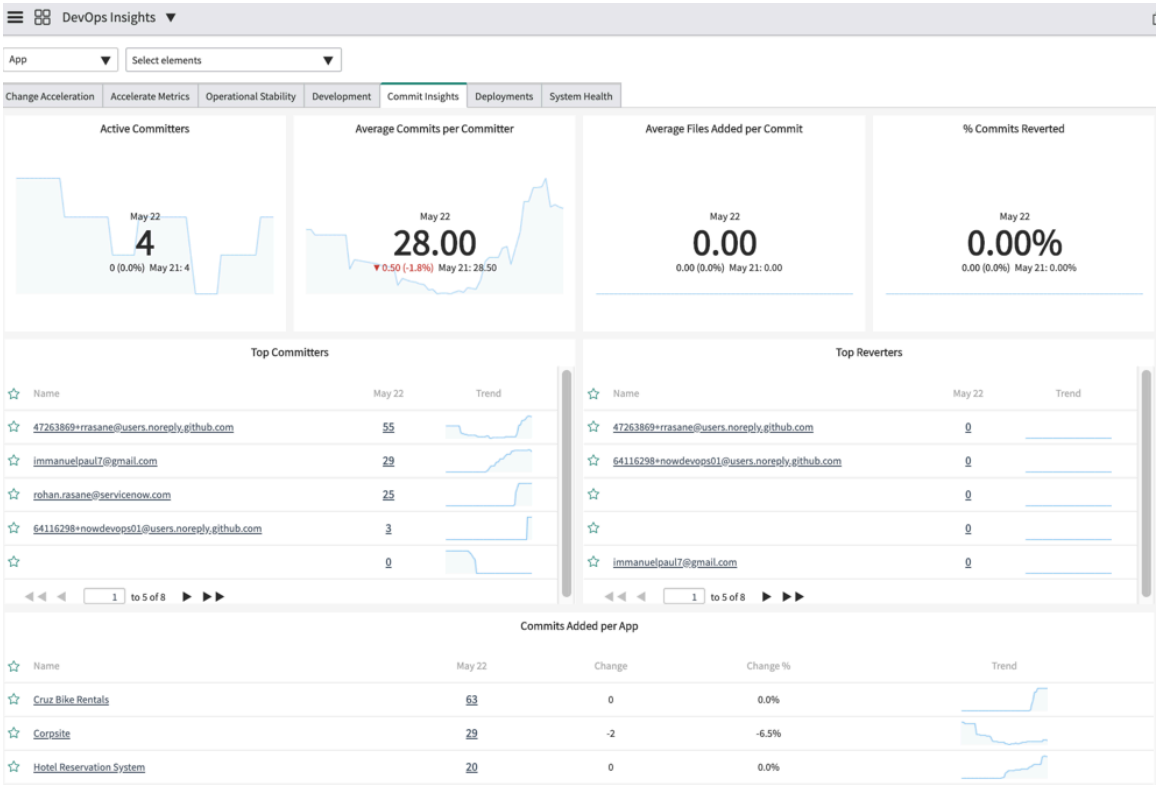
開発 (続く)

レポート	ソースリスト	説明
		頻繁で小さいコミットは、頻度の低いコミットよりも優先されます。
リポジトリあたりの平均分岐数	分岐、リポジトリ	特定の日のリポジトリあたりの平均分岐数。 **注:** このウィジェットでは計算式が使用され、複数要素の選択はサポートされていません。
パイプライン実行ごとの平均コミット数	コミット、パイプライン実行	過去 30 日間のパイプラインあたりの平均コミット数: [[合計コミット数]] / [[パイプライン実行数]] **注:** このウィジェットでは平均アグリゲーションが使用され、複数要素の選択はサポートされていません。 完了せずにタスクを切り替えるよりも、集中的な労力を示す低い数値が望ましいです。
作業アイテムなしでコミット	コミット	過去 30 日間にコミット担当者によってグループ化された、作業アイテムに関連付けられていないコミット。 すべてのコミットを作業項目に関連付ける必要があるため、このレポートは、コミットが作業項目に関連付けられていない理由を調査および解決するのに役立ちます。
作業アイテム	作業アイテム	過去 30 日間に完了または対応している作業アイテムの数。 **注:** フィルターはこのウィジェットには適用されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミットインサイト



コミットインサイト

レポート	ソースリスト	説明
アクティブなコミット担当者	コミット	過去 30 日間にコミットを送信したコミット担当者。 アクティブなコミット担当者の数を表示します。 **注:** このウィジェットでは個別のカウントアグリゲーションを使用し、複数要素の選択をサポートしていません。
コミット担当者あたりの平均コミット数	コミット	過去 30 日間のコミットの合計数/アクティブなコミット担当者。 コミット担当者がコミットする頻度を示します。値が大きいほど有利です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミットインサイト (続く)

レポート	ソースリスト	説明
		注: このウィジェットでは計算式が使用され、複数要素の選択はサポートされていません。
コミットごとに追加された平均ファイル数	コミット、コミットの詳細	過去 30 日間に追加されたファイルの合計数/過去 30 日間の合計コミット数。 一度にコミットされるファイルの数を表示します。値が小さいほど好ましいです。 注: このウィジェットでは計算式が使用され、複数要素の選択はサポートされていません。
元に戻されたコミットの割合	コミット	過去 30 日間に元に戻されたコミット/過去 30 日間のコミットの合計数。 元に戻されたコミットの数を示します。値が小さいほど好ましいです。 注: このウィジェットでは計算式が使用され、複数要素の選択はサポートされていません。
上位コミット担当者	コミット	過去 30 日間のコミット数が最も多かったコミット担当者。 最も多くコミットしているユーザーを可視化します。
元に戻した回数が多い上位ユーザー	コミット	過去 30 日間の元に戻した回数が最も多いコミット担当者。 コミットを元に戻す回数が最も多いユーザーを可視化します。
アプリごとに追加されたコミット	コミット、コミットの詳細	過去 30 日間にアプリごとに追加されたコミットの数。 各アプリの開発アクティビティを可視化します。

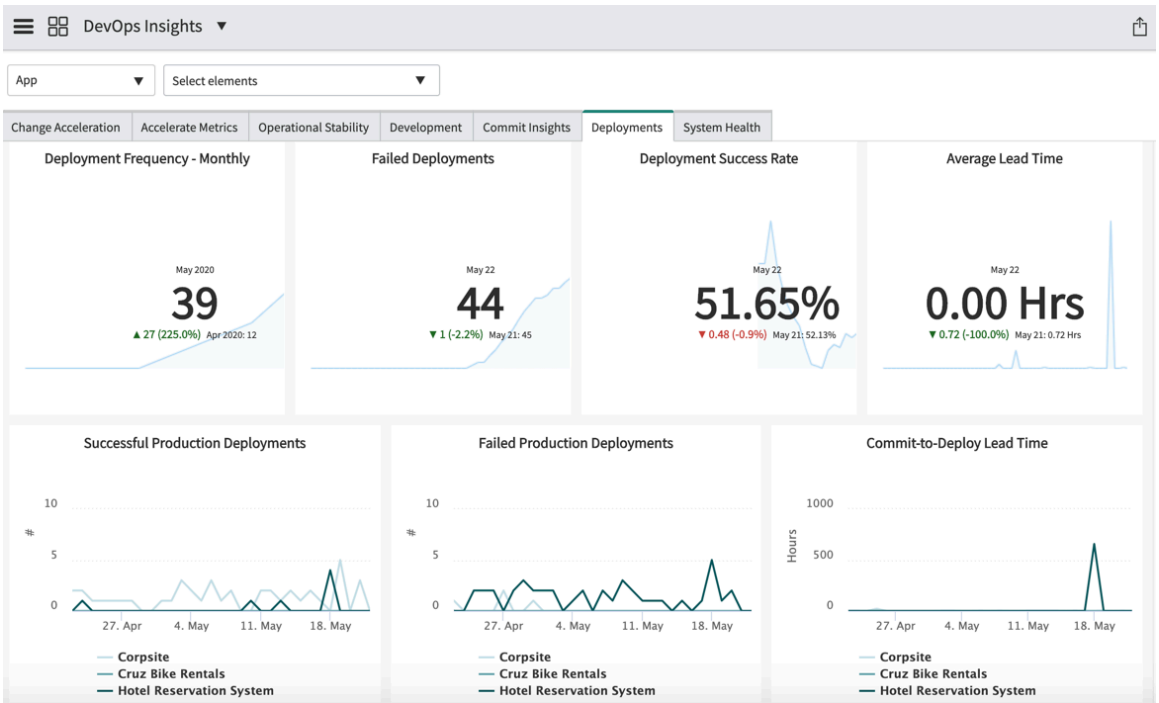
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミットインサイト (続く)

レポート	ソースリスト	説明
		注: フィルターはこのウィジェットには適用されません。

展開



展開頻度:本番展開に基づいて価値を提供する頻度がわかります。通常は、より頻繁な展開が望まれます。

注:
メトリクスは本番展開に基づいています (アプリステップで [タイプ] フィールドが [本番展開] に設定されています)。

展開

レポート	ソースリスト	説明
展開頻度：月次	ステップ実行	1 か月に成功した本番展開の数。 完了ステータスの 本番展開 タイプのステップに適用されます。
展開が失敗しました	ステップ実行	過去 30 日間に失敗した本番展開の数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

展開 (続く)

レポート	ソースリスト	説明
		ステータスが失敗またはユーザーによるキャンセルの本番 展開 タイプのステップに適用されます。
展開成功率	ステップ実行	過去 30 日間の展開の成功率。 展開の成功率 = (過去 30 日間に成功した展開の数/過去 30 日間の展開の合計数) * 100 完了ステータスの 本番展開 タイプのステップに適用されます。 **注:** このウィジェットでは計算式が使用され、複数要素の選択はサポートされていません。
平均リードタイム	パイプライン実行	平均: ([コードが本番環境に正常にプッシュされた時間] - [最早コミット時間]) 完了ステータスの 本番展開 タイプのステップに適用されます。 **注:** このウィジェットでは平均アグリゲーションが使用され、複数要素の選択はサポートされていません。
成功した本番展開	ステップ実行	本番展開の成功頻度を経時的にアプリ別に分類。 より頻繁な本番展開が推奨されます。
失敗した本番展開	ステップ実行	本番展開の失敗頻度を経時的に表したもの (アプリ別)。
コミットから展開へのリードタイム	パイプライン実行	最も早いコミット時間から本番展開までの期間 (パイプライン実行が成功した場合)。

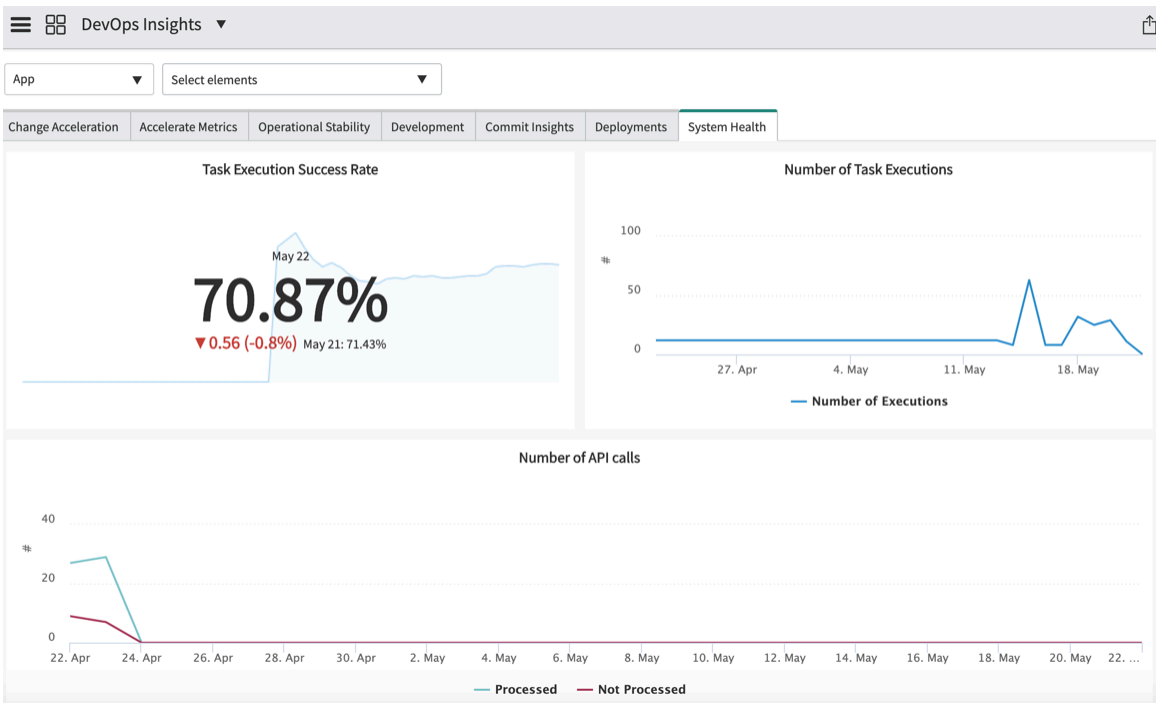
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

展開 (続く)

レポート	ソースリスト	説明
		コードのコミットから本番環境で正常に実行されるまでの時間を最小限に抑えることが望ましいです。 リードタイムが長い場合は、パイプラインを調査して最も遅いステップを特定できます。たとえば、手動の変更承認プロセスではリードタイムが増加する可能性があります。

システム健全性



自動翻訳

システム健全性

レポート	ソースリスト	説明
タスク実行の成功率	タスク実行	実行ツールによって実行されるタスクの経時的な成功率: [[タスク実行の成功]] / [[タスク実行]] * 100 **注:** このウィジェットは複数要素の選択をサポートしていません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システム健全性 (続く)

レポート	ソースリスト	説明
タスク実行の数	タスク実行	過去 30 日間のタスク実行のデフォルト数。
API コールの数	イベント	過去 30 日間の API コールのデフォルト数。 **注:** フィルターはこのウィジェットには適用されません。

DevOps チェンジベロシティ 個の API

DevOps チェンジベロシティ API は、外部 DevOps ツールとのインタラクションを可能にするエンドポイントを提供します。

詳細については、「DevOps API」を参照してください。

DevOps コンフィグ

ServiceNow® DevOps コンフィグ アプリケーションは、DevOps パイプラインのすべてのステージでエンタープライズアプリケーションの構成データを検証および管理します。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

DevOps コンフィグ アプリケーションの概要については、こちらの短いビデオをご覧ください。

DevOps Config の概要

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始めましょう

探索	構成	統合
DevOps のエンジニアと開発者が DevOps コンフィグを使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。	パイプラインを統合することで、DevOps コンフィグの機能を拡張します。
使用	**アナリティクスおよびレポートのソリューション**	**Reference (参照)**
DevOps コンフィグを使用して、構成データを検証および管理します。	ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	サポートされている構成データ、 CDM API、および PaCE ポリシーの詳細を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- で質問や回答をする ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索 -
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連 **ServiceNow** アプリケーションと機能

DevOps チェンジベロシティ 利用できません

DevOps コンフィグ の探索

DevOps コンフィグを使用して、すべての構成データを信頼できる唯一の情報源として保存および管理します。また、 DevOps コンフィグ を使用して展開前に構成データを検証し、展開された構成データの競合を解決することもできます。

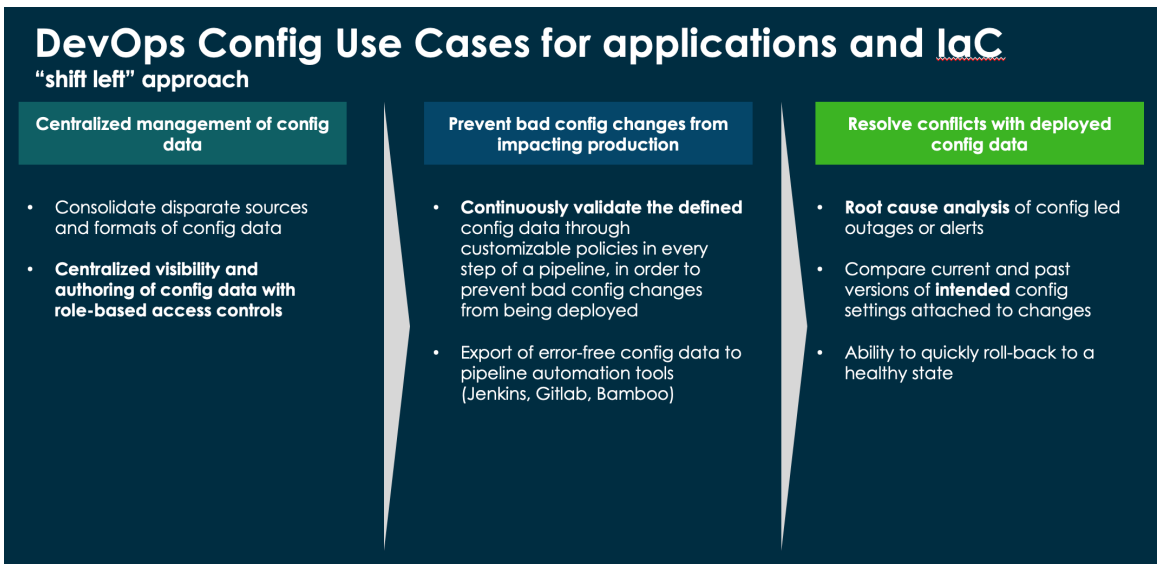
重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

この短いビデオを見て、 DevOps コンフィグ の構成データスナップショットが意図しない構成データの変更によって発生する問題を特定するのにどのように役立つかを確認してください。

構成データを使用した DevOps コンフィグ調査

構成関連の機能停止またはアラートの根本原因分析を使用して、意図しない構成データの変更 (構成の「ドリフト」とも呼ばれる) を迅速に特定して解決します。変更要求に添付された意図した構成データ変更の現在と過去のバージョンを比較し、必要に応じて適切なステータスにロールバックします。

詳細については、「構成データの変更を伴うアラートを調査する」を参照してください。



構成データの管理

DevOps コンフィグ は、ソースツールではなく、構成データの信頼できる唯一の情報源になります。統合モデルは、ロールベースのアクセス制御を使用して、複数のソースにわたる構成データを管理および保護します。

DevOps コンフィグ は展開前に構成データを検証することで非準拠の変更を防止しますが、データがソースに保持され、DevOps コンフィグに格納されていない場合、構成データのセキュリティを適用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークフロー

  DevOps コンフィグ すべてのデータを 1 か所で管理し、書き込み時に検証して、必要に応じてエクスポートします。

- DevOps エンジニアのペルソナ

  DevOps コンフィグ API と DevOps コンフィグ API を使用して、構成データを管理および検証します。これにより、 DevOps チームはより速いスピードでリリースできるため、リスクの高い変更や非準拠の変更が本番環境に導入されることがなくなります。

  CI/CD パイプラインまたは展開スクリプトで自動ゲートを使用して、アプリケーションまたはインフラストラクチャの構成の変更にリスクがある、または非準拠と見なされた場合に展開が停止されるようにします。

  ポリシーが追加され、エクスポーターが定義されると、 DevOps コンフィグ を管理します。

構成データの検証

DevOps コンフィグ は、展開前に構成データを自動的に検証して、ポリシーフレームワークへの準拠を確保しながら、非準拠の変更を防止することで、テストツールとして機能します。

展開前の検証は、構成データに対してポリシーを実行することによって行われます。DevOps コンフィグポリシーコンテンツパックには、標準的な問題をチェックする汎用ポリシーが含まれていますが、ユースケースに基づいてカスタマイズできます。

- ワークフロー

  構成データが変更または追加されると、 DevOps コンフィグ 複数のソースに格納されている構成データに対してポリシーを実行して検証し、結果を返します。

  パイプラインでは、デプロイするかどうかが決定され、デプロイするソース (Git など) から構成データが取得されます。

- アプリエンジニア (または IT インフラストラクチャオーナー) のペルソナ

  DevOps コンフィグを使用して構成データを検証します。したがって、本番環境に変更を適用する前に、リスクが導入されていないこと、およびすべての変更が会社のポリシーに準拠していることを確認します。

  このツールは既存のツールセットと統合されているため、作業の方法に変更はなく、新しいツールを学ぶこともありません。構成データに加えられた変更はバックグラウンドで検証され、結果が報告されたらアクションを実行できます。

DevOps コンフィグ および DevOps チェンジベロシティ

DevOps チェンジベロシティはすべてのDevOpsツールからデータを収集し、展開のライフサイクル全体を可視化すると同時に、DevOps コンフィグDevOps構成データを管理および検証します。

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

DevOps チェンジベロシティ は、すべての個別の DevOps ツールの上にオーケストレーションする水平ソリューションです。 DevOps チェンジベロシティ 機能は、変更の促進を行い、パイプラインを一時停止できます。 DevOps コンフィグ は別の目的を果たします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

DevOps コンフィグ は、 DevOps ツールの 1 つとして機能するポイントソリューションであり、本番稼働前に構成データを管理およびテストします。

DevOps コンフィグ との併用で効果を高める DevOps チェンジベロシティ

DevOps チェンジベロシティ でDevOps コンフィグを使用して、DevOps チェンジベロシティ によって収集された構成データを管理および検証します。

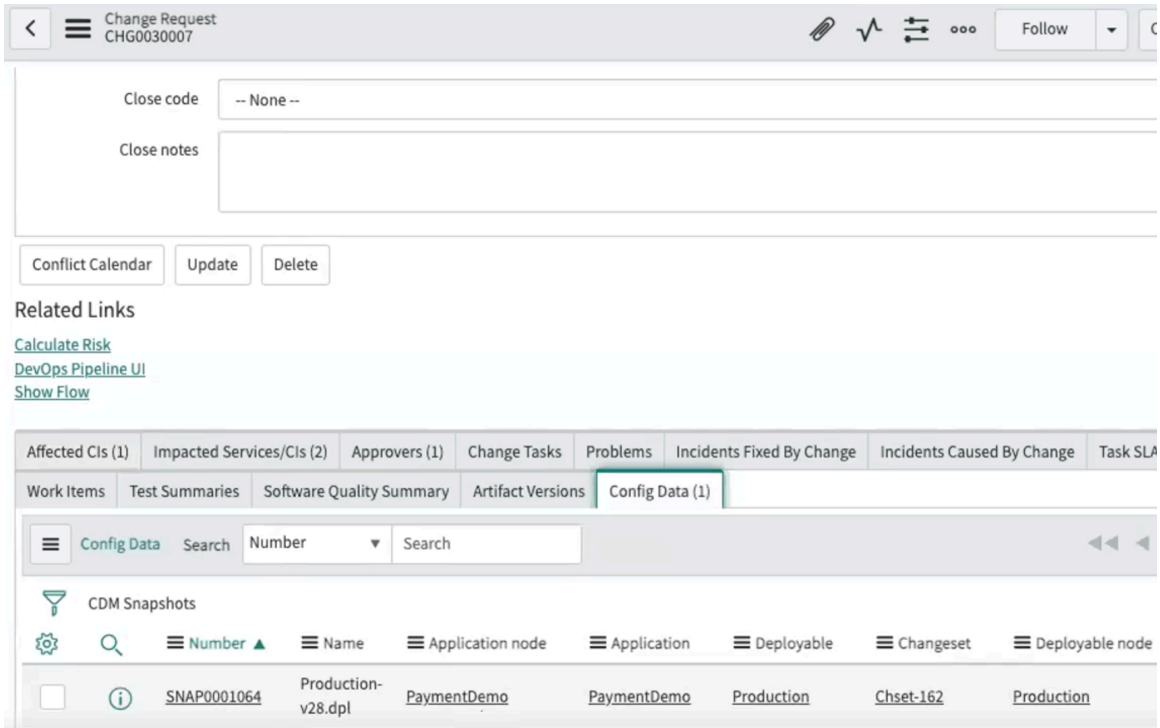
DevOps チェンジベロシティ は、アプリケーションのサプライチェーン (バリューストリームマップ) として、リリースパイプライン全体 (計画、コーディング、テスト、オーケストレーションツール) の上に位置する包括的な製品です。

DevOps コンフィグ は、アプリケーションとインフラストラクチャの構成方法 (DevOps チェンジベロシティ に組み込まれた要素) を管理、検証、および結果を提供します。

DevOps チェンジベロシティ と DevOps コンフィグ はアプリオブジェクトによって同期されます。

DevOps チェンジベロシティ変更コントロール機能では、DevOps コンフィグ構成変更に対して変更要求が作成されます。

[DevOps チェンジベロシティ] で、次に移動します。 **DevOps** > 調整 > パイプライン変更要求 DevOps コンフィグ変更によって作成された DevOps 変更要求を表示および承認します。CDM スナップショットは、DevOps変更要求の構成データ関連リストに一覧表示されます。



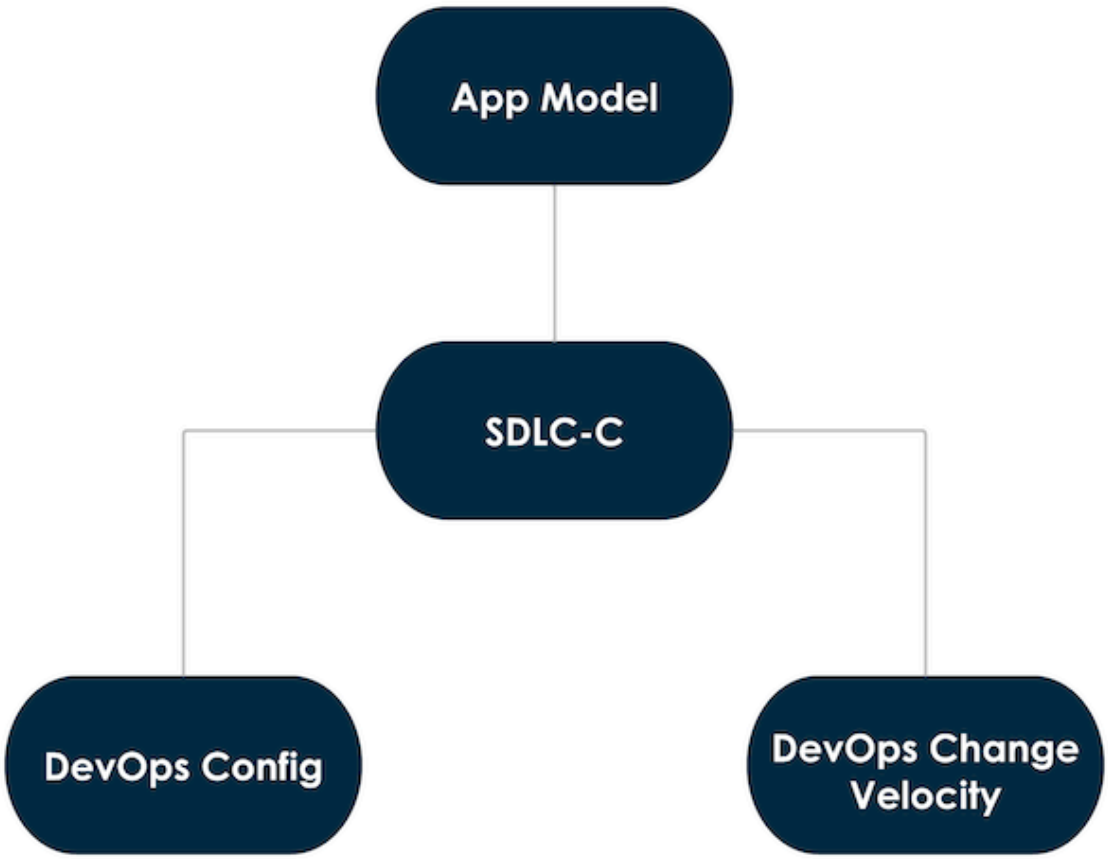
でアプリを使用する DevOps コンフィグ

DevOps コンフィグ でアプリを作成する場合、それはアプリケーションの構成データのコンテナーであるだけでなく、DevOps チェンジベロシティを含む他のServiceNow製品とリンクDevOps コンフィグ選択するアプリケーションモデルでもあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

各アプリケーションモデルには、パイプライン製品間のリンクである CMDB の SDLC コンポーネント ServiceNow DevOps 。



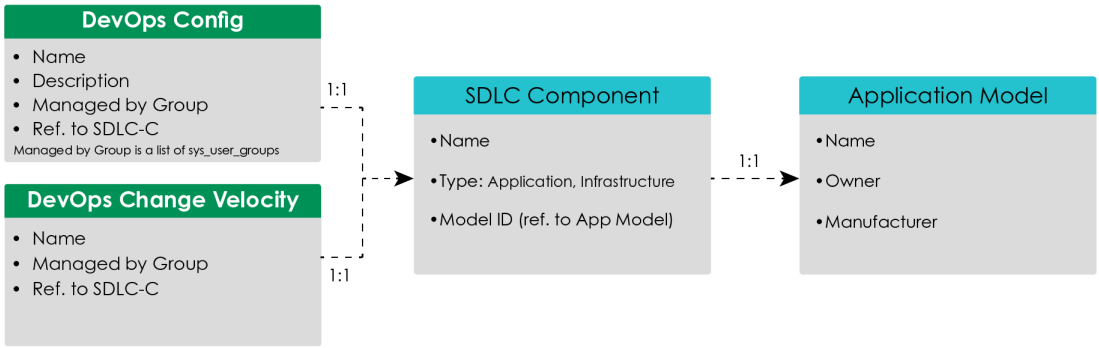
DevOps コンフィグ でアプリを作成すると、DevOps チェンジベロシティと同期されます。いずれかのアプリケーションで行われたアプリの更新と削除も同期されます。

注:
DevOps コンフィグ アプリまたは DevOps チェンジベロシティ アプリが関連付けられている場合、SDLC-C は削除できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連エンティティと属性



[Mapping (マッピング)] :

- SDLC-C とアプリモデル間の 1 対 1 のマッピング
- DevOps コンフィグアプリと SDLC-C 間の 1 対 1 のマッピング
- DevOps チェンジベロシティ と SDLC-C 間の 1 対 1 のマッピング

DevOps コンフィグCDMとPaCE

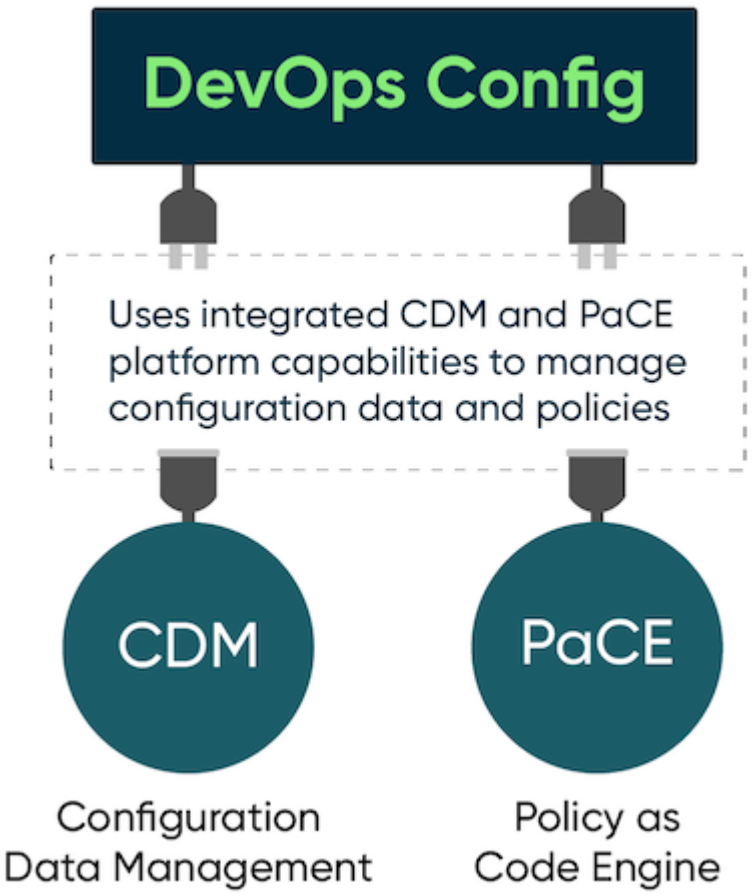
DevOps コンフィグ は、 構成データ管理 および ポリシーアズコードエンジン プラットフォーム機能を使用して、構成データとポリシーを管理します。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps コンフィグ プラットフォーム機能



構成データ管理 (CDM)

CDM は、 DevOps コンフィグ 製品の 2 つの主な機能のうちの 1 つです。CDM プラグインは、Now Platform内のアプリケーションやインフラストラクチャの構成データを管理します。

CDM アプリケーション構成データモデルのすべての側面を処理するバックエンドテーブルとロジックで構成されます。ユーザーがデータモデルを管理するために操作するワークスペースページも、このプラグインによって管理されます。

CDM コンテキストメニューコンポーネントプラグインは、CDM プラグインのサブコンポーネントです。アプリケーションの [構成データ] タブにあるノードリストペインのコンテキスト (3 つのドットなど) メニューを提供します。

ポリシーアズコードエンジン (PaCE)

PaCE は、 DevOps コンフィグ 製品の 2 番目の主な機能です。これは、ポリシースクリプト (javascript で記述) を使用して構成データのスナップショットを評価し、コンプライアンスを検証する堅牢なポリシーエンジンを提供します。

PaCE は包括的なバージョニングシステムを提供し、ユーザーがポリシーの変更を経時的に監査できるようにします。また、ユーザー構成データを使用して本稼働する前に、ポリシースクリプトの変更の可能性を評価するためのテストプレイグラウンドも含まれています。

DevOps コンフィグ コアアプリケーション

DevOps コンフィグ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps コンフィグ は、 DevOps コンフィグ 製品のメインアプリケーションです。

DevOps コンフィグアプリケーションは、ユーザーをデータモデルに接続して、アプリケーションごとに構成データを管理し、ポリシーを管理して構成データを検証し、アプリケーション構成データの健全性を確認するワークスペースで構成されます。

インサイトダッシュボードウィジェットを使用すると、ユーザーは構成データの洞察力に関するインサイトを得て、構成データの管理に関するより良い習慣を身に付けることができます。

DevOps コンフィグ コンテンツパック

DevOps コンフィグ エクスポーターコンテンツパック (オプション)

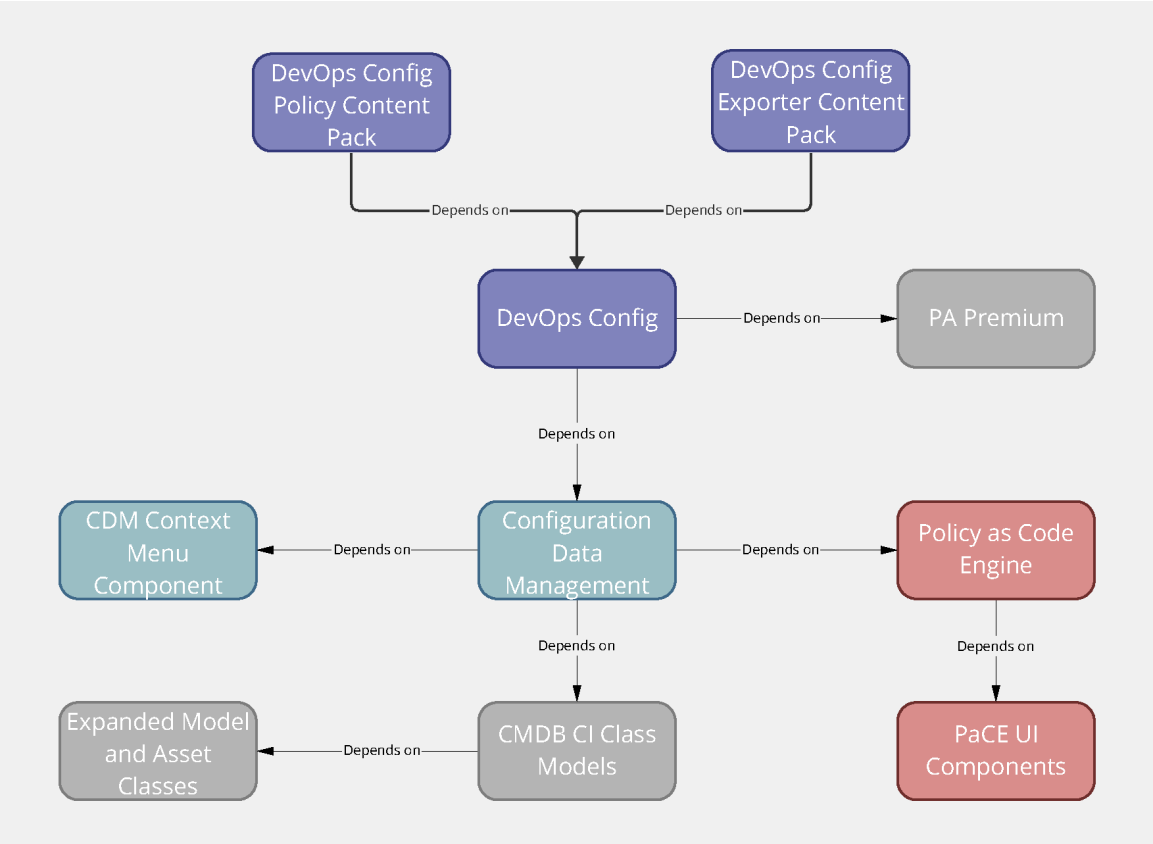
DevOpsエクスポーターコンテンツパックは、DevOps コンフィグチームが作成したキュレーションされたエクスポーターを含むオプションのプラグインであり、ユーザーはすぐに利用可能で、必要に応じてスナップショットから構成データをエクスポートできます。

DevOps コンフィグ ポリシーコンテンツパック (オプション)

DevOps コンフィグポリシーコンテンツパックは、DevOps コンフィグチームが作成したキュレーションされたポリシーを含むオプションのプラグインであり、ユーザーはすぐに構成データを検証できるようにすぐに利用できます。

注:
ユーザーがこれらのオプションのプラグインのいずれかを最初にインストールすると、DevOps コンフィグ すべての依存関係プラグインも自動的にインストールされます。

DevOps コンフィグ 依存関係



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらのプラグインは、コア DevOps コンフィグ アプリケーションとともにインストールされます。これらは DevOps コンフィグ にとって重要であり、それらなしでは正しく機能しません。

CMDBCI Class Model

CDM では、 CMDB CI Class Models プラグインを活用して、ユーザーアプリケーション構成データモデルの側面を Now Platform CMDBに接続します。

アプリケーションは、 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) のビルドフェーズの一部であるアプリケーションモデルにリンクされています。同様に、展開可能項目は、 CSDMの運用フェーズの一部であるアプリケーションサービスにリンクされます。

DevOps コンフィグとCSDMの間のリンクは、ユーザーのソフトウェアファクトリ全体で発生する可能性のある問題を解決するために重要です。

たとえば、オペレーターは、特定の CI のアラートの原因を、構成の変更、アプリケーションサービス (その CI が含まれている) まで追跡できます。これにより、平均解決時間 (MTTR) を数時間から数分に短縮できます。

PA プレミアム

パフォーマンスアナリティクス (PA)プレミアム プラグインは DevOps コンフィグ Insights プラグインによって利用され、すべての DevOps コンフィグ Insights ウィジェットの 180 日を超えるレポートデータを許可します。

展開されたモデルと資産クラス

展開されたモデルと資産クラスのストアアプリケーションは、 構成管理データベース (CMDB) クラス階層内のすぐに利用可能な製品モデルと資産クラスを拡張するエンタープライズモデルと資産クラスを追加します。

これらの拡張には、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係が含まれます。

DevOps コンフィグ 用語

これらは一般的な DevOps コンフィグ 用語の一部です。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

アプリケーション

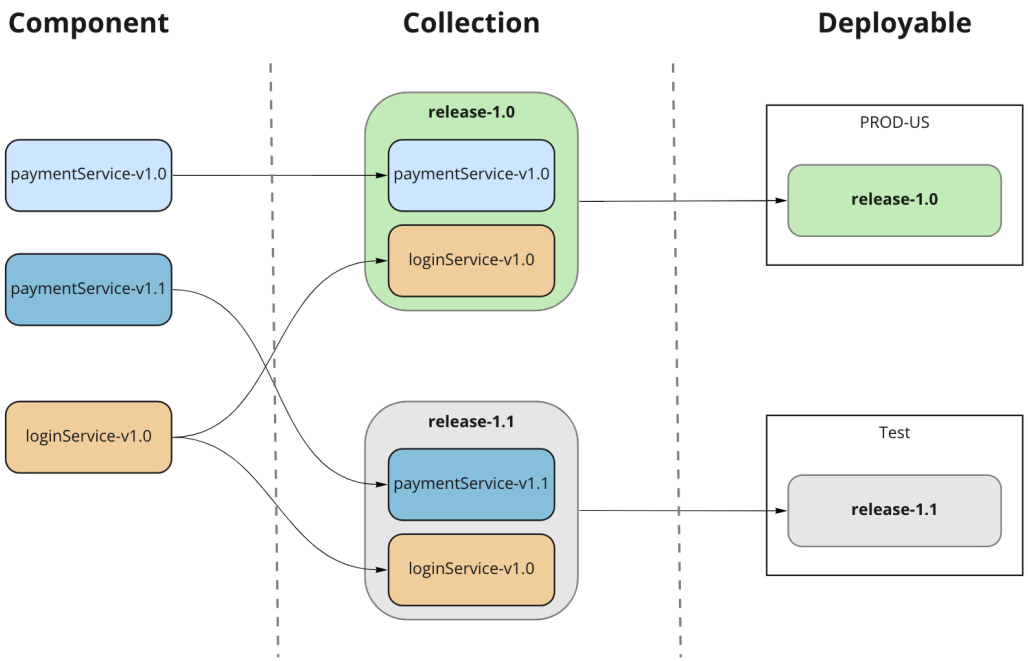
フリートへのプロビジョニングまたは展開に必要な関連構成データを含む、アプリケーションまたはアプリケーションスタックの論理構成。これは、従来のモノリシック構造から、複数のマイクロサービスを含めることができる最新の構造まで多岐にわたります。

コレクション

リリース構成を構成するコンポーネントのセット。コレクションは展開可能項目に含まれており、さまざまなバージョンのコンポーネントをテストするために使用できます。

この例は、現在本番環境に展開されているアプリケーションのリリース 1.0 を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



決済サービスを所有するマイクロサービスチームは、ホットフィックスを作成し、現在テスト環境でテストしているリリース 1.1 コレクションに追加することにしました。

コンポーネント

構成データの最小アグリゲーション単位。大規模なアプリケーションスタックの一部であるマイクロサービスは、コンポーネントの一例です。

構成データアイテム (CDI)

キーと値のペアとして格納される構成データの単一単位 (接続文字列、ヒープ サイズなど)。

データモデル

アプリケーションまたはインフラストラクチャの展開に使用される関連構成データの階層。

展開可能

特定のターゲット環境向けにアプリケーションまたはインフラストラクチャを展開/プロビジョニングするために使用される構成データのセットをカプセル化するデータモデルのサブセット。通常、同じ命名法 (本番、ステージング、テスト、開発など) を共有します。

スナップショット

構成変更がコミットされた時点での展開可能項目の完全なデータモデル。これには、含まれているコンポーネント、コレクション、変数、および展開可能項目固有の変数とオーバーライドが含まれます。

変数

データモデルのさまざまなセクションで複数回使用される構成値をロールアップするために使用できる変数構成データ。

コンポーネントレベルで作成された変数は、コレクションや展開可能項目など、さらに下の任意の場所で再利用できます。ただし、特定のデプロイ可能項目で定義された変数は、そのコンテキストでのみ使用されることを意図しています (たとえば、環境固有の cred、メモリ設定など)。

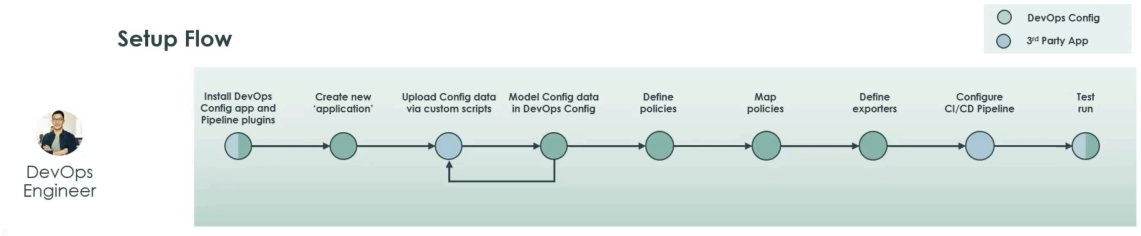
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps コンフィグの構成

DevOpsエンジニアロールは、展開前に (開発者またはアプリエンジニアによってコミットされた) 構成データを検証するために使用されるDevOps コンフィグをインストールして設定します。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。



データ検証構成タスク	(オプション)データモデルの使用を拡張するための詳細構成タスク

1. DevOps コンフィグ のインストール。
 	
DevOps コンフィグアプリケーション、コンテンツパック、パイプラインプラグインをインストールします。
 	
• DevOps コンフィグ アプリケーション。
• (オプション) DevOps コンフィグ ポリシーコンテンツパック。
• (オプション) DevOps コンフィグ エクスポーターコンテンツパック。
• (オプション) DevOps コンフィグとのパイプライン統合。
  ○ の Argo CD プラグイン ServiceNow DevOps
  ○ ServiceNow DevOpsAzure DevOps の拡張。
  ○ JenkinsServiceNow DevOpsプラグイン。
	N/A (該当なし)

2. DevOps コンフィグ でのアプリケーションの作成。 エンティティを設定し、 ServiceNow 製品間でリンクするアプリケーションを作成します。	N/A (該当なし)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ検証構成タスク	(オプション)データモデルの使用を拡張するための詳細構成タスク
3. DevOps コンフィグで展開可能項目を作成します。 展開可能項目を作成して、アプリケーションの構成データを展開する環境を定義します (通常は開発、テスト、および本番)。	DevOps コンフィグの展開可能項目のコンポーネントとコレクションを使用して、データモデルの使用を拡張します。
4. 構成データをアップロードします。 インポートスクリプトを作成して実行し、各ツールソースから構成データを DevOps コンフィグ にアップロードします。	ユースケースに応じて構成データをアップロードします。
5. でのポリシーの定義 DevOps コンフィグ. デフォルトの DevOps コンフィグ ポリシーを使用して、構成データの検証のために実行するポリシーを定義します。	のライフサイクル全体を管理します。 PaCE ポリシー そして独自のものを作成します。
6. 展開可能項目へのポリシーのマッピング。 ポリシーを展開可能項目にマッピングして、構成データの検証のために実行します。	DevOps コンフィグ内のコンポーネントとコレクションにポリシーをマッピングすることで、データモデルの使用を拡張します。
7. でのエクスポーターの定義 DevOps コンフィグ. デフォルトの DevOps コンフィグ エクスポーターを使用して、構成データをパイプラインにエクスポートするエクスポーターを定義します。	• CI/CD パイプラインの下流にある展開ツールで使用するために構成データをエクスポートします。 • カスタムエクスポーターを作成することで、データモデルの使用を拡張します。
8. でパイプラインを構成する DevOps コンフィグ. データモデルとやり取りするようにパイプラインを構成します。 DevOps コンフィグ Azure DevOps パイプラインタスクとJenkins パイプラインアクションを使用して、パイプラインをDevOps コンフィグと統合します。	N/A (該当なし)
9. での検証の実行 DevOps コンフィグ. 検証を実行し、結果を確認します。	N/A (該当なし)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps コンフィグ のインストール

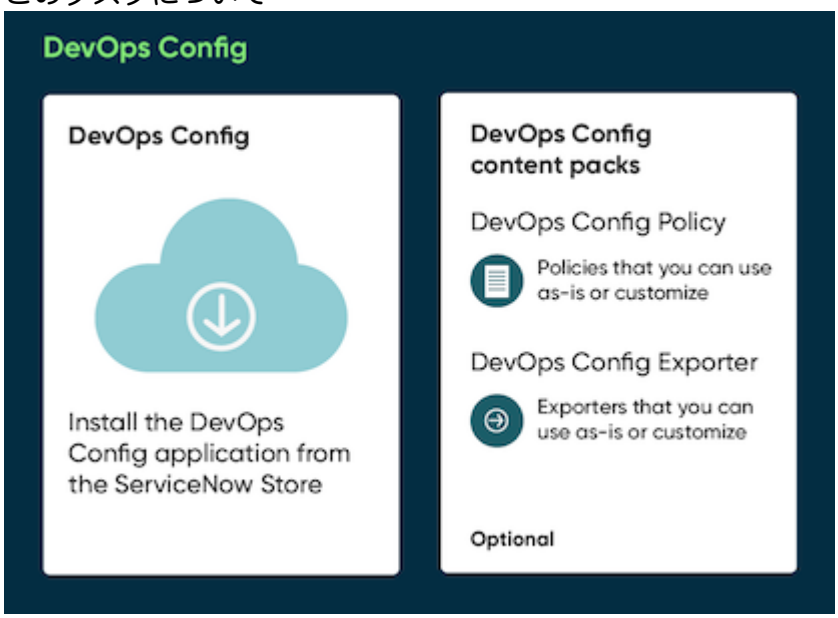
ServiceNow Store アプリケーションから DevOps コンフィグ アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて



手順

1. 次のように移動する。 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [未インストール] タブをクリックすると、インストール可能なアプリケーションのリストが表示されます。
3. DevOps コンフィグ アプリケーションを見つけて、[インストール] をクリックします。
   構成データ管理 および ポリシーアズコードエンジン プラットフォーム機能もインストールされます。

DevOps コンフィグポリシーコンテンツパックのインストール

DevOps コンフィグポリシーコンテンツパックをインストールして、DevOps コンフィグポリシーのデフォルトセットをそのまま使用することも、ニーズに合わせてカスタマイズすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

> **注:**
> DevOps コンフィグ Policy コンテンツパックをインストールする前に、DevOps コンフィグ アプリケーションをインストールする必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
DevOps コンフィグポリシーコンテンツパックには、構成データを検証するためのデフォルトの DevOps コンフィグポリシーのセットが含まれています。

手順

1. 次のように移動する。 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [未インストール] タブをクリックすると、インストール可能なアプリケーションのリストが表示されます。
3. DevOps コンフィグ Policy コンテンツパックを見つけて、[インストール] をクリックします。

DevOps コンフィグエクスポーターコンテンツパックをインストール

DevOps コンフィグエクスポーターのデフォルトセット用にDevOps コンフィグエクスポーターコンテンツパックをインストールし、そのまま使用することも、ニーズに合わせてカスタマイズすることもできます。

始める前に

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

> **注:**
> DevOps コンフィグ エクスポーターコンテンツパックをインストールする前に、DevOps コンフィグ アプリケーションをインストールする必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
DevOps コンフィグエクスポーターコンテンツパックには、構成データをエクスポートするための一連のデフォルトの DevOps コンフィグ エクスポーターが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [未インストール] タブをクリックすると、インストール可能なアプリケーションのリストが表示されます。
3. DevOps コンフィグ Exporter コンテンツパックを見つけて、[インストール] をクリックします。

DevOps コンフィグ でのアプリケーションの作成

DevOps コンフィグ でアプリを作成してその構成データを管理し、DevOps コンフィグDevOps チェンジベロシティを含む他のServiceNow製品にリンクします。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

アドミンは、 DevOps コンフィグ アプリを作成、編集、削除、および表示できます。

必要なロール:sn_devops_config.admin

このタスクについて
DevOps コンフィグ でアプリケーションを作成する方法については、このショートビデオをご覧ください。

DevOps コンフィグでアプリケーションを作成する

DevOps コンフィグ のアプリは、アプリケーションの構成データのコンテナです。また、アプリは DevOps チェンジベロシティ アプリケーションと関連付けて、 DevOps Pipeline UI で構成データを表示できます。

DevOps チェンジベロシティでは、アプリは作業項目、コードのコミット、および CI/CD パイプラインの実行を、変更要求と DevOps インサイトダッシュボードに表示されるDevOpsデータモデルにリンクします。

DevOps コンフィグアプリケーションとDevOps チェンジベロシティアプリケーションのアプリが同期されます。つまり、 DevOps コンフィグ でアプリが作成されると、インストールされている場合は DevOps チェンジベロシティ でも作成され、その逆も同様です。

DevOps コンフィグ でアプリを編集または削除できます。アプリを削除する場合:

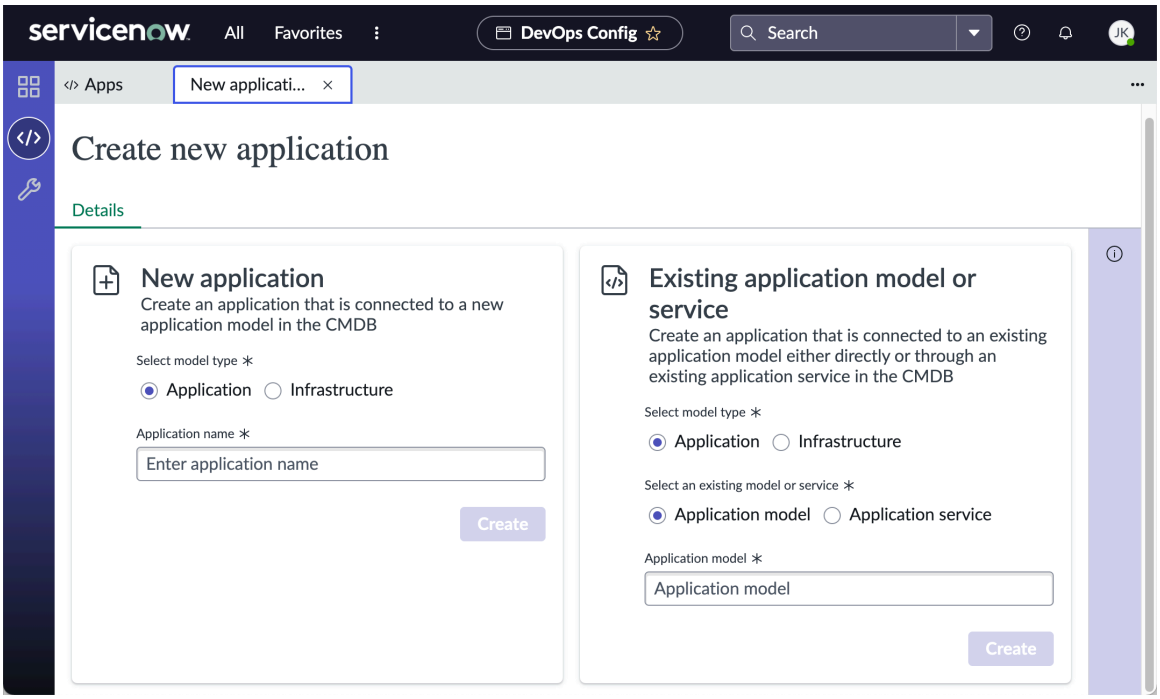
- DevOps コンフィグ では、アプリケーションのステータスは [非アクティブ] に設定され、DevOps コンフィグ ではアクセスできなくなります。
- DevOps チェンジベロシティ では、DevOps コンフィグ でも削除されます (インストールされている場合)。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** コンフィグ > **DevOps** コンフィグワークスペース.
2. 左側のナビゲーションでアプリアイコン ( ) をクリックして、[アプリ] タブを開きます。
3. アプリケーションフォームで、[新規] をクリックしてアプリケーションと新しいモデルを作成するか、アプリケーションを作成して既存のモデル (またはサービス) を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



既存のアプリケーションモデルがない 新しいアプリケーション の場合、アプリケーションとモデルの両方が作成されます。

新しいアプリケーションを既存のアプリケーションモデルまたはサービスに関連付ける場合は、アプリケーションのみが作成されます。

CSDMアプリケーションモデル (名前、所有者、メーカー) は、ServiceNow DevOps製品間のリンクとして機能します。CSDM アプリケーションモデルごとに CMDB の SDLC コンポーネントがあります。

4. [概要] タブで、 [アプリケーションの詳細] を入力し、 [保存] を選択します。

保守担当者	アプリケーションを管理するユーザーグループ。 cdm_admin ロールでは、ユーザーグループを追加または削除できます。 メンバーであるグループが削除されると、アプリケーションにアクセスできなくなります。 **注:** cdm_all_app_accessと他のロール (cdm_admin、cdm_editor、または cdm_viewer) のいずれかを持つユーザーは、それらのグループに属していなくてもアプリケーションを表示および管理できます。詳細については、「CDM でのロール」を参照してください。
アプリケーションの説明	アプリケーションの説明
アプリケーションモデルオーナー	アプリケーションモデルを所有するユーザー名。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

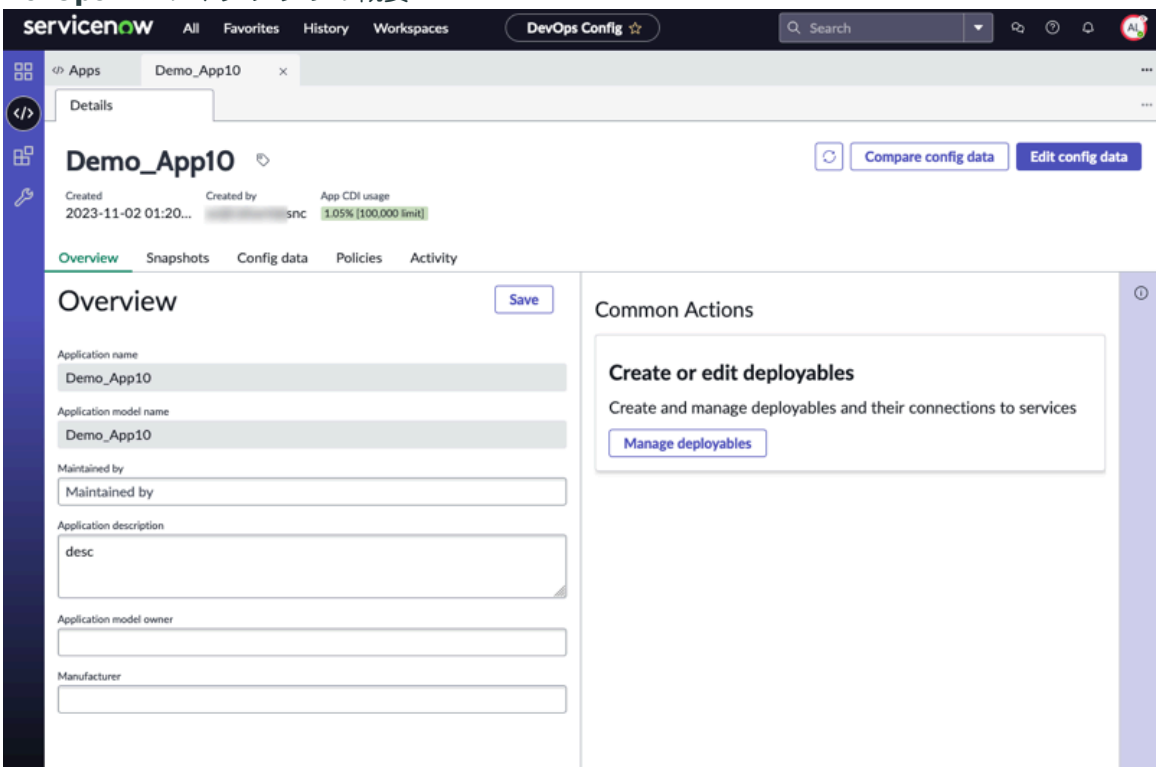
メーカー	アプリケーションのメーカー。

アプリケーションにはまだ構成データが含まれていないため、次のステップでは、既存の構成データをアプリケーションにインポートします。

構成データをインポートしてスナップショットが生成されると、スナップショットのリストが [概要] タブに表示されます。

Example:

DevOps コンフィグ アプリの概要



で新しいサービスを生成する **CDM** アプリケーションを作成する **CMDB**

CMDBで新しいサービス (アプリケーションサービス、アプリケーションモデル、またはダイナミック CI グループ [インフラストラクチャアプリケーションタイプ]) を生成し、サービスの構成データのコンテナとしてCDMアプリケーションを作成します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール：CDM アドミン [sn_cdm.cdm_admin]

このタスクについて

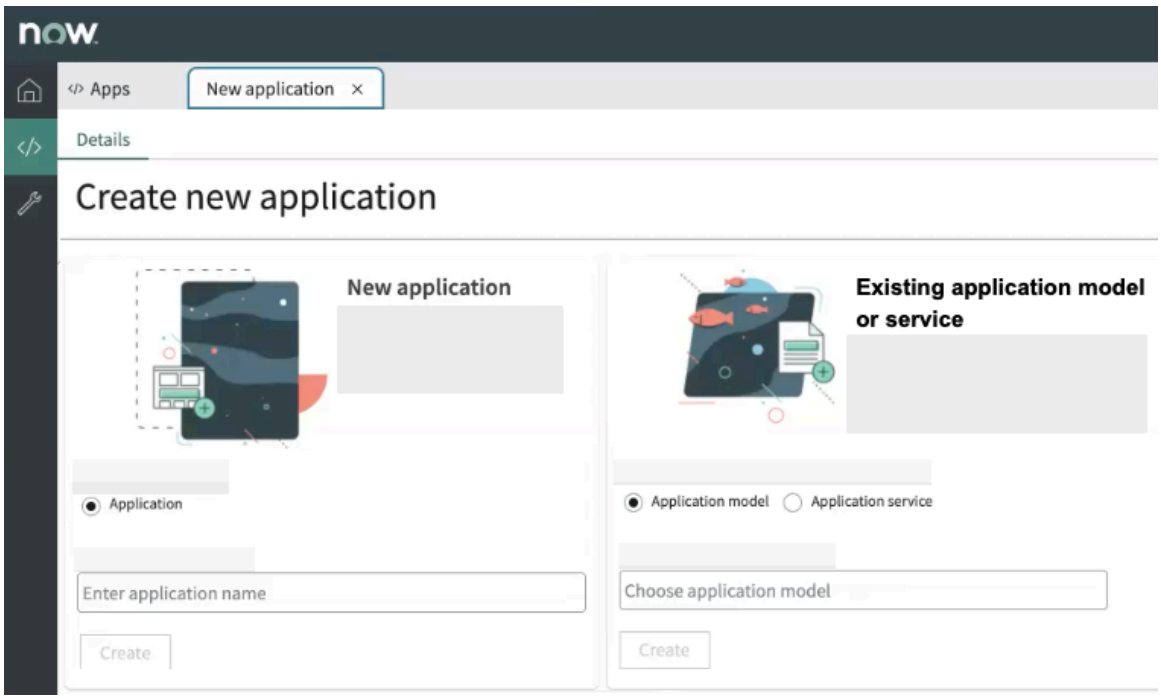
アプリケーションの場合は、生成する 展開可能項目 の数と、 展開可能項目 が表す SDLC 環境を指定します。既存の構成データをアプリケーションにアップロードすると、CDM アプリケーションのデータ構造内の適切なノードに [name:value] ペア (構成データアイテム - CDI) としてデータがマッピングされます。構成データを受信するための新しいアプリケーションを準備するプロセスの概要については、「 構成データアップロードのためのアプリケーションの準備」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. [アプリケーション] ( ) を選択して [新しいアプリケーションの作成] ページを開き、[新しいアプリケーション] を選択します。



2. 新しい CDM アプリケーションの [概要] タブで、CDM内のサービスをさらに識別する追加のアプリケーションの詳細を入力します。

   CSDMアプリケーションモデル (名前、所有者、メーカー) は、DevOps機能間のリンクとして機能します。CSDMアプリケーションモデルごとに、CDMの SDLC コンポーネントがあります。

   [詳細] タブのアプリケーションの設定

アプリケーション名	アプリケーションの一意でわかりやすい名前。
アプリケーションモデル名	アプリケーション モデルの名前。
保守担当者	アプリケーションへのアクセス権を持つグループ。これらのグループのメンバーのみがアプリケーションデータにアクセスできます。
アプリケーションの説明	他のユーザーがアプリケーションの目的、スコープ、および意図を理解するのに役立つ説明。
アプリケーションモデルオーナー	アプリケーションモデルの所有者の名前。
メーカー	アプリケーションのメーカー。

3. [展開可能項目の管理] を選択して、展開可能項目を構成できる [展開可能項目の編集] タブを開きます。
4. [展開可能項目の作成] を選択し、[展開可能項目の作成] ダイアログ ボックスの設定を入力して、作成する展開可能項目の量と環境の種類、およびそれらを接続するCMDBサービスを指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

展開可能項目の設定を作成

フィールド	説明
環境	展開可能項目の構成データによって構成される環境の種類。 ○ 開発 ○ テスト ○ 本番
接続設定	新しく作成された 展開可能項目 を新しいサービスに接続するオプション。既存の CMDB エントリにアプリケーションを作成する場合、自動接続は唯一のオプションです。 **注:** DevOps パイプラインは、展開可能が接続されているサービスにのみ展開可能の構成データを適用するため、すべての展開可能をサービスに接続する必要があります。
数量	作成する 展開可能項目 の数。 制限:100。

[作成] を選択すると、指定した数とタイプの展開可能項目を使用して、CMDBアプリケーションとCDMアプリケーションにアプリケーションモデルが生成されます。フォーム AppName_EnvironmentType_numberの名前が自動生成されます。

5. [展開可能項目を編集] タブで、各 展開可能 のカードを順番に選択し、その設定を更新します。

   各 展開可能 を CMDB内のサービスに接続します。展開可能には、関連付けられたサービスの構成データが保持されます。

   設定の更新は自動的に保存されます。

展開可能項目の詳細設定

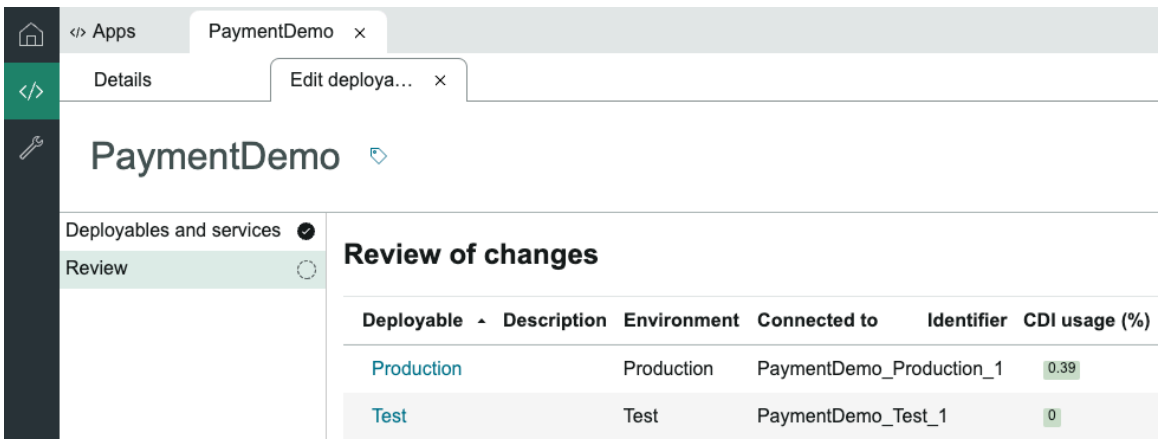
フィールド	説明
展開可能項目名	展開可能のデフォルト名。自動生成された名前が一意であることを確認するために、タイムスタンプが追加されます。 必要に応じて名前を変更します。
展開可能項目の説明	他のユーザーが 展開可能の目的、スコープ、および意図を理解するのに役立つ説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
識別子	この 展開可能 を、同じ名前と場合によっては多くの構成データ設定を共有する他の 展開可能項目 と区別する一意の識別子。 たとえば、識別子が太平洋である本番展開可能は、識別子が **EU** を持つ展開可能とは異なる言語設定を行う場合があります。
接続先	展開可能が関連付けられているCMDB内のサービス。[利用可能なサービス] リストでサービスを選択します。 次のいずれかのアクションを実行します。 ○ 展開可能項目を CMDB内の CI にリンクする:cmdb_ciを選択し、[次へ] を選択します。 ○ リンクする CI を作成する: 新規 を選択し、CI を定義して、 次へ を選択します。 **注:** 続行するには、各 展開可能 をサービスに接続する必要があります。

6. [次へ] をクリックして、[展開可能項目の編集] タブに展開可能項目のリストを表示します。



次のタスク

アプリケーションはまだ構成データを受け入れるように構成されていないため、次のステップはデータ構造の追加です。「構成データを含むノードを新しい CDM アプリケーションに追加します」を参照してください。

関連情報

CDMデータモデル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

の既存のサービスに基づく **CDM** アプリケーションの作成 **CMDB**

サービス (アプリケーションサービス、アプリケーションモデル、またはCMDB内のダイナミック CI グループ [インフラストラクチャ]) のすべての構成データのコンテナとしてアプリケーションを作成します。

始める前に

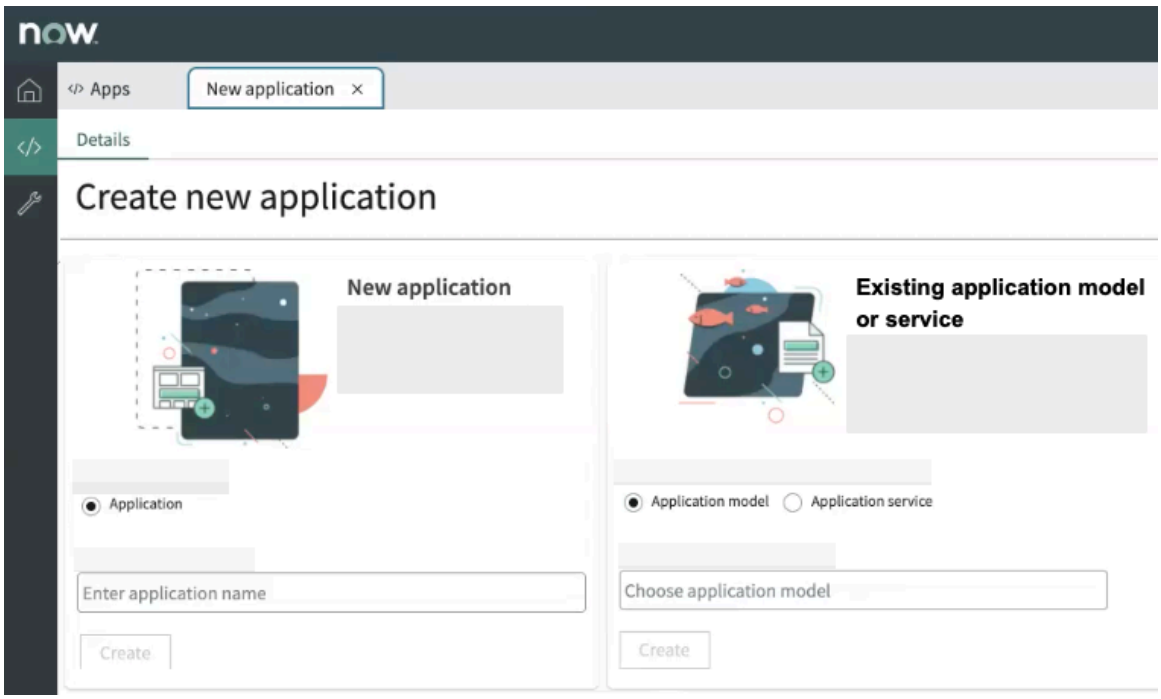
重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール: CDM アドミン [sn_cdm.cdm_admin]

このタスクについて
アプリケーションの場合は、生成する 展開可能項目 の数と、 展開可能項目 が表す SDLC 環境を指定します。既存の構成データをアプリケーションにアップロードすると、CDM アプリケーションのデータ構造内の適切なノードに [name:value] ペア (構成データアイテム - CDI) としてデータがマッピングされます。構成データを受信するための新しいアプリケーションを準備するプロセスの概要については、「 構成データアップロードのためのアプリケーションの準備」を参照してください。

手順

1. アプリケーションアイコン ( ) を選択して [新しいアプリケーションの作成] ページを開き、[既存のサービスに基づくアプリケーション] を選択して、新しいアプリケーションが構成データを保持する CMDB サービスを指定します。



2. [展開可能項目 を作成] ダイアログボックスの設定を入力して、 展開可能項目 の数量と環境タイプ、およびそれらを接続するための CMDB サービスを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

展開可能項目の設定を作成

フィールド	説明
環境	展開可能の構成データによって構成されるコード環境の種類。 ○ 本番 ○ 開発 ○ テスト
接続設定	新しく作成された 展開可能項目 をサービスに接続するオプション。 ○ 新しい各 展開可能 をアプリケーションモデルまたは ダイナミック CI グループ内のサービスに自動接続します。 ○ 新しい 展開可能 を接続するサービスを手動で指定します。次のページで接続を行います。 **注:** DevOpsパイプラインは、展開可能が接続されているサービスにのみ展開可能の構成データを適用するため、すべての展開可能をサービスに接続する必要があります。
数量	作成する 展開可能項目 の数。 この数が CMDBの既存のアイテムに関連付けられているサービスの数を超えると、システムは新しい空のサービスを生成します。

[作成] を選択すると、指定した数とタイプの展開可能項目でアプリケーションが生成され、アプリケーションの [展開可能項目を編集] タブが開きます。

3. [展開可能項目の管理] を選択して、展開可能項目を構成できる [展開可能項目の編集] タブを開きます。
4. [展開可能項目の編集] タブで、各 展開可能 の設定を更新し、[次へ] を選択します。
   各 展開可能 を CMDB内のサービスに接続します。展開可能には、関連付けられたサービスの構成データが保持されます。

   設定の更新は自動的に保存されます。

展開可能項目の詳細設定

フィールド	説明
展開可能項目名	システムが生成する 展開可能 のデフォルト名。 必要に応じて名前を変更します。
展開可能項目の説明	他のユーザーが 展開可能の目的、スコープ、および意図を理解するのに役立つ説明。

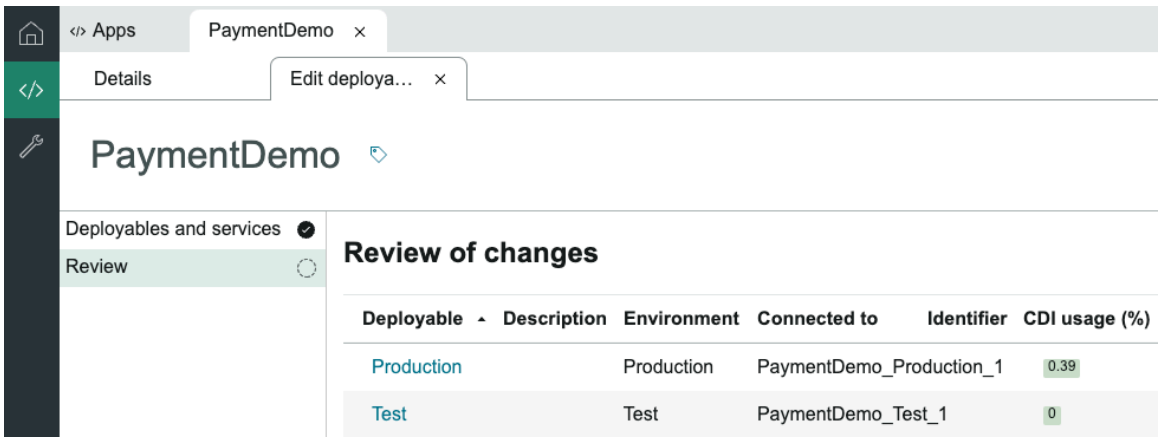
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
識別子	この 展開可能 を、同じ名前と場合によっては多くの構成データ設定を共有する他の 展開可能項目 と区別する一意の識別子。 たとえば、識別子が「ウラグアイ」の本番展開可能は、識別子が「グリーンランド」の展開可能と通貨設定の構成設定が異なる場合があります。
接続先	展開可能のスナップショット内のデータによって構成されたCMDB内のサービス。[利用可能なサービス] リストでサービスを選択します。 **注:** 続行するには、各 展開可能 をサービスに接続する必要があります。 次のいずれかのアクションを実行します。 ○ 展開可能項目を CMDB の CI に接続します。 cmdb_ciを選択し、[次へ] を選択します。 ○ 接続する CI を作成します。 [新規] を選択し、CI を定義して、[次へ] を選択します。

[レビュー] ページが開きます。

5. [次へ] をクリックして、[展開可能項目の編集] タブに展開可能項目のリストを表示します。



次のタスク

アプリケーションはまだ構成データを受け入れるように構成されていないため、次のステップはデータ構造の追加です。「構成データを含むノードを新しい CDM アプリケーションに追加します」を参照してください。

関連情報

- CDMデータモデル
- 構成データの表示と編集
- コンポーネントの定義または更新
- アプリケーションのコレクションを定義または更新 する

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

変数 CDI の作成または更新

暗号化されたデータの処理方法

展開可能項目の作成と更新

変更セットでの作業中に 展開可能 を作成します。複数のコンポーネントとコレクションを 展開可能に追加できます。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール：cdm_editor または cdm_admin

このタスクについて

重要:
変更が確実な場合、 および [構成データ] タブを終了する前に、変更を保存します。

注:
アップロードされたデータ アイテムは、構造フォルダー内でアルファベット順に並べ替えられるため、特定のアイテムをすばやく見つけることができます。

構成データアイテム (CDI) の数には次の制限があります。

- アプリケーションには、最大 100,000 個の CDI を含めることができます。
- 1 つの 展開可能 には最大 10,000 個の CDI を含めることができます。

*sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application*および*sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable*プロパティの設定については、CDM システムプロパティを参照してください。

手順

1. アプリケーションの 設定 タブで、ツリー ビューの 配置可能項目 を選択し、 新規 を選択します。
2. ウィザードの [詳細の入力] ページのフィールドに入力し、[次へ] を選択します。

詳細ページを入力

フィールド	説明
[Name (名前)]	展開可能の一意でわかりやすい名前。
説明	他のユーザーが 展開可能の目的、スコープ、および意図を理解するのに役立つ説明。
環境	展開可能 が実装するアプリケーションまたはインフラストラクチャ環境の種類。 ○ 開発 ○ 本番 ○ テスト

自動翻訳

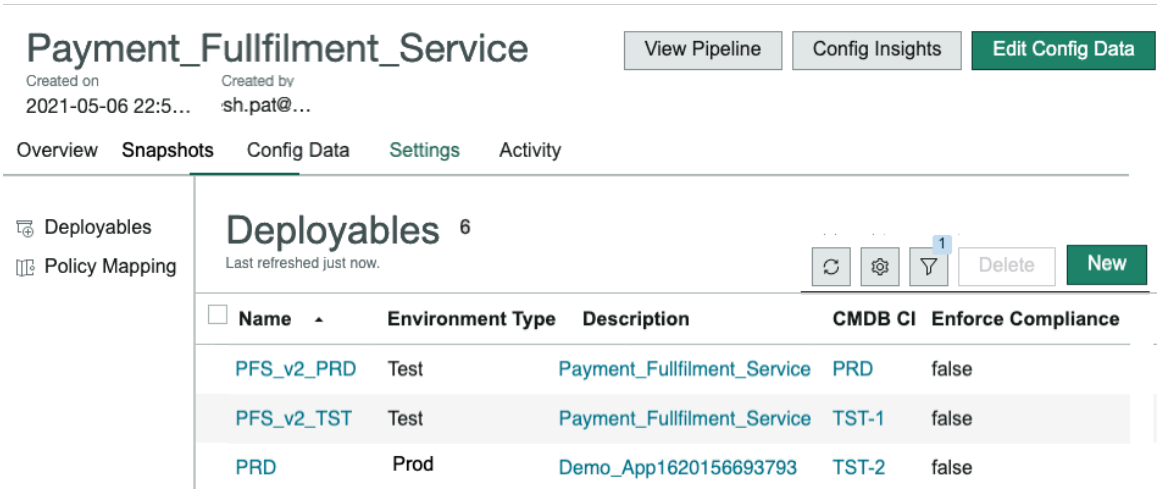
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
エクスポートの制限	検証に合格したスナップショットのみをエクスポートできるようにするオプション。

ウィザードは、ウィザードの [CMDB へのリンク] ページに移動します。

3. [CMDB へのリンク] ページで、次のいずれかのアクションを実行します。
   - 展開可能項目を CMDB内の CI にリンクする:cmdb_ciを選択し、[次へ] を選択します。
   - リンクする CI を作成する: 新規 を選択し、CI を定義して、 次へ を選択します。

   ウィザードが [レビュー] ページに移動します。
4. [確認] ページで、新しい 展開可能の設定を確認します。
   [戻る] を選択して設定を変更します。[作成] を選択して展開可能を作成します。
   システムによって 展開可能 が生成され、アプリケーションの [設定] タブのリストに表示されます。



5. オプション: コレクションを 1 つまたは複数の 展開可能項目に追加するには、次の手順に従います。

   a. ツリーのコレクション ノードで、メニュー アイコン (⋮)をクリックし、[展開可能項目に含める] を選択します。

   b. コレクションを含めるすべての 展開可能項目 を選択し、[含める] を選択します。

   > **注:**
   > コレクションをまだ含んでいない 展開可能項目 のみがリストに表示されます。

   コレクションは、選択した各 展開可能に含まれます。

   (Optional) コレクションを 展開可能に追加すると、[エディター] パネルには含まれるコレクション名は表示されますが、コンテンツはリストされません。[プレビュー] パネルには、データの完全なステータスが表示されます。

6. オプション: コンポーネントまたはコレクションの設定を上書きまたはオーバーレイする CDI 設定を展開可能項目に追加します。
   詳細については、「 コンポーネントの定義または更新」、「 アプリケーションのコレクションを定義または更新 する」、または「 変数 CDI の作成または更新」を参照してください。
7. [保存] を選択して変更セットの変更を保存し、変更セットの変更をコミットする準備をします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エディター] パネル、[リストビュー]、および [プレビュー] パネルが更新され、変更セットの解決済みステータスが反映されます。変更セットは更新されますが、アプリケーションは更新されません。変更は [アクティビティ] タブに表示されます。アプリケーションの構成データを更新するには、変更セットをコミットする必要があります。保存後、他のアクティビティに進み、後で戻って変更セットを編集できます。

8. オプション: [コミット] を選択します。
[変更セットをコミット] ダイアログボックスが開き、変更の影響を受ける各 展開可能 が一覧表示されます。

   注:
   変更セットをコミットした後は、変更セットを変更できません。

   変更の影響を受ける各 展開可能 のスナップショットが生成されます。このダイアログボックスには、次の 追加アクションがあります。

   - 変更の影響を受ける 展開可能項目 がない場合は、[追加アクションなし] を選択します。アプリケーションが更新され、変更が保持されます。
   - [スナップショットの検証] を選択して、生成されたすべてのスナップショットに対して次の操作を実行します。
     - 関連付けられた展開可能に静的または動的にマッピングされたすべてのポリシーが実行されます。
     - スナップショットがすべてのポリシーに合格した場合、[検証ステータス] の値は [合格] に設定され、[検証結果] タブにエントリは表示されません。[有効な公開を 公開] オプションで検証が呼び出された場合、有効なスナップショットが自動公開されます。
     - ポリシーで問題が発生した場合、[検証ステータス] の値は [失敗] に設定されます。[検証結果] タブには、ポリシーによって返されたすべてのエラーまたは警告が表示されます。
     - ポリシーの実行に失敗したポリシーがある場合、[検証ステータス] の値は [実行エラー] に設定され、[検証結果] タブにエラーが原因で検証が失敗したことが示されます。
   - [スナップショットの検証] アクションの説明に従って検証を実行するには、[スナップショットの検証と公開] を選択します。検証に合格したスナップショットのみが公開されます。エクスポートできるのは、公開されたスナップショットのみです。

   [コミット] を選択します。

   - システムはアプリケーションを更新して、構成データへの変更を保持します。
   - 変更セットのステータスが [コミット済み] に変更されます。
   - 変更セットは変更できません。
   - スナップショットが作成された場合、確認メッセージにはスナップショットへのリンクが含まれます。
   - コミットプロセス中にエラーが発生した場合、変更セットのステータスは [コミットに失敗しました] に設定されます。

次のタスク

展開可能項目へのポリシーのマッピング

関連情報

- CDMデータモデル
- 構成データの表示と編集
- コンポーネントの定義または更新
- アプリケーションのコレクションを定義または更新 する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数 CDI の作成または更新

暗号化されたデータの処理方法

展開可能項目の削除

展開可能項目を削除して、その構成データと関連するすべてのスナップショットを削除します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール：CDM アドミン [sn_cdm.cdm_admin]

このタスクについて

注:
展開可能項目を削除すると、既存のスナップショットをエクスポートまたは検証したり、エクスポーターまたはポリシーで参照したりすることはできません。

手順

1. 開いているアプリケーションの場合は、[設定] タブを選択します。
2. [展開可能項目] を選択して、アプリケーションの展開可能項目のリストを表示します。
3. 1 つ以上の展開可能項目を選択し、[削除] を選択します。
   - 展開可能項目はどのリストにも表示されなくなります。
   - 展開可能項目のすべての構成データが削除されます。
   - 既存のスナップショットはすべて削除されます。
   - 削除された展開可能項目と同じ名前で新しい展開可能項目を作成できます。

構成データのアップロード

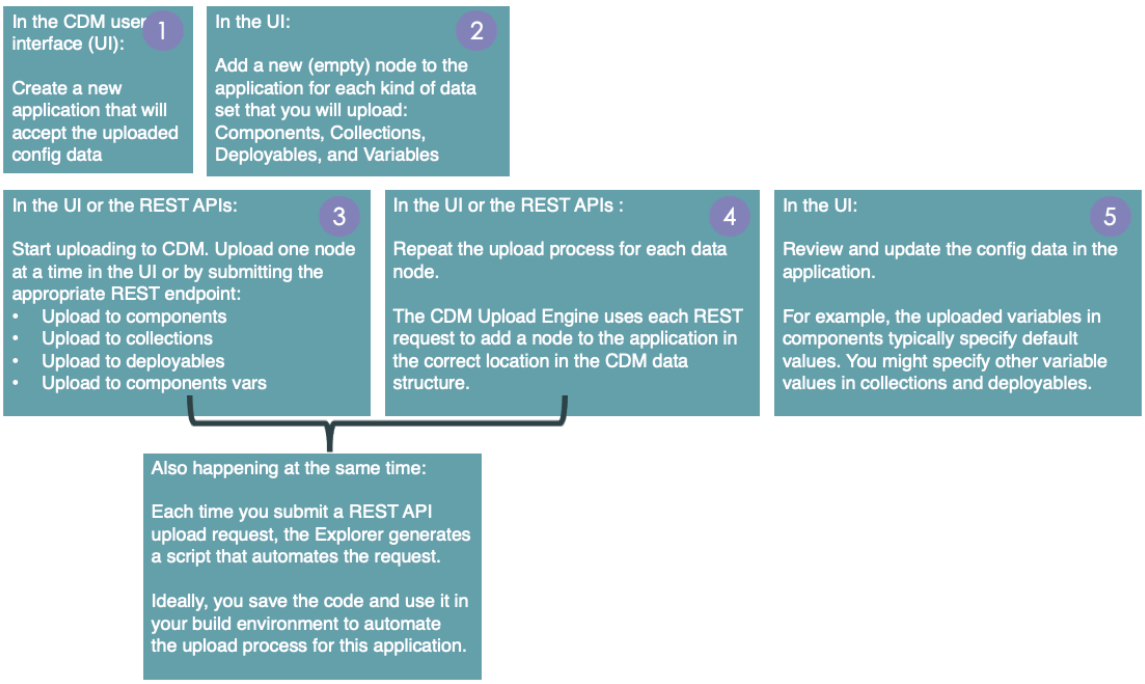
最初に新しい CDM アプリケーション構造を作成してから、既存の構成データを構造にアップロードします。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

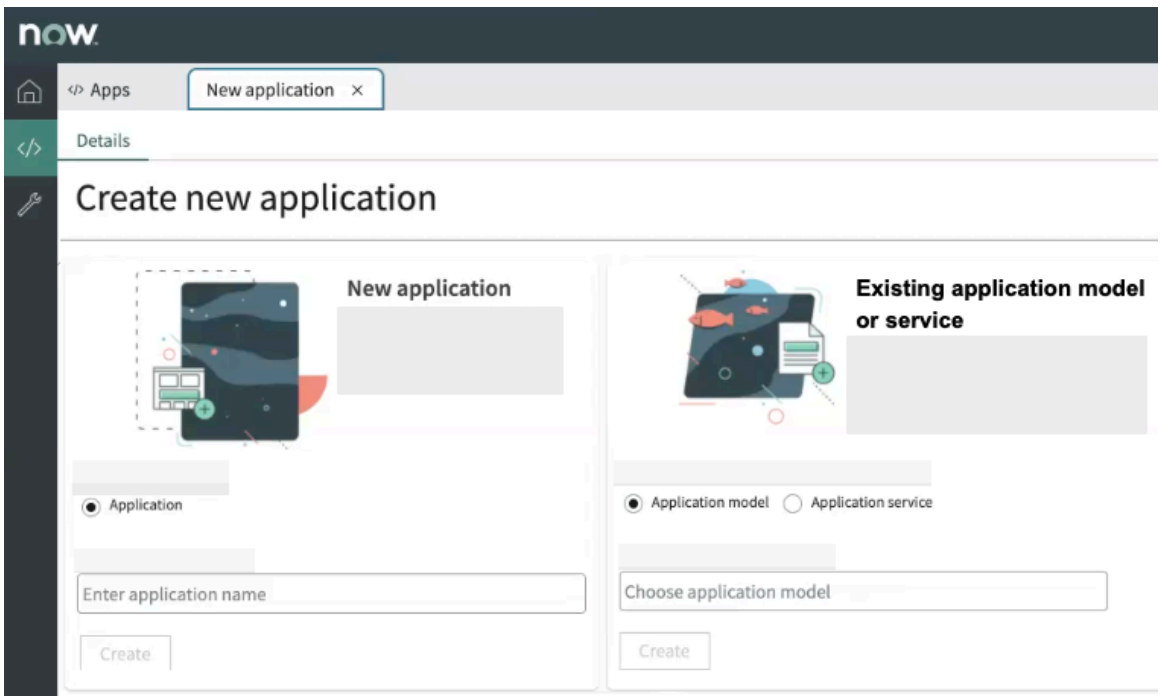
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仕組み:既存の構成データを **CDM** データテーブルに最初にアップロードする



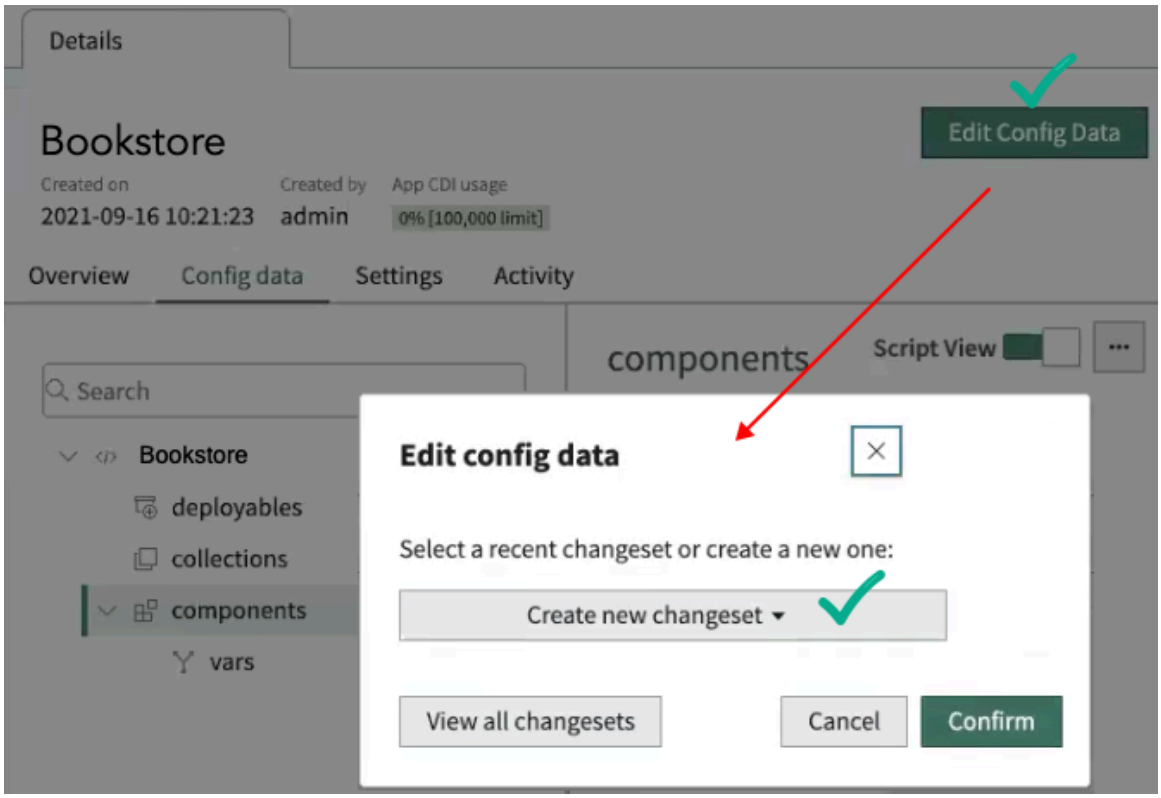
1. CDMユーザーインターフェイスを開き、新しいアプリケーションを作成します。たとえば、オンライン書店をサポートする書店アプリケーションを作成します。 CDM内のアプリケーションは、CMDB内のアプリケーションサービス、アプリケーションモデル、またはダイナミック CI グループ [インフラストラクチャ] の構成データの完全なコレクションです。



2. 次に、Bookstore アプリケーションを開き、新しい変更セットを生成して、データ構造の配置を開始します。(このプロセスの詳細については、 構成データアップロードのためのアプリケーションの準備を参照してください。

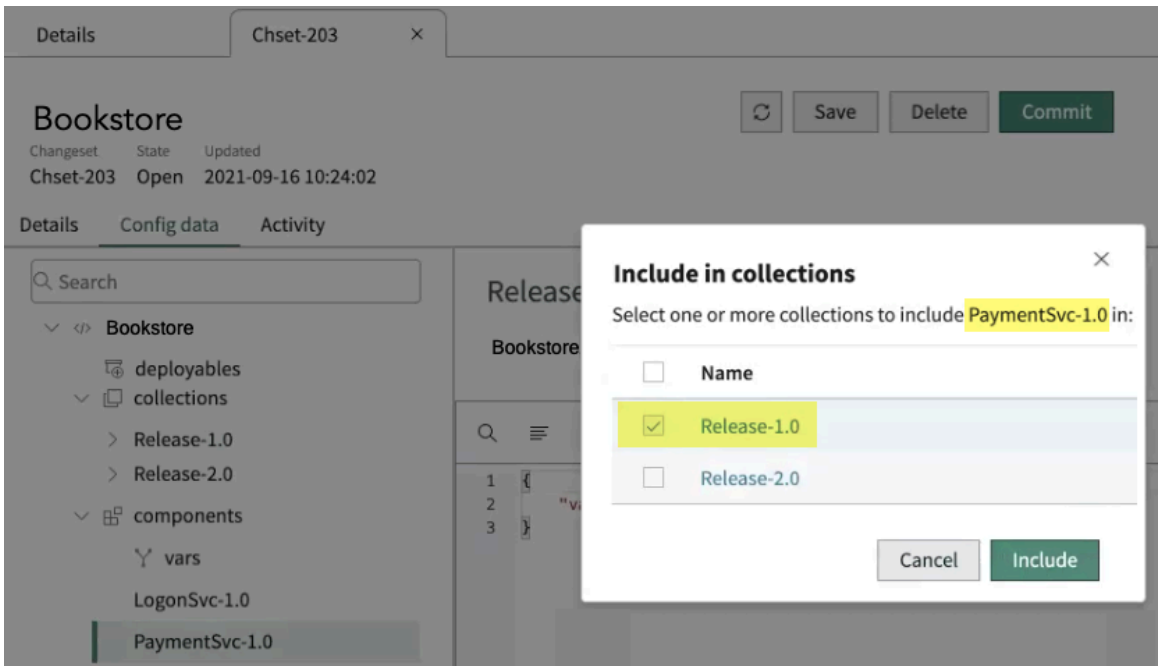
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



変更セットで、アップロードする構成データの各セットのノードを含むデータ構造を定義します。このプロセスは 、データのモデリングと呼ばれます。必要に応じて、コンポーネント、コレクション、展開可能項目、および CDI を追加します。これらの各項目の詳細については、「CDM データモデル」を参照してください。アプリケーションへのノードの追加の詳細については、「構成データアップロードのためのアプリケーションの準備」を参照してください。

この例では、2 つのコンポーネントと 2 つのコレクションが追加されています。現在、**PaymentSvc-1.0** コンポーネントは **Release-1.0** コレクションに含まれています。すべてのコレクションと同様に、 これは、PaymentSvc-1.0 コンポーネントのすべてのデータが **Release-1.0** コレクションに含まれるようになったことを意味します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

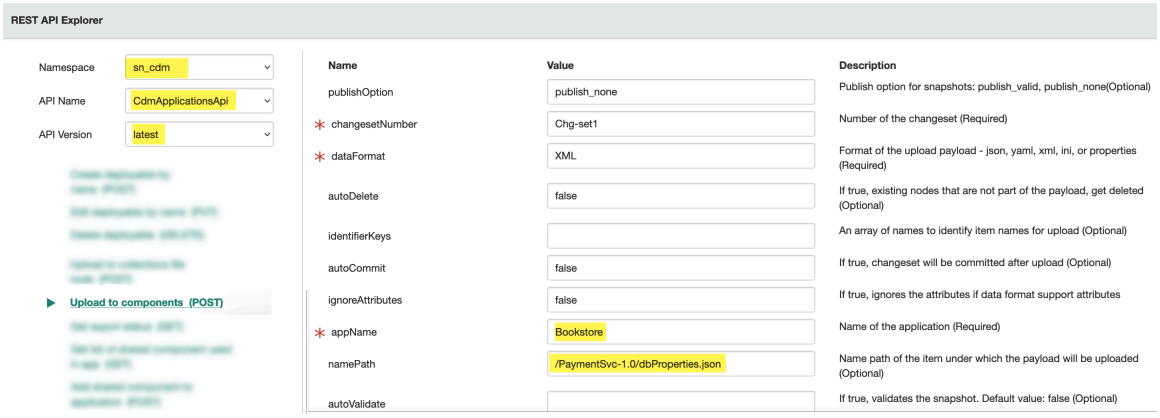
自動翻訳

構造に問題がなければ (いつでも更新できます)、REST エクスプローラーを開いて、ソース構成データを CDM データテーブルにアップロードするプロセスを開始します。変更セットはコミットしないでください。データをアップロードできるように、変更セットは開いたままになります。

3. REST API または構成データエディターを使用して、アップロード先のアプリケーションの名前、データを配置する CDM アプリケーションデータ構造内のパス、ソースデータ (この例では JSON) の形式などを指定するパラメーター値を設定します。

   注:
   XML ファイルから既存の構成をアップロードし、 **ignoreAttributes** が **false** に設定されている場合、CDM XML パーサーは識別子を使用して JSON の属性を保持します。詳細については、「での XML ファイルの解析 CDM」を参照してください。

   この例は、わかりやすくするために REST API Explorer プラットフォームユーティリティを示しています。これは、**PaymentSvc-1.0** コンポーネントに dbProperties.json ノードを作成し、ソースデータを新しいノードに追加するコンポーネントへのアップロード REST POST 要求を作成する方法の例です。(アップロードするソースデータを別のフィールドに指定します)。API については、「 CdmApplicationsApi 」、「 CdmChangesetsApi 」、および「 CdmSnapshotApi 」で説明されています。



4. [送信] を選択すると、API は元の構成データを読み取り、アップロードして、CDM データ構造に配置します。

   注:
   アップロードされたデータ アイテムは、構造フォルダー内でアルファベット順に並べ替えられるため、特定のアイテムをすばやく見つけることができます。

   構成データアイテム (CDI) の数には次の制限があります。

   - アプリケーションには、最大 100,000 個の CDI を含めることができます。
   - 1 つの 展開可能 には最大 10,000 個の CDI を含めることができます。

   *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application*および*sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable*プロパティの設定については、CDM システムプロパティを参照してください。

   重要:
   POST 要求を送信するたびに、API は POST を実行し、アップロード スクリプトも生成します。いくつかのスクリプト言語のいずれかを指定できます。目的は、パイプラインシステムのコードを使用して、今後のアップロードでこのアプリケーションのアップロードプロセスを自動化することです。

5. CDMに戻る:構成データアップロードのためのアプリケーションの準備の説明に従って、構成データを確認して更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. アプリケーションが構成データの完全かつ正しい表現であると確信した場合は、変更セットをコミットできます。コミットアクションは、各展開可能項目のスナップショットを生成し、API がデータを CDM テーブルに格納するようにします。

   アプリケーションが完全に配置されたので、構成設定の更新、データを検証するためのポリシーの適用、構成データの有効なスナップショットのエクスポートなど、必要に応じてデータを管理できます。

   スナップショットのエクスポート中に、エクスポートプロセスの自動化に使用できる API コードが生成されます。詳細については、「エクスポーターの API 呼び出しコードを生成」を参照してください。

関連情報

構成データアップロードのためのアプリケーションの準備

での XML ファイルの解析 CDM

での CSV ファイルの解析 CDM

構成データアップロードのためのアプリケーションの準備

CDM内のアプリケーションは、CMDB内のアプリケーションサービス、アプリケーションモデル、またはダイナミック CI グループ [インフラストラクチャ] の構成データの完全なコレクションです。ソース構成データをアップロードすると、アプリケーションでは、サービスの開発、テスト、および本番環境の各バージョンを構成するすべての潜在的な 展開可能項目 をサポートできます。

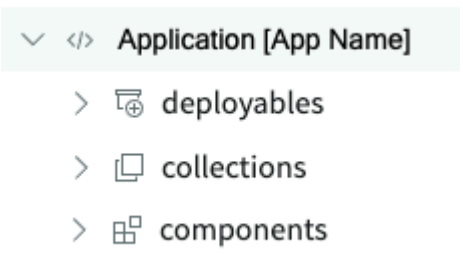
> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

概要:アップロードされた構成データを受け入れるためのアプリケーションの準備

次の一般的なプロセスに従って、構成データのアップロードを受け入れるアプリケーションを準備します。

1. [アプリ] タブで、 CDM アドミン [sn_cdm.cdm_admin] ロールを持つユーザーがアプリケーションレコードを作成します。

   システムは、階層構造で複数の標準フォルダーを含むアプリケーションを生成します。既存の構成データをこのデータ構造にマッピングして、 CDMデータモデルで説明されているメリットを有効にします。



   このアプリケーションは、複数の 展開可能項目の作成をサポートしています。たとえば、開発、テスト、本番といった一般的な環境ごとに 展開可能 を作成できます。また、環境タイプごとに各 展開可能 の複数のバージョンを作成することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. CDMコードエディターで作業し、変更セット、つまり編集可能なアプリケーションのドラフトコピーを作成します。
3. 変更セットでの作業中に、適切なフォルダに次のタイプのノードを作成します。このプロセスは構成データを モデル化 します。つまり、ソース構成データを CDM データ構造にマッピングするようにアプリケーションを準備します。

   注:

   バージョン 4.2 以降 構成データ管理 、スラッシュ (/) を含む任意の UTF-8 文字を使用してノードを定義できます。

4. 構造が整ったので、REST API または CDM コード編集パネルを使用して、既存の構成データを変更セットにアップロードします。このプロセスについては、 構成データのアップロードで説明します。詳細については、「 CdmApplicationsAPI 」、「 CdmChangesetsAPI 」、および「CdmSnapshoAPI 」を参照してください。

   注:
   XML または CSV ファイルをアップロードして既存の構成データを CDM にインポートする場合、CDM パーサーは特定の方法でデータを解析します。詳細については、「での XML ファイルの解析 CDM」と「での CSV ファイルの解析 CDM」を参照してください。

   アップロードできるデータセットのタイプは、コンポーネント変数、コンポーネント、コレクション、および展開可能項目です。

   コンポーネント

   コンポーネントは、通常、アプリケーションの論理要素またはインフラストラクチャサービスの一部の構成データを表す構成要素です。たとえば、モノリシックアプリ、マイクロサービス、物理サーバー、Docker テンプレートなどです。

   コンポーネントには、コレクションと 展開可能項目で異なる値を取ることができる変数を含めることができます。詳細な手順は コンポーネントの定義または更新に記載されています。

   コレクション

   コレクションは、リリースを一緒に定義するコンポーネントのセットです — コレクションはリリース構成と考えることができます。

   コレクションには、変数を含めることも、特定のバージョンに固有の設定を上書きすることもできます。たとえば、リリース 1 で使用される VM 構成データは、リリース 2 で使用されるデータとは異なります。release-1 はメモリ設定に値 2Gb を使用し ("memory": "2Gb")、release-2 は別の値 ("memory": "4Gb") を指定する場合があります。さらに、コレクションには、そのコンポーネントに表示されない構成設定が含まれている場合があります。このような値は「オーバーレイ」と考えることができます。

   展開可能項目

   展開可能 は、サービスとして CI/CD パイプラインに展開できる構成データセット (開発、テスト、または本番環境用) です。アプリケーションの各 展開可能 は、CMDB内のサービスを構成します。たとえば、環境タイプ (開発、テスト、本番) ごとに 1 つずつ、合計 3 つの展開可能項目を作成できます。

   展開可能は、特定の環境のリリースを定義するコレクションまたはコレクションのセットで構成されます。コレクション + 環境の組み合わせは、 CMDB またはインフラストラクチャサービス内のアプリケーションサービスにリンクします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

展開可能には、変数を含めたり、環境に固有の設定を上書きしたりできます。たとえば、 データベース 変数は、開発環境で 1 つの値を持ち、本番環境で異なる値を持ちます。本番 展開可能 の上書き値で、開発環境では不要な必須コンテナーパラメーターが指定される場合があります。

5. データがアップロードされたら、 CDMに戻ります。比較的少数のコンポーネントとコレクションのセットで 3 つの 展開可能 環境すべての構成データを提供できるように、変数と上書き値を更新します。 たとえば、 開発 展開可能 では 、Test 展開可能と同じコンポーネントとコレクションを使用できます。開発 では 、デフォルトのデータベース 変数値が使用されます。対照的に、テストでは、テスト環境に適した別の値を使用します。
6. 次に、変更セットを保存してコミットします。システムは次のアクションを実行します。
   - 他の以前のコミットとの競合があるかどうかを判断します。システムから競合が報告された場合は、それを解決して再コミットするか、変更セットを作成して変更をやり直す必要があります。競合解決の詳細については、「 変更セットのコミット間の競合」を参照してください。
   - すべての変更をアプリケーションのデータモデルにプッシュします (構成データは保持されます)。
   - 変更セットの変更によって影響を受ける各 展開可能 のスナップショットを生成します。スナップショットに対して指定されたポリシーを実行することで、構成データが検証されます。スナップショットが作成されたら、スナップショットを公開して構成データのエクスポートに使用できます。スナップショットは編集できない永続的なレコードです。

これで、ソース構成データが CDM テーブルに保持されるようになりました。スナップショットを検証できるように各 展開可能 にポリシーをマッピングしたり、スナップショット内のデータを検証 (ポリシーを適用)、構成データのエクスポートなど、必要に応じてデータを管理できるようになりました。

注:
ポリシーを空の 展開可能にマッピングすることはできますが、これは一般的な手順ではありません。

関連情報

- コンポーネントの定義または更新
- アプリケーションのコレクションを定義または更新 する
- 展開可能項目の作成と更新
- の変更セットとバージョン管理 CDM
- 変更セットのコミット間の競合
- 構成データの検証と修正

構成データを含むノードを新しい **CDM** アプリケーションに追加します

アップロードされた構成データを適切なノードに受け入れるデータ構造を新しいアプリケーションに追加します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

必要なロール：CDM アドミン [sn_cdm.cdm_admin]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
システムが新しいアプリケーションを作成するとき、アプリケーションには最上位レベルの構造 (コンポーネント、 コレクション、 展開可能項目 フォルダー) のみが含まれます。この手順では、アップロードされた構成データを受け入れるコンポーネント、コレクション、および 展開可能 ノードを追加します。既存の構成データをアプリケーションにアップロードすると、CDM アプリケーションのデータ構造内の適切なノードに [name:value] ペア (構成データアイテム - CDI) としてデータがマッピングされます。詳細については、「CDMデータモデル」を参照してください。

注:

バージョン 4.2 以降 構成データ管理 、スラッシュ (/) を含む任意の UTF-8 文字を使用してノードを定義できます。

手順

1. コレクションに含まれるコンポーネントを作成します。
詳細については、「コンポーネントの定義または更新」と「アプリケーションのコレクションを定義または更新 する」を参照してください。
2. コレクションを 1 つまたは複数の 展開可能項目に追加します。

   a. ツリーのコレクション ノードで、メニュー アイコン (⋮ を選択し、[展開可能項目に含める] を選択します。

   b. コレクションを含めるすべての 展開可能項目 を選択し、[含める] を選択します。

   注:
   コレクションまたはその子孫がまだ含まれていない 展開可能項目 のみがリストに表示されます。コレクションの名前が既存のノードと同じ場合、コレクションは上書きまたはオーバーレイに変換されます。

   コレクションは、選択した各 展開可能に含まれます。

   コレクションを 展開可能に追加すると、[エディター] パネルには含まれているコレクション名が表示されますが、その内容は表示されません (オーバーライドまたはオーバーレイは表示されます)。この戦略により、煩雑さが軽減され、構造が明確になります。データの完全に解決されたコンテンツを表示するには、 プレビュー パネルを表示します。
3. コレクションに含まれるコンポーネントを作成します。
4. オプション: コンポーネントまたはコレクションの設定を上書きまたはオーバーレイする CDI を展開可能 に追加します。

   注:
   アップロードされたデータ アイテムは、構造フォルダー内でアルファベット順に並べ替えられるため、特定のアイテムをすばやく見つけることができます。

   構成データアイテム (CDI) の数には次の制限があります。

   - アプリケーションには、最大 100,000 個の CDI を含めることができます。
   - 1 つの 展開可能 には最大 10,000 個の CDI を含めることができます。

   *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application*および*sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable*プロパティの設定については、CDM システムプロパティを参照してください。

   詳細については、「 コンポーネントの定義または更新」、「 アプリケーションのコレクションを定義または更新 する」、または「 変数 CDI の作成または更新」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [保存] を選択して変更セットの変更を保存し、変更セットの変更をコミットする準備をします。[エディター] パネル、[リストビュー]、および [プレビュー] パネルが更新され、変更セットの解決済みステータスが反映されます。変更セットは更新されますが、アプリケーションは更新されません。変更は [アクティビティ] タブに表示されます。アプリケーションの構成データを更新するには、変更セットをコミットする必要があります。保存後、他のアクティビティに進み、後で戻って変更セットを編集できます。
6. オプション: [コミット] を選択します。
[変更セットをコミット] ダイアログボックスが開き、変更の影響を受ける各 展開可能 が一覧表示されます。

   注:
   変更セットをコミットした後は、変更セットを変更できません。

   変更の影響を受ける各 展開可能 のスナップショットが生成されます。このダイアログボックスには、次の 追加アクションがあります。

   - 変更の影響を受ける 展開可能項目 がない場合は、[追加アクションなし] を選択します。アプリケーションが更新され、変更が保持されます。
   - [スナップショットの検証] を選択して、生成されたすべてのスナップショットに対して次の操作を実行します。
     - 関連付けられた展開可能に静的または動的にマッピングされたすべてのポリシーが実行されます。
     - スナップショットがすべてのポリシーに合格した場合、[検証ステータス] の値は [合格] に設定され、[検証結果] タブにエントリは表示されません。[有効な公開を 公開] オプションで検証が呼び出された場合、有効なスナップショットが自動公開されます。
     - ポリシーで問題が発生した場合、[検証ステータス] の値は [失敗] に設定されます。[検証結果] タブには、ポリシーによって返されたすべてのエラーまたは警告が表示されます。
     - ポリシーの実行に失敗したポリシーがある場合、[検証ステータス] の値は [実行エラー] に設定され、[検証結果] タブにエラーが原因で検証が失敗したことが示されます。
   - [スナップショットの検証] アクションの説明に従って検証を実行するには、[スナップショットの検証と公開] を選択します。検証に合格したスナップショットのみが公開されます。エクスポートできるのは、公開されたスナップショットのみです。

   [コミット] を選択します。

   - システムはアプリケーションを更新して、構成データへの変更を保持します。
   - 変更セットのステータスが [コミット済み] に変更されます。
   - 変更セットは変更できません。
   - スナップショットが作成された場合、確認メッセージにはスナップショットへのリンクが含まれます。
   - コミットプロセス中にエラーが発生した場合、変更セットのステータスは [コミットに失敗しました] に設定されます。

次のタスク

アプリケーションには構成データがまだ含まれていないため、次のステップでは、既存の構成データをアプリケーションの適切なノードにインポートします。「構成データのアップロード」を参照してください。

関連情報

CDMデータモデル

での XML ファイルの解析 CDM

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

での CSV ファイルの解析 CDM
構成データの表示と編集
コンポーネントの定義または更新
アプリケーションのコレクションを定義または更新 する
変数 CDI の作成または更新
暗号化されたデータの処理方法

での **XML** ファイルの解析 **CDM**

CDM XML パーサーを使用すると、XML ファイル内の属性のキーと値のペアを解析できるため、構成データを XML ファイルから CDM にアップロードするときに、CDMエディターまたはリストビューで各要素の属性を簡単に識別できます。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

XML ファイルから CDM の JSON 形式への属性のキーと値のペアの解析は、次の点で役立ちます。

- XML ファイルから既存の構成データをアップロードします。これには、XML 要素の属性を JSON の適切なキーと値のペアとして含めることができます。
- CDMエディターで構成データアイテムから属性を簡単に区別できます。
- インポートされた CSV データを展開用に CDM の属性で検証しています。
- JSON 形式の属性のキーと値のペアを XML ファイルの XML 要素属性として変換します。

インポート時の **XML** から **JSON** への解析

XML ファイルをインポートして構成データを CDM にアップロードすると、パーサーは次のように XML 要素の属性とテキストを囲むテキストを JSON 形式に変換します。

- XML 要素の属性に対応するすべてのキー名に `@` プリフィックスを追加します。
- 属性とそれを囲むテキストの両方を持つ XML 要素の囲むテキスト値の `#text` キーを追加します。

これらのオプションは、構成データを確認するときに、エディターパネルとリストビューで属性を識別し、テキストを囲むのに役立ちます。

次の例は、XML 形式と JSON 形式間の変換を示しています。

XML 形式

```
<app>
   <components>
      <paymentService type="B2C">
            <provider region="EMEA">ABCPay</provider>
            <service>XYZPay</service>
      </paymentService>
   </components>
<app>
```

JSON 形式

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
{
  "app" : {
      "components" : {
          "paymentService" : { //key-value pair for XML elements with attributes
                "@type" : "B2C", // @ prefix for attribute
                "provider" : {
                    "@region" : "EMEA", // @ prefix to key name for attribute
                    "#text" : "ABCPay"  // #text key name for enclosing text
                 },
           "service" : "XYZPay" //key-value pair for XML elements without attributes
           }
      }
  }
}
```

エクスポート中の JSON から XML への解析

構成データを XML ファイル形式にエクスポートするときに XML 属性と囲むテキストを元の形式に保つには、構成データを次のように更新する必要があります。

- すべてのキー名に @ 接頭辞を追加して、XML 要素の属性として解析されるようにします。
- 属性と囲むテキストの両方が存在する場合は、XML 要素の囲むテキスト値として解析する必要がある `#text` という名前のキーを CDI に追加します。

関連情報

構成データのアップロード

構成データを含むノードを新しい CDM アプリケーションに追加します

での CSV ファイルの解析 CDM

での CSV ファイルの解析 CDM

CDM CSV パーサーを使用すると、CSV ファイル内のデータを解析できるため、構成データをカンマ区切り値 (CSV) ファイルから CDM にアップロードすると、CDMエディターまたはリストビューでデータ形式の属性と構成データを簡単に識別できます。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

CDM CSV パーサーは、CSV 標準 RFC 4180 に準拠しています。CSV ファイルから CDM の JSON 形式へのデータのこの解析は、次の点で役立ちます。

- カスタムヘッダー属性と区切り文字属性を持つ CSV ファイルから既存の構成データをアップロードして、JSON で適切なキーと値のペアとして解析します。
- CDMエディターの構成データアイテム (データ) とデータ形式の属性 (メタデータ) を区別する。
- 展開のためにインポートされた CSV データを CDM で検証しています。
- 元の形式の属性を使用して、構成データを JSON 形式から CSV 形式に変換します。

インポート時の CSV から JSON への解析

CSV ファイルを CDM にインポートすると、パーサーは次のように CSV 形式のデータを JSON 形式に変換します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- CSV ファイルの各レコードを CDI として、JSON 形式の *data* ノードの下の個別のインデックス付きノードに追加します。
- *metadata* ノードで CSV アップロード中に使用されるデータ形式属性を追加します。

クエリパラメーター *dataFormatAttributes* には、区切り文字、ヘッダー、ヘッダーとしての最初の行、および保護されたヘッダーを決定するための属性が含まれています。

CDM CSV パーサーの属性

属性の名前	説明
区切り文字	各ヘッダーフィールドをキーとして、レコードフィールドを CDI の値として区切る文字。区切り文字として有効な文字を指定できます。 デフォルト: "delimiter": ,.
ヘッダーを含む	CSV ファイルの最初の行をヘッダー行と見なすかどうかを決定するオプション。この属性はオプションです。 ○ true:CSV ファイルにはヘッダーとして最初の行が含まれます。 ○ false:CSV ファイルにはヘッダーとして最初の行がありません。この場合、 *headers* 属性にヘッダーを指定する必要があります。 デフォルト: "containsHeader": "true"。
ヘッダー	CSV ファイル内のレコードフィールドのヘッダーフィールドのリスト。これらのヘッダーは、JSON 形式の CDI のキー名に変換されます。 **注:** この属性は、 *containsHeader* 属性が **false** に設定されている場合にのみ適用されます。 CSV ファイルにヘッダーを含む最初の行がない場合は、ヘッダーの配列を指定できます。ヘッダーの数は、レコードフィールドの数と一致する必要があります。例:"headers": ["FirstName","LastName","Location","Salary"] デフォルト:空のアレイ: "headers": []。
securedHeader	すべてのレコードの値が JSON 形式で暗号化された形式で表示されるヘッダーフィールドのリスト。この属性はオプションです。 保護する必要があるヘッダーの配列を指定できます。セキュリティで保護されたヘッダーの名前は、 **headers** 属性または CSV ファイル内

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性の名前	説明
	のヘッダーの名前と一致する必要があります。例:"securedHeaders": ["Salary"] デフォルト:空のアレイ: "securedHeaders": []。

Example: CSV から JSON 形式への変換

この例は、指定されたデータ形式属性と、これらの属性に基づいて CSV コンテンツを JSON 形式に変換する方法を示しています。

データ形式の属性

> **注:**
> このパラメーターはオプションです。値を指定しない場合は、属性のデフォルト値が使用されます。

```
{ "delimiter": ",", "containsHeader": "true", "headers": [], "securedHeaders": ["salary"] }
```

CSV 形式

```
//Sample CSV file content: no header in the first row; each line represents a record
 FirstName,LastName,Location,Salary
 David,Ben,NYC,1000
 Jakes D,Ron,IRE,1220
 "George, R",Martin,US,12120
 "Antony, ""Ron",Mak,US,1210
```

JSON 形式

```
//data node for the records from CSV - each record row converted to individual nodes with fields separated by delimiter character converted to individual items of the node{
 "data": {
  "0": {
   "FirstName": "David",
   "LastName": "Ben",
   "Location": "NYC",
   "Salary": "*****"
  },
  "1": {
   "FirstName": "Jakes D",
   "LastName": "Ron",
   "Location": "IRE",
   "Salary": "*****"
  },
  "2": {
   "FirstName": "George, R",  //the name has a delimiter char so the full name is enclosed within " "
   "LastName": "Martin",
   "Location": "US",
   "Salary": "******"
  },
  "3": {
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  "FirstName": "Antony, \"Ron", //the last name has "" so a \ is added to include " in the
 last name
  "LastName": "Mak",
  "Location": "US",
  "Salary": "*****"
 }
},
//metadata added for the data format attributes
"metadata": {
 "containsHeader": "true",
 "delimiter": ",",
 "headers": "FirstName⊠LastName⊠Location⊠salary",
 "securedHeaders": "Salary"
}
}
```

エクスポート中の **JSON** から **CSV** への解析

構成データを CSV ファイル形式にエクスポートするときに CSV 構成データを元の形式に保つには、データに *data* ノードと *metadata* ノードが含まれていることを確認します。

- *data*ノード内の構成データアイテムは、CSV ファイル内の個々のレコード行に変換されます。
- *metadata* ノード内のデータ形式属性は、CSV ファイル内の区切り文字、ヘッダー、およびシークレットヘッダー情報を定義するために使用されます。

関連情報

構成データのアップロード

構成データを含むノードを新しい CDM アプリケーションに追加します

での XML ファイルの解析 CDM

でのポリシーの定義 **DevOps** コンフィグ

構成データを検証するポリシーを DevOps コンフィグ で定義します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール:sn_devops_config.admin

このタスクについて

デフォルトの DevOps コンフィグ ポリシーを使用またはカスタマイズして、構成データコンテンツが準拠していることを検証したり、 カスタム DevOps コンフィグポリシーを記述してテスト したりできます。

手順

1. [管理] ビューで、[ポリシー] タブを選択します。
2. デフォルトのポリシーを選択するか、[新規] を選択してポリシーを作成します 。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. ポリシー名、カテゴリ、およびポリシーの説明を入力し、[保存] を選択します。

> **注:**
> ポリシーバージョンを公開して最新にし、アクティブ化してから呼び出す必要があります。

関連情報

- デフォルトの DevOps コンフィグ ポリシー
- How to write and test custom PaCE policies

DevOps構成でのポリシーのマッピング

ポリシーを展開可能項目にマッピングすると、その更新を検証できます。DevOps Config のこれらのポリシーは、ポリシーアズコードエンジン (PaCE) を利用しています。

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

ポリシーを作成したら、それを展開可能項目にマッピングして、展開可能項目に変更が加えられたときにポリシーを呼び出すことができます。次のマッピングを使用してポリシーをマッピングできます。

静的マッピング

静的マッピングでは、ポリシーは展開可能項目に直接マッピングされます。このマッピングタイプは、さまざまな環境や構成にポリシーを適用するのに役立ちます。ただし、ポリシーを複数の展開可能項目にマッピングする必要がある場合は、展開可能項目ごとに複数回マッピングする必要があります。検証は、展開可能項目の直接マッピングされたポリシーでトリガーされます。

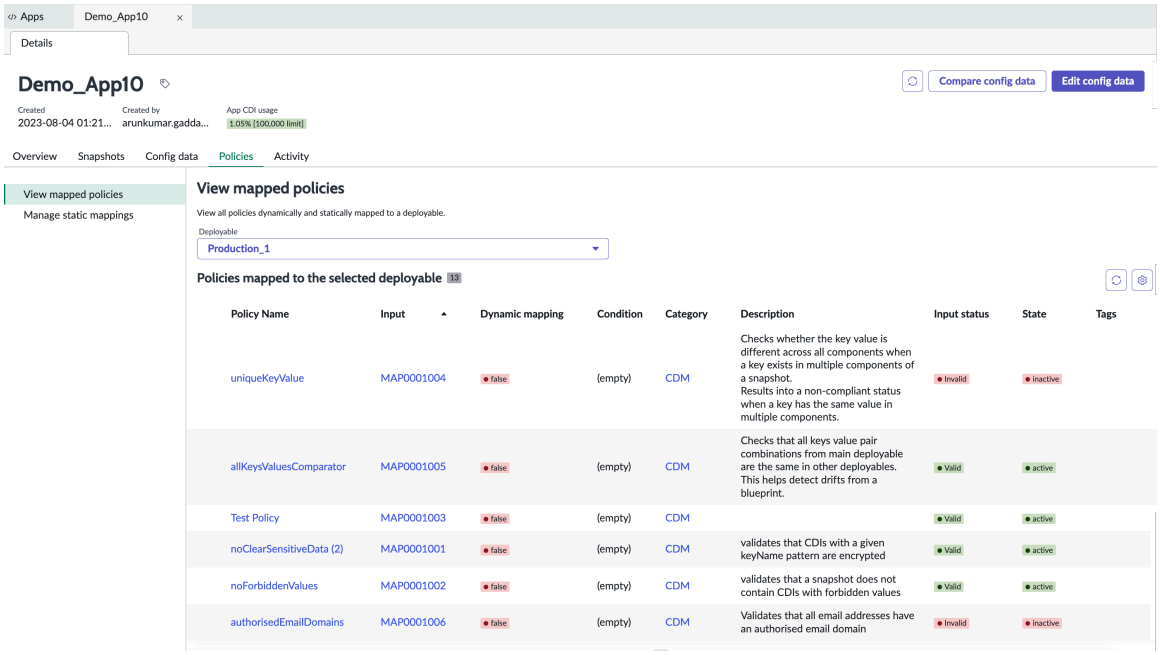
動的マッピング

動的マッピングでは、ポリシーは事前定義された条件に基づいて展開可能項目に動的にマッピングされます。このマッピングタイプは、すべて同じ条件を満たす複数のアプリケーションにまたがる、より大規模な展開可能項目のセットにポリシーを適用するのに役立ちます。検証は、展開可能項目に対して実行時に動的にマッピングされたポリシーでトリガーされます。

アプリケーションの展開可能項目にマッピングされたすべてのポリシーを表示するには、アプリケーションフォームの [ポリシー] タブで [マッピングされているポリシーを表示] オプションを選択します。リストから展開可能項目を選択し、静的マッピングと動的マッピングの両方を使用してマッピングされたポリシーを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションフォームの [ポリシー] タブ



展開可能項目へのポリシーのマッピング

ポリシーを 展開可能 にマッピングして、構成データが合格する必要がある検証プロセスを定義します。 静的マッピングまたは動的マッピングを使用して、ポリシーを展開可能項目にマッピングできます。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール: cdm_policy_editor または cdm_editor または cdm_admin

このタスクについて

ポリシーは、マッピングされた展開可能項目への変更を検証します。展開可能に影響する変更がコミットされるたびに、システムは展開可能の新しいスナップショットを生成し、スナップショットに対してマッピングされたすべてのポリシーを実行します。ポリシー操作をテストするためなど、いつでもポリシーを手動で実行することもできます。

手順

1. アプリケーションの [ポリシー] タブで、[静的マッピングの管理] を選択します。
   [静的マッピングの管理] ページには、ポリシーがマッピングされているすべての 展開可能項目 が一覧表示されます。ポリシーは、マッピング先の 展開可能 別にグループ化されます。
2. **[Add]** を選択します。
   [ポリシーをマッピング] ダイアログボックスに、使用可能なポリシーのリストが表示されます。
3. ポリシーを実行する 展開可能 を選択します。
4. [ポリシー] リストでポリシーを選択します。
   任意の数のポリシーをマッピングできます。
5. [マップポリシー] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[静的マッピングの管理 **(Manage static mappings**)] ページで、マッピングされたポリシーのリストで 展開可能 が更新されます。

マッピングされたポリシーリスト:列

列見出し	説明
ポリシー名	ポリシーの名前。ポリシーは、マッピング先の展開可能項目の下にグループ化されて表示されます。
入力	構成可能なポリシー設定。
動的マッピング	ポリシーが動的にマッピングされるか静的にマッピングされるかを示す識別子。 ○ **true**:ポリシーは定義された条件に基づいて動的にマッピングされます。 ○ **false**:ポリシーは静的にマッピングされます。
条件	ポリシーが特定の展開可能項目に動的にマッピングされるビジネス条件。 たとえば、環境タイプが本番環境である展開可能項目のみにポリシーを動的にマッピングするには、条件を **[Environment][is][Production]** として定義します。 条件の定義の詳細については、「Map PaCE policies using Dynamic Mapping」を参照してください。
説明	検証対象を指定する、ポリシーの説明。
Category (カテゴリ)	ポリシーのグループ化を有効にする識別子。たとえば、[本番ポリシー] などです。
入力ステータス	ポリシー内の マッピング入力 の検証ステータス。 注: ○ この情報は、入力設定の有効性 (つまり、検証を実行するポリシーの準備状況) を反映します。 ○ すべてのマッピング入力は挿入時に有効になります。ポリシーバージョンがアーカイブまたは削除されると、入力は無効になります。 ○ この値は、スナップショットが検証に合格したかどうか (つまり、スナップショットが準拠しているかどうか) を示すものではありません。
状況	ポリシーのステータスを展開可能項目にマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列見出し	説明
	スナップショットの検証中は 、アクティブなマッピングされたポリシーのみが実行されます。
タグ	ポリシーに関連付けられているタグ。

関連情報

Map PaCE policies using Static Mapping

Map PaCE policies using Dynamic Mapping

でのエクスポーターの定義 **DevOps** コンフィグ

エクスポーターを DevOps コンフィグ で定義し、追加の展開またはプロビジョニングアクティビティの入力として、データモデルのすべてまたは一部から構成データをエクスポートします。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

必要なロール:sn_devops_config.admin

手順

1. アドミンビューで、[エクスポーター] タブを選択します。
2. デフォルトのエクスポーターを選択するか、[新規] を選択してカスタムエクスポーターを作成します。
   詳細については 、「カスタムエクスポーターの作成 」を参照してください。
3. エクスポーターの名前と説明を入力し、[確認] をクリックします。

関連情報

デフォルトの DevOps コンフィグ エクスポーター

でパイプラインを構成する **DevOps** コンフィグ

データモデルを操作するDevOps コンフィグを使用して、Argo CD、Azure DevOps、またはJenkinsパイプラインを構成します。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

これらのオーケストレーションツール統合は、 DevOps コンフィグ ベースシステムに含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アルゴCD
- Azure DevOps
- Jenkins

必須のプラグイン

アルゴCD

の「補助ソフトウェア」セクションをご覧ください ServiceNow Store
ServiceNow DevOps 用の Argo CD プラグインをダウンロードして、Argo CD パイプラインを ServiceNow DevOps コンフィグ アプリケーションと統合するための Web サイト。

Azure DevOps

Visual Studio Marketplace の Azure DevOps 用の ServiceNow DevOps 拡張機能を使用して、Azure パイプラインを ServiceNow DevOps コンフィグ アプリケーションと統合します。

Jenkins

の「補助ソフトウェア」セクションをご覧ください ServiceNow Store
ServiceNow DevOps の Jenkins プラグインをダウンロードして、Jenkinsパイプラインを ServiceNow DevOps コンフィグアプリケーションと統合します。

での検証の実行 **DevOps** コンフィグ

DevOps コンフィグをインストールして構成したら、構成を検証し、結果を確認します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール:sn_devops_config.admin

このタスクについて

展開可能レベルにポリシー検証アクションを、スナップショット レベルに公開アクションを設定することで、本番環境での非準拠の変更から保護されます。

さらに多くのポリシーを展開可能項目にマッピングし、最新のスナップショットに対して検証することで、さらに検証することもできます。

手順

1. アプリケーションを開き、[スナップショット] タブで、作成した変更セットから作成されたスナップショットを選択します。
2. [検証して確認] を選択します。
   スナップショットを検証するために、静的かつ動的にマッピングされたすべてのポリシーが実行されます。
3. コンプライアンス結果をレビューします。
   生成される将来のスナップショットは、構成された静的にマッピングされたポリシーに対して自動的に検証されます。 動的マッピングは、展開可能項目に一致する最新の条件に基づいて実行時に決定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検証エラーの原因となったデータを修正する

展開可能なスナップショットに対して実行されるポリシーが失敗した場合、またはエラーまたは警告が生成された場合、ポリシーは問題のある CDI と失敗の理由を特定します。変更セットでの作業中に、[検証エラー] パネルを使用して問題のある CDI に直接移動し、問題を修正できます。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール:sn_devops_config.admin

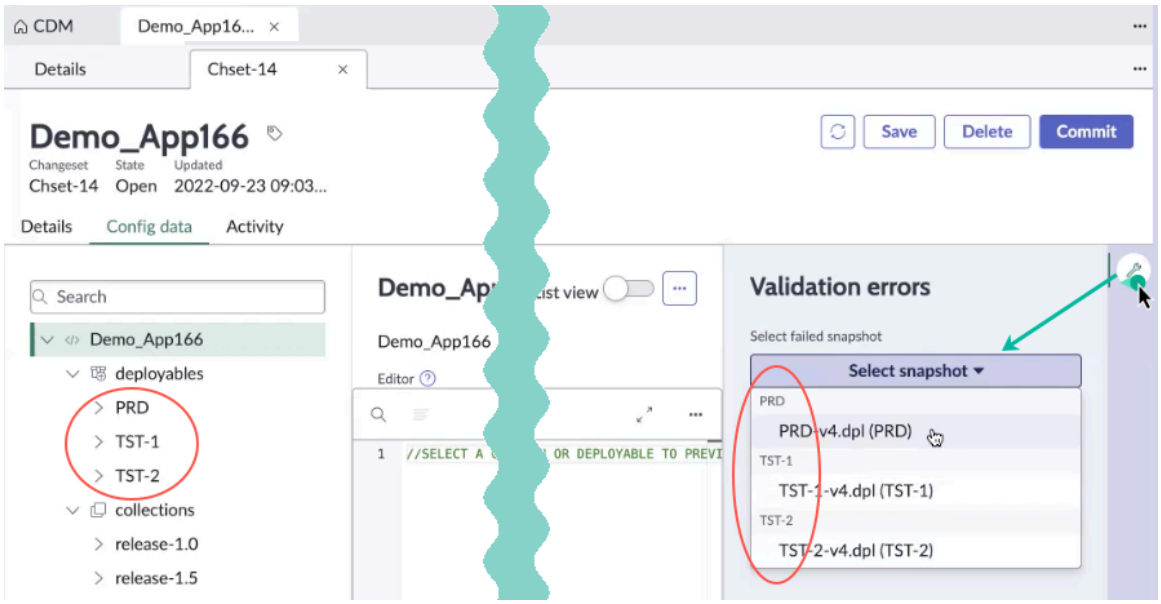
このタスクについて

[検証エラー] パネルは、アプリケーション内の展開可能項目の検証が失敗するたびにアプリケーションタブに表示されます。このパネルには、検証のためにエラー、警告、または実行エラーステータスのスナップショットのみが表示されます。ステータスが未検証または処理中のスナップショットは表示されません。

重要:
この手順で更新するデータ変更とステータス設定は、選択した変更セットにのみ適用されます。そのため、必ずチームの他のメンバーと作業を調整してください。

手順

1. 変更セットでの作業中に、検証失敗アイコン ( ) を選択すると、検証に失敗したアプリケーションのスナップショットのリストが表示されます。
   この例では、アプリケーション内の 3 つの展開可能項目すべてのスナップショットが何らかの方法 (エラー、警告、または実行失敗) で検証に失敗しました。



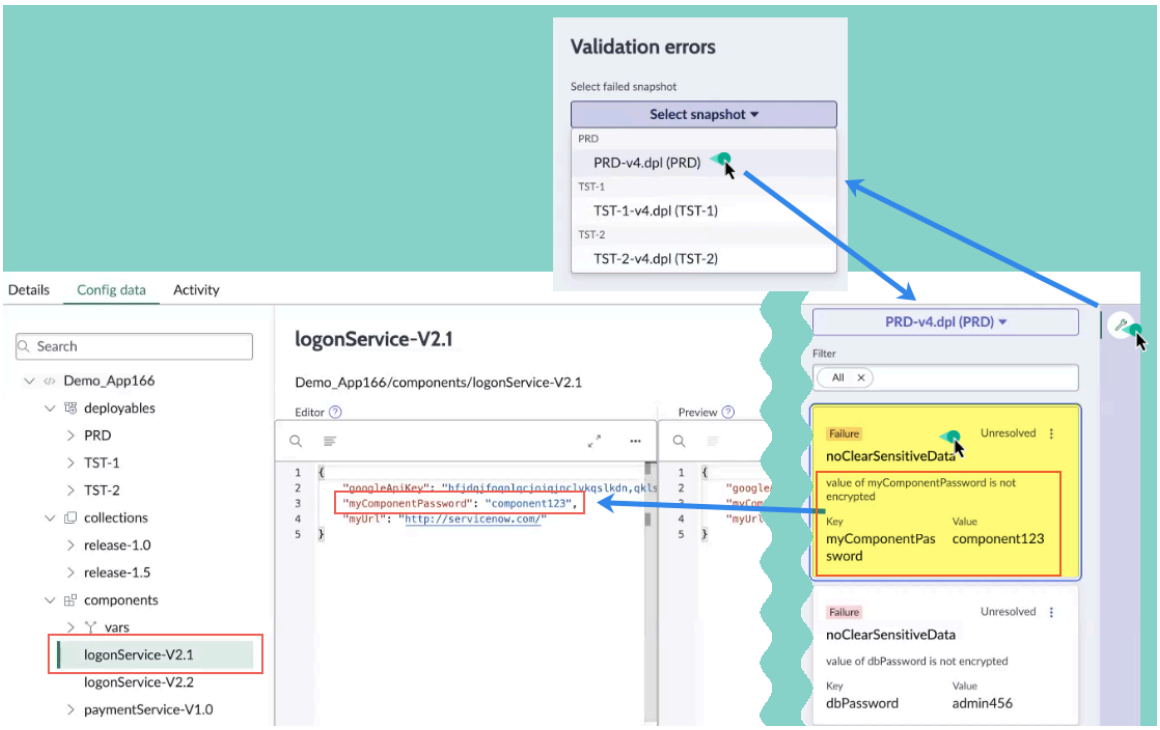
2. エラーに移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. スナップショットを選択してカードを表示します。
各カードは、ポリシー検証の失敗を表します。フィルターを使用して、特定の検証結果を持つカードを検索します。別のユーザーが問題に取り組んだ場合は、解決ステータス (解決済み、未解決、無視) でフィルタリングすることもできます。

b. カードを選択して、問題のある CDI のエディターを直接開きます。



3. データを確認し、必要な更新を実行します。

4. データの操作が完了したら、エラーのステータスを更新します。

[その他のアクション] [その他のアクション] アイコン (⋮ を開いて、エラーのステータスを更新します。

- 未解決:このステータスは、検証エラーの初期ステータスです。データを修復できない場合は、このステータスのままにしておきます。別のユーザーと一緒に問題に取り組むこともできます。
- 解決済み:エラーが修正されました。必ず変更セットをコミットし、データを検証して、データが正しいことを確認してください。
- 無視:このステータスは、それ以上のアクションが実行されないことを示します。

CDM システムプロパティ

CDM システムプロパティ。

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CDM システムプロパティ

CDM システムプロパティ

プロパティ	説明
sn_cdm.variable_regex	CDI 値で参照される変数をキャプチャするために使用される正規表現。この値を使用する場合、変数を使用する構文は次のとおりです。 `@@name@@` デフォルト:@@([^@].*?)@@
sn_cdm.cdm_queue_request_expiry_time_ms	期限切れとしてマークされる前にプロセスが処理に利用可能になる最大時間。 デフォルト:900000 ミリ秒 (15 分)
sn_cdm.cdm_validation_timeout_ms	スナップショットの検証の最大時間制限。 デフォルト:900000 ミリ秒 (15 分)
sn_cdm.default_node_identifier_keys	アレイノード内のノードオブジェクトを識別するために使用されるキー。 デフォルト:(なし)
sn_cdm.execute_exporter_async_for_standard_request	false に設定すると、エクスポーター要求は要求キューをスキップし、出力がすぐに返されます。エクスポート要求が多い場合、この設定を変更するとシステムパフォーマンスが低下する可能性があります。 デフォルト：true
sn_cdm.exception_enabled	false に設定すると、他のポリシー設定に関係なく、コントロールの例外機能が無効になります。 デフォルト：true
sn_cdm.node_name_allowed_character_regex	ノードの名前を検証するために使用される正規表現。デフォルトで使用できる文字は次のとおりです。 `0-9, A-Z, a-z, _, -, ., %, $, whitespace, :, #` デフォルト: `[\\w-.% :$#]`
sn_cdm.app_name_allowed_character_regex	アプリケーションの名前を検証するために使用される正規表現。デフォルトで使用できる文字は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CDM システムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	0-9, A-Z, a-z, _,-, ., whitespace, |, :, [], (), %, $, # デフォルト: [\\w-.%$#() :|[\\]]
sn_cdm.snapshot_name_allowed_character_regex	スナップショットの名前を検証するために使用される正規表現。デフォルトで使用できる文字は次のとおりです。 0-9, A-Z, a-z, _,-, ., % デフォルト: [\\w-.%]
sn_cdm.exporter_name_allowed_character_regex	エクスポーターの名前を検証するために使用される正規表現。デフォルトで使用できる文字は次のとおりです。 0-9, A-Z, a-z, _,-, .,% デフォルト: [\\w-.%]
sn_cdm.exporter_argument_name_allowed_character_regex	エクスポーター引数の名前を検証するために使用される正規表現。デフォルトで使用できる文字は次のとおりです。 0-9, A-Z, a-z, _ デフォルト: [\\w]
sn_cdm.cdm_max_allowed_open_changesets	オープンな変更セットの最大許容数。 デフォルト値：10
sn_cdm.preventative_duplicate_node_name_check	true に設定すると、ノード名の重複を検証すると、他のすべてのオープンな変更セットでも名前の使用がチェックされます (変更セット内でチェックを制限するのではなく)。 デフォルト値：false
sn_cdm.max_allowed_upload_file_size	REST API を介した構成データのアップロードの最大ペイロードサイズ。 デフォルト:5 MB
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application	アプリケーションごとに許可される CDI の最大数。この数を超えると、REST API を介した構成データのそれ以上のアップロードはブロックされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CDM システムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	この制限を増やすと、パフォーマンスが大幅に低下し、UI 機能が損なわれる可能性があります。値を変更する場合は、次のコマンドを実行して CDI 使用状況データを再計算する必要があります。 `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` デフォルト:100000
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable	展開可能項目ごとに許可される CDI の最大数。この数を超えると、REST API を介した構成データのそれ以上のアップロードはブロックされます。 この制限を増やすと、パフォーマンスが大幅に低下し、UI 機能が損なわれる可能性があります。値を変更する場合は、次のコマンドを実行して CDI 使用状況データを再計算する必要があります。 `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` デフォルト：10000
sn_cdm.max_メモリ内の_ノード	CdmQuery の queryTree メソッドを使用するときにサポートできるノードの最大数。 デフォルト：10000
sn_cdm.reserved_node_names	ノードに使用できない名前。 デフォルト:vars、 collections、 deployables、 components
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_shared_component	共有コンポーネントごとに許可される CDI の最大数。この数を超えると、REST API を介した構成データのそれ以上のアップロードはブロックされます。 この制限を増やすと、パフォーマンスが大幅に低下し、UI 機能が損なわれる可能性があります。値を変更する場合は、次のコマンドを実行して CDI 使用状況データを再計算する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CDM システムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications(); デフォルト：10000
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_library	共有コンポーネントライブラリごとに許可される CDI の最大数。この数を超えると、REST API を介した構成データのそれ以上のアップロードはブロックされます。 この制限を増やすと、パフォーマンスが大幅に低下し、UI 機能が損なわれる可能性があります。値を変更する場合は、次のコマンドを実行して CDI 使用状況データを再計算する必要があります。 new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications(); デフォルト：10000
sn_cdm.attachment.display_mime_types	[プレビュー] ペインでコンテンツのプレビューを使用できるファイルタイプ。 [プレビュー] ペインに表示する MIME タイプを追加できます。ただし、プレビューは、オーディオ、画像、ビデオなどのバイナリファイルの MIME タイプでは使用できません。 デフォルト: text/yaml、text/css、text/csv、text/html、text/javascript、text/plain、text/richtext、text/x-vcard、text/x-vcalendar、application/xml、application/javascript、application/json

へのパイプラインの統合 **DevOps** コンフィグ

Argo CD、 Azure DevOps、または Jenkins パイプラインを DevOps コンフィグ と統合して、データモデルを操作します。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

組織のポリシーに照らしてアプリケーションとインフラストラクチャの詳細を検証し、ソフトウェアコードをコードリポジトリにコミットするのと同じ方法で構成データをコミットします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

構成データが CI/CD パイプラインにプルされ、アプリケーションのコードだけでなく、そのコードに関連するすべての構成も展開されます。

注:
パイプライン統合にはプラグインのインストールが必要です。インストール要件については、でパイプラインを構成する DevOps コンフィグ を参照してください。

DevOps コンフィグ および DevOps 変更の促進

DevOps チェンジベロシティ変更コントロール機能を使用すると、DevOps コンフィグ構成変更のパイプラインの一部として変更要求が作成されます。

パイプラインで変更の促進を設定します。

アルゴCD

Azure DevOps

`ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration` Azure DevOps タスクを使用する。

Jenkins

`snDevOpsChange` Jenkins アクションを使用する。

[DevOps チェンジベロシティ] で、次に移動します。 **DevOps** > 調整 > パイプライン変更要求 DevOps コンフィグ変更によって作成された DevOps 変更要求を表示および承認します。

DevOps変更の促進機能の詳細については、DevOps変更プロセスの加速を参照してください。

Azure DevOps パイプラインタスク

Azure DevOpsパイプラインでこれらのタスクを使用して、DevOps コンフィグデータモデルを操作します。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

これらのタスクは、目標を達成するための特定のパイプライン定義を作成するために提供されています。

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config

  エージェントジョブを使用して、構成データをデータモデルの展開可能項目にアップロードします。

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot

  アプリケーションのスナップショットを取得します。

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name

  スナップショットの名前を抽出します。

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot

  構成データのスナップショットを公開します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot

  構成データのサブセットをエクスポートします。

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline

  変更セットやスナップショットをパイプライン実行に登録します。

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot

  組織のポリシーに対して構成データを検証します。

- ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration

  パイプラインの一部として変更要求を作成します。

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config

アプリケーションデータモデル内の特定の場所に構成ファイルをアップロードするタスク。

このタスクは、パイプラインの実行中にユーザーがアプリケーションデータモデルにアップロードすることを選択したすべての構成ファイルに対して反復的な性質で使用することを意図しています。

注:
事前アップロードされたファイルは、互換性のある形式である必要があります。

入力変数

connectedServiceName	DevOpsパイプラインエンドポイント接続を指定します。
applicationName	構成データのアップロード先のアプリケーションを指定します。
deployableName	アプリケーションの展開可能項目を指定します (ターゲットが展開可能な場合は必須)。
アップロードターゲット	構成データがアップロードされるデータモデルターゲット (`コンポーネント`、 `コレクション`、 `展開可能項目`など) を指定します。
collectionName	(オプション)構成データがアップロードされるコレクションを指定します (ターゲットがコレクションの場合は必須)。
namePath	構成データがアップロードされるデータモデルパスを指定します。 **注:** vars フォルダーにアップロードする場合、変数フォルダーパスを指定するには、名前パスを「vars/」で始める必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

configFilePath	データモデルのコンポーネントまたは展開可能パスに構成データがアップロードされるソースフォルダーを指定します。 空はリポジトリのルートです。ファイルがリポジトリにない場合は、変数を使用します (例: $(agent.builddirectory))。
変換パス	(オプション)構成ファイルのディレクトリ構造を (ワークスペースに関して) 保持し、ディレクトリをデータモデル内のパスに変換するかどうかを指定します。デフォルトは false です。
dataFormat	config_fileのデータ形式 (JSON、YAML、 XML など) を指定します。
changesetNumber	(オプション)このアップロードアクティビティが関連付けられている (オープンな) 変更セットを指定します。指定しない場合、新しい変更セットが作成されます。 **注:** 複数のアップロードシナリオでのみ使用されます。
自動コミット	アップロード後に構成データをコミットするかどうかを指定します (true/false)。デフォルトは false です。
autoValidate	コミット中に構成データを検証するかどうかを指定します (true/false)。デフォルトは true です。

出力変数

changesetNumber	アップロード中に作成/コミットされた変更セットレコード。 後でパイプラインで使用できるように、タスクに名前を付けます (componentUpload など)。

例 - アップロード構成

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
 name: componentUpload
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   uploadTarget: 'component'
   namePath: 'wep-api-v1.0'
   configFilePath: 'k8s/helm/values.yml'
   dataFormat: 'yaml'
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
autoCommit: true
autoValidate: true
```

例 - 複数のアップロード (コンポーネント)

アップロードタスクを複数回呼び出して、アップロードを 1 つの変更セットの一部に保持しながら、さまざまな場所からさまざまなファイル形式で構成データをアップロードできます。

- 最初のアップロードで、changesetNumber 出力変数が後続のアップロードで再利用できるように、タスクに名前を付けます。

  YAML ファイルのアップロード:

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  name: componentUpload
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'component'
    namePath: 'wep-api-v1.0'
    configFilePath: 'k8s/helm/values.yml'
    dataFormat: 'yaml'
    autoCommit: false
    autoValidate: false
```

- 後続のアップロードでは、最初のアップロードの changesetNumber 出力変数を入力変数として参照します。

  JSON ファイルのアップロード:

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'component'
    namePath: 'wep-api-v1.0'
    configFilePath: 'featureToggles/set1.json'
    dataFormat: 'json'
    autoCommit: true
    autoValidate: true
    changesetNumber: '$(componentUpload.changesetNumber)'
```

例 - 複数のアップロード (コレクションと変数)

アップロードタスクを複数回呼び出して、アップロードを 1 つの変更セットの一部に保持しながら、さまざまな場所からさまざまなファイル形式で構成データをアップロードできます。

- 最初のアップロードでは、changesetNumber 出力変数が後続のアップロードで再利用できるように、タスクに名前を付けてください。

  XML ファイルのアップロード:

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  name: componentUpload
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'collection'
    collectionName: 'release-1.0'
    namePath: 'v1-common-configs'
    configFilePath: 'infra/v1/config.xml'
    dataFormat: 'xml'
    autoCommit: false
    autoValidate: false
```

- 後続のアップロードでは、最初のアップロードの changesetNumber 出力変数を入力として参照します。

  JSON ファイルのアップロード:

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'deployable'
    deployableName: 'Production-EMEA'
    namePath: 'vars/dbSettings'
    configFilePath: 'infra/prodc/dbSettings.json'
    dataFormat: 'json'
    autoCommit: true
    autoValidate: true
    changesetNumber: '$(componentUpload.changesetNumber)'
```

注:
変数フォルダーにアップロードするには、uploadTarget を `deployable` に設定し、deployableName と changesetNumber に正しい値を設定する必要があります。

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot

このタスクは、さまざまなシナリオで使用することを目的としています。

- 特定のスナップショットを取得します。

  CD フローに従って、特定のスナップショットを取得して公開し、エクスポートしてダウンストリームで使用できます (たとえば、インフラストラクチャやアプリケーションをプロビジョニングする場合など)。

- 最新の検証済みスナップショットを取得します。

  指定したアプリケーションと展開可能な組み合わせについて、最新の検証済みスナップショットが取得されます。

- 影響を受ける展開可能項目のすべてのスナップショットを取得します。

  構成ファイルがアプリケーションデータモデルにアップロードされると、アップロードの影響を受けると判断された展開可能項目のスナップショットが作成されます。CI フローに従って、前回の Upload コールで検証が有効になっていたと仮定して、次のステップではスナップショットのリストを反復処理し、すべてが検証に合格したことを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アップロードでスナップショットが生成されない場合に、アプリケーションの展開可能項目の最新のスナップショットを取得します。

  構成変更が行われていない場合、一連の構成データをアプリケーションに展開可能変更セットの組み合わせの環境に展開できます。

- パイプライン実行でポリシー検証結果を表示します。

  スナップショットを取得するときに、ポリシーの検証結果を ADO ビルドテスト結果ページでテスト結果として表示します (例外への準拠を含む)。

入力変数

connectedServiceName	DevOpsパイプラインエンドポイント接続 (プロジェクトのサービス接続設定で定義) を指定します。
applicationName	構成データのアップロード先またはエクスポート元のアプリケーションを指定します。
deployableName	(オプション)最新のスナップショットデータを取得する展開可能項目を (指定したアプリケーションごとに) 指定します。
changesetNumber	(オプション)適用可能な構成変更セットの変更セット ID を指定します。
isValidated	(オプション)合格したスナップショットのみを返すか、例外 (true/false) を伴って渡されたスナップショットのみを返すかを指定します。デフォルトは true です。
continueWithLatest	(オプション)スナップショットが生成されない場合 (true/false) に、applicationName-deployableName-changesetNumber の組み合わせに従って最新のスナップショットを返すかどうかを指定します。デフォルトは false です。

出力変数

スナップショットオブジェクト	要求されたスナップショットを含む JSON オブジェクト。 後でパイプラインで使用できるように、タスクに名前を付けます (getSnapshot など)。

例:特定のスナップショット

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  applicationName: 'PaymentDemo'
  deployableName: 'Production'
  changesetNumber: 'Chset-16'
  isValidated: true
  continueWithLatest: true
```

例 - 最新の検証済みスナップショット (特定のアプリケーション展開可能な組み合わせ)

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  deployableName: 'Production'
  isValidated: true
```

例 - すべての変更セットスナップショット

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  changesetNumber: 'Chset-16'
```

例:ポリシー検証結果を表示

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot タスク中に生成されたスナップショット検証結果を含むファイルのパスに変数を割り当てます。

スナップショット検証結果をパイプライン実行に読み込むには、変数を入力として使用して、ADO ネイティブの [テスト結果の公開 v2] タスク を活用する必要があります。

```
stages:
- stage: Two
  jobs:
    - job: A
  variables:
      - name: validationResultsPath
        value: 1/TEST_DATA_$(Build.DefinitionName)_$(Build.BuildNumber)_*.xml
      steps:
        - task: PublishTestResults@2
          inputs:
            testResultsFormat: 'JUnit'
            testResultsFiles: '$(validationResultsPath)'
            searchFolder: '$(System.WorkFolder)'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name

このタスクは、特定のスナップショットからスナップショット名を取得するための ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name タスクのフォローアップとして使用されます。ここから、スナップショット名は、スナップショットの公開などのダウンストリームタスクへの入力として使用できます。

入力変数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

deployableName	ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot タスクから返されたスナップショットオブジェクトを取得する展開可能項目を指定します。
スクリプト	スナップショットオブジェクトからスナップショット名を抽出するスクリプトを指定します。

出力変数

snapshotName	展開可能項目のスナップショット名。 後でパイプラインで使用できるように、タスクに名前を付けます (getSnapshotName など)。

例 - スナップショット名を取得

このスクリプトを使用して、 ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot タスクから取得されたスナップショット名を抽出します。

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name
 inputs:
  deployableName: 'PRD'
  script: |
 function run() {
       let name;
       let deployableName = process.argv[2];
       let jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);
       let size = jsonObj.result.length;
       for(let i=0; i<size; i++) {
        obj = jsonObj.result[i];
        if(obj[“deployable_id.name”].toLowerCase() == deployableName) {
          name = obj.name;
          console.log(name);
         }
        }
       }
       run();
```

例 - スナップショット名を取得 スナップショットの取得とともに使用

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot タスクの直後に ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name タスクを呼び出して、スナップショット名を返します。

スナップショットを取得 (影響を受けるスナップショットを含む JSON オブジェクトを返します):

```
-stage: Two
 jobs:
   -job: B
    steps:
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    -task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
     name: getSnapshot
     inputs:
       connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
       applicationName: 'PaymentDemo'
       deployableName: 'Production-2'
       changesetNumber: 'Chset-16'
```

スナップショット名を取得 (特定の展開可能項目のスナップショット名を返します):

```
-stage: Two
jobs:
  - job: B
    steps:
     - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
       name: getSnapshotName
       inputs:
          deployableName: 'Production-2'
          script:|
          function run() {
           let name;
           let deployableName = process.argv[2];
           let jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);
           let size = jsonObj.result.length;
           for(let i=0; i<size ;i++) {
            obj = jsonObj.result[i];
            if(obj["deployable_id.name"].toLowerCase() == deployableName) {
             name = obj.name;
             console.log(name); // This standard output of inline script is given as
the task output
            }
           }
          }
          run();
```

パイプラインで返されたスナップショット名を使用します (たとえば、公開します)。

```
-stage: Three
jobs:
  -job: C
   variables:
     varSnapshotName:
$[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
   steps:
     -task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        deployableName: 'Production-2'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot

このタスクは、指定されたアプリケーションと展開可能項目のスナップショットを公開します。ここから、エクスポートプロセスを通じてスナップショットを消費できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

入力変数

connectedServiceName	ServiceNowエンドポイント接続を指定します。
applicationName	公開するアプリケーションを指定します。
deployableName	構成データを公開するアプリケーションの展開可能項目を指定します。
snapshotName	公開するスナップショットの名前を指定します。

出力変数

適用外です (成功した場合は true を返し、それ以外の場合は false を返します)。

例

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production-2'
   snapshotName: 'Production-v23.dpl'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot

このタスクは、指定されたアプリケーションと展開可能項目のスナップショットをエクスポートします。エクスポートされた構成データのエクスポーター、関連するエクスポーター引数、エクスポート形式 (YAML、JSON など)、および出力場所を指定します。ここから、構成データをパイプラインのダウンストリームにある展開ツールまたはプロビジョニングツールの入力として直接使用できます。

入力変数

connectedServiceName	ServiceNowエンドポイント接続を指定します。
applicationName	公開元のアプリケーションを指定します。
deployableName	構成データのエクスポート元のアプリケーションの展開可能項目を指定します。
snapshotName	構成データのエクスポート元のスナップショットの名前を指定します。
exporterName	スナップショットに適用するエクスポーター (UniqueCDI など) を指定します。
引数	(オプション)エクスポーターとともに使用する引数を指定します。
エクスポート形式	スナップショットデータをエクスポートする形式 (INI、 YAML、 PROPS など) を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

saveFile	ファイルを Azure リポジトリに保存するかどうかを確認します (true/false)。デフォルトは false です。 **注:** スクリプトへの適切な権限/OAuth トークンアクセスが必要です。 それ以外の場合、エクスポートファイルはパイプラインワークスペースディレクトリに作成されます。

出力変数

適用外です (成功した場合は true を返し、それ以外の場合は false を返します)。

例

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production-2'
   exporterName: 'returnAllData-nowPreview'
   dataFormat: 'yaml'
   args: ''
   snapshotName: 'Production-v23.dpl'
   saveFile: true
   fileName:
 'ExporterOutput/ExportData_$(build.definitionName)_$(build.buildNumber).yaml'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline

このタスクは、変更セットとスナップショットをパイプラインに関連付けて、パイプラインの実行中に追跡できるようにします。DevOps チェンジベロシティでは、これはパイプライン UI に表示されます。

入力変数

connectedServiceName	DevOpsパイプラインエンドポイント接続を指定します。
applicationName	アプリケーション名を指定します。
changesetNumber	(オプション)パイプライン実行に関連付ける変更セットの ID を指定します。
snapshotName	(オプション)パイプライン実行に関連付けるスナップショットの名前を指定します。

出力変数

適用外です (成功した場合は true を返し、それ以外の場合は false を返します)。

例

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   changesetNumber: 'Changeset-143'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot

組織のポリシーに対して構成データを検証します。

入力変数

connectedServiceName	ServiceNowエンドポイント接続を指定します。
applicationName	検証するアプリケーションを指定します。
deployableName	検証する展開可能項目を (指定したアプリケーションごとに) 指定します。
snapshotName	(オプション)検証するスナップショットの名前を指定します。
結果を表示	(オプション)検証結果をコンソールログに表示するように指定します。

出力変数

適用外です (成功した場合は true を返し、それ以外の場合は false を返します)。

例

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production-2'
   snapshotName: ''
   showResults: false
```

ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration

このタスクは、エージェントレス (サーバー) ジョブがAzure DevOpsパイプラインの一部として ServiceNow 変更管理 で変更要求を自動的に作成するために必要です。

DevOps コンフィグで、同じ変更セットの複数のスナップショットを変更要求に関連付けるには、スナップショット名とアプリケーション名を使用して、特定のアプリケーションサービスの特定の構成データを追跡します。

DevOps変更の促進機能の詳細については、DevOps変更プロセスの加速を参照してください。

入力変数 (DevOps コンフィグ関連)

connectedServiceName	DevOpsパイプラインエンドポイント接続を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

applicationName	変更要求に添付されているスナップショットに関連付けられているアプリケーション。
snapshotName	変更要求に添付するスナップショットの名前。

例

```
-stage: ChangeRequest
 jobs:
   -job: 'changerequestjob'
    pool: server
    steps:
      -task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration
       inputs:
         connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
         applicationName: 'PaymentDemo'
         snapshotName: 'Production-v23.dpl'
```

YAML パイプラインの例

```
trigger:
  branches:
    include:
    - none
stages:
- stage: One
  displayName: Upload Configuration Data
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: A
    displayName: Upload
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config@1
      name: componentUpload
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        uploadTarget: 'component'
        configFile: 'k8s/helm/values.yml'
        namePath: 'processor-api-v1.0'
        dataFormat: 'yaml'
        autoValidate: true
        autoCommit: true
        convertPath: true
- stage: Two
  displayName: Get Latest Snapshot
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: B
    displayName: Get Snapshot
    variables:
    - name: varChangesetNumber
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    value: $[stageDependencies.One.A.outputs['componentUpload.changesetNumber'] ]
  - name: varConfigValidationResults
    value: 1/TEST_DATA_$(Build.DefinitionName)_$(Build.BuildNumber)_*.xml
  steps:
  - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot@1
    name: getSnapshot
    inputs:
      connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
      applicationName: 'PaymentDemo'
      deployableName: 'Production-EMEA'
      changeSetNumber: '$(varChangesetNumber)'
      continueWithLatest: true
  - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name@1
    name: getSnapshotName
    inputs:
      deployableName: 'Production-EMEA'
      script: "function run() {\n  let name;\n  let deployableName = process.argv[2]; \n  let
jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);\n  let size = jsonObj.result.length;\n  for(let i=0;
i<size ;i++) {\n    obj = jsonObj.result[i];\n    if(obj[\"deployable_id.name\"].toLowerCase() ==
deployableName) {\n      name = obj.name;\n      console.log(name);   // This standard output
of inline script is given as the task output\n    }\n  }\n}\nrun();\n"
  - task: PublishTestResults@2
      inputs:
        testResultsFormat: 'JUnit'
        testResultsFiles: '$(varConfigValidationResults)'
        searchFolder: '$(System.WorkFolder)'
  - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline@1
    inputs:
      connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
      snapshotName: '$(getSnapshotName.snapshotName)'
      applicationName: 'PaymentDemo'
- stage: Three
 displayName: Publish Snapshot
 pool:
   vmImage: ubuntu-latest
 jobs:
 - job: C
   displayName: Publish
   variables:
   - name: varSnapshotName
     value: $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
   steps:
   - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot@1
     inputs:
       connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
       applicationName: 'PaymentDemo'
       deployableName: 'Production-EMEA'
       snapshotName: '$(varSnapshotName)'
- stage: ChangeRequest
 dependsOn:
 - Two
 - Three
 jobs:
 - job: 'changerequestjob'
   timeoutInMinutes: 2
   pool:
     name: server
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    variables:
    - name: varSnapshotName
      value: $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
- stage: Four
  displayName: Export Snapshot
  dependsOn:
  - Two
  - Three
  - ChangeRequest
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  variables:
  - name: varSnapshotName
    value: $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
  jobs:
  - job: D
    displayName: Export
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        deployableName: 'Production-EMEA'
        exporterName: 'returnAllData-now'
        dataFormat: 'yaml'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
        saveFile: true
        fileName: 'ExportData_$(build.definitionName)_$(build.buildNumber).yaml'
    - task: CmdLine@2
      inputs:
        script: |
          echo Write your commands here
          echo Hello world
          tree $(Pipeline.Workspace)
```

自動翻訳

Jenkins パイプラインアクション

Jenkinsパイプラインでこれらのアクションを使用して、DevOps コンフィグデータモデルを操作します。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

Jenkins スクリプト化されたパイプラインと宣言的なパイプラインがサポートされています。

これらのアクションは、目標を達成するための特定のパイプライン定義を作成するために提供されています。これらのアクションを実行するコマンドを Jenkins ファイルに追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- snDevOpsConfig

  構成データをアップロード、検証、公開するための複合アクション。

- snDevOpsConfigUpload

  エージェントジョブを介して構成データを DevOps コンフィグ にアップロードします。

- snDevOpsConfigGetSnapshots

  特定の展開可能項目、または影響を受けるすべての展開可能項目のスナップショットを取得します。

- snDevOpsConfigPublish

  指定されたアプリケーションと展開可能項目のスナップショットを公開します。

- snDevOpsConfigExport

  特定のアプリケーションおよび展開可能項目のスナップショットをエクスポートします。

- snDevOpsConfigRegisterPipeline

  変更セットやスナップショットをパイプライン実行に結び付けます。

- snDevOpsConfigValidate

  組織のポリシーに対して構成データを検証します。

- snDevOpsChange

  関連するスナップショットが添付された変更要求を作成します。

snDevOpsConfig

構成データの変更をワンステップでアップロード、検証、公開します。

このアクションは、snDevOpsConfigUpload、snDevOpsConfigGetSnapshots、および snDevOpsConfigRegisterPipeline の各アクションを個別に実行するのではなく、各アクションを 1 つのアクションに結合します。

入力変数

構成ファイル	データモデルのコンポーネントまたは展開可能パスにアップロードする構成データファイルを指定します。
applicationName	構成データがアップロードされるアプリケーションを指定します。
ターゲット	構成データがアップロードされるデータモデルターゲット (`コンポーネント`、 `コレクション`、 展開可能項目など) を指定します。
collectionName	(オプション)アップロードするコレクションの名前 (ターゲットがコレクションの場合は必須)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

deployableName	(オプション)アップロード先の展開可能項目の名前 (ターゲットが展開可能な場合は必須)。
namePath	構成データがアップロードされるデータモデル内の名前パスを指定します。 **注:** vars フォルダーにアップロードする場合、変数フォルダーパスを指定するには、名前パスを「vars/」で始める必要があります。
dataFormat	構成ファイルのデータ形式 (JSON、YAML、 XML など) を指定します。
autoCommit	アップロード後に構成データをコミットするかどうかを指定します (true/false)。デフォルトは true です。
autoValidate	コミット中に構成データを検証するかどうかを指定します (true/false)。デフォルトは true です。
自動公開	検証後に構成データを公開するかどうかを指定します (true/false)。デフォルトは true です。
changesetNumber	(オプション)このアップロードアクティビティが関連付けられている (オープンな) 変更セットを指定します。指定しない場合、新しい変更セットが作成されます。 **注:** 複数のアップロードシナリオでのみ使用されます。
マーク失敗	(オプション)検証の試行が失敗した場合 (バックエンドの問題が原因で) パイプラインを失敗させます。
結果を表示	(オプション)検証結果を Jenkins ジョブコンソールログに表示します。
continueWithLatest	(オプション)スナップショットが生成されない場合 (true/false)、applicatioName-deployableName-changesetNumber の組み合わせに従って最新のスナップショットを返すかどうかを指定します。デフォルトは false です。

出力

- 成功した場合は、スナップショットまたはスナップショットのセット。
- 失敗した場合は、API/バックエンドの失敗メッセージが表示されます。

例

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 入力：

```
snapshotObj = snDevOpsConfig(
    applicationName: "PaymentDemo",
    configFile: "config/application/Collection/Collection2/*.json",
    target: "collection",
    collectionName: "release-1.0",
    namePath: "settings/infrastructure/database",
    dataFormat: "json",
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true',
    continueWithLatest: 'true',
    markFailed: 'true',
    showResults: 'false'
)
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
echo"************************\n ${snapshotObj}"
```

```
[Pipeline] snDevOpsConfig
[ServiceNow DevOps] Config step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Config upload step execution starts
Looking for file : config/application/Collection/Collection2/*.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - New changeset created, Since it is not provided with inputs
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Initiating the upload
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/0-9A-Za-z_-.whitespace $#.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/ConfigColl2File2.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/ConfigColl2File1.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Files got uploaded under the changeset : Chset-59
[ServiceNow DevOps] ----------------------------------
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Config status step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Deployables which got impacted are : [preprod, prod, test]
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Polling for creation
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Snapshots found : 1
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Snapshots found : 2
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Polling for validation : 3
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Preparing to fetch policy validation results for snapshots
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots -  Result [{"sys_id":"                                ","name":"Preprod-
v7.dpl","deployableName":"Preprod","environmentType":"Development","description":"","validation":"passed","last_validated":nu
ll,"published":true,"last_published":null,"validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20 10:26:20"},
{"sys_id":"                                ","name":"Prod-
v7.dpl","deployableName":"Prod","environmentType":"Production","description":"","validation":"passed","last_validated":null,"
published":true,"last_published":null,"validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20 10:26:20"},
{"sys_id":"                                ","name":"Test-
[ServiceNow DevOps] ----------------------------------
[ServiceNow DevOps] ----------------------------------
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigRegisterPipeline - Config register pipeline step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigRegisterPipeline - Successfully registered pipeline with given changeset / snapshot
[Pipeline] echo
************************
 [{"sys_id":"                                ","name":"Preprod-
v7.dpl","deployableName":"Preprod","environmentType":"Development","description":"","validation":"passed","last_validated":"2
023-07-20 10:26:24","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:24","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-
07-20 10:26:20"},{"sys_id":"                                ","name":"Test-
v7.dpl","deployableName":"Test","environmentType":"Test","description":"","validation":"passed","last_validated":"2023-07-20
10:26:24","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:24","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20
10:26:20"},{"sys_id":"                                ","name":"Prod-
v7.dpl","deployableName":"Prod","environmentType":"Production","description":"","validation":"passed","last_validated":"2023-
07-20 10:26:25","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:25","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20
10:26:20"}]
[Pipeline] }
```

例 - コレクション

注:
コレクションにアップロードする場合は、 collectionName 引数が必要です。

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'collection',
    collectionName: 'release-1.0',
    namePath: 'web-api-v1.0',
    configFile: 'k8s/helm/*.yml',
    dataFormat: 'yaml',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    autoPublish: 'true'
)
```

例:展開可能

> **注:**
> 展開可能項目にアップロードする場合は、 deployableName 引数が必要です。

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'deployable',
    deployableName: 'Production',
    namePath: 'web-api-v1.0',
    configFile: 'k8s/helm/*.yml',
    dataFormat: 'yaml',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true'
)
```

1 回のコミットで複数のアップロード

さまざまな場所から構成データをアップロードする場合、またはデータモデルへの単一のコミットとして追跡される複数のターゲット (1 つのコンポーネント、1 つの展開可能項目など) に一連のデータをアップロードする場合は、最初のアップロードセットで必要な回数 snDevOpsConfigUpload アクションを呼び出してから、最後のアップロードで snDevOpsConfig アクションを呼び出すことができます。

次に例を示します。

- 最初のアップロードでは、変数 ($changeset など) を作成し、ステップの戻り値をその変数に割り当てて、後続のアップロードで再利用できるようにします。

  1 - XML ファイルをコンポーネントにアップロード:

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'paymentService-v1.0',
    configFile: 'infra/v1/config.xml',
    dataFormat: 'xml',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false',
    autoPublish: 'false'
)
```

- 後続のアップロード (および最終アップロード) では、変数を入力として使用します。

  2 - JSON ファイルを展開可能項目の vars フォルダーにアップロードします:

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'deployable',
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    deployableName: 'Production',
    namePath: 'vars/dbSettings',
    configFile: 'infra/prod/dbConfig.json',
    dataFormat: 'json',
    changesetNumber: "${changeset}",
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false',
    autoPublish: 'false',
    continueWithLatest: 'true'
)
```

複数のデータフォーマットをアップロード

さまざまなファイル形式で構成データをアップロードするには、次の仕様を使用して snDevOpsConfig アクションを呼び出します。

- configFile 引数のパスでワイルドカードが使用されていることを確認してください。
- dataFormat 引数を指定しないでください。

次に例を示します。

- これらの構成ファイルがあるとします。

Name	Last commit message	Last commit date
config.xml	Created initial config	2 years ago
server.xml	Changed listening port	yesterday
dbSettings.json	Updated connection string...	last month

- これは、 snDevOpsConfig を使用して構成ファイルをアップロードする方法です。

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'paymentService-v1.0',
    configFile: 'infra/v1/*',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true'
)
```

snDevOpsConfigUpload

このアクションでは、アプリケーションデータモデル内の特定の場所に構成ファイルをアップロードします。

これは、パイプラインの実行中にすべての構成ファイルをアプリケーションデータモデルにアップロードするために、反復的な性質で使用することを意図しています。

槇：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アップロード先:
  - コンポーネント、コレクション、または展開可能項目。
  - コンポーネント、コレクション、または展開可能項目の変数 (vars) フォルダー。
- 構成ファイル入力の正規表現パターン。
- 同じパイプライン内で複数回呼び出される機能。

入力変数

構成ファイル	データモデルのコンポーネントまたは展開可能パスにアップロードする構成データファイルを指定します。
applicationName	構成データがアップロードされるアプリケーションを指定します。
ターゲット	構成データがアップロードされるデータモデルターゲット (コンポーネント、 コレクション、 展開可能項目など) を指定します。
collectionName	(オプション)アップロードするコレクションの名前 (ターゲットがコレクションの場合は必須)。
deployableName	アップロード先の展開可能項目の名前 (ターゲットが展開可能な場合は必須)。
namePath	構成データがアップロードされるデータモデル内の名前パスを指定します。 **注:** vars フォルダーにアップロードする場合、変数フォルダーパスを指定するには、名前パスを「vars/」で始める必要があります。
dataFormat	構成ファイルのデータ形式 (JSON、 YAML、 XML など) を指定します。
変換パス	(オプション)構成ファイルのディレクトリ構造を (ワークスペースに関して) 保持し、そのディレクトリをデータモデル内のパスに変換するかどうかを指定します。
changesetNumber	(オプション)このアップロードアクティビティが関連付けられている (オープンな) 変更セットを指定します。指定しない場合、新しい変更セットが作成されます。 **注:** 複数のアップロードシナリオでのみ使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

autoCommit	アップロード後に構成データをコミットするかどうかを指定します (true/false)。デフォルトは false です。
autoValidate	コミット中に構成データを検証するかどうかを指定します (true/false)。デフォルトは false です。

出力変数

changesetNumber	(オプション)このアップロードアクティビティが関連付けられている (オープンな) 変更セットを指定します。 変更セット番号が指定されていない場合は、新しい変更セットが作成されます。

例

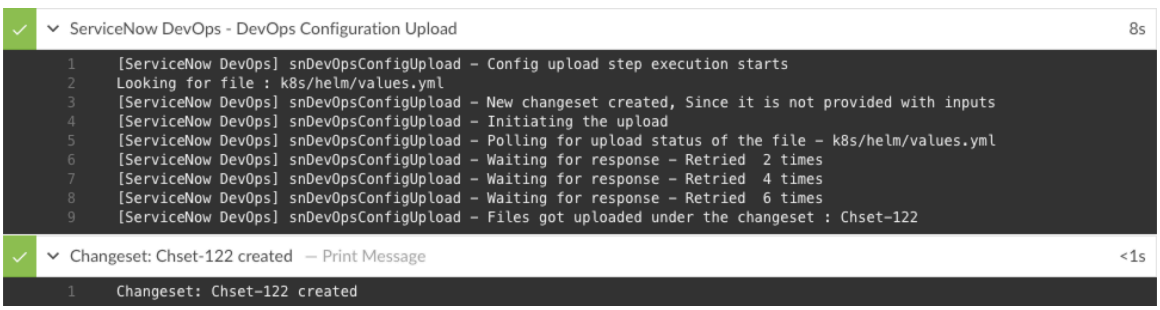
- 入力：

  snDevOpsConfigUpload アクションの例を次に示します。説明のために、応答を変数 changeSetId に割り当てて、デバッグ シナリオのコンソール ログにエコーアウトできるようにします。

```
changeSetId = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: "PaymentDemo",
    target: 'component',
    namePath: "web-api-v1.0",
    configFile: "k8s/helm/values.yml",
    dataFormat: "json",
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true'
)

echo "Changeset: $changeSetId created"
```

- 出力:

  DevOps コンフィグ でデータモデルにアップロードされるデータに加えて、出力は次のようになります (Blue Ocean プラグインを使用してコンソール出力を可視化します)。



例 - 複数のアップロード (コンポーネント)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アップロードアクションを複数回呼び出すと、アップロードを 1 つの変更セットの一部に保持しながら、さまざまな場所からさまざまなファイル形式で構成データをアップロードできます。

- 最初のアップロードで、changesetNumber 出力変数が後続のアップロードで再利用できるように、アクションに名前を付けます。

  YAML ファイルのアップロード:

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'wep-api-v1.0',
    configFile: 'k8s/helm/values.yml',
    dataFormat: 'yaml',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false'
)
```

- 後続のアップロードでは、最初のアップロードの changesetNumber 出力変数を入力変数として参照します。

  3 JSON ファイルのアップロード:

```
snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'wep-api-v1.0',
    configFile: 'infra/*.json',
    dataFormat: 'json',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false',
    changesetNumber: "${changeset}"
)
```

- 最後の呼び出しでは、最初のアップロードからの changesetNumber 出力変数を入力変数として参照することに加えて、autoCommit と autoValidate を true に設定します。

  INI ファイルのアップロード:

```
snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'wep-api-v1.0',
    configFile: 'featureToggles/set1.ini',
    dataFormat: 'ini',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    changesetNumber: "${changeset}"
)
```

例 - 複数のアップロード (コレクションと変数)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップロードアクションを複数回呼び出すと、アップロードを 1 つの変更セットの一部に保持しながら、さまざまな場所からさまざまなファイル形式で構成データをアップロードできます。

- 最初のアップロードでは、変数 ($changeset など) を作成し、ステップの戻り値をその変数に割り当てて、後続のアップロードで再利用できるようにします。

  XML ファイルのアップロード:

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'collection',
    collectionName: 'release-v1.0',
    namePath: 'v1-common-configs',
    configFile: 'infra/v1/config.xml',
    dataFormat: 'xml',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false'
)
```

- 後続のアップロードでは、変数を入力として使用します。

  JSON ファイルのアップロード:

```
snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'deployable',
    deployableName: 'Production',
    namePath: 'vars/dbSettings',
    configFile: 'infra/prod/dbConfig.json',
    dataFormat: 'json',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    changesetNumber: "${changeset}"
)
```

注:
変数フォルダーにアップロードするには、uploadTarget を `deployable` に設定し、deployableName と changesetNumber に正しい値を設定する必要があります。

snDevOpsConfigGetSnapshots

このアクションは、さまざまなシナリオで使用することを目的としています。

- 影響を受ける展開可能項目のすべてのスナップショットを取得します。

  構成ファイルがアプリケーションデータモデルにアップロードされると、アップロードの影響を受けると判断された展開可能項目のスナップショットが作成されます。CI フローに従って、前回の Upload コールで検証が有効になっていたと仮定して、次のステップではスナップショットのリストを反復処理し、すべてが検証に合格したことを確認します。

- 特定のスナップショットを取得します。

  CD フローに従って、特定のスナップショットを取得して公開し、エクスポートしてダウンストリームで使用できます (たとえば、インフラストラクチャやアプリケーションをプロビジョニングする場合など)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アップロードでスナップショットが生成されない場合に、アプリケーションの展開可能項目の最新のスナップショットを取得します。

  構成変更が行われていない場合、一連の構成データをアプリケーションに展開可能変更セットの組み合わせの環境に展開できます。

- パイプライン実行でポリシー検証結果を表示します。

  Jenkins ビルドテスト結果ページで、スナップショットを取得するときに、ポリシー検証結果をテスト結果として表示します。例外への準拠を含めます。

入力定義

applicationName	構成データのアップロード元またはエクスポート元となるアプリケーションを指定します。
deployableName	(オプション)最新のスナップショットデータを取得するアプリケーションの展開可能項目を指定します。
changesetNumber	(オプション)ユーザーが関心を持っている構成変更セットの変更セット ID を指定します。
isValidated	(オプション)合格したスナップショットのみを返すか、例外 (true/false) を伴って渡されたスナップショットのみを返すかを指定します。デフォルトは true です。
continueWithLatest	(オプション)スナップショットが生成されない場合 (true/false)、applicatioName-deployableName-changesetNumber の組み合わせに従って最新のスナップショットを返すかどうかを指定します。デフォルトは false です。

出力

- 成功した場合は、スナップショットまたはスナップショットのセット。
- 失敗した場合は、API/バックエンドの失敗メッセージが表示されます。

例

- 特定のスナップショット (指定):

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    changesetNumber: 'Chset-16',
    isValidated: 'true',
    continueWithLatest: 'true'
)
```

- 最新の検証済みスナップショット (アプリケーションと展開可能項目の組み合わせに関する最新のスナップショットを返します):

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    isValidated: 'true'
)
```

- すべての変更セットスナップショット (アプリケーションと展開可能項目の組み合わせのすべてのスナップショットを返します):

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    changesetNumber: 'Chset-16'
)
```

- パイプライン実行でポリシー検証結果を表示します。

1. snDevOpsConfigGetSnapshots アクション中に生成されたスナップショット検証結果を含むファイルのパスに変数を割り当てます。
2. JUnitアクション を呼び出して、スナップショットの検証結果をパイプライン実行テストセクションにロードします。

```
stage('Validate') {
   steps {
 script {
         changeSetResults = snDevOpsConfigGetSnapshots( … )
         if (!changeSetResults) {
            echo "No snapshots were created"
         } else {
       def changeSetResultsObject = readJSON text: changeSetResults

       changeSetResultsObject.each {
              snapshotName = it.name
              snapshotObject = it
       }
       // STEP 1
  validationResultsPath =
 "${snapshotName}_${currentBuild.projectName}_${currentBuild.number}.xml"
    }
 }
   }
}

post {
   always {
      // STEP 2
      junit testResults: "${validationResultsPath}", skipPublishingChecks: true
   }
}
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

snDevOpsConfigPublish

このアクションは、指定されたアプリケーションと展開可能項目のスナップショットを公開します。ここから、エクスポートプロセスを通じてスナップショットを消費できます。

入力定義

applicationName	構成データの公開元のアプリケーションを指定します。
deployableName	構成データの公開元のアプリケーションの展開可能項目を指定します。
snapshotName	公開するスナップショットの名前を指定します。

出力

- 成功した場合は true。
- それ以外の場合は false。

例

```
snDevOpsConfigPublish(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl',
)
```

snDevOpsConfigExport

このアクションでは、指定されたアプリケーションと展開可能項目のスナップショットをエクスポートします。

ユーザーは、エクスポーター、関連するエクスポーター引数、エクスポート形式 (YAML、JSON など)、およびエクスポートされた構成データの出力場所を指定する必要があります。

ここから、構成データをパイプラインのダウンストリームにある展開ツールまたはプロビジョニングツールの入力として直接使用できます。

入力引数

applicationName	データのエクスポート元のアプリケーションを指定します。
deployableName	データのエクスポート元のアプリケーションの展開可能な構成を指定します。
snapshotName	(オプション)データのエクスポート元のスナップショットを指定します。 スナップショットが指定されていない場合は、展開可能項目の最新のスナップショットが使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

exporterName	スナップショットに適用するエクスポーター (UniqueCDI など) を指定します。
exporterArgs	(オプション)エクスポーターとともに使用する引数を指定します。
エクスポート形式	スナップショットデータをエクスポートする形式 (INI、 YAML、 PROPS など) を指定します。
fileName	データのエクスポート先のファイルを指定します (ワークスペースにあると想定)。 ファイル名が指定されていない場合は、アプリケーション名と展開可能名 (およびファイル拡張子) の連結がデフォルトで使用されます。

出力

- 成功した場合は true。
- それ以外の場合は false。

例

```
snDevOpsConfigExport(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl',
    exporterFormat: 'yaml',
    exporterName: 'returnAllData-now',
    exporterArgs: '',
    fileName: 'exported_file-Production-20220302.yml'
)
```

snDevOpsConfigRegisterPipeline

このアクションは、変更セットやスナップショットをパイプラインに関連付けて、パイプラインの実行中に追跡できるようにします。DevOps チェンジベロシティでは、これはパイプライン UI に表示されます。

DevOps変更の促進機能の詳細については、DevOps変更プロセスの加速を参照してください。

入力引数

applicationName	アプリケーションの名前を指定します。
changesetNumber	(オプション)パイプライン実行に関連付ける変更セットを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	注: changesetNumber または snapshotName のいずれかを指定します。両方を指定することはできません。
snapshotName	(オプション)パイプライン実行に関連付けるスナップショットの名前を指定します。 注: changesetNumber または snapshotName のいずれかを指定します。両方を指定することはできません。

出力

- 成功した場合は true。
- それ以外の場合は false。

例

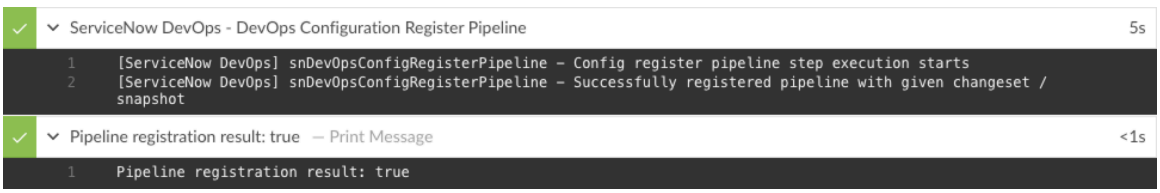
- 入力：

  snDevOpsConfigRegisterPipeline アクションの例を次に示します。説明のために、応答を変数 changeSetRegResult に割り当てて、デバッグ シナリオのコンソール ログにエコーアウトできるようにします。

```
changeSetRegResult = snDevOpsConfigRegisterPipeline(
    applicationName: "PaymentDemo",
    changesetNumber: "Chset-122"
)

echo "Pipeline registration result: ${changeSetRegResult}"
```

- 出力:

  DevOps コンフィグ でデータモデルにアップロードされるデータに加えて、出力は次のようになります (Blue Ocean プラグインを使用してコンソール出力を可視化します)。



snDevOpsConfigValidate

組織のポリシーに対して構成データを検証します。

入力引数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

applicationName	検証するアプリケーション。
deployableName	検証するアプリケーションに展開可能。
snapshotName	(オプション)検証するスナップショットの名前。
マーク失敗	(オプション)検証の試行が失敗した場合 (バックエンドの問題が原因で) パイプラインを失敗させます。
結果を表示	(オプション)検証結果を Jenkins ジョブコンソールログに表示します。

出力

- 成功した場合、出力はありません。
- 失敗した場合は、API/バックエンドの失敗メッセージが表示されます。

例

- 特定のスナップショット (指定):

```
snDevOpsConfigValidate(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl',
)
```

- 最新のスナップショット (アプリケーションと展開可能項目の組み合わせに関する最新のスナップショットを取得して検証):

```
$changeset = snDevOpsConfigValidate(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production'
)
```

snDevOpsChange

変更要求を作成し、参照用にスナップショットを添付します。

DevOps変更の促進機能の詳細については、DevOps変更プロセスの加速を参照してください。

入力引数

applicationName	アプリケーションの名前を指定します。
snapshotName	変更要求に関連付けるスナップショットの名前を指定します。

例

```
snDevOpsChange(
    applicationName: 'PaymentDemo',
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    snapshotName: 'Production-v23.dpl'
)
```

Jenkins パイプラインの例

```
pipeline {
    environment {
        buildArtifactsPath = "build_artifacts/${currentBuild.number}"
        validationResultsPath = ""
    }

    agent any

    stages {
        // Initialize pipeline
        stage('Initialize') {
            steps {
                script {
                    // DevOps Config application related information
                    appName = 'PaymentDemo'
                    deployableName = 'Production'
                    componentName = "web-api-v1.0"
                    collectionName = "release-1.0"
                    // Configuration file information
                    exportFormat = 'yaml'
                    configFilePath = "k8s/helm/values.yml"
                    // Exporter related information
                    exporterName = 'returnAllData-nowPreview'
                    exporterArgs = ''
                    // Jenkins variables declared to be used in pipeline
                    exportFileName =
 "${buildArtifactsPath}/export_file-${appName}-${deployableName}-${currentBuild.number}.${
exportFormat}"
                    changeSetId = ""
                    snapshotName = ""
                    snapshotObject = ""
                    isSnapshotValidateionRequired = false
                    isSnapshotPublisingRequired = false
                }
            }
        }

        // Validate configuration data changes
        stage('Validate') {
            parallel {
                stage('Config') {
                    stages('Config Steps') {
                        // Upload configuration data to DevOps Config
                        stage('Upload, Validate, & Publish') {
                            steps {
                                sh "echo uploading and auto-validating configuration file: ${configFilePath}"
                                script {
                                    changeSetResults = snDevOpsConfig(
                                        applicationName: "${appName}",
                                        target: 'component',
                                        namePath: "${componentName}",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                        configFile: "${configFilePath}",
                        dataFormat: "${configFileFormat}",
                        autoCommit: 'true',
                        autoValidate: 'true',
                        autoPublish: 'true',
                        isValidated: 'true',
                        continueWithLatest: 'true',
                        markFailed: 'true'
                    )

                    echo "Snapshots generated, validated, and published:
${changeSetResults}"

                    def changeSetResultsObject = readJSON text: changeSetResults

                    changeSetResultsObject.each {
                        snapshotName = it.name
                        snapshotObject = it
                    }

                    validationResultsPath =
"${snapshotName}_${currentBuild.projectName}_${currentBuild.number}*.xml"
                }
            }
        }
        // Export published snapshot to be used by downstream deployment tools
        stage('Export') {
            steps {
                script {
                    // create build artifacts dir to store export file
                    sh "mkdir -p ${buildArtifactsPath}"

                    exportResponse = snDevOpsConfigExport(
                        applicationName: "${appName}",
                        snapshotName: "${snapshotObject.name}",
                        deployableName: "${deployableName}",
                        exporterFormat: "${exportFormat}",
                        fileName: "${exportFileName}",
                        exporterName: "${exporterName}",
                        exporterArgs: "${exporterArgs}"
                    )
                }
            }
        }
    }
}

// Create change request and attach snapshot for reference
stage('Change Management') {
    steps {
        script {
            // Trigger change request
            snDevOpsChange(
                applicationName: "${appName}",
                snapshotName: "${snapshotName}"
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            )
          }
        }
      }
    }
    // NOTE: attach snapshot validation results to run (if the snapshot fails validation)
    post {
      always {
        // attach policy validation results
        junit testResults: "${validationResultsPath}", skipPublishingChecks: true
      }
    }
}
```

GitHub パイプラインアクション

GitHubパイプラインでこれらのアクションを使用して、DevOps コンフィグデータモデルを操作します。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

GitHub スクリプト化されたパイプラインと宣言型パイプラインがサポートされています。

特定のパイプライン定義を作成するための ServiceNow DevOps コンフィグ検証 (servicenow-devops-config-validate) および DevOps コンフィグエクスポート (servicenow-devops-config-export) GitHub アクションが提供されています。

DevOps コンフィグ検証 (servicenow-devops-config-validate)

ServiceNowインスタンスの構成データをアップロードして検証します。

入力引数

Argument	説明
instance-url	ServiceNowインスタンスの URL です。
devops-integration-username	DevOps コンフィグ 統合ユーザー名。
devops-integration-user-password	DevOps コンフィグ 統合ユーザーパスワード。
application-name	DevOps コンフィグ アプリケーション名。
ターゲット	構成ファイルがアップロードされるデータモデルターゲット。 データモデルターゲットの例は次のとおりです。 • コンポーネント • collection • 展開可能

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Argument	説明
deployable-name	DevOps コンフィグデータモデル内の展開可能項目名。
collection-name	(オプション)データモデル内のコレクション名。ターゲットがコレクションの場合は必須です。
name-path	(オプション)名前 構成ファイルがアップロードされるデータモデル内のノードのパス。
config-file-path	単一のファイルをアップロードするときのファイルパス、またはデータモデルに複数のファイルをアップロードするときの Ant スタイルパターンに基づくファイルパスパターン。Ant スタイルのパターンの詳細については、Apache Ant.1.10.14 マニュアルドキュメントの「ディレクトリベースのタスク」を参照してください。
data-format	構成ファイルのデータ形式。 データ形式の例: • CSV • INI • JSON • プロパティ • RAW • XML • YAML
data-format-attribute	(オプション)構成データを解析するための拡張データ形式属性。
自動コミット	アップロードの成功後に構成データをコミットするためのブール値 (true または false) 入力。 デフォルト値：True
自動検証	コミットの成功後に構成データを検証するためのブール値 (true または false) 入力。 デフォルト値：True
自動公開	検証の成功後に構成データを公開するためのブール値 (true または false) 入力。 デフォルト値：True
変更セット	(オプション)アップロードアクションに関連付けられた変更セットを開きます。指

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Argument	説明
	定しない場合、新しい変更セットが作成されます。
snapshot-validation-timeout	(オプション)検証が完了するまでにアクションが失敗するまでの最大時間 (分)。 デフォルト値：60
terminate-on-policy-validation-failures	(オプション)ポリシー検証に失敗した後に GitHub ワークフローを終了するためのブール値 (true または false) 入力。 デフォルト値：false

出力

changeset-number

アップロードアクションに関連付けられた変更セット番号。

snapshot-name

展開可能項目の最新スナップショットの名前。

validation-status

スナップショットの検証ステータス。例: 合格、passed_with_exception、 失敗、 execution_error、 not_validated

validation-results

スナップショットの JSON 形式の検証結果。

例 — 展開可能項目への構成ファイルのアップロード

```
upload_and_validate_job:
   name: Upload and validate
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
     - name: ServiceNow Devops Config Validate
       uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
       with:
         instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
         devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
         application-name: PaymentDemo
         target: deployable
         deployable-name: Production
         name-path: web-api-v1.0
         auto-commit: true
         auto-validate: true
         auto-publish: true
         config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
         data-format: yaml
         snapshot-validation-timeout: 60
         terminate-on-policy-validation-failures: true
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例 — 構成ファイルをコレクションにアップロードする

```
upload_and_validate_job:
   name: Upload and validate
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
     - name: ServiceNow Devops Config Validate
       uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
       with:
         instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
         devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
         application-name: PaymentDemo
         target: collection
         deployable-name: Production
         collection-name: release-1.0
         name-path: web-api-v1.0
         auto-commit: true
         auto-validate: true
         auto-publish: true
         config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
         data-format: yaml
         snapshot-validation-timeout: 60
         terminate-on-policy-validation-failures: true
```

例 — 構成ファイルのコンポーネントへのアップロード

```
upload_and_validate_job:
   name: Upload and validate
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
     - name: ServiceNow Devops Config Validate
       uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
       with:
         instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
         devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
         application-name: PaymentDemo
         target: component
         deployable-name: Production
         name-path: web-api-v1.0
         auto-commit: true
         auto-validate: true
         auto-publish: true
         config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
         data-format: yaml
         snapshot-validation-timeout: 60
         terminate-on-policy-validation-failures: true
```

例 — 複数の設定ファイルを 1 回のコミットでアップロードする

```
upload_and_validate_job:
   name: Upload and validate
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  needs: <upstream job>
  runs-on: ubuntu-latest
  # Upload an XML file to a component
  steps:
    - name: ServiceNow Devops Config Validate
      id: upload_and_validate_xml
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        target: component
        deployable-name: Production
        name-path: web-api-v1.0
        auto-commit: false
        auto-validate: true
        auto-publish: true
        config-file-path: data/infra/v1/*.xml
        data-format: xml
        snapshot-validation-timeout: 60
        terminate-on-policy-validation-failures: true

  # Upload a JSON file to the vars folder of a deployable
  steps:
    - name: ServiceNow Devops Config Validate
      id: upload_and_validate_json
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        target: component
        deployable-name: Production
        name-path: web-api-v1.0
        auto-commit: true
        auto-validate: true
        auto-publish: true
        config-file-path: data/infra/prod/*.json
        data-format: json
        snapshot-validation-timeout: 60
        terminate-on-policy-validation-failures: true
        changeset : ${{ steps.upload_and_validate_xml.outputs.changeset-number }}
```

自動翻訳

DevOps コンフィグエクスポート (servicenow-devops-config-export)

ServiceNow DevOps コンフィグを使用して構成データをエクスポートします。

入力引数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Argument	説明
instance-url	ServiceNowインスタンスの URL です。
devops-integration-username	DevOps コンフィグ 統合ユーザー名。
devops-integration-user-password	DevOps コンフィグ 統合ユーザーパスワード。
application-name	DevOps コンフィグ アプリケーション名。
deployable-name	DevOps コンフィグデータモデル内の展開可能項目名。
exporter-name	DevOps コンフィグデータモデルから構成データをエクスポートするエクスポーター名。
snapshot-name	(オプション)データのエクスポート元のスナップショット。スナップショットが指定されていない場合は、展開可能項目の最新のスナップショットが使用されます。
exporter-data-format	(オプション)スナップショットデータをエクスポートする形式。 データ形式の例: • CSV • INI • JSON • プロパティ • RAW • XML • YAML
exporter-arguments	(オプション)エクスポーターとともに使用する引数。値は、文字列として表されるJSON オブジェクトである必要があります。

出力

exporter-content

エクスポーターがエクスポートする構成データ。

例 — 特定のスナップショットのエクスポート

```
export:
   name: Export config
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
   - name: ServiceNow DevOps Config Export
     uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-export@v1.0.0-beta
     with:
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
      instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
      devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
      devops-integration-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
      application-name: PaymentDemo
      deployable-name: Production
      exporter-name: returnDataforNodeName-now
      snapshot-name: Production-v1.dpl
      exporter-arguments: '{ "nodeName": "node1" }'
```

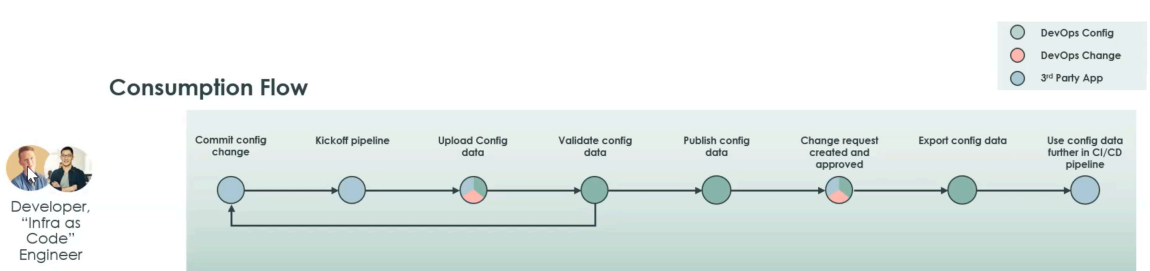
例 — 展開された最新のスナップショットを追加のパラメーターと共にエクスポートする

```
export:
   name: Export config
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
   - name: ServiceNow DevOps Config Export
     uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-export@v1.0.0-beta
     with:
       instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
       devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
       devops-integration-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
       application-name: PaymentDemo
       deployable-name: Production
       exporter-name: returnDataforNodeName-now
       exporter-arguments: '{ "nodeName": "node1" }'
       exporter-data-format: XML
```

DevOps コンフィグ の使用

開発者 (アプリ エンジニア) ロールは、DevOps エンジニア ロールによってインストールおよび設定されたDevOps コンフィグを使用して、デプロイ前に (コミットされた) 構成データを検証して修正します。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。



消費プロセス:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 構成の変更は、開発者またはアプリエンジニアの役割の一部としてコミットされます。
2. ビルド プロセスはパイプラインで開始されます。

   ソース コード リポジトリで構成の変更がコミットされると、通常はパイプラインでビルド プロセスが開始されます。

3. Azure DevOpsパイプラインタスクまたはJenkinsパイプラインアクションを使用して構成データをアップロードします。

   DevOps コンフィグ パイプラインタスクとアクションは、データモデルとやり取りして検証用の構成データをアップロードするために使用されます。

4. アップロードされた構成ファイルのスナップショットステータスを取得します。

   構成の変更がコミットされると、(構成データの) Snapshort が作成されます。

5. DevOps コンフィグポリシーを使用してスナップショットの有効性を確認します。

   構成データがアップロードされ、スナップショットが作成されると、特定のデプロイ環境用に事前定義された一連のポリシーに対して DevOps コンフィグ 検証されます。

6. 検証後にスナップショットを公開します。

   DevOps コンフィグ によって検証されると、構成データが公開され、DevOps チェンジベロシティ (変更管理) によってDevOps変更要求が作成されます。

   スナップショット情報は、根本原因を迅速に分析できるように [DevOps 変更要求の構成 変更] タブに表示されます。

7. DevOps変更要求を承認します。

   DevOps変更要求が承認されると、構成データが CI/CD パイプラインの下流で使用されます。

8. ご使用の環境に展開します。

   変更が環境に展開されると、変更要求はクローズされます。

9. DevOps コンフィグエクスポーターを使用して、展開ツールで使用する構成データをエクスポートします。

構成データの表示と編集

アプリケーションの構成データを更新するには、[構成データ] タブで変更セットを作成するか開くことで、構成データの構造と CDI を更新します。

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

[アプリケーション] ページのタブ

アプリケーションを開くと、各タブのヘッダー領域にアプリケーションの管理の詳細 (アプリケーション名、アプリケーションを作成したユーザーの名前、作成のタイムスタンプ) が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

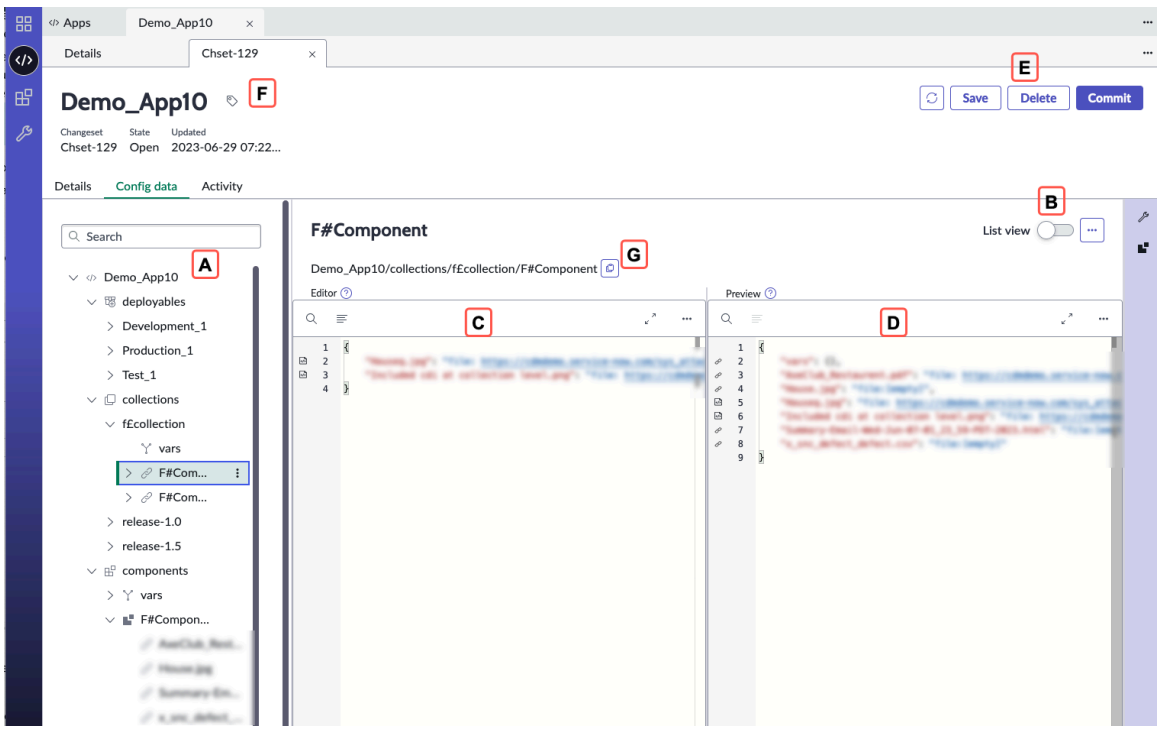
- 概要:アプリケーションの基本設定と、構成データを編集できる [展開可能項目を管理] ボタン。
- スナップショット:アプリケーション内の各 展開可能 のスナップショットのリスト。各エントリには、検証と公開のステータスが含まれます。スナップショットに対して実行されるポリシーは、検証結果を返します。公開されたスナップショットは、CI/CD パイプラインにリリースできます。
- 構成データ:ツリー構造の構成データの読み取り専用ビュー。ツリーでノードを選択すると、アプリケーションサービスまたはインフラストラクチャサービス内のそのノードの構成データが表示されます。(開いている変更セットを編集したり、新しい変更セットを作成したりできます。タブが更新され、変更セットを作成、編集、保存できる [エディター] パネルと [プレビュー] パネルが表示されます。既存のスナップショットを変更することはできませんが、スナップショット変更セットから開始して、変更を新しい変更セットに保存することはできます。

> **重要:**
> 変更が確実な場合、 および [構成データ] タブを終了する前に、変更を保存します。

- 設定: 展開可能項目にマッピングされているポリシーのリスト。アイテムを選択して開きます。
- アクティビティ:変更セットのリスト。このタブでは、変更セットを開いて編集を続行したり、アプリケーション構成データの新しいバージョンとして変更セットを公開したりできます。

[構成データ] タブ

[構成データの編集] を選択して変更セットを開いた後、[構成データ] タブで構成データを編集できます。構成データツリー (スクリーンショットの A) で、編集するノードを選択します。デフォルトでは、編集パネル (C) には、選択したノードのキーと値のペア (構成データアイテムまたは CDI) のスクリプトビューが表示されます。



A:構成データツリー

構成データツリーには、構造化された構成データが表示されます。関連するデータを編集するノードを選択します。

B:ビューセレクター

スクリプトビュー (パネル C と D で表示) から CDI とその値の編集可能なリストに切り替えるには、セレクターを リストビューにスライドします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

C:エディターパネル

[エディター] パネルには、選択したノードの内容が表示されます。構成データはエディターパネルで直接編集できます。

> **重要:**
> 編集する予定のデータのみを編集できるように、パネルには選択したノードに直接存在するデータのみが表示されます。[エディター] パネルには、含まれているすべてのコレクション名とコンポーネント名が一覧表示されますが、その内容は表示されません。この戦略により、煩雑さが軽減され、 展開可能の構造が明確になります。完全に解決された構成データを表示するには、プレビューパネル (D) を表示します。

D:プレビューパネル

[プレビュー] パネルには、データの永続化されたステータスが構造化された形式で表示されます。エディターパネルで変更を加えて変更を保存すると、プレビューパネルのデータが更新され、変更が反映されます。

- 変数を解決し、完全に解決されたデータをプレビューパネルに表示するには:その他のアクションメニュー(⋮ で、 変数の適用を選択します。
- 暗号化されたデータは********として表示されます。CDM シークレット [sn_cdm.cdm_secrets] ロールを持つユーザーは、プレビューパネルですべての暗号化された値を表示できます。[その他のアクション] メニュー (⋮ で、[暗号化されたデータの表示] を選択します。
- 継承から除外されるノードとCDIを表示するには: その他のアクションメニュー(⋮ で、 除外されたデータの表示を選択します。

E:アクション

- ビューの更新:ビューのデータを更新します。
- **Save Changes:** 現在の変更を保存 (永続化) しますが、データはコミットしません。[エディター] パネル、[リストビュー]、および [プレビュー] パネルが更新され、変更セットの解決済みステータスが反映されます。変更セットは更新されますが、アプリケーションは更新されません。変更は [アクティビティ] タブに表示されます。アプリケーションの構成データを更新するには、変更セットをコミットする必要があります。保存後、他のアクティビティに進み、後で戻って変更セットを編集できます。 このボタンは、変更を加えた場合にのみ表示されます。
- 変更セットを削除:変更セットのレコードを削除します。
- 変更セットをコミット: 変更の影響を受ける各 展開可能 のスナップショットが生成されます。

> **注:**
> 同時にオープンになっている 2 つの変更セットの変更は競合する可能性があるため、システムはそのようなコミットをブロックします。「変更セットのコミット間の競合」を参照してください。

F:変更セットのヘッダー

ヘッダーには、変更セットに関する一般的な読み取り専用情報が表示されます。この情報と追加情報は、次のセクションで説明するように [詳細] タブで表示できます。

G:選択したノードの名前パス

名前パスは、リストで選択したノードのフォルダーの完全パスです。[名前パスをクリップボードにコピー] アイコン (⧉ を選択して、ノードの名前パスをコピーします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

変更セット:ヘッダーと [詳細] タブ

変更セットヘッダーと [詳細] タブの情報

フィールド	説明
変更セット番号	システムによって自動的に割り当てられる一意の順次変更セット番号。
説明	他のユーザーが変更セットの目的、スコープ、および意図を理解するのに役立つ説明。
アプリケーション	変更セットの基になっているアプリケーション。
状況	• コミット済み:変更セットのこのドラフトがコミットされました。 • オープン:変更セットは更新中で、コミットされていません。 • ブロック済み:他のコミットがこのコミットと競合しています。変更セットをコミットできません。「変更セットのコミット間の競合」を参照してください。 • コミット中:現在コミットされている変更セットのドラフト。
作成者	変更セットを作成したユーザーと作成のタイムスタンプ。
更新者	変更セットを更新したユーザーと更新のタイムスタンプ。
コミット / コミット実行者	変更セットをコミットしたユーザーとコミットのタイムスタンプ。

コンポーネントの定義または更新

変更セットでの作業中にコンポーネントを定義または更新します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール：cdm_editor または cdm_admin

このタスクについて

重要:
変更が確実な場合、 および [構成データ] タブを終了する前に、変更を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コンポーネントをアプリケーションに追加するには、次の手順に従います。
   a. 変更セットでの作業中に、コンポーネントノードのその他のアクションアイコン (⋮ を選択し、[コンポーネントの作成] を選択します。
   b. 一意で意味のある名前を入力し、[作成] を選択します。
2. 他のアクションを実行するには、コンポーネントのその他のアクションアイコン (⋮ を選択し、次のようにアクションを選択します。

3. CDI の追加:アイテムの [その他のアクション] アイコン (⋮ を選択し、[**CDI** の作成] を選択します。

CDI を作成

[Name (名前)]	CDI の一意でわかりやすい名前。

値	現在のコンテキストで CDI が持つ値、または変数を定義します。
	○ 直接 キー:値の ペアを指定できます。
	○ 変数を定義して、そのデフォルト値を指定できます。変数定義の形式は次のとおりです。
	`@@<variableName>@@: <value>`
	○ 次のフォームを使用して、変数の値を指定できます。
	`"<variableName>": "<value>"`
	○ コンテキスト変数を指定できます。これらはすぐに定義される変数で、ノードのコンテキストを使用して変数値を設定します。変数は次の形式を使用します。
	`"<variableName>": "(#<value>#)"`
	○ CDI 値には再帰変数を使用できます。再帰変数は、他の変数値をパラメーターとして使用して CDI 値を設定します。たとえば、次の各 CDI 値は、再帰変数が原因で同じものを解決できます。
	`cdi1: @(favorite_food/@(person)@)@`
	`cdi2: @(favorite_food/@(john)@)@`
	`cdi3: waffles`

暗号化	CDI の値を暗号化することを指定するオプション。このオプションは、 CDM シークレット [sn_cdm.cdm_secrets] ロールを持つユーザーにのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	CDI を作成すると、その値はすべてのビューに として表示されます。CDI を表示するタブに値を表示するには、 CDM シークレット [sn_cdm.cdm_secrets] ロールを持つユーザーが [暗号化されたデータを表示] メニューオプションを選択します。

関連情報

- 変数 CDI の作成または更新
- ファイルノードを使用して構成データモデル内のファイルを管理する
- CDMデータモデル
- 構成データの表示と編集
- 暗号化されたデータの処理方法

アプリケーションのコレクションを定義または更新 する

アプリケーションの変更セットでの作業中にコレクションを定義または更新します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール：cdm_editor または cdm_admin

このタスクについて

重要:
変更が確実な場合、 および [構成データ] タブを終了する前に、変更を保存します。

手順

1. アプリケーションにコレクションを追加するには: 変更セットで作業しているときに、コレクションノードの [その他のアクション] アイコン (⋮) を選択し、[コレクションの作成] を選択します。
2. 個々のデータ項目を編集するには、コードで直接作業するか、項目の [その他のアクション] アイコン (⋮) を選択して、次のようにアクションを選択します。
3. CDI の追加:アイテムの [その他のアクション] アイコン (⋮) を選択し、[**CDI** の作成] を選択します。

CDI を作成

[Name (名前)]	CDI の一意でわかりやすい名前。
値	現在のコンテキストで CDI が持つ値、または変数を定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	○ 直接 キー:値の ペアを指定できます。
	○ 変数を定義して、そのデフォルト値を指定できます。変数定義の形式は次のとおりです。
	`@@<variableName>@@: <value>`
	○ 次のフォームを使用して、変数の値を指定できます。
	`"<variableName>": "<value>"`
	○ コンテキスト変数を指定できます。これらはすぐに定義される変数で、ノードのコンテキストを使用して変数値を設定します。変数は次の形式を使用します。
	`"<variableName>": "(#<value>#)"`
	○ CDI 値には再帰変数を使用できます。再帰変数は、他の変数値をパラメーターとして使用して CDI 値を設定します。たとえば、次の各 CDI 値は、再帰変数が原因で同じものを解決できます。
	`cdi1: @(favorite_food/@(person)@)@`
	`cdi2: @(favorite_food/@(john)@)@`
	`cdi3: waffles`

暗号化	CDI の値を暗号化することを指定するオプション。このオプションは、 CDM シークレット [sn_cdm.cdm_secrets] ロールを持つユーザーにのみ表示されます。 CDI を作成すると、その値はすべてのビューに として表示されます。CDI を表示するタブに値を表示するには、 CDM シークレット [sn_cdm.cdm_secrets] ロールを持つユーザーが [暗号化されたデータを表示] メニューオプションを選択します。

4. オプション: コレクションの設定を上書きまたはオーバーレイする CDI 設定を追加します。
詳細については、「コンポーネントの定義または更新」を参照してください。

関連情報

- CDMデータモデル
- 構成データの表示と編集
- 暗号化されたデータの処理方法
- 変数 CDI の作成または更新

変数 **CDI** の作成または更新

コンポーネント、コレクション、および展開可能項目で変数を定義し、その値を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール：cdm_editor または cdm_admin

このタスクについて

> **重要:**
> 変更が確実な場合、 および [構成データ] タブを終了する前に、変更を保存します。

- アプリケーションを作成すると、システムは 3 つの最上位フォルダー (**component**、**collection**、**deployable**) のそれぞれに空の **vars** フォルダーを自動生成します。
- コレクションまたは展開可能項目を追加すると、作成したアイテムに空の 変数 フォルダーが追加されます。
- **vars** フォルダーには、変数 CDI またはフォルダーのみを含めることができます。サブフォルダーには、変数またはフォルダーのみを含めることができます。
- コレクション内の変数の値は、コンポーネント内の変数の値を上書きします。
- 展開可能項目の変数の値は、コレクションまたはコンポーネント内の変数の値を上書きします。

手順

1. 変更セットでの作業中に変数のインスタンスを編集または追加するには、次のいずれかの方法を使用します。
   - 編集パネルで直接編集します。変数の値を設定するには、次の形式を使用します。

     ```
     "<variableName>": "<value>"
     ```

     この例では、 *dbName* 変数と他のいくつかの変数が *database* フォルダーに存在します。さらに、 *backup* フォルダー (*database* フォルダーの子) には *dbServer* 変数が保持されます。

     ```
     {
         "database": {
             "dbName": "paymentX_dev22",
             "dbUserName": "root2",
             "dbPassword": "admin1",
             "dbServer": "db22.paymentx.be",
             "dbPort": "03306",
             "backup":{
                 "dbServer": "1625575668.paymentx.be"
             }
         }
     }
     ```

   - ダイアログボックスで変数を作成します。次のステップの手順に従います。
2. 適切な **vars** フォルダーの その他のアクション メニュー アイコン (⋮) を選択し、変数の作成を選択して、その設定を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数の作成

[Name (名前)]	変数の一意でわかりやすい名前。
値	現在のコンテキストで変数が持つ値。 ヒント: 多くの場合、コンポーネントまたはコレクション内の変数のデフォルト値を定義すると便利です。これは、少数のコンポーネントとコレクションのセットからさまざまな展開可能項目を作成できるため、強力な戦略です。コンポーネントまたはコレクションを継承する展開可能項目では、上書き、オーバーレイ、および変数設定を使用して、環境タイプのニーズを満たすことができます。 たとえば、開発 展開可能 では 、Test 展開可能と同じコンポーネントとコレクションを使用できます。開発 では 、デフォルトのデータベース 変数値が使用されます。対照的に、テストでは、テスト環境に適した別の値を使用します。
暗号化	変数の値を暗号化するかどうかを指定するオプション。このオプションは、 CDM シークレット [sn_cdm.cdm_secrets] ロールを持つユーザーにのみ表示されます。 変数を作成すると、値はすべてのビューにとして表示されます。変数を表示するタブに値を表示するには、 CDM シークレット [sn_cdm.cdm_secrets] ロールを持つユーザーが [暗号化されたデータを表示] メニューオプションを選択します。

自動翻訳

ファイルノードを使用して構成データモデル内のファイルを管理する

CDMアプリまたはコンポーネントライブラリの構成データモデルでファイルノードを使用して、ファイルを追加および管理します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール:cdm_editor または cdm_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
該当するノードにファイルを添付すると、そのノードの下にファイルノードが作成されます。ファイルノードには、構成データを格納する添付ファイルへのリンクが含まれています。たとえば、プロパティファイルやロゴ画像ファイルなどです。

- アプリでは、コンポーネント、コレクション、または展開可能フォルダーの下のノードにファイルノードを追加できます。コンポーネント内のファイルノードは、コンポーネントをコレクションに、コレクションを展開可能項目にアプリのインクルードに含める場合にも含まれます。他の構成データ項目と同様に、コレクションまたは展開可能レベルに含まれるファイルノードを上書きできます。
- コンポーネントライブラリでは、共有コンポーネントの下のノードにファイルノードを追加できます。共有コンポーネントがアプリで使用されると、ファイルノードが添付ファイルとともにコピーされます。

アプリ開発者とアプリのオーサリンググループのメンバーは、ファイルノードにアクセスし、添付ファイルをダウンロードすることもできます。ファイルの内容を手動で検証し、スナップショットを公開できます。DevOps ユーザーは、URL を含むファイルノードを含む 検証済みの構成データを、エクスポートが実行された ServiceNow インスタンスでホストされている添付ファイルにエクスポートできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** コンフィグ > **DevOps** コンフィグワークスペース.
2. DevOps コンフィグアプリまたはコンポーネントライブラリを開いて、ファイルノードをその構成データモデルに追加します。
   変更セットは、[構成データ] タブが選択された状態で開きます。
3. 構成データ ツリーで、ファイル ノードを追加するノードの横にあるその他のアクション アイコン (⋮) を選択し、メニューから [ファイルの追加] を選択します。

   注:
   アプリでは、コンポーネント、コレクション、または展開可能項目の下のノードにファイルノードを追加できますが、アプリのコンポーネント、コレクション、または配置フォルダーに直接追加することはできません。共有ライブラリでは、共有コンポーネントの下のノードにファイルノードを追加できます。

4. ファイルを追加してファイルノードを作成します。

   a. [ファイルの追加] ダイアログ ボックスで、システムからファイルを参照して選択し、[ファイルの追加] を選択します。
   Now Platformでサポートされている MIME タイプのファイルを、最大ファイルサイズ 5 MB で追加できます。

   b. [ノード名] フィールドに、ファイルノードの名前を入力します。
   デフォルトでは、添付ファイル名はファイルノード名として入力されます。[コンテンツタイプ] フィールドには、添付ファイルのコンテンツタイプも入力されます。

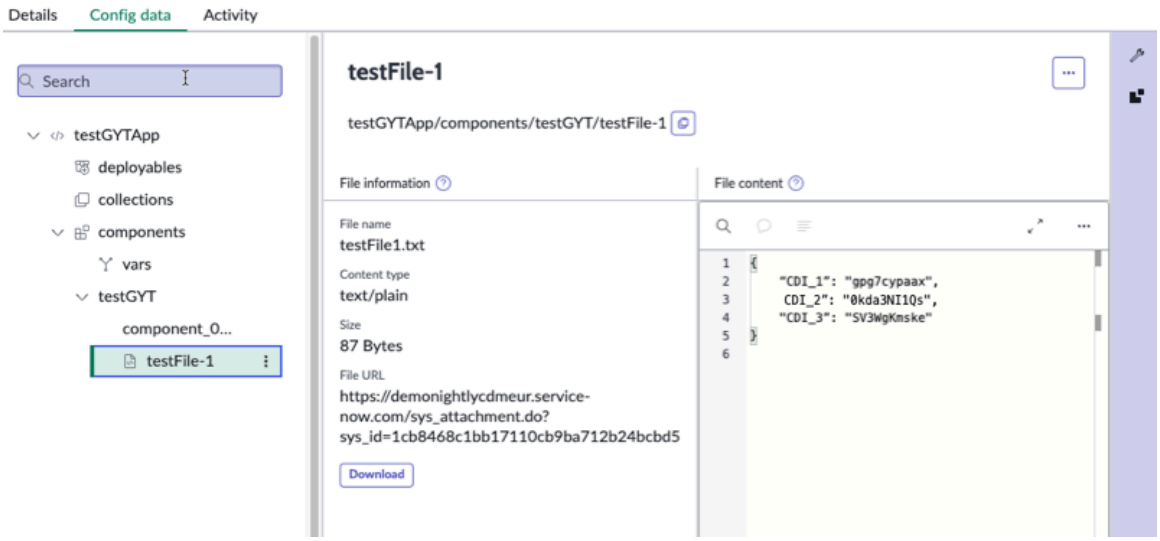
   c. [ファイルを追加] を選択します。

   選択したノードにファイルノードが追加されます。構成データツリーでファイルノードを選択して、そのメタデータを [ファイル情報] ペインに表示し、ファイルのコンテンツを [ファイルコンテンツ] ペインでプレビューします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
コンテンツプレビューは、 text/yaml、text/css、text/csv、text/html、text/javascript、text/plain、text/richtext、text/x-vcard、text/x-vcalendar、application/xml、application/javascript、application/jsonのファイルで使用できます。追加の MIME タイプのファイルのコンテンツを表示するには、それらをコンマ区切りリストとしてシステムプロパティ *sn_cdm.attachment.display_mime_types*に追加します。プレビューは、オーディオ、画像、ビデオなどのバイナリファイルの MIME タイプでは使用できません。



5. オプション: ファイルノードが構成データに追加された後、ファイルノードまたはその中の添付ファイルに対して次のアクションを実行できます。

注:
ファイルノードまたはその添付ファイルに対するすべてのアクションは、ファイルノードの [その他のアクション] メニューからのみ実行できます。

2 つの CDM アプリケーションの構成データの比較

構成データアナライザーツールを使用して、2 つのアプリケーションの構成データ間の類似点と相違点を見つけます。異なるアプリケーションまたは特定のアプリケーションの異なる変更セットを比較できます。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール:cdm_viewer、cdm_editor、または cdm_admin

手順

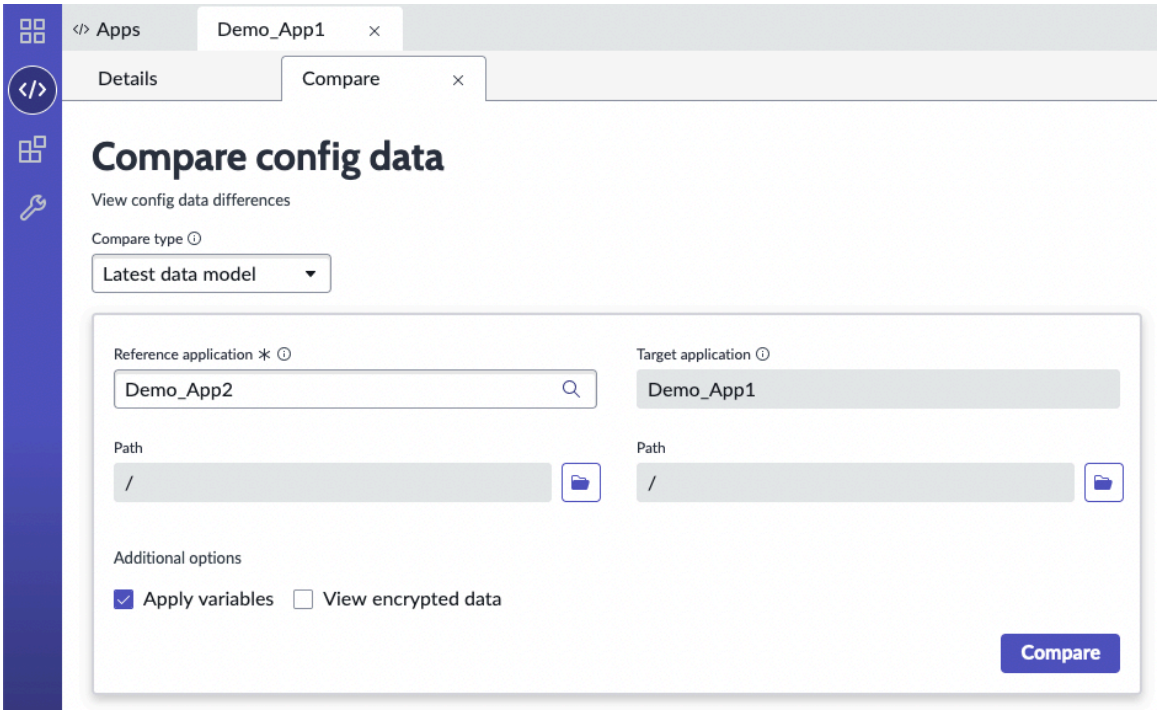
1. アプリケーションを表示しているときに、[構成データを比較] を選択します。
[構成データを比較] [タブが開きます。

   現在のアプリケーション (この例では *Demo_App1* 、開始したアプリケーション) はターゲットと呼ばれます。ターゲットと比較するアプリケーションは、 参照 アプリケーションと呼ばれま

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

す。[ターゲットアプリケーション] フィールドは、ターゲットの最新のコミット済みデータとして設定され、読み取り専用です。



2. [比較タイプ] フィールドで [最新のデータモデル] オプションを選択します。
3. 参照アプリケーション (この例では*Demo_App2*) を選択します。
   [参照アプリケーション] 選択リストには、ターゲットアプリケーションを除くすべてのアプリケーションの最新のコミット済みデータが含まれています。
4. オプション: フォルダーアイコン ( ) を選択して、比較するフォルダーパスを指定します。
5. オプション: [変数を適用] を選択すると、比較結果に完全に解決された変数値が表示されます。
6. オプション: cdm_secrets ロールを持っている場合は、[暗号化されたデータの表示] を選択して、比較結果に暗号化された値をクリアテキストで表示できます。

   注:
   このチェックボックスは、cdm_secretsロールを持たないユーザーには無効です。ターゲットと参照の値が異なる場合、比較結果は値が異なることを示しますが、データ自体は********として表示されます。

7. [比較] を選択します。

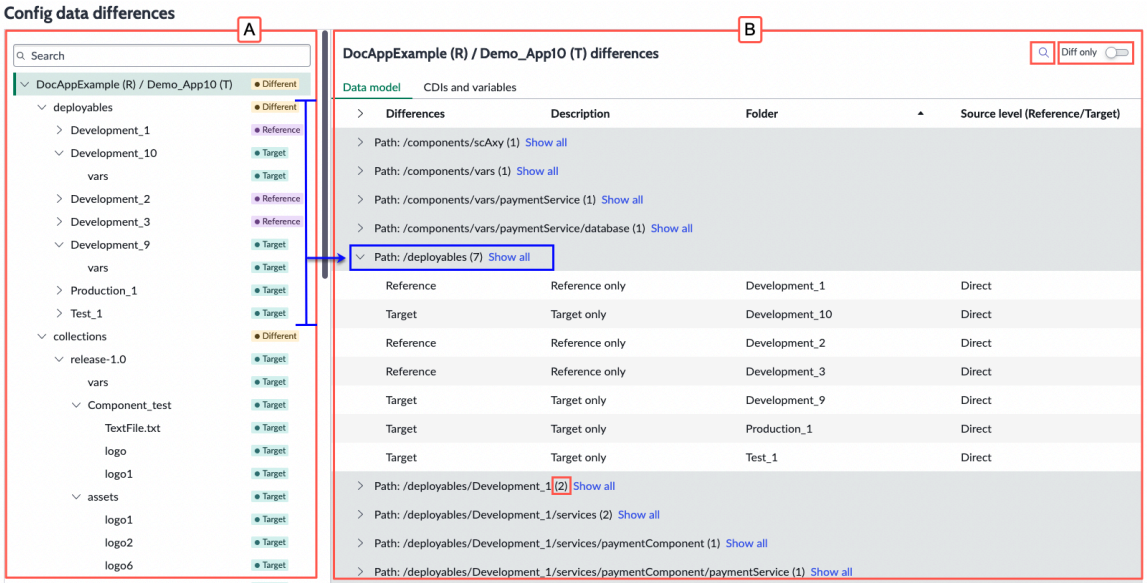
   [比較結果] セクションには、参照変更セットとターゲット変更セットの違いが表示されます。

重要:
[構成データを比較] タブが開いている間に参照アプリケーションに変更をコミットした場合: [構成データを比較] タブに戻って [比較] を選択すると、最近コミットされた変更セットで比較が実行され、更新された結果が結果セクションに表示されます。

次の図の文字は、データの分析に使用できるツールを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



A. ナビゲーションパネル

ナビゲーションパネルには、アプリケーションのノード構造が表示されます。

- 変更されたCDIを含むノード(直接ノードまたは子孫ノード)には、 異なる注釈が付けられます。
- 新しく追加された CDI を含むノード (直接ノードまたは子孫ノード) には、新しいデータを含むアプリケーション変更セットの ID (参照 または ターゲット) の注釈が付けられます。
- [検索] フィールドを使用して、ナビゲーションパネルでテキストを検索します。
- ノードを選択すると、その内容が [差異] パネルに表示されます。

B:差異パネル

- デフォルトでは、すべての構成データが表示されます。 2 つの変更セット間で異なるデータのみを表示するには、[差分のみ] を選択します。
- 検索アイコン ( ) を使用して、[コンポーネントの差異] パネルでテキストを検索します。
- パネルには、[データモデル] と **[CDI** と変数] の 2 つのタブがあります。どちらのタブでも、展開アイコン ( ) を使用してグループ化を展開したり閉じたりします。
- 選択範囲に 50 を超える CDI が含まれる場合、CDI は 50 のページにまとめられます。

[データモデル] タブには、フォルダーの追加、削除、名前変更など、アプリケーションの構造に対する変更がフォルダーレベルで表示されます。

[データモデル] タブ:リスト列

列	説明
差異	相違点が記述される構造体のパス。
説明	参照変更セットとターゲット変更セットの違いを説明するテキスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
フォルダ	構造内のフォルダー。
ソースレベル (参照/ターゲット)	○ 直接:フォルダーはノードで明示的に指定または削除されます。 ○ 包含済み:フォルダーは子フォルダーからインクルードされます。

[**CDI** と変数] タブには、ナビゲーションパネルで選択されたノードの個々の CDI に対する変更が表示されます。

- デフォルトでは、ルートノードが選択され、データパネルには両方の変更セットのすべての CDI が含まれます。ナビゲーションパネルでノードを選択すると、そのノードとその子孫のデータのみが表示されます。
- [差分のみ] を選択すると、異なる CDI の数がノードパスの後に表示されます。
- ノードパスはグレーで表示されます。フォルダー内の CDI を表示するには、展開 ( ) を使用します。

[CDI と変数] タブ **-** リスト列

列	説明
差異	違いがどこにあるかを示すインジケーター。 ○ ターゲット:CDI はターゲット変更セットにのみ表示されます。 ○ 参照:CDI は参照変更セットにのみ表示されます。 ○ 異なる:指定された CDI では、ターゲット変更セットと参照変更セットの値が異なります。
説明	変更セットの違いの説明。たとえば、テキストは、CDI が参照変更セットにのみ表示されること、または変更セット間で変数の値が異なることを示している場合があります。異なるタイプとその原因の完全なリストについては、 CDMアプリケーション間の差異のタイプ を参照してください。
[Name (名前)]	CDI の名前。
参照 (R)	参照変更セット内の CDI の値。
ターゲット (T)	ターゲット変更セット内の CDI の値。
ソースレベル (R/T)	CDI が定義されているコード内のノードレベル。 ○ 直接:CDI は選択したノードで定義されます。 ○ インクルード: CDI の値は、選択したノードに含まれるノードから取得されます。 ○ 上書き: 含まれているノードの CDI の値は、含まれているノードで指定された値によって上書きされます。 値は次の形式で表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
	○ <参照レベル/ターゲットレベル> ターゲットと参照の両方に値が表示される場合。 ○ <参照レベル> 参照変更セットにのみ値が表示される場合。 ○ <ターゲットレベル> ターゲット変更セットにのみ値が表示される場合。 たとえば、参照変更セットで CDI が値 true で定義されていて、その CDI がターゲット変更セットに表示されない場合、[**CDI** と変数] タブの最後の 3 列には次の値が含まれます。 ○ 参照 **(R):**true ○ ターゲット **(T):**[空] ○ ソースレベル **(R/T):**直接

ツリーでファイルノードが選択されている場合、[ファイル情報]タブにそのメタデータが表示されます。

[ファイル情報] タブ - リスト列

列	説明
差異	違いがどこにあるかを示すインジケーター。 ○ ターゲット:ファイルノードは、ターゲット変更セットでのみ使用できます。 ○ 参照:ファイルノードは、参照変更セットでのみ使用できます。 ○ 異なる:ファイルノードデータは、ターゲット変更セットと参照変更セットで異なります。
ファイルメタデータ	ファイルノードに添付されたファイルのメタデータ。 ○ ファイル名:ファイルノード内の添付ファイルの名前。 ○ コンテンツタイプ:ファイルのコンテンツタイプ。 ○ コンテンツ:添付ファイルのコンテンツ。プレビューはリストにはありませんが、ファイルをダウンロードしてプレビューすることはできます。 ○ ファイル URL:ファイルが存在するフォルダーパス。
参照 (R)	参照変更セットに存在するファイルの詳細。
ターゲット (T)	ターゲット変更セットに存在するファイルの詳細。

CDMアプリケーション間の差異のタイプ

構成データアナライザーツールを使用する場合の CDM アプリケーション間の相違点の説明と例。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

差異のタイプ

[アプリの比較] タブの [**CDI** と変数] タブには、ナビゲーションパネルで選択されたノードの個々の CDI に対する変更が表示されます。[説明] 列には、変更セットの違いを説明する次のいずれかの値が表示されます。

値が異なります

参照変更セットとターゲット変更セットの両方に特定の CDI が含まれていますが、2 つの変更セット間で値が異なります。値については、[参照] 列と [ターゲット] 列を参照してください。

暗号化設定が異なっています

[暗号化されたデータを表示] 設定が 1 つの変更セットで選択され、他の変更セットでは選択されていません。

> **注:**
> CDM シークレット [sn_cdm.cdm_secrets] ロールを持たないユーザーの場合、暗号化されたデータは常に********として表示されます。

ソースレベルが異なっています

次のケースのいずれかになります。

- 値は 1 つの変更セットでは直接で、もう一方の変更セットでは上書きされます。
- 値は 1 つの変更セットでは直接で、もう 1 つの変更セットに含まれています。

ソースレベルと値が異なっています

「ソースレベルが異なる」で説明されているケースに加えて、変更セット間で値が異なります。

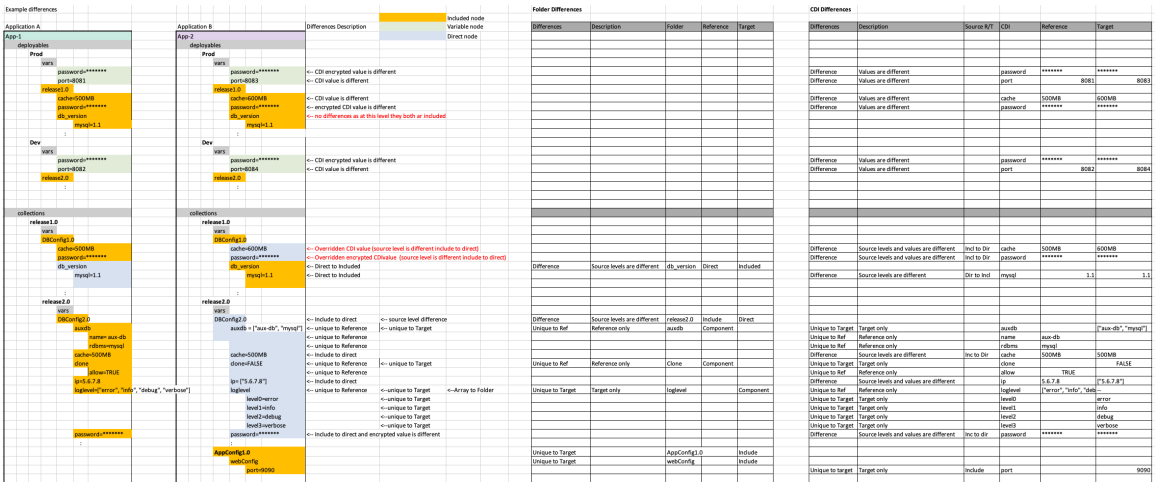
ターゲットのみ

CDI または CDI の値は、ターゲット変更セットにのみ表示されます。

参照のみ

CDI または CDI の値は、参照変更セットにのみ表示されます。

違いの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の変更セットとバージョン管理 **CDM**

変更セットは、必要に応じて何度でも更新して保存できるアプリケーションのドラフトコピーです。変更に問題がなければ、変更セットをコミットして、変更をアプリケーションに適用できます。コミット中

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

変更セットについて

構成データを編集するには、変更セットを作成し、変更セットに変更を加えます。次のアクションを実行できます。

- 新しい変更セットを作成:変更セットには、アプリケーションの完全な構成データセットが含まれます。
- 変更セットを保存します。 [エディター] パネル、[リストビュー]、および [プレビュー] パネルが更新され、変更セットの解決済みステータスが反映されます。変更セットは更新されますが、アプリケーションは更新されません。変更は [アクティビティ] タブに表示されます。アプリケーションの構成データを更新するには、変更セットをコミットする必要があります。保存後、他のアクティビティに進み、後で戻って変更セットを編集できます。
- 既存の変更セットを更新する:保存されているがコミットされていない変更セットを編集します。
- 保存された変更セットをコミット: 変更の影響を受ける各 展開可能 のスナップショットが生成されます。

作業しているアプリケーションの他の変更セットとの競合について

UserA と UserB が同じアプリケーションの 2 つの異なる変更セットで同時に作業している場合があります。UserA が *variableX* を A 以降に設定する変更セットをコミットすると、UserB が *variableX* を B に設定して変更セットをコミットしようとすると、競合が発生します。

競合があるオープンな変更セットはブロックされ、コミットできません。システムは、ページに警告メッセージを表示して競合を通知します。さらに、ヘッダーの [ステータス] の値が [オープン] から [ブロック済み] に変わります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムが識別する競合のタイプの説明については、 変更セットのコミット間の競合 を参照してください。

変更セットを開いて構成データを更新

既存の変更セットまたは新しい変更セットの構成データを更新します。変更を保存して後で更新することも、変更を保存してコミットすることもできます。変更をコミットすると、変更の影響を受ける各 展開可能 のスナップショットが生成されます。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール：cdm_editor または cdm_admin

このタスクについて

- アプリケーションに加えた変更をコミット (変更セットのコミット) すると、更新された各 展開可能 のスナップショットが生成されます。スナップショットは、 展開可能の構成データの正確なレコードです。スナップショットは読み取り専用であり、スナップショットを変更することはできません。ただし、特定のスナップショットに基づいて新しい変更セットを開始することはできます。
- 場合によっては、同じデータの変更セットで作業している間に、別のユーザーがデータ・セットへの変更をコミットしました (つまり、新しいスナップショットが作成されます)。この場合、作業中のデータは 古くなっ ています (データは他のユーザーが変更をコミットする前の状態です)。これにより、データの競合が発生する可能性があります。変更セットの使用方法と、 CDMの変更セットとバージョン管理 CDMでバージョン管理を管理する方法について詳しく説明します。

手順

1. 編集用に変更セットを開くには、次のいずれかの方法を使用します。
   - アプリケーションの [アクティビティ] タブで、変更セット番号を選択します。
   - アプリケーションの [概要] タブまたは [構成データ] タブで、[構成データの編集] を選択します。

   重要:
   変更が確実な場合、 および [構成データ] タブを終了する前に、変更を保存します。

   変更セットが [構成データ] タブで開きます。
2. 構成データツリーで、スクリプトビューまたはリストビューのいずれかで編集するアイテムを選択します。

   デフォルトでは、[エディター] パネルには、選択したノードのキーと値のペア (構成データアイテム - CDI) のスクリプトビューが表示されます。[構成データ] タブでの操作の詳細については、構成データの表示と編集を参照してください。
3. コンポーネント、コレクション、または 展開可能項目を追加します。「 コンポーネントの定義または更新」、「 アプリケーションのコレクションを定義または更新 する」、「 展開可能項目の作成と更新」の手順を参照してください。
4. [保存] を選択して変更セットの変更を保存し、変更セットの変更をコミットする準備をします。[エディター] パネル、[リストビュー]、および [プレビュー] パネルが更新され、変更セットの解決済みステータスが反映されます。変更セットは更新されますが、アプリケーションは更新されません。変更は [アクティビティ] タブに表示されます。アプリケーションの構成データを更新する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

には、変更セットをコミットする必要があります。保存後、他のアクティビティに進み、後で戻って変更セットを編集できます。

5. オプション: [コミット] を選択します。
[変更セットをコミット] ダイアログボックスが開き、変更の影響を受ける各 展開可能 が一覧表示されます。

> **注:**
> 変更セットをコミットした後は、変更セットを変更できません。

変更の影響を受ける各 展開可能 のスナップショットが生成されます。このダイアログボックスには、次の 追加アクションがあります。

- 変更の影響を受ける 展開可能項目 がない場合は、[追加アクションなし] を選択します。アプリケーションが更新され、変更が保持されます。
- [スナップショットの検証] を選択して、生成されたすべてのスナップショットに対して次の操作を実行します。
  - 関連付けられた展開可能に静的または動的にマッピングされたすべてのポリシーが実行されます。
  - スナップショットがすべてのポリシーに合格した場合、[検証ステータス] の値は [合格] に設定され、[検証結果] タブにエントリは表示されません。[有効な公開を 公開] オプションで検証が呼び出された場合、有効なスナップショットが自動公開されます。
  - ポリシーで問題が発生した場合、[検証ステータス] の値は [失敗] に設定されます。[検証結果] タブには、ポリシーによって返されたすべてのエラーまたは警告が表示されます。
  - ポリシーの実行に失敗したポリシーがある場合、[検証ステータス] の値は [実行エラー] に設定され、[検証結果] タブにエラーが原因で検証が失敗したことが示されます。
- [スナップショットの検証] アクションの説明に従って検証を実行するには、[スナップショットの検証と公開] を選択します。検証に合格したスナップショットのみが公開されます。エクスポートできるのは、公開されたスナップショットのみです。

[コミット] を選択します。

- システムはアプリケーションを更新して、構成データへの変更を保持します。
- 変更セットのステータスが [コミット済み] に変更されます。
- 変更セットは変更できません。
- スナップショットが作成された場合、確認メッセージにはスナップショットへのリンクが含まれます。
- コミットプロセス中にエラーが発生した場合、変更セットのステータスは [コミットに失敗しました] に設定されます。

関連情報

の変更セットとバージョン管理 CDM

コンポーネントの定義または更新

アプリケーションのコレクションを定義または更新 する

スナップショットの公開または非公開

スナップショットの手動検証

スナップショット検証の結果を表示する

スナップショットを表示

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

変更セットのコミット間の競合

サービスデリバリでは、複数のチームが同時に構成データを処理することが含まれ、毎日数百件の構成変更が行われる可能性があります。変更は別のユーザーによる以前の変更と競合する可能性があるため、 CDM はコミットとスナップショットを管理して、競合するコミットをブロックします。変更セットの競合が通知され、その解決に役立ちます。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

競合が発生した場合

変更セットを収容しようとするたびに、システムは他の以前の収容と競合しているかどうかを判断します。システムが競合を報告した場合は、変更の一部を保持するか、競合するすべての変更を破棄して新しい変更セットから開始するかを選択できます。このため、作業を再作成する作業を容易にするために、競合する変更セットを閉じる前に、大きな変更をコピーしてテキスト エディターに貼り付けることができます。

競合を回避する方法

競合を避けるために、次の提案に従ってください。

- 変更セットを短時間開いたままにしておくようにしてください。調査を行う必要がある場合は、変更セットを閉じて、情報を取得した後に新しい変更セットを開始します。
- コード編集タスクを同僚と調整します。これにより、同じ構成アイテムを同時に更新することを回避できます。

競合のタイプ

識別された競合の次の各例では、説明されている「アイテム」は変更セット内の構成データアイテム (CDI) です。別のユーザーが、あなたの変更が競合する変更をコミットしました。

作業中の変更セット内の古いデータ

- アイテムの値が別の変更セットで変更されました。
- アイテムはコレクションに含まれなくなり、別の変更セットに展開可能でもなくなります。
- データテーブルの誤った変更によるデータの破損:開いている変更セットに新しく追加されたアイテムが、以前のバージョンを誤って参照するようにデータテーブルで変更されました。開いている変更セット内のアイテムが、データテーブルの変更によって置き換えられました。開いている変更セットの更新または削除されたアイテムが、以前のバージョンを参照しないようにデータテーブルで誤って変更されました。

変更された親

アイテムは、その親が別の変更セットで削除されたか、名前が変更されたため、孤立しています。

変更された親子関係

親データアイテムに変更を加えている間に、別の変更セットに新しいアイテムが追加されました。

変更された参照

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アイテムが別の変更セットのコレクションまたは展開可能項目に含まれていました。
- アイテムはコレクションに含まれているか、別の変更セットに展開可能であるため、削除できません。

重複

同じ名前のアイテムが既に存在します。

無効なインクルード

- インクルードが参照するコンポーネントまたはコレクションが別の変更セットで削除されました。
- インクルードが参照するコンポーネントまたはコレクションが別の変更セットで名前が変更されました。
- 含めるコンポーネントの子孫は、別の変更セットのコレクションに既に含まれています。

変更セットに対する変更の履歴を表示する

[アクティビティ] タブで、コミットされた各変更セットの変更の詳細を表示します。

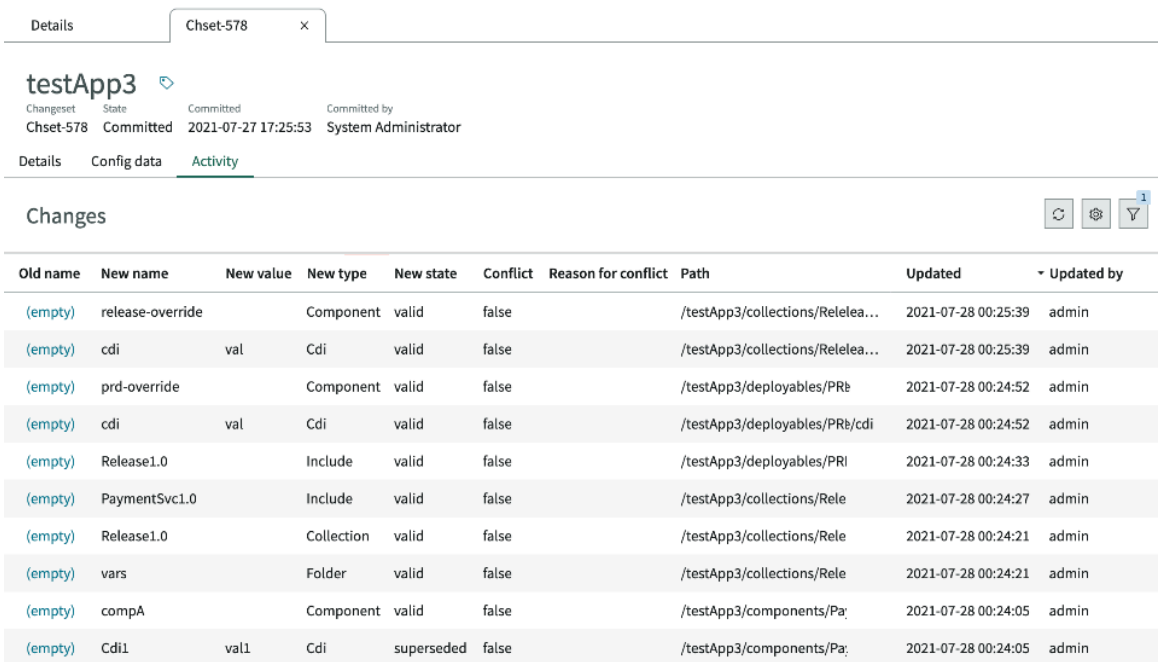
始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール: cdm_viewer 、 cdm_editor 、 cdm_exporter_editor 、 cdm_policy_editor または cdm_admin

手順

1. 変更セットの作業中に、[アクティビティ] タブを選択します。
   [変更] セクションには、変更がコミットされた個々のノードのリストが表示されます。



Old name	New name	New value	New type	New state	Conflict	Reason for conflict	Path	Updated	Updated by
(empty)	release-override		Component	valid	false		/testApp3/collections/Relelea…	2021-07-28 00:25:39	admin
(empty)	cdi	val	Cdi	valid	false		/testApp3/collections/Relelea…	2021-07-28 00:25:39	admin
(empty)	prd-override		Component	valid	false		/testApp3/deployables/PRI	2021-07-28 00:24:52	admin
(empty)	cdi	val	Cdi	valid	false		/testApp3/deployables/PRI/cdi	2021-07-28 00:24:52	admin
(empty)	Release1.0		Include	valid	false		/testApp3/deployables/PRI	2021-07-28 00:24:33	admin
(empty)	PaymentSvc1.0		Include	valid	false		/testApp3/collections/Rele	2021-07-28 00:24:27	admin
(empty)	Release1.0		Collection	valid	false		/testApp3/collections/Rele	2021-07-28 00:24:21	admin
(empty)	vars		Folder	valid	false		/testApp3/collections/Rele	2021-07-28 00:24:21	admin
(empty)	compA		Component	valid	false		/testApp3/components/Pa	2021-07-28 00:24:05	admin
(empty)	Cdi1	val1	Cdi	superseded	false		/testApp3/components/Pa	2021-07-28 00:24:05	admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アクティビティ] タブの [変更] セクションのフィールド

ヘッダー	説明
古い名前	アイテムの元の名前。アイテムの名前が変更されていない場合、エントリは「(空)」と表示されます。リンクを選択すると、変更の詳細なリストが表示されます。
新しい名前/新しい値/新しいタイプ/新しいステータス	変更セットでアイテムが変更された設定。 すべてのアイテムについて、データが変更された場合にのみ値が表示されます。
競合/競合の理由	この変更セットに、コミットされた別の変更セットと競合する設定があるかどうかを示すブール値。
パス	変更されたアイテムへのパス。
更新者	コミット時に変更セットとタイムスタンプを更新したユーザー。

2. [新しい名前] リンクを選択すると、CDI または変数の名前、値、タイプ、およびステータスの新しい設定、古い設定、および現在の設定が表示されます。

[詳細] ダイアログボックスに設定が表示され、変更セットが別の変更セットと競合しているかどうかが示されます。

[詳細] ダイアログボックス

フィールド	説明
新しい名前、新しい値、新しいタイプ、新しいステータス	この変更セットでアイテムが変更された新しい設定。 値は、データが変更された場合にのみ表示されます。 **重要:** [新しい名前] 列に表示される値は、変更されていない設定を表している可能性があります。名前が変更されたかどうかを確認するには、リンクを選択します。ダイアログボックスに [新しい名前] の値が表示されている場合は、名前が変更されています。
古い名前、古い値、古いタイプ、古いステータス	この変更セットの変更がコミットされる前のアイテムの元の設定。
現在の名前、現在の値、現在のタイプ、現在のステータス	この変更セットがコミットされた後に変更セットがコミットされた場合のアイテムの設定。 値は、他の変更セットで値が変更された場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更セットの削除

[アクティビティ] タブで変更セットを選択し、[削除] を選択します。

始める前に

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール：CDM アドミン [sn_cdm.cdm_admin]

手順

[アクティビティ] タブで変更セットを選択し、[削除] を選択します。

CDMアプリケーションの削除

関連するすべての構成データとスナップショットを削除するには、 CDM アプリケーションを削除します。

始める前に

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール：CDM アドミン [sn_cdm.cdm_admin]

手順

1. アプリケーションアイコン ( ) を選択し、1 つ以上のアプリケーションを選択します。
2. [削除] を選択し、削除アクションを確認します。

タスクの結果
アプリケーションを削除すると、次の操作が実行されます。

- アプリケーションのステータスを [削除済み] に変更します。
- 関連する SDLC コンポーネントからアプリケーションを切断します。
- 展開可能項目を CMDB サービスから切断します。
- 関連するスナップショットを照会しようとするとエラーが返されます。

同じまたは異なる **CDM** アプリケーションからの変更セットの比較

構成データアナライザーツールを使用して、同じアプリケーションまたは異なるアプリケーションからコミットされた任意の 2 つの変更セット間の類似点と相違点を見つけます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

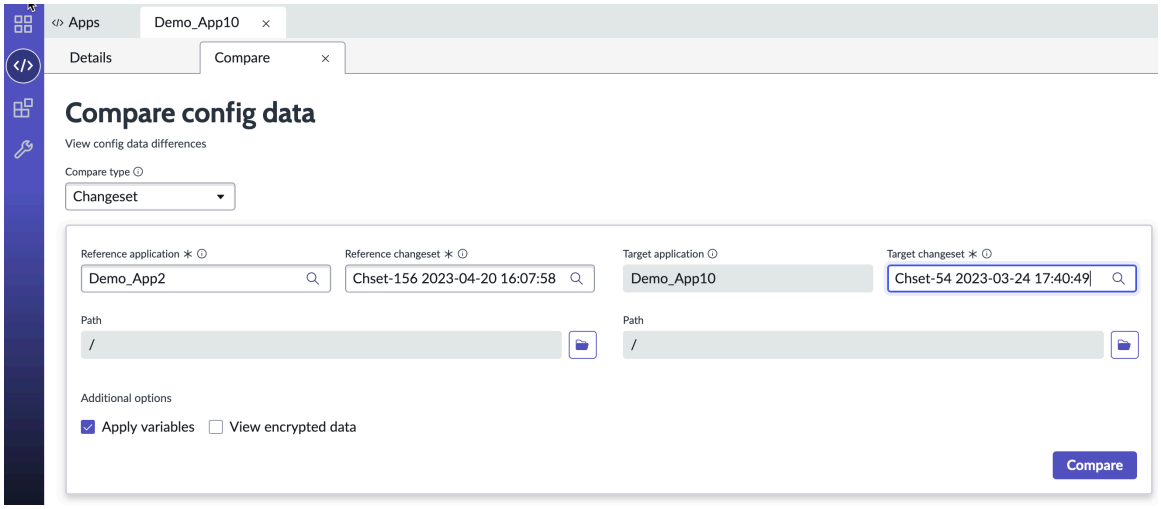
始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール:cdm_viewer、cdm_editor、または cdm_admin

手順

1. アプリケーションを表示しているときに、[構成データを比較] を選択します。
   [構成データを比較] タブが開きます。現在のアプリケーションがターゲットアプリケーションであり、その名前が ターゲットアプリケーションに事前に入力されています。



2. [比較タイプ] フィールドで [変更セット] オプションを選択します。
3. アプリケーションを選択し、比較するスナップショットを選択します。

オプション	説明
参照アプリケーション	ターゲットアプリケーションと比較するアプリケーション。このフィールドにはターゲットアプリケーションを含むすべてのアプリケーションの最新のコミット済みデータが 一覧表示されます。
参照スナップショット	比較する参照アプリケーションのスナップショット。
ターゲットスナップショット	参照スナップショットが比較されるターゲットアプリケーションのスナップショット。

4. オプション: フォルダーアイコン ( ) を選択して、比較するフォルダーパスを指定します。
5. オプション: [変数を適用] を選択すると、比較結果に完全に解決された変数値が表示されます。
6. オプション: cdm_secrets ロールを持っている場合は、[暗号化されたデータの表示] を選択して、比較結果に暗号化された値をクリアテキストで表示できます。

自動翻訳

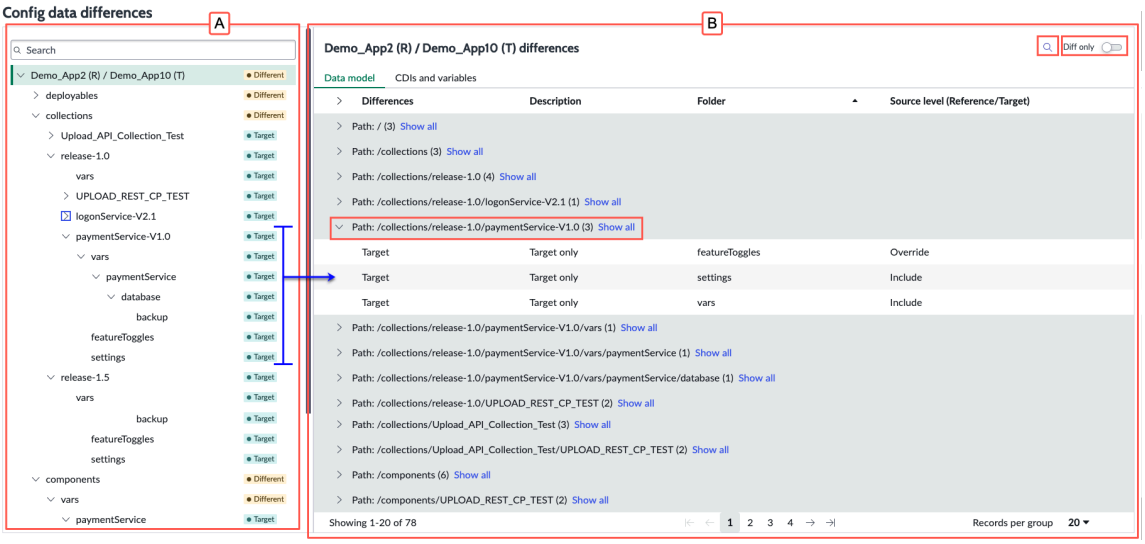
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
このチェックボックスは、cdm_secretsロールを持たないユーザーには無効です。ターゲットと参照の値が異なる場合、比較結果は値が異なることを示しますが、データ自体は********として表示されます。

7. [比較] を選択します。

[比較結果] セクションには、参照変更セットとターゲット変更セットの違いが表示されます。

次の図の文字は、データの分析に使用できるツールを示しています。



A. ナビゲーションパネル

ナビゲーションパネルには、アプリケーションのノード構造が表示されます。

- 変更されたCDIを含むノード(直接ノードまたは子孫ノード)には、 異なる注釈が付けられます。
- 新しく追加された CDI を含むノード (直接ノードまたは子孫ノード) には、新しいデータを含むアプリケーション変更セットの ID (参照 または ターゲット) の注釈が付けられます。
- [検索] フィールドを使用して、ナビゲーションパネルでテキストを検索します。
- ノードを選択すると、その内容が [差異] パネルに表示されます。

B:差異パネル

- デフォルトでは、すべての構成データが表示されます。 2 つの変更セット間で異なるデータのみを表示するには、[差分のみ] を選択します。
- 検索アイコン ( ) を使用して、[コンポーネントの差異] パネルでテキストを検索します。
- パネルには、[データモデル] と **[CDI** と変数] の 2 つのタブがあります。どちらのタブでも、展開アイコン ( ) を使用してグループ化を展開したり閉じたりします。
- 選択範囲に 50 を超える CDI が含まれる場合、CDI は 50 のページにまとめられます。

[データモデル] タブには、フォルダーの追加、削除、名前変更など、アプリケーションの構造に対する変更がフォルダーレベルで表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[データモデル] タブ

列	説明
差異	相違点が記述される構造体のパス。
説明	参照変更セットとターゲット変更セットの違いを説明するテキスト。
フォルダ	構造内のフォルダー。
ソースレベル (参照/ターゲット)	○ 直接:フォルダーはノードで明示的に指定または削除されます。 ○ 包含済み:フォルダーは子フォルダーからインクルードされます。

[**CDI** と変数] タブには、ナビゲーションパネルで選択されたノードの個々の CDI に対する変更が表示されます。

- デフォルトでは、ルートノードが選択され、データパネルには両方の変更セットのすべての CDI が含まれます。ナビゲーションパネルでノードを選択すると、そのノードとその子孫のデータのみが表示されます。
- [差分のみ] を選択すると、異なる CDI の数がノードパスの後に表示されます。
- ノードパスはグレーで表示されます。フォルダー内の CDI を表示するには、展開 ( ) を使用します。

[CDI と変数] タブ

列	説明
差異	変更タイプを示すインジケーター。 ○ ターゲット:CDI はターゲット変更セットにのみ表示されます。 ○ 参照:CDI は参照変更セットにのみ表示されます。 ○ 異なる:指定された CDI では、ターゲット変更セットと参照変更セットの値が異なります。
説明	変更セットの違いの説明。たとえば、CDI が参照変更セットにのみ表示されることや、変更セット間で変数の値が異なることを示すテキストができます。異なるタイプとその原因の完全なリストについては、 CDMアプリケーション間の差異のタイプ を参照してください。
[Name (名前)]	CDI の名前。
参照 (R)	参照変更セット内の CDI の値。
ターゲット (T)	ターゲット変更セット内の CDI の値。
ソースレベル (R/T)	CDI が定義されているコード内のノードレベル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
	○ 直接:CDI は選択したノードで定義されます。 ○ インクルード: CDI の値は、選択したノードに含まれるノードから取得されます。 ○ 上書き: 含まれているノードの CDI の値は、含まれているノードで指定された値によって上書きされます。 値は次の形式で表示されます。 ○ <参照レベル/ターゲットレベル> ターゲットと参照の両方に値が表示される場合。 ○ <参照レベル> 参照変更セットにのみ値が表示される場合。 ○ <ターゲットレベル> ターゲット変更セットにのみ値が表示される場合。 たとえば、参照変更セットで CDI が値 true で定義されていて、その CDI がターゲット変更セットに表示されない場合、[**CDI** と変数] タブの最後の 3 つの列には次の値が含まれます。 ○ 参照 **(R):**true ○ ターゲット **(T):**[空] ○ ソースレベル **(R/T):**直接

ツリーでファイルノードが選択されている場合、[ファイル情報]タブにそのメタデータが表示されます。

[ファイル情報] タブ - リスト列

列	説明
差異	違いがどこにあるかを示すインジケーター。 ○ ターゲット:ファイルノードは、ターゲット変更セットでのみ使用できます。 ○ 参照:ファイルノードは、参照変更セットでのみ使用できます。 ○ 異なる:ファイルノードデータは、ターゲット変更セットと参照変更セットで異なります。
ファイルメタデータ	ファイルノードに添付されたファイルのメタデータ。 ○ ファイル名:ファイルノード内の添付ファイルの名前。 ○ コンテンツタイプ:ファイルのコンテンツタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
	○ コンテンツ:添付ファイルのコンテンツ。プレビューはリストにはありませんが、ファイルをダウンロードしてプレビューすることはできます。 ○ ファイル URL:ファイルが存在するフォルダーパス。
参照 (R)	参照変更セットに存在するファイルの詳細。
ターゲット (T)	ターゲット変更セットに存在するファイルの詳細。

構成データの検証と修正

環境が変更されるたびに、数十または数百のルール (ポリシー) をチェックする必要がある場合があります。 CDM を使用すると、構成データを自動検証して、構成データが消費される前に、構成変更にエラーがなく、ポリシーに準拠していることを確認できます。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

CDM 検証プロセスの多くを自動化

チームがアプリケーションをデプロイするときは、通常、コードおよび構成レベルでエラーが発生しないようにし、コンプライアンス ポリシーが遵守されていることを確認する必要があります。環境が変更されるたびに、数十または数百のルール (ポリシー) をチェックする必要がある場合があります。手動の検証プロセスではエラーが発生しやすくなります。

DevOps は、開発者、IT アドミン、 DevOps コンフィグ エンジニア、またはチームリーダーに、構成変更にエラーがなく、ポリシーに準拠していることを確認する方法を提供します。さらに、検証後に、問題を特定して修正するのに十分なコンテキスト情報を開発者または IT アドミニストレーターに提供します。つまり、ユーザーが構成データへの変更をコミットすると、関連するすべてのポリシーが適用され、結果が評価され、適切なアクションがトリガーされます (展開するかしないかなど)。

構成データを消費する前に自動検証する CDM プロセスを次に示します。

1. 既存のポリシーに基づいてポリシーバージョンを作成し、新しいバージョンをアクティブ化して公開します。
2. ポリシーを展開可能項目に動的にマッピングするには、CDM 展開可能 [sn_cdm_deployable] テーブルに条件を作成します。条件を 1 つ以上のポリシーに関連付けます。実行時に、これらのポリシーが実行され、定義された条件を満たす展開可能項目が検証されます。
3. 静的マッピングまたは動的マッピングを使用してポリシーを展開可能項目にマッピングし、要求 (手動または自動要求) 時に展開可能項目の任意のスナップショットに対してポリシーが実行されるようにします。

   ポリシーマッピングの詳細については、「 PaCE Static and Dynamic Mapping」を参照してください。
4. 展開可能項目の変更セットをコミットする場合、システムは結果のスナップショットを検証する必要があります。変更セットがコミットされるたびにマッピングされたポリシーの実行を自動トリガーするには、変更セットをコミットするときに [検証] オプションを選択します。スナップショットを手動で検証するオプションもあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

どちらの場合も、静的マッピングと動的マッピングを使用してマッピングされたポリシーが実行されます。

- パイプラインと統合されるように自動プロセスを構成した場合、ポリシーは検証プロセスの結果を JSON ファイルでパイプラインに返します。パイプラインは、検証の決定 (準拠、非準拠) に基づいて続行するかどうかを決定します。
- プロセスがパイプラインと統合されていない場合、または検証に失敗した場合や完了しなかった場合は、検証の決定を確認し、適切なアクションを実行します。

カスタムポリシーのモデルとして事前定義されたポリシーを使用する

CDM には、特定のニーズを満たすカスタムポリシーのモデルとして使用できるポリシーが含まれています。事前定義されたポリシーの次の重要なパターンに注意してください。

- すべてのポリシーは、 CdmQuery スクリプトインクルードを使用して構成データを取得します。
- CdmQuery をシークレットとともに使用して、すべてのデータが含まれるようにします。
- CdmPolicyUtil スクリプトインクルードは、警告と失敗を追加します。
- すべてのポリシーが実行され、出力にエラーが入力されると、決定は non_compliantになります。
- デバッグにはロガーを使用します。ポリシーを公開する準備ができたら、ログを削除します。
- マッピング入力パラメーターを使用して、動的入力値を指定します。

スナップショットの検証に関するガイドライン

- 既に検証および公開されているスナップショットを手動で検証しないでください。
- 変更セットのコミット時に [スナップショットを検証] または [スナップショットを検証して公開] オプションを選択した場合、各スナップショットは最初に生成されたときに自動検証されます。
- スナップショットの現在の検証の失敗または警告を表示するには、スナップショットを開き、[検証結果] タブを選択します。詳細については、「スナップショット検証の結果を表示する」を参照してください。
- ポリシーテストプレイグラウンド機能を使用して、ポリシーの開発中にスナップショットを再検証します。結果の検証結果にはテスト結果としてフラグが付けられ、操作には影響しません。
- 展開可能項目のすべてのスナップショットを再検証する必要がある場合は、ポリシーをテストして公開した後にのみ再検証します。

避けるべきプラクティス

- 構成データレコードの取得に *GlideRecord* を使用しないでください。
- UI にポリシー決定を表示するには、 CDM で特定の構造に警告および失敗データが必要です。CdmPolicyUtil を使用して、警告または失敗 (手動挿入ではない) を追加します。(少なくとも、 CdmPolicyUtil が失敗と警告に挿入する構造を理解してください)。
- ポリシーでは、 CDM データに由来しないデータを取得しようとしないでください。この方法では、クロススコープアクセスの問題が発生する可能性があります。
- 「常に準拠」または「常に準拠しない」ポリシーを作成しないでください。
- ポリシーには名前や値をハードコーディングしないでください。代わりに、マッピング入力パラメーターを使用して動的入力値を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スナップショットステータス

- 未検証:これは、スナップショットに対してポリシーが実行されていない初期スナップショットステータスです。
- 要求済み:検証フローが開始されました。
- 進行中:検証フローが実行されており、ポリシーが現在実行中です。
- Passed:スナップショットはすべてのポリシーに合格しました。
- 失敗:スナップショットが 1 つ以上のポリシーで失敗しました。
- 実行エラー:予期しないエラーにより、ポリシーを完了まで実行できませんでした。主に、CdmPolicyUtil スクリプトインクルードを使用して警告メッセージと失敗メッセージを提供していない場合です。

フロー例

ユーザーは、展開前に構成データへの変更をコミットします。

データは、アサインされているすべてのポリシーに対して検証されます。

検証に失敗すると、デプロイが停止します。構成データ内の場所を示すエラーのリストがユーザーに表示されます。使用可能なアクションは、アプリケーション自体とアプリケーションがデプロイされている環境のコンテキストで決定する必要があります。例：

- エラーや警告の数に関係なく、TEST 環境での展開を許可します。
- エラーが発生した場合は、本番での展開を停止します。
- 警告が発生した場合、およびアプリケーションが重要な場合は、本番での展開を停止します。
- 重大でない場合は、警告の数に関係なく本番での展開を許可します。

ユーザーがエラーを修正し、変更を再コミットします。

データが再度検証され、結果は問題ありません。

スナップショットが取得されます。

展開が実行されます。

関連情報

CdmQuery - Scoped

スナップショットの手動検証

[スナップショット] タブからスナップショットを検証します。たとえば、スナップショットを手動で検証して、新しいポリシー要件に対して有効であることを確認します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール：cdm_editor または cdm_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

- 既に検証および公開されているスナップショットを手動で検証しないでください。
- 変更セットのコミット時に [スナップショットを検証] または [スナップショットを検証して公開] オプションを選択した場合、各スナップショットは最初に生成されたときに自動検証されます。
- スナップショットの現在の検証の失敗または警告を表示するには、スナップショットを開き、[検証結果] タブを選択します。詳細については、「スナップショット検証の結果を表示する」を参照してください。
- ポリシーテストプレイグラウンド機能を使用して、ポリシーの開発中にスナップショットを再検証します。結果の検証結果にはテスト結果としてフラグが付けられ、操作には影響しません。
- 展開可能項目のすべてのスナップショットを再検証する必要がある場合は、ポリシーをテストして公開した後にのみ再検証します。

手順

1. スナップショットを検証するには、次のいずれかの方法を使用します。
   - 検証には REST API エンドポイントを使用します。
   - アプリケーションの [スナップショット] タブで、検証するスナップショットの名前を選択し、[検証] を選択します。
   - 開いているスナップショットの任意のタブで、[検証] を選択します。
2. [スナップショットを検証] ダイアログボックスでアクションを確認します。

   システムでは、次の手順に従ってスナップショットを検証します。

   - 関連付けられた展開可能に静的または動的にマッピングされたすべてのポリシーが実行されます。
   - スナップショットがすべてのポリシーに合格した場合、[検証ステータス] の値は [合格] に設定され、[検証結果] タブにエントリは表示されません。[有効な公開を 公開] オプションで検証が呼び出された場合、有効なスナップショットが自動公開されます。
   - ポリシーで問題が発生した場合、[検証ステータス] の値は [失敗] に設定されます。[検証結果] タブには、ポリシーによって返されたすべてのエラーまたは警告が表示されます。
   - ポリシーの実行に失敗したポリシーがある場合、[検証ステータス] の値は [実行エラー] に設定され、[検証結果] タブにエラーが原因で検証が失敗したことが示されます。

次のタスク
スナップショットの検証に失敗した場合は、問題を表示して修正できます。「スナップショット検証の結果を表示する」を参照してください。

関連情報

スナップショット検証の結果を表示する

スナップショット検証の結果を表示する

スナップショットの [検証結果] タブで検証の失敗と警告を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

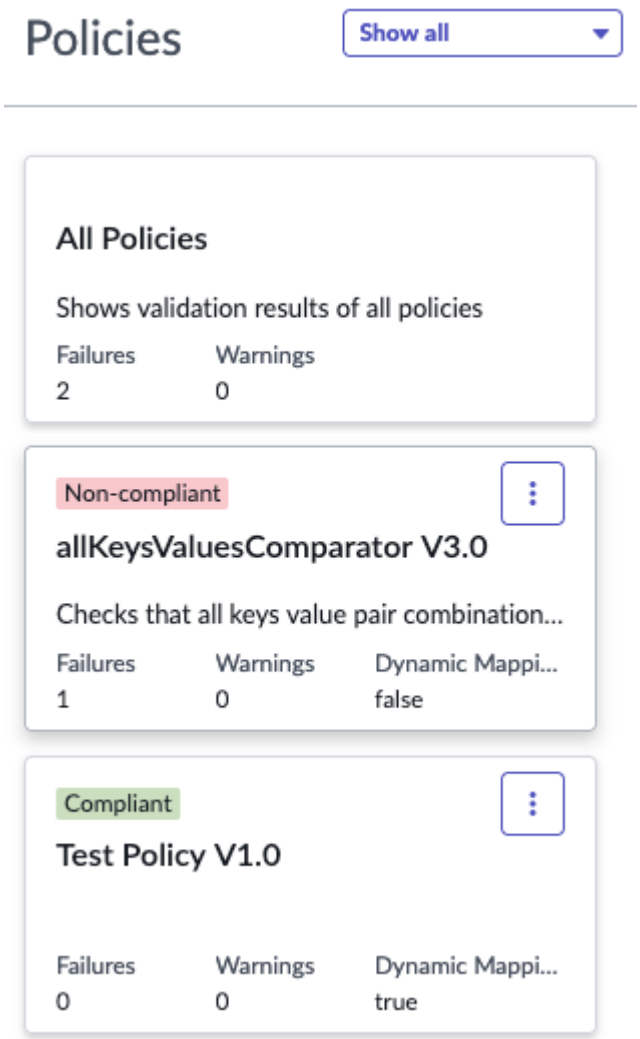
重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール: cdm_viewer 、 cdm_editor 、 cdm_exporter_editor 、 cdm_policy_editor または cdm_admin

手順

1. アプリケーションの [スナップショット] タブで、スナップショットを選択して [検証結果] タブを開きます。
2. スナップショットの [検証結果] タブに失敗と警告の情報を表示します。

   [ポリシー] パネルには、関連付けられた展開可能項目にマッピングされている各ポリシーのカードが表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ポリシー] パネルのカード

カードラベル	説明
すべてのポリシー	カードには、この検証実行の失敗と警告の合計数が表示されます。
マッピングされたポリシーの名前	展開可能項目に対して実行された各ポリシーとその実行結果と、スナップショットがポリシーに準拠しているかどうか。また、次のデータも表示されます。 ○ 失敗:現在の実行の失敗の数。 ○ 警告:現在の実行における警告の数。 ○ 動的マッピング:ポリシーが動的にマッピングされる場合、値は **true** 、それ以外の場合は **false** です。

- [ポリシー] パネルからカードを選択すると、関連データが [失敗と警告] パネルに表示されます。
- ポリシーの [その他の ⋮ を選択し、次のようにアクションを選択します。

その他のアクションメニューオプション

オプション	説明
実行レコード	このポリシー実行の実行情報を表示します。詳細については、「ポリシー実行の実行レコードの表示」を参照してください。
オープンポリシー	ポリシーを開きます。
オープンなビジネス条件	CDM 展開可能 [sn_cdm_deployable] テーブルの条件セットを開きます。この条件に基づいて、ポリシーが展開可能項目に動的にマッピングされて実行されました。 **注:** このメニューオプションは、動的にマッピングされたポリシーでのみ使用できます。 条件と動的マッピングの詳細については、「Map PaCE policies using Dynamic Mapping」を参照してください。

[障害と警告 **(Failures and warnings**)] パネルには、関連付けられた展開可能項目にマッピングされているポリシーのすべての障害と警告のリストが表示されます。

[失敗と警告] パネル - リスト列

列見出し	説明
説明	失敗または警告の結果に関する情報を提供するテキスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列見出し	説明
タイプ	検証結果のタイプ: ○ (空) ○ 情報 ○ 失敗 ○ 警告
ポリシー	失敗または警告を返したポリシーの名前。選択してポリシーを開きます。
影響を受けるデータ	失敗または警告の原因となった CDI (名前:値のペア)。
パス	影響を受けるデータが含まれているデータツリー内のノードへのパス。

ポリシー実行の実行レコードの表示

実行レコードを表示して、ポリシー実行を分析します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール: cdm_viewer 、 cdm_editor 、 cdm_exporter_editor 、 cdm_policy_editor または cdm_admin

手順

スナップショットの [検証結果] タブで、ポリシーの [その他のアクション] アイコン (⋮ を選択し、[実行レコード] を選択します。

[詳細] タブのポリシー実行情報

フィールド	説明
ポリシー	実行されたポリシーの名前。
バージョン名	実行されたポリシーのバージョン。
終了時間	実行終了時のタイムスタンプ。
意思決定	ポリシー実行の結果。 • 準拠 • 非準拠 • 実行エラー • 例外に準拠

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検証結果への警告メッセージと失敗メッセージの追加 – **CdmPolicyUtil**

CdmPolicyUtil スクリプトインクルードを使用して、[CDMポリシー検証結果] テーブルの検証結果に警告メッセージと失敗メッセージを追加します。CDMでは、検証の警告と失敗には、ノードパス、スナップショット ID、および影響を受けるノードへの参照が含まれていることが想定されています。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

CdmPolicyUtil

- CdmPolicyUtil は公開スクリプトインクルードです。
- CdmPolicyUtil はグローバルスクリプトインクルードであるため、新しい `CdmPolicyUtil()` のように呼び出す必要はありません。
- CdmPolicyUtil はすべてのスコープで呼び出すことができますが、想定される呼び出しスコープは (具体的には、PaCE ポリシーの実行中に) PaCEされます。
- 適切な呼び出しは `CdmPolicyUtil.methodName(parameters)` です。

注:
CdmPolicyUtil を使用する代わりに、検証結果に警告メッセージと失敗メッセージを手動で追加すると、スナップショットの検証ステータスに [実行エラー] と表示されます。

メソッド

addFailure

失敗メッセージを追加します。このメッセージは、スナップショットの [検証結果] タブに表示されます。

パラメーター：

- *Output*:サブジェクトスナップショット (*primarySnapshotId*) のポリシー決定。
- *cdmNode*:障害の原因となったノード (*sn_cdm_node*)。
- *name*:エラーの名前。
- *description*:障害の説明。

警告を追加

ポリシー警告メッセージを追加します。このメッセージは、スナップショットの [検証結果] タブに表示されます。

パラメーター：

- *Output*:サブジェクトスナップショット (*primarySnapshotId*) のポリシー決定。
- *cdmNode*:警告の原因となったノード (*sn_cdm_node*)。
- *name*:警告の名前。
- *description*:警告の説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

getLastCreatedSnapshotId

指定された *additionalDeployables*について、作成および公開された最新のスナップショット ID を返します。特定の展開可能項目で利用可能な公開済みスナップショットがない場合は、デバッグメッセージを追加します。

パラメーター：

additionalDeployables –ポリシーに関しては、直接渡すことができます。

getLastPublishedSnapshotId

指定された *additionalDeployables*の最新かつ公開済みのスナップショット ID を取得します。特定の展開可能項目で利用可能な公開済みスナップショットがない場合は、デバッグメッセージを追加します。

パラメーター：

additionalDeployables - ポリシーに関しては、直接渡すことができます。

アプリケーション間でのコンポーネントの共有 - コンポーネントライブラリ

一部のアプリケーションは、同じ基本構造を共有し、ほぼ同一の構成データを必要とする場合があります。CDM の共有コンポーネントを使用すると、複数のアプリケーションでコンポーネントを使用できます。整理を容易にするために、これらの共有コンポーネントはコンポーネントライブラリで管理されます。

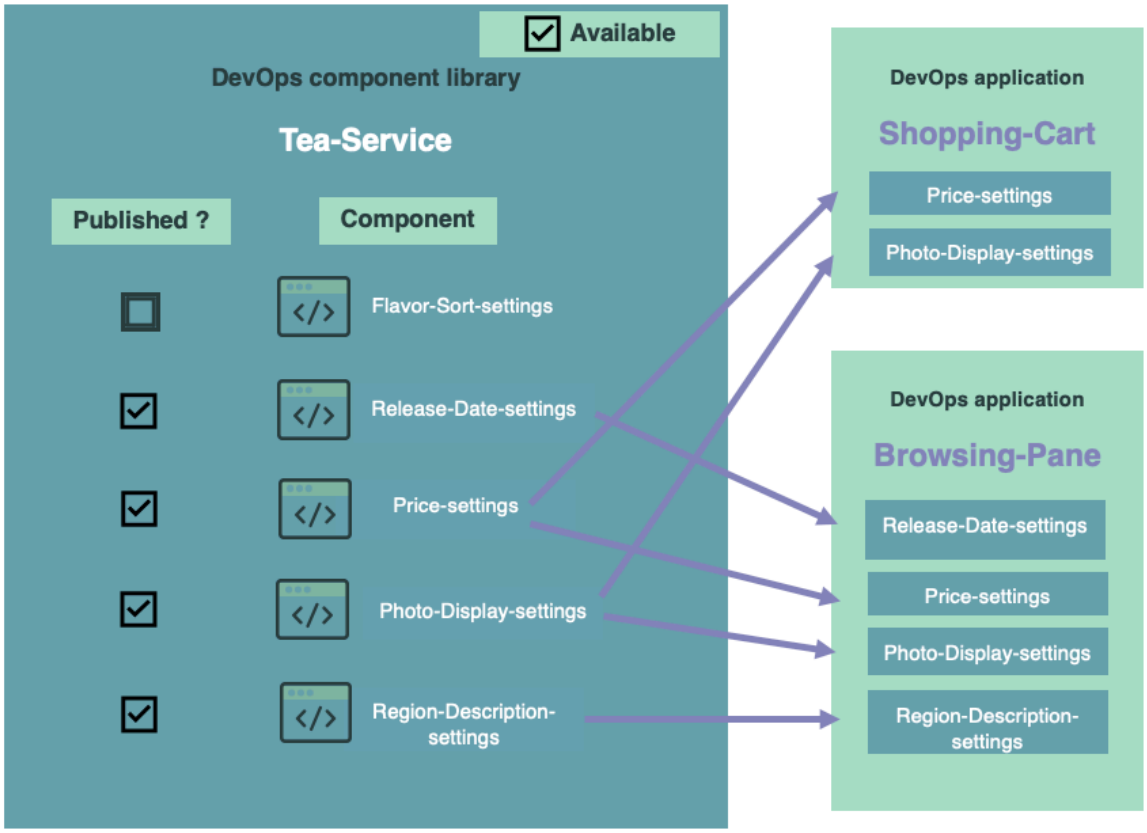
重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

コンポーネントライブラリ

コンポーネントライブラリは、アプリケーション全体でコンポーネントの構成データの信頼できる唯一の情報源を確保することで、一貫性と保守性を向上させます。DevOps コンフィグワークスペースの統一ビューまたは REST API を使用してCdmSharedLibraryApi これらのライブラリを作成および管理できます。

この例では、組織は Web サイトでお茶を販売しています。*Shopping-Cart*と*Browsing-Pane*の両方のアプリケーションサービスは、製品の価格と写真の外観の構成データを利用します。構成データが両方の DevOps アプリケーションで同一になるように、各アプリケーションは *Tea-Service* コンポーネントライブラリの共有コンポーネントを使用します。コンポーネントはライブラリで管理され、アプリケーションはそれぞれライブラリのコンポーネントのうち 2 つを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



共有コンポーネントの操作

- sn_cdm.cdm_admin ロールを持つユーザーは、コンポーネントライブラリを作成および管理し、ライブラリ内の共有コンポーネントを作成、追加、削除できます。
- アプリケーション変更セットでの作業中に、共有コンポーネントを追加、更新、または削除できます。
- アプリケーションでは、コンポーネント (アプリケーションで定義されたコンポーネント (ダイレクトコンポーネント) とコンポーネントライブラリからのコンポーネント) を自由に組み合わせて使用できます。
- アプリケーション変更セットでの作業中は、直接コンポーネントを変更するのと同じ方法で共有コンポーネントを変更することはできません。ただし、アプリケーションのコレクションは、共有コンポーネントの値を上書きできます。

- 共有コンポーネントをアプリケーションで使用できるようにするには、コンポーネントが [公開済み] ステータスであり、コンポーネントを保持するライブラリが [利用可能] ステータスである必要があります。

  この例では、 *`Flavor-Sort-settings`* コンポーネントは公開されていないため、どのアプリケーションもコンポーネントを使用できません。

統一ビューでのコンポーネントライブラリの操作

DevOps コンフィグワークスペース内のコンポーネントライブラリの統一ビューは、コンポーネントライブラリとその中のコンポーネントを表示および管理するための単一の場所を提供します。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

統一ビューを使用すると、次のことができます。

- コンポーネントライブラリまたは共有コンポーネントを検索します。
- 異なるコンポーネントライブラリまたは共有コンポーネント間をすばやく移動します。
- ライブラリの共有コンポーネントを使用するすべてのアプリケーションのリストを表示します。
- ライブラリの構成データを編集します。
- ライブラリとコンポーネントの変更セットを表示および作成します。
- 共有コンポーネントのさまざまなバージョンを表示し、それらを公開または非公開にします。

ユーザー

次のユーザーは、DevOps コンフィグワークスペースでコンポーネントライブラリと共有コンポーネントを表示および管理できます。

- CDM アドミニストレーターは、ライブラリと共有コンポーネントを表示および管理できます。
- CDM エディターは、ライブラリ内の共有コンポーネントを表示および管理できます。
- CDM ビューアーは、ライブラリと共有コンポーネントを表示できます。

コンポーネントライブラリへのアクセス

コンポーネントライブラリを開くには、 **All** (すべて) > **DevOps** コンフィグ > **DevOps** コンフィグワークスペース をクリックし、[コンポーネントライブラリ] アイコン (

コンポーネントライブラリリスト

[コンポーネントライブラリ] リストで、すべてのコンポーネントライブラリとその中の共有コンポーネントを確認できます。リストペインには、ライブラリとコンポーネントにすばやくアクセスして管理できるように、次のセクションがあります。

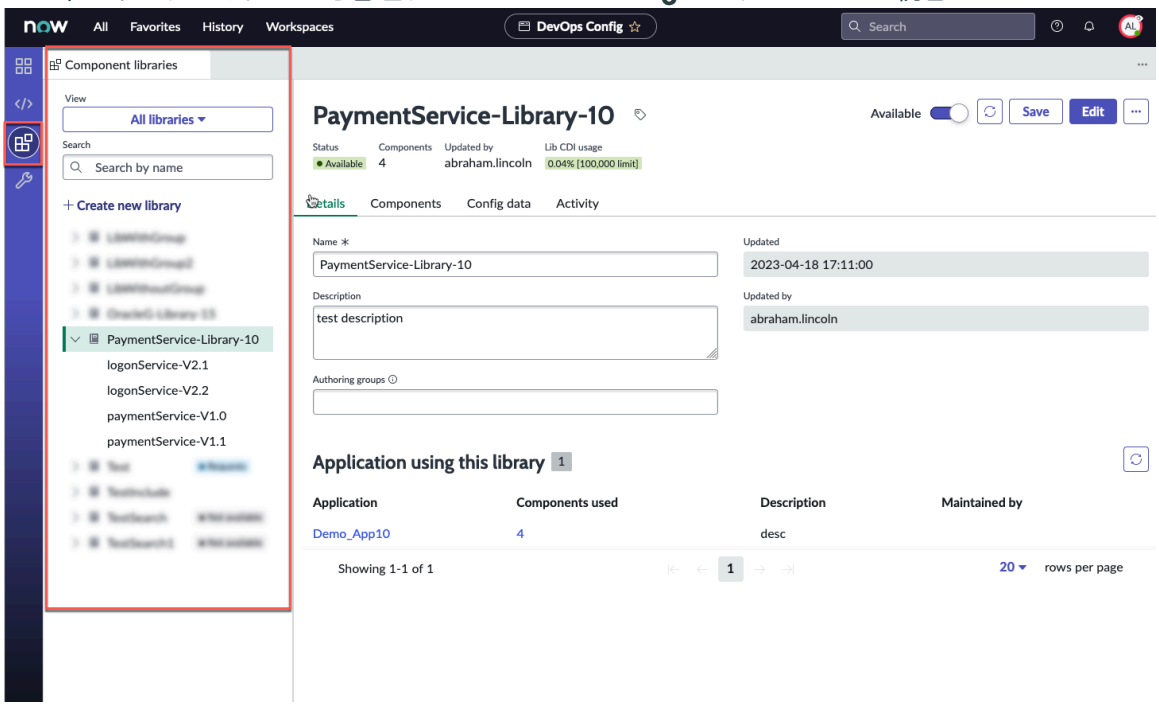
- 表示:[すべてのライブラリ] と [編集可能なライブラリ] のカテゴリでライブラリをフィルタリングします。編集可能ライブラリは、自分が作成したライブラリ、または他のユーザーが作成したライブラリですが、関連する作成グループを通じて表示および編集する権限を付与されます。
- 検索:ライブラリまたはコンポーネントを名前で検索します。
- 新しいライブラリを作成:このオプションを使用してライブラリを作成します。
- リスト:ライブラリノードまたは共有コンポーネントノードを選択して、フォームペインに表示します。

コンポーネントライブラリの統一ビューの例を次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネントライブラリを管理するための **DevConfig** ワークスペースの統合ビュー



コンポーネントライブラリフォーム

[コンポーネントライブラリ] フォームペインでは、ライブラリとその中のコンポーネントを確認および管理できます。左ペインでライブラリノードを選択して、関連するデータを表示および編集します。

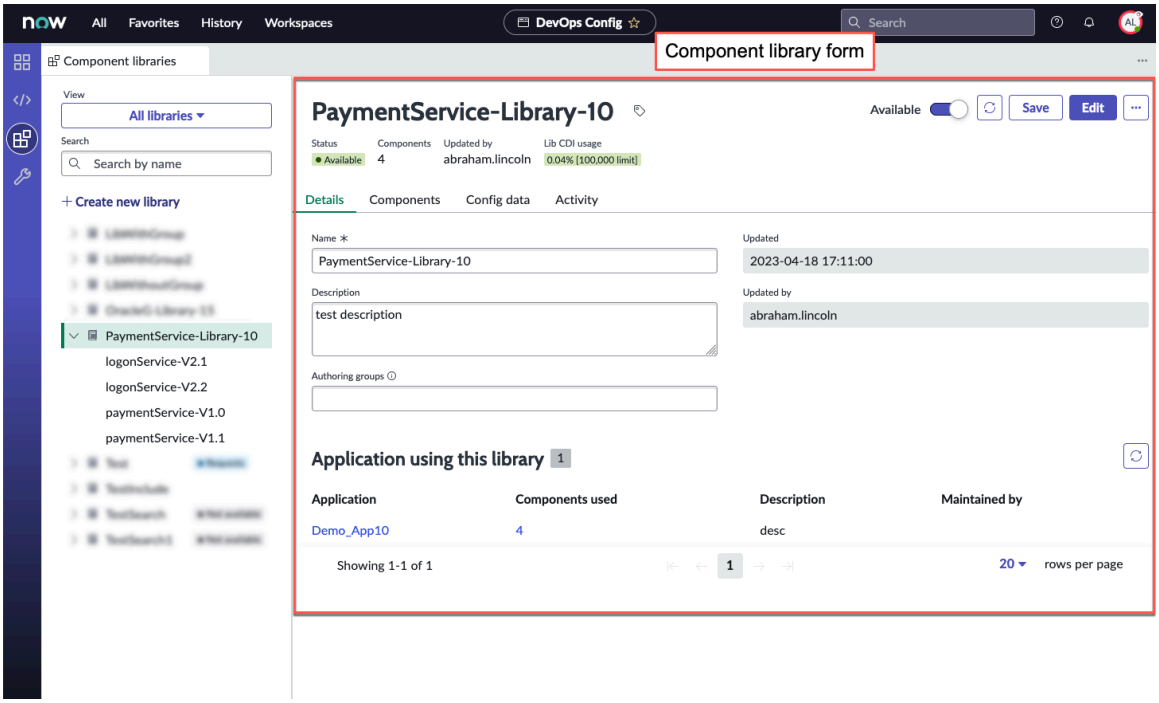
- ヘッダー:ヘッダーセクションには、コンポーネントライブラリのステータスとその他のメタデータが表示されます。次のアクションを実行できます。
  - [利用可能] 切り替えスイッチを使用して、ライブラリを使用可能または使用不可としてマークします。
  - ライブラリへの変更を保存します。
  - 編集して、共有コンポーネントを更新するための変更セットを作成するか、開きます。
- タブ:次のタブを使用できます。
  - 詳細:名前、説明、作成グループなどのライブラリの詳細を表示および更新します。このタブには、ライブラリの 1 つ以上のコンポーネントを使用しているすべてのアプリケーションのリストも含まれています。
  - コンポーネント:ライブラリで利用可能なすべてのコンポーネントを表示します。
  - 構成データ:ライブラリの各コンポーネントの構成データを確認します。[リストビュー] 切り替えスイッチを使用して、エディタービューとリストビューを切り替えることができます。
  - アクティビティ:ライブラリ、そのコンポーネント、および構成データを更新するために作成されたすべての変更セットのリストを表示します。

DevOps コンフィグワークスペースのコンポーネントライブラリフォームの例を次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネントライブラリフォーム



共有コンポーネントフォーム

[共有コンポーネント] フォームペインでは、ライブラリ内のコンポーネントを確認および管理できます。左ペインでコンポーネントノードを選択して、関連するデータを表示および編集します。

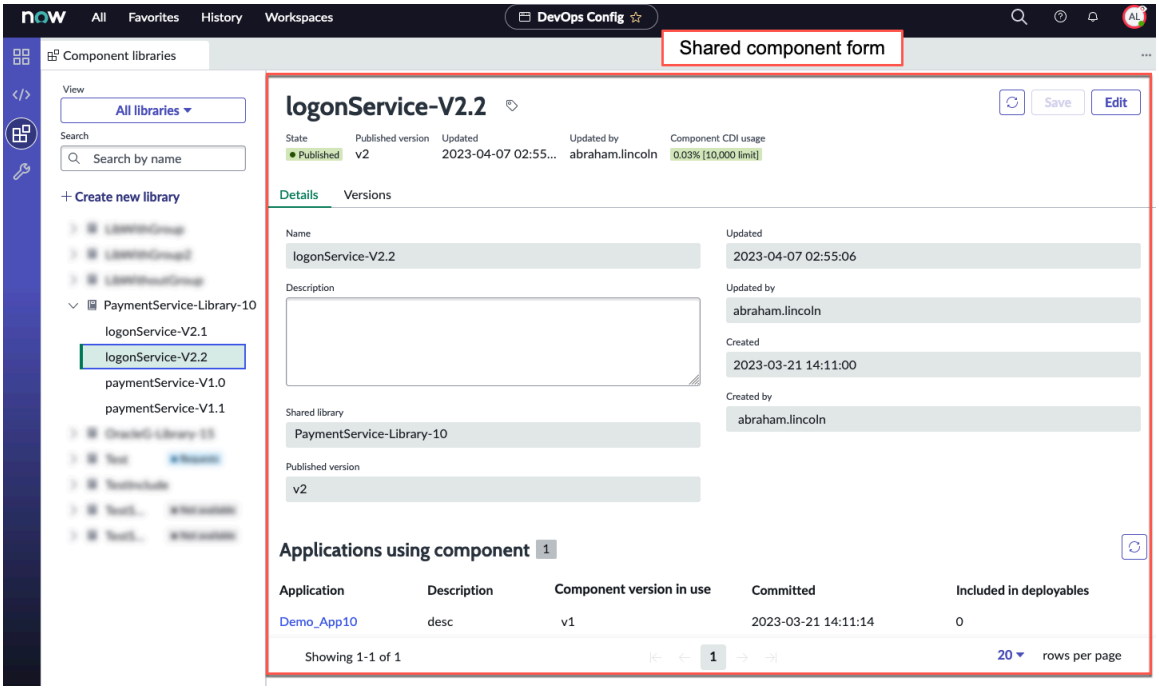
- ヘッダー:ヘッダーセクションには、コンポーネントライブラリのステータスとその他のメタデータが表示されます。次のアクションを実行できます。
  - コンポーネントへの変更を保存します。
  - 編集して、コンポーネントを更新するための変更セットを作成するか、開きます。
  - フォームデータを更新します。
- タブ:次のタブを使用できます。
  - 詳細:コンポーネントの詳細を表示し、必要に応じて説明を更新します。このタブには、コンポーネントを使用しているすべてのアプリケーションのリストも含まれています。
  - バージョン:コンポーネントのすべての公開済みおよび未公開バージョンを表示します。コンポーネントのバージョンを公開したり、バージョンを非公開にしたりすることもできます。

以下は、DevOps コンフィグワークスペースの共有コンポーネントフォームの例です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネントライブラリフォーム



コンポーネントライブラリの作成または更新

複数のアプリケーションで再利用できるコンポーネントを管理するためのコンポーネントライブラリを作成します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール:cdm_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** コンフィグ > **DevOps** コンフィグワークスペース.
2. 左側のナビゲーションでコンポーネントライブラリアイコン ( ) をクリックして、[コンポーネントライブラリ] タブを開きます。
3. [新しいライブラリを作成] をクリックして、コンポーネントライブラリを作成します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[コンポーネントライブラリを作成] フォーム

フィールド	説明
ライブラリ名	コンポーネントライブラリの名前。 この名前は、すべての CDM アプリケーションとライブラリで一意である必要があります。
説明	含まれるコンポーネントのタイプなど、コンポーネントライブラリに関する説明。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
作成グループ	コンポーネントライブラリを編集するためのアクセス権を持つユーザーグループ。適切なロールを持つグループ内のユーザーは、コンポーネントライブラリを表示できます。 **注:** 作成グループを選択した場合は、そのグループのメンバーであることを確認してください。そうしないと、ライブラリへの編集アクセス権が失われます。 ただし、cdm_all_app_access ロールと cdm_admin ロールを持っている場合は、これらの作成グループのメンバーでなくても、コンポーネントライブラリに完全にアクセスできます。

5. [作成] をクリックします。

タスクの結果
コンポーネントライブラリが作成されます。ライブラリのステータスは [利用不可] に設定されています。これは、ライブラリに追加されたコンポーネントを使用、更新、またはエクスポートできないことを意味します。

次のタスク
1. コンポーネントライブラリでの共有コンポーネントの追加または更新.
2. コンポーネントライブラリのアクティブ化。

コンポーネントライブラリのアクティブ化
コンポーネントライブラリをアクティブ化して、そのすべての共有コンポーネントを使用できるようにします。

始める前に
重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール:cdm_admin

このタスクについて
ライブラリは、次の状況で [使用不可] ステータスになることがあります。
- ライブラリが初めて作成されたとき
- ライブラリとそのコンポーネントを作成する場合
- 新しいバージョンのライブラリが作成されている場合

ライブラリが使用できない場合、そのライブラリ内のコンポーネントを使用、更新、またはエクスポートすることはできません。ただし、このライブラリ内のコンポーネントを既に使用しているアプリケーションには影響しません。

ライブラリを使用する準備ができたら、アクティブ化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** コンフィグ > **DevOps** コンフィグワークスペース.
2. 左側のナビゲーションでコンポーネントライブラリアイコン ( ) をクリックして、[コンポーネントライブラリ] タブを開きます。
3. 左側のペインで、コンポーネントライブラリを選択します。
4. [利用可能] 切り替えスイッチを選択してライブラリを使用可能にし、その共有コンポーネントをアプリケーションで使用できるようにします。

タスクの結果

- ライブラリとその中の共有コンポーネントが使用できるようになります。
- ライブラリのステータスが [利用可能] に設定されます。

コンポーネントライブラリを削除する

コンポーネントライブラリのコンポーネントを使用しているアプリケーションがない場合は、コンポーネントライブラリとそのすべてのコンポーネントを削除します。

始める前に

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール:cdm_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** コンフィグ > **DevOps** コンフィグワークスペース.
2. 左側のナビゲーションでコンポーネントライブラリアイコン ( ) をクリックして、[コンポーネントライブラリ] タブを開きます。
3. [オプション] ボタン (から [削除] を選択し、削除アクションを確認します。

> **注:**
> コンポーネントがアプリケーションで使用されている場合、[削除] オプションは使用できません。

タスクの結果
コンポーネントライブラリとそのすべてのコンポーネントが削除されます。

コンポーネントライブラリでの共有コンポーネントの追加または更新

コンポーネントライブラリの共有コンポーネントを追加または更新します。

始める前に

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール:cdm_editor または cdm_admin

このタスクについて
要求から共有コンポーネントとしてライブラリにコンポーネントを追加することもできます。詳細については、「コンポーネントライブラリに含めるコンポーネント要求を承認または却下する」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** コンフィグ > **DevOps** コンフィグワークスペース.
2. 左側のナビゲーションペインでコンポーネントライブラリアイコン (を選択して、[コンポーネントライブラリ] タブを開きます。
3. [コンポーネントライブラリ] リストタブから、共有コンポーネントを追加するコンポーネントライブラリを選択します。
4. [編集] を選択して変更セットを作成するか、作業するオープンな変更セットを選択します。
5. 共有コンポーネントをライブラリに追加します。
   a. 変更セットレコードの [構成データ] タブで、コンポーネントノードのその他のアクションアイコン (を選択し、[共有コンポーネントの作成] を選択します。
   b. [共有コンポーネントを作成 (Create shared component)] ダイアログボックスで、コンポーネントの一意でわかりやすい名前を入力します。
   c. **[Create** (作成)] を選択します。
   コンポーネントが作成されます。
6. 共有コンポーネントの構成データアイテム (CDI) と値を追加します。
   a. 共有コンポーネントノードを選択した状態で、[エディター] ペインに 1 つ以上の CDI と値を追加します。
   b. **[Save** (保存)] を選択します。
7. コンポーネントにファイルノードを追加します。
   ファイルの追加の詳細については、「 ファイルノードを使用して構成データモデル内のファイルを管理する」を参照してください。
8. オプション: コンポーネントの名前変更または削除を行うには、その他のアクションアイコン (を選択します。
   - コンポーネントの名前を変更するには、メニューから [名前の変更] を選択します。
   - コンポーネントを削除するには、メニューから [削除] を選択します。

   注:
   これらのオプションは、コンポーネントがどのアプリケーションでも使用されていない場合にのみ使用できます。
9. [コミット] を選択して、共有コンポーネントのすべての変更をコミットします。
   共有コンポーネントの新しいバージョンが作成されます。
10. [他のアクション] フィールドで、最新バージョンを公開するか、後で公開するかのオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 追加アクションなし:最新バージョンのコンポーネントの処理は行いません。
- 最新バージョンを公開:コンポーネントの最新バージョンを公開します。

> **注:**
> 共有コンポーネントの場合、一度に公開できるバージョンは 1 つだけです。したがって、既存の公開済みバージョンはすべて非公開になり、新しいバージョンが公開されます。

共有コンポーネントバージョンの公開または非公開

共有コンポーネントのバージョンをライブラリに公開して、アプリケーションで使用できるようにします。

始める前に

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール:cdm_admin

このタスクについて

バージョンが非公開になると、そのコンポーネントとそのバージョンはアプリケーションで使用できなくなります。ただし、既にバージョンを使用しているアプリケーションには影響しません。

> **注:**
> 共有コンポーネントは、一度に 1 つの公開バージョンのみを使用できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** コンフィグ > **DevOps** コンフィグワークスペース.
2. 左側のナビゲーションペインでコンポーネントライブラリアイコン (をクリックして、[コンポーネントライブラリ] リストタブを開きます。
3. [コンポーネントライブラリ] リストタブからコンポーネントライブラリを選択します。
4. [コンポーネント] タブを選択し、開くコンポーネント名を選択します。
5. [バージョン] タブを選択します。
6. コンポーネントのバージョンを公開または非公開にします。

コンポーネントライブラリへのコンポーネントの組み込みを要求

複数のアプリケーションで再利用できるアプリケーション内のコンポーネントを共有コンポーネントライブラリに追加する要求を送信します。

始める前に

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール:cdm_admin または cdm_editor

自動翻訳

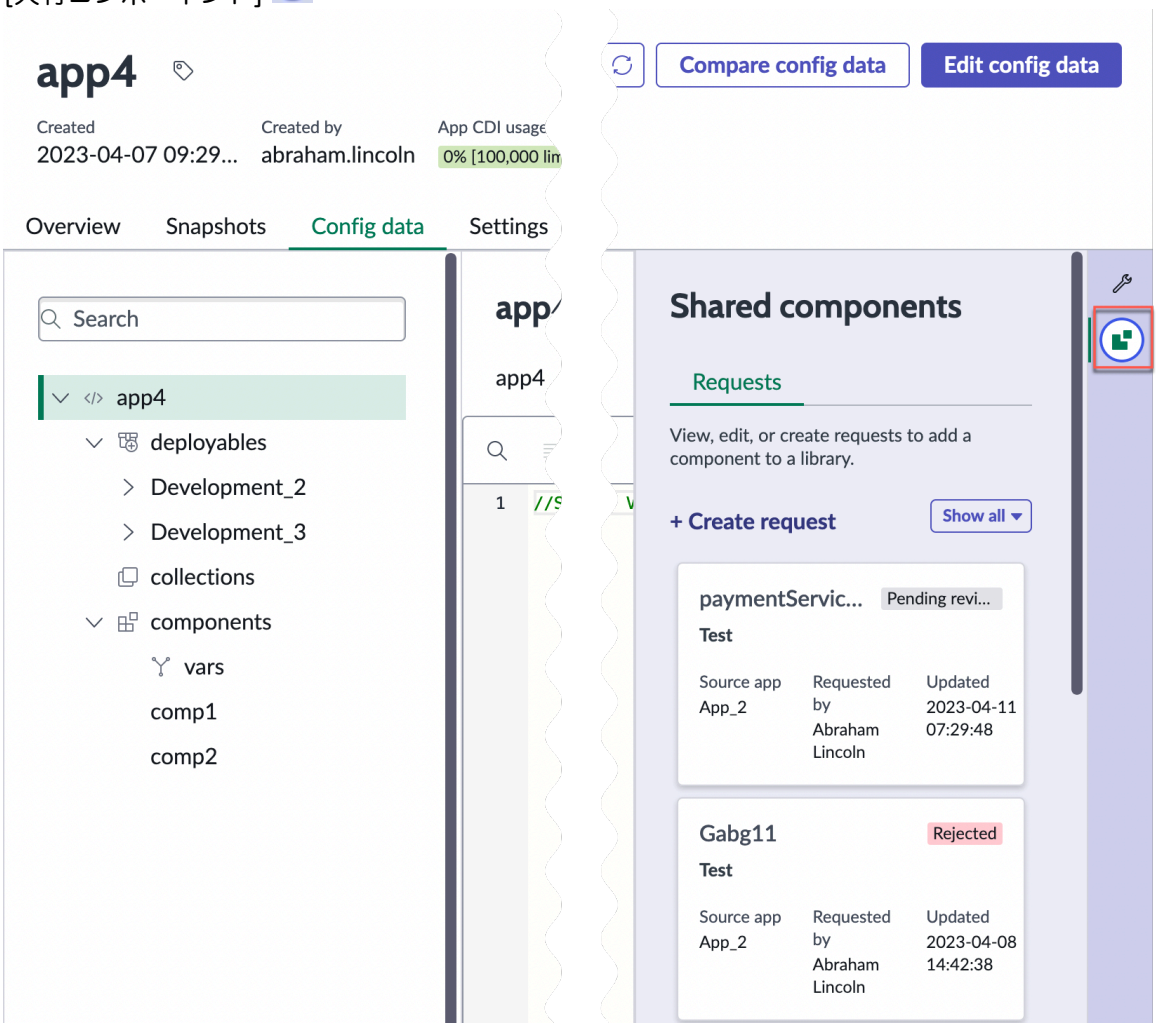
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
DevOps コンフィグのエディターとアドミニストレーターは、アプリケーションのデータモデルを作成する際に、特定のコンポーネントが複数のアプリケーションで再利用される可能性があることを確認できます。コンポーネントライブラリの所有者に、それらのコンポーネントをライブラリに追加する要求を送信できます。

注:
同じライブラリのコンポーネントに対して一度に送信できる要求は 1 つだけです。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** コンフィグ > **DevOps** コンフィグワークスペース.
2. 左側のナビゲーションで [アプリ] アイコン (</>)を選択して、[アプリ] タブを開きます。
3. アプリケーションを開き、[構成データ] タブを選択します。
4. [共有コンポーネント]



5. [共有コンポーネント] ウィンドウで、 **[+** 要求の作成] を選択します。
6. 要求フォームに詳細を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

共有コンポーネント要求を作成

フィールド	説明
コンポーネント	要求に追加するコンポーネントの名前。 **注:** 最後にコミットされた変更セットの構成データが要求に追加され、ファイル ノードのキー、参照される変数、 および添付ファイルのシークレットデータ値は除外されます。
ターゲットライブラリ	要求されたコンポーネントを追加するコンポーネントライブラリ。 既存および利用可能なライブラリのみがフィールドに一覧表示されます。
コンポーネントの説明	動作方法など、コンポーネントに関する説明。
Additional details (その他詳細)	承認時に承認者の役に立つ可能性のあるコンポーネントの詳細。

7. [**Submit** (送信)] を選択します。
ライブラリ所有者に対して、選択したコンポーネントをターゲットライブラリの共有コンポーネントとして追加する要求が作成されます。要求のステータスが [レビュー待ち] に設定され、[共有コンポーネント] ペインに一覧表示されます。

過去 30 日間のすべての要求を表示し、ステータスでフィルタリングできます。

次のタスク

要求が [レビュー待ち] ステータスの間は、[共有コンポーネント (Shared components)] ペインで要求カードを選択して、要求の情報を変更したり、取り消したりすることができます。

- 要求を更新するには、それぞれのフィールドでコンポーネントの説明または追加の詳細を更新し、[更新] を選択します。
- 要求を取り消すには、[取り消し] を選択します。

ライブラリ所有者は、要求を確認して承認または却下できます。

コンポーネントライブラリに含めるコンポーネント要求を承認または却下する

コンポーネントライブラリへのコンポーネントの追加要求をレビューし、承認または却下します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

アプリケーションからコンポーネントライブラリにローカルコンポーネントを共有コンポーネントとして追加することが要求されました。ライブラリに承認が必要な要求がある場合は、ライブラリ名の横に [要求] ラベル (が表示されます。

必要なロール:cdm_admin または cdm_editor

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **DevOps** コンフィグ > **DevOps** コンフィグワークスペース.
2. 左側のナビゲーションでコンポーネントライブラリアイコン ( ) をクリックして、[コンポーネントライブラリ] タブを開きます。
3. コンポーネントライブラリを開き、[要求] タブを選択します。

   注:
   [要求] タブは、コンポーネントをライブラリに追加するための未解決の要求がある場合にのみ使用できます。

4. 要求カードをクリックして、その構成データを確認します。
   選択したカードの構成データがプレビューペインに表示されます。
5. 必要に応じて、[要求を承認] または [却下] をクリックします。

タスクの結果

- 要求が [要求] タブから削除されます。
- 要求に追加されたコメントは、要求の送信元のアプリで要求者が表示できます。
- 要求が承認された場合:
  - 要求のステータスが [承認済み] に更新されます。
  - コンポーネントが、選択したコンポーネントライブラリに共有コンポーネントとして追加されます。ファイルノードのキー、参照される変数、 および添付ファイル のシークレットデータ値 (アカウント ID やパスワードなど) は、コンポーネントに含まれていません。そのようなすべてのファイルノードで添付ファイルを置き換える必要があります。

    ライブラリが利用可能な場合、コンポーネントは複数の CDM アプリで使用できます。

  - [他のアクション] フィールドで [バージョンを公開] を選択した場合は、共有コンポーネントが公開されます。
- 要求が却下されると、要求のステータスが [却下] に更新されます。

CDMアプリケーションでの共有コンポーネントの管理

アプリケーションに共有コンポーネントを追加し、アプリケーションの共有コンポーネントの追加または削除に使用できる共有コンポーネントを表示します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール: CDM エディター [sn_cdm.cdm_editor]

このタスクについて

- アプリケーション変更セットでの作業中に、共有コンポーネントを追加、更新、または削除できます。
- アプリケーション変更セットでの作業中は、直接コンポーネントを変更するのと同じ方法で共有コンポーネントを変更することはできません。ただし、アプリケーションのコレクションは、共有コ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

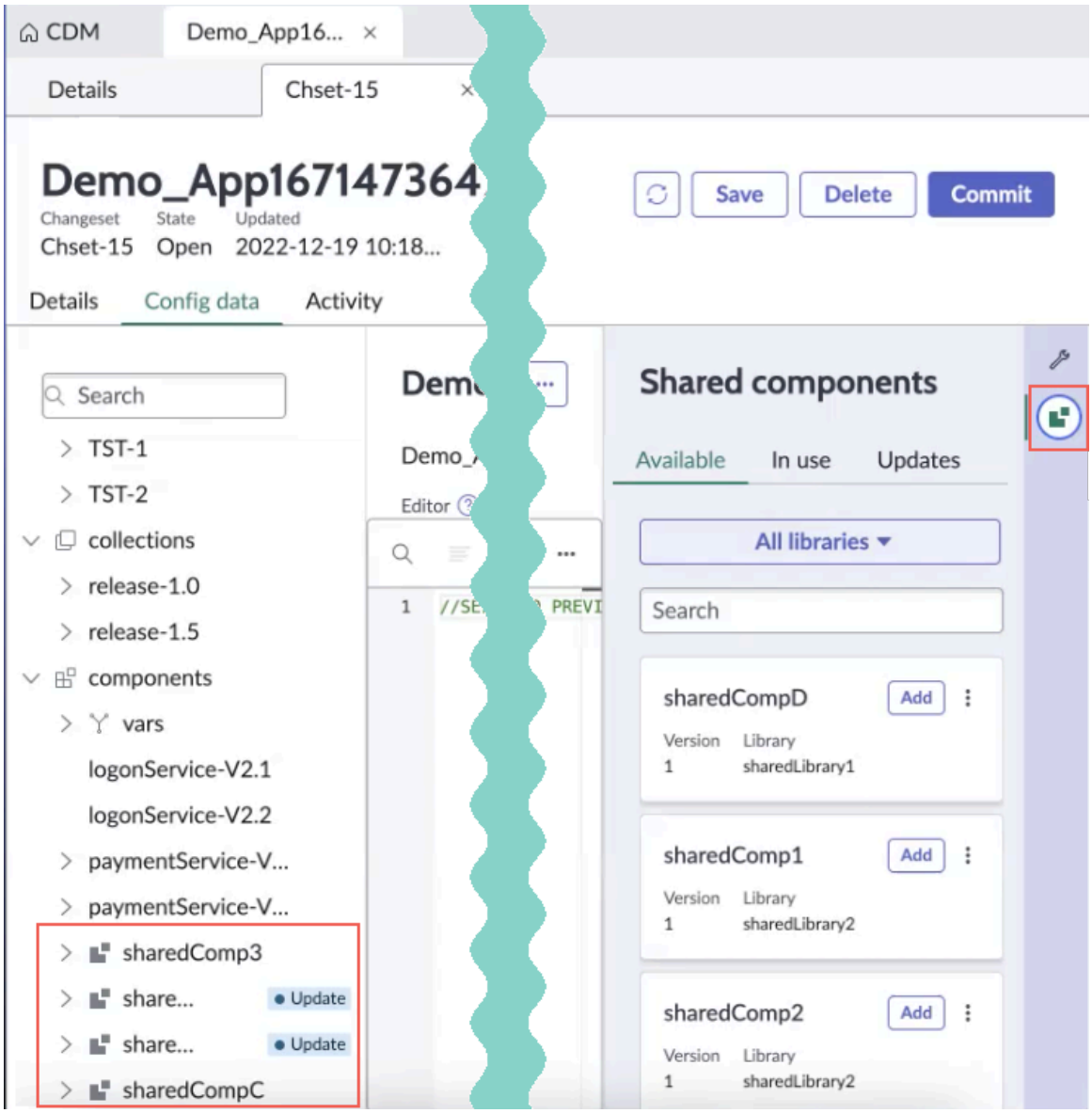
ンポーネントの値を上書きできます。 また、アプリケーションの共有コンポーネントの名前を変更することもできません。このような変更が必要な場合は、必要な名前の新しい共有コンポーネントを作成し、アプリケーションに再度追加する必要があります。

これらの変更はすべて、アプリケーション変更セット内に適用されます。

手順

1. アプリケーション変更セットの [構成データ] タブで作業しているときに、共有コンポーネントアイコン (

   - [共有コンポーネント] タブの各カードには、共有コンポーネントの名前、親コンポーネントライブラリ、およびバージョンが表示されます。
   - コンポーネントはライブラリ別にグループ化され、アルファベット順にソートされます。
   - ライブラリセレクターを使用して、選択したライブラリ内のコンポーネントのみを表示します。
   - [検索] テキストボックスを使用して、コンポーネントまたはライブラリのリストをフィルタリングします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 利用できる： アプリケーションが構成データに含めることができる共有コンポーネントのリスト。

  共有コンポーネントをアプリケーションで使用できるようにするには、コンポーネントが [公開済み] ステータスであり、コンポーネントを保持するライブラリが [利用可能] ステータスである必要があります。

- 使用中: アプリケーションで現在使用されている共有コンポーネントのリスト。
- 最新情報： コンポーネントの新しい公開バージョンが利用可能になると、カードが表示されます。 更新アイコン ( ) を選択して、現在のすべての更新を表示していることを確認します。

2. 共有コンポーネントをアプリケーション データに追加する: [利用可能] タブで、 [追加] を選択します。
   - コンポーネントがアプリケーションの **components** フォルダーに追加されます。
   - 共有コンポーネントアイコン ( ) は、コンポーネントがコンポーネントライブラリからのものであることを示します。
   - コンポーネントが選択され、[Editor] (エディター) パネルと **[Preview**] (プレビュー) パネルに共有コンポーネントのコードが表示されます。
3. 共有コンポーネントの構成データを表示する:任意のカードで、[他のアクション] メニュー ( ) を選択し、[構成データを表示] を選択します。

   共有コンポーネントコードの最新の公開バージョンがポップアップに表示されます。変数は解決されず、暗号化されたデータはポップアップビューで復号化されません。
4. 共有コンポーネントの削除:次のいずれかの方法を使用して、アプリケーションデータから共有コンポーネントを削除します。
   - [使用中] タブで、コンポーネントカードの **[X]** を選択し、ポップアップでアクションを確認します。
   - アプリケーションの [構成データ] タブで、コンポーネントの [アクション] メニュー (を選択し、[削除] を選択します。ポップアップでアクションを確認します。

   注:
   削除は削除ではありません。削除すると、コンポーネントの構成データがアプリケーションから削除されますが、コンポーネントはコンポーネントライブラリで変更されません。アプリケーションからコンポーネントを削除すると、コンポーネントカードが [利用可能] タブに再表示されます。
5. 共有コンポーネントを更新します。

   更新アイコン ( ) を選択して、現在のすべての更新を表示していることを確認します。 次の方法で、コンポーネントの新しい公開バージョンが利用可能であることが示されます。
   - ハイライト表示されたテキスト「Update」が 、components フォルダー内のコンポーネントの横に表示されます。
   - [更新] タブには、コンポーネントのカードが表示されます。
   - 変更セットをコミットするためのポップアップには、「1 つ以上の共有コンポーネントに利用可能な更新があります (One or more of the shared components has updates available)」という通知が含まれます。

次の手順に従って、更新された構成データを確認し、コンポーネントを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [更新] タブで、コンポーネントの [更新] を選択します。

b. [共有コンポーネントの更新] ポップアップの情報を確認し、[更新] を選択します。

- [詳細] タブには、名前とバージョンの情報が表示されます。
- [最新の構成データ] タブには、共有コンポーネントコードの最新バージョンが表示されます。ビューでは、変数は解決されず、暗号化されたデータは復号化されません。

6. アプリケーション変更セットをコミットして、これらすべての変更を含むスナップショットを生成します。
システムは、変更の影響を受ける各展開可能項目のスナップショットを生成します。

関連情報

アプリケーション間でのコンポーネントの共有 - コンポーネントライブラリ

スナップショットを表示

アプリケーションの [詳細] タブで、アプリケーションのすべての展開可能項目のスナップショットを表示します。リリース パイプラインは、現在公開されているバージョンのスナップショットにのみアクセスできます。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

必要なロール: cdm_viewer

手順

1. アプリケーションを開き、[スナップショット] タブを選択します。
このタブには、アプリケーションに関連付けられているすべての 展開可能項目 が一覧表示されます。各 展開可能 には、そのスナップショットの短いリストが表示されます。[すべて表示] を選択して、スナップショットの完全なリストを表示します。

[スナップショット] タブ:スナップショットリストの列

列名	説明
[Name (名前)]	スナップショットの一意の名前。 スナップショットが生成されると、展開可能項目名とスナップショット番号を使用してデフォルト名 (deployableName_1、deployableName_2 など) が生成されます。その名前を編集できます。 **ヒント:** [詳細] タブで名前を編集できます。スナップショット名を選択してタブを開きます。
説明	他のユーザーを支援するために提供する説明的な情報。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

列名	説明
	ヒント: [詳細] タブに説明を追加できます。スナップショット名を選択してタブを開きます。
公開済	スナップショットが公開されているかどうかを示すブール値。エクスポートできるのは、公開されたスナップショットのみです。 重要: デフォルトでは、エクスポーターは最後に作成された公開スナップショットを使用します。 展開可能を定義または更新するときに、検証済みのスナップショットのみを公開できるように指定できます。スナップショットの公開を中止できます。「スナップショットの公開または非公開」を参照してください。
展開可能	展開可能 スナップショットの基になっているもの。
妥当性検証	検証ステータス: ○ 未検証:これは、スナップショットに対してポリシーが実行されていない初期スナップショットステータスです。 ○ 要求済み:検証フローが開始されました。 ○ 進行中:検証フローが実行されており、ポリシーが現在実行中です。 ○ Passed:スナップショットはすべてのポリシーに合格しました。 ○ 失敗:スナップショットが 1 つ以上のポリシーで失敗しました。 ○ 実行エラー:予期しないエラーにより、ポリシーを完了まで実行できませんでした。主に、CdmPolicyUtil スクリプトインクルードを使用して警告メッセージと失敗メッセージを提供していない場合です。
前回の検証	スナップショットが最後に検証されたときのタイムスタンプ。
作成日時	スナップショットが作成された時点のタイムスタンプ。
作成者	スナップショットを作成したユーザー。
変更セット	スナップショットのデータを含む変更セット。アイコンを選択して変更セットを開きます。
タグ	リスト内のスナップショットをフィルタリングできるテキストタグ。

2. スナップショット名を選択して詳細を表示し、[詳細] タブで値を設定します。

スナップショットの公開または非公開

スナップショットを公開してエクスポートし、CI/CD パイプラインが構成データにアクセスして使用できるようにします。エクスポーターは、公開されたスナップショットでのみ実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール：CDM エディター [sn_cdm.cdm_editor] または CDM アドミン [sn_cdm.cdm_admin]

このタスクについて

- スナップショットは、それが表す 展開可能 パイプラインにエクスポートする準備ができていると感じたときに公開します。
- 展開可能を定義または更新するときに、検証済みのスナップショットのみを公開できるように指定できます。
- スナップショットを公開するには、 展開可能 をサービスに接続する必要があります。
- 公開された 展開可能 がサービスから切断されている場合、次のアクションを実行できますが、サービスに接続されるまで 展開可能 のスナップショットを公開することはできません。
  - 構成データを編集します。
  - スナップショットを作成します。
  - スナップショットを検証します。
  - 検証エラーを修正します。

ヒント:
スナップショットの [詳細] タブで、スナップショットのテキスト説明を追加したり、名前を変更したりできます。

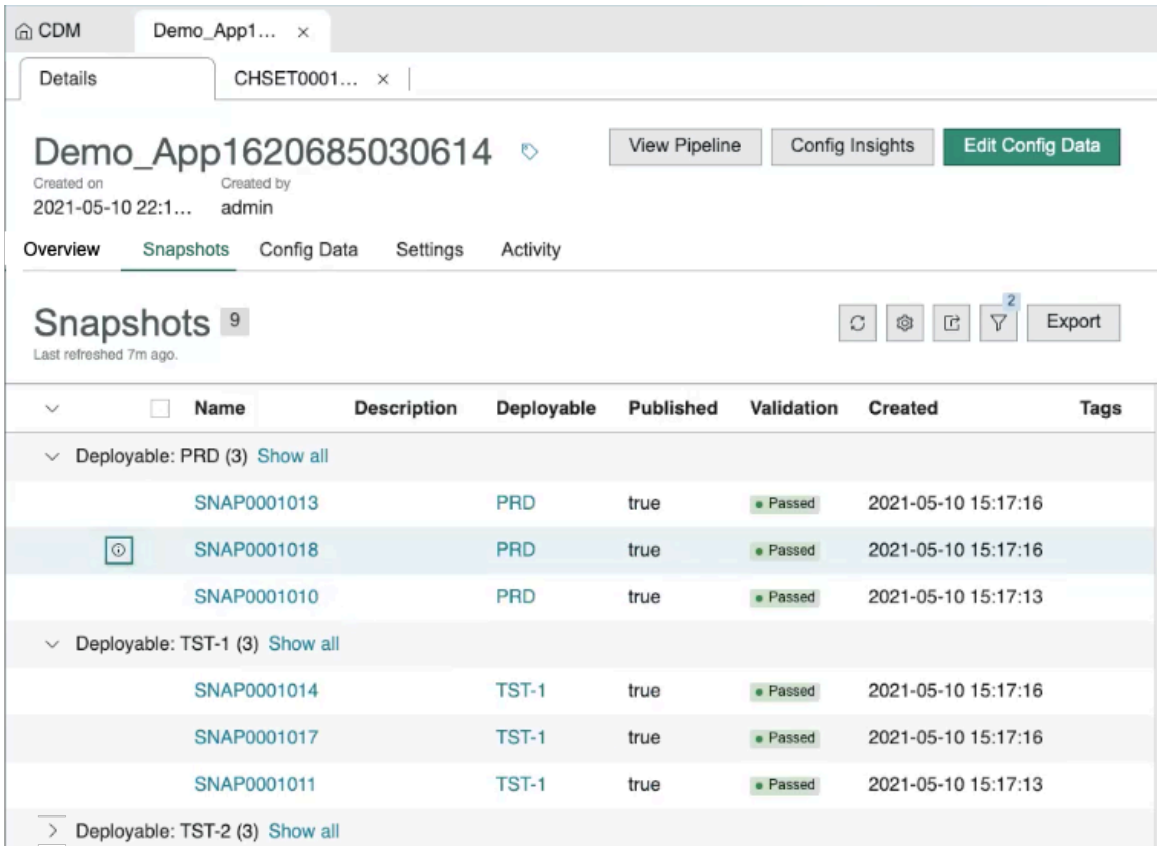
- エクスポーターが最新のスナップショットを検索するときは、公開されている最新の `作成` 済みスナップショットを探す必要があります。
- published_dateは、公開が行われるデータです。
- スナップショットの非公開アクションでは、公開フラグが削除され、published_date値が削除されます。

手順

1. スナップショットを公開するには、次のいずれかの方法を使用します。
   - 開いているスナップショットの任意のタブで、[公開] を選択します。
   - アプリケーションの [バージョン] タブで、スナップショットの [アクション] メニューから [公開] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. 情報を表示

スナップショットヘッダーと [詳細] タブの情報

変更セット番号	変更セット番号はシステムによって自動的に割り当てられます。この番号がデフォルトの変更セット名として使用されます。
変更セット名/説明	変更セット番号がデフォルトの変更セット名として使用されます。より分かりやすい名前に変更するか、説明的な情報を変更セットに関連付けて、他のユーザーが利用できるようにフィールドを更新します。
展開可能	展開可能 スナップショットの基になっているもの。
検証ステータス	○ 未検証:スナップショットに対してポリシーが実行されていません。 ○ Passed:スナップショットがすべてのポリシー実行をパスしました。 ○ 失敗:スナップショットが 1 つ以上のポリシー実行に失敗しました。 ○ 進行中:ポリシーは現在実行中です。 ○ 実行エラー:ポリシーを完了まで実行できませんでした。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作成者	作成の変更セットとタイムスタンプを作成したユーザー。
公開日	スナップショットが公開された時点のタイムスタンプ。

3. スナップショットを非公開にするには、次のいずれかの方法を使用します。
   - 開いているスナップショットのタブで、[非公開] を選択します。
   - アプリケーションの [バージョン] タブで、スナップショットの [アクション] メニューから [非公開] を選択します。

同じアプリケーションまたは異なるアプリケーションのスナップショットを比較する

構成データアナライザーツールを使用して、同じアプリケーションまたは異なるアプリケーションからの 2 つのスナップショット間の類似点と相違点を検索します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール:cdm_viewer、cdm_editor、または cdm_admin

このタスクについて

同じアプリケーションまたは異なるアプリケーションの任意の展開可能項目のスナップショットを比較対照できます。

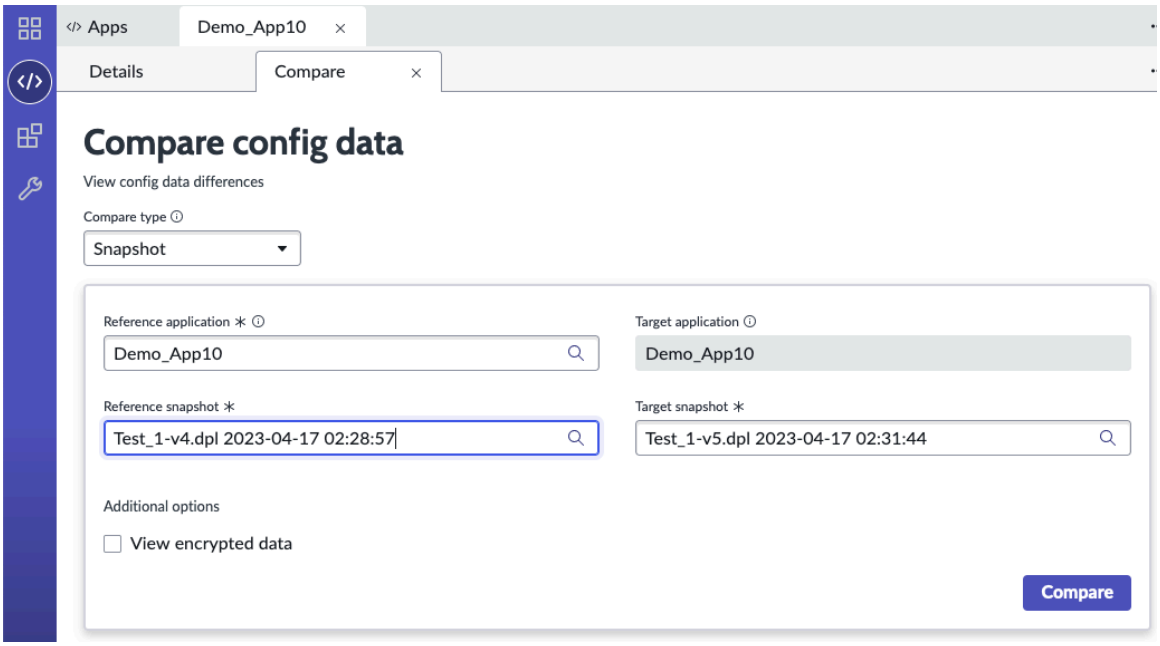
同じ展開可能項目の 2 つのスナップショット間の変更を確認するには、「 展開可能項目の 2 つのスナップショットの比較」を参照してください。

手順

1. アプリケーションを表示しているときに、[構成データを比較] を選択します。
   [構成データを比較] タブが開きます。現在のアプリケーションがターゲットアプリケーションであり、その名前が ターゲットアプリケーションに事前に入力されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. [比較タイプ] フィールドで [スナップショット] オプションを選択します。
3. アプリケーションを選択し、比較するスナップショットを選択します。

オプション	説明
参照アプリケーション	ターゲットアプリケーションと比較するアプリケーション。このフィールドにはターゲットアプリケーションを含むすべてのアプリケーションの最新のコミット済みデータが 一覧表示されます。
参照スナップショット	比較する参照アプリケーションのスナップショット。
ターゲットスナップショット	参照スナップショットが比較されるターゲットアプリケーションのスナップショット。

4. オプション: cdm_secrets ロールを持っている場合は、[暗号化されたデータの表示] を選択して、比較結果に暗号化された値をクリアテキストで表示できます。

   注:
   このチェックボックスは、cdm_secretsロールを持たないユーザーには無効です。ターゲットと参照の値が異なる場合、比較結果は値が異なることを示しますが、データ自体は********として表示されます。

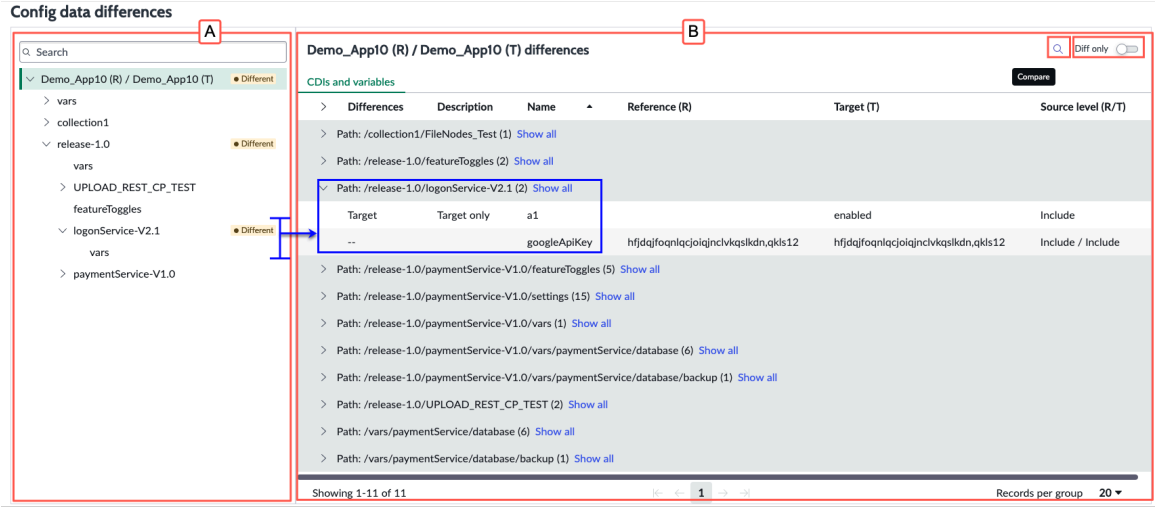
5. [比較] を選択します。
   [構成データの差異] セクションに比較結果が表示されます。選択した参照スナップショットとターゲットスナップショットの違いが表示されます。

   重要:
   [構成データを比較] タブが開いている間に参照アプリケーションへの変更をコミットした場合: [構成データを比較] タブに戻って [比較] を選択すると、最後にコミットされた変更セットが使用され、比較が再度実行されてから、結果セクションに新しい結果が表示されます。

次の図の文字は、データの分析に使用できるツールを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



A:ナビゲーションパネル

ナビゲーションパネルには、アプリケーションのノード構造が表示されます。

- 変更されたCDIを含むノード(直接ノードまたは子孫ノード)には、 異なる注釈が付けられます。
- 新しく追加された CDI を含むノード (直接ノードまたは子孫ノード) には、新しいデータを含むアプリケーション変更セットの ID (参照 または ターゲット) の注釈が付けられます。

[検索] フィールドでノード名を検索できます。ノードを選択すると、その内容が [差異] パネルに表示されます。

B:差異パネル

[**CDI** と変数] タブには、ナビゲーションパネルで選択されたノードの個々の CDI に対する変更が表示されます。

- デフォルトでは、ルートノードが選択され、データパネルには両方の変更セットのすべての CDI が含まれます。ナビゲーションパネルでノードを選択すると、そのノードとその子孫のデータのみが表示されます。
- [差分のみ] を選択すると、異なる CDI の数がノードパスの後に表示されます。
- ノードパスはグレーで表示されます。フォルダー内の CDI を表示するには、展開 ( ) を使用します。

[CDI と変数] タブ

列	説明
差異	違いがどこにあるかを示すインジケーター。 ○ ターゲット:CDI はターゲット変更セットにのみ表示されます。 ○ 参照:CDI は参照変更セットにのみ表示されます。 ○ 異なる:指定された CDI では、ターゲット変更セットと参照変更セットの値が異なります。
説明	変更セットの違いの説明。たとえば、CDI が参照変更セットにのみ表示

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
	されることや、変更セット間で変数の値が異なることを示すテキストがある場合があります。異なるタイプとその原因の完全なリストについては、 CDMアプリケーション間の差異のタイプ を参照してください。
[Name (名前)]	CDI の名前。
参照 (R)	参照変更セット内の CDI の値。
ターゲット (T)	ターゲット変更セット内の CDI の値。
ソースレベル (R/T)	CDI が定義されているコード内のノードレベル。 ○ 直接:CDI は選択したノードで定義されます。 ○ インクルード: CDI の値は、選択したノードに含まれるノードから取得されます。 ○ 上書き: 含まれているノードの CDI の値は、含まれているノードで指定された値によって上書きされます。 値は次の形式で表示されます。 ○ `<参照レベル/ターゲットレベル>` ターゲットと参照の両方に値が表示される場合。 ○ `<参照レベル>` 参照変更セットにのみ値が表示される場合。 ○ `<ターゲットレベル>` ターゲット変更セットにのみ値が表示される場合。 たとえば、参照変更セットで CDI が値 true で定義されていて、その CDI がターゲット変更セットに表示されない場合、[**CDI** と変数] タブの最後の 3 つの列には次の値が含まれます。 ○ 参照 **(R):**true ○ ターゲット **(T):**[空] ○ ソースレベル **(R/T):**直接

ツリーでファイルノードが選択されている場合、[ファイル情報]タブにそのメタデータが表示されます。

[ファイル情報] タブ - リスト列

列	説明
差異	違いがどこにあるかを示すインジケーター。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
	○ ターゲット:ファイルノードは、ターゲット変更セットでのみ使用できます。 ○ 参照:ファイルノードは、参照変更セットでのみ使用できます。 ○ 異なる:ファイルノードデータは、ターゲット変更セットと参照変更セットで異なります。
ファイルメタデータ	ファイルノードに添付されたファイルのメタデータ。 ○ ファイル名:ファイルノード内の添付ファイルの名前。 ○ コンテンツタイプ:ファイルのコンテンツタイプ。 ○ コンテンツ:添付ファイルのコンテンツ。プレビューはリストにはありませんが、ファイルをダウンロードしてプレビューすることはできます。 ○ ファイル URL:ファイルが存在するフォルダーパス。
参照 (R)	参照変更セットに存在するファイルの詳細。
ターゲット (T)	ターゲット変更セットに存在するファイルの詳細。

展開可能項目の 2 つのスナップショットの比較

構成データアナライザーツールを使用して、アプリケーションの展開可能項目の 2 つのスナップショット間の変更を検索します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

比較可能な展開可能項目に複数のスナップショットが存在する必要があり、ターゲットスナップショットが展開可能項目の最初のスナップショットであってはなりません。

必要なロール:cdm_viewer、cdm_editor、または cdm_admin

このタスクについて

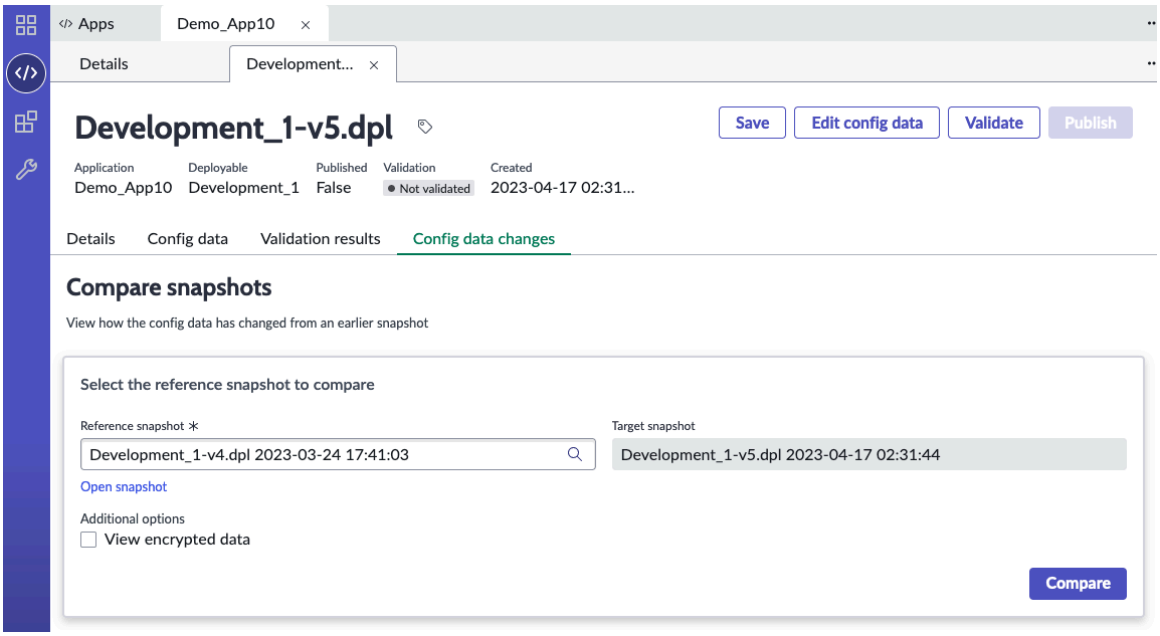
さまざまな展開可能項目またはアプリケーションのスナップショットを比較するには、「 同じアプリケーションまたは異なるアプリケーションのスナップショットを比較する」を参照してください。

手順

1. アプリケーションを表示しているときに、[スナップショット] タブを選択します。
2. 展開可能項目のスナップショットを開きます。
3. [スナップショット] レコードページで、[構成データの変更] タブを選択します。
   現在のスナップショットが [ターゲットスナップショット] フィールドに自動入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

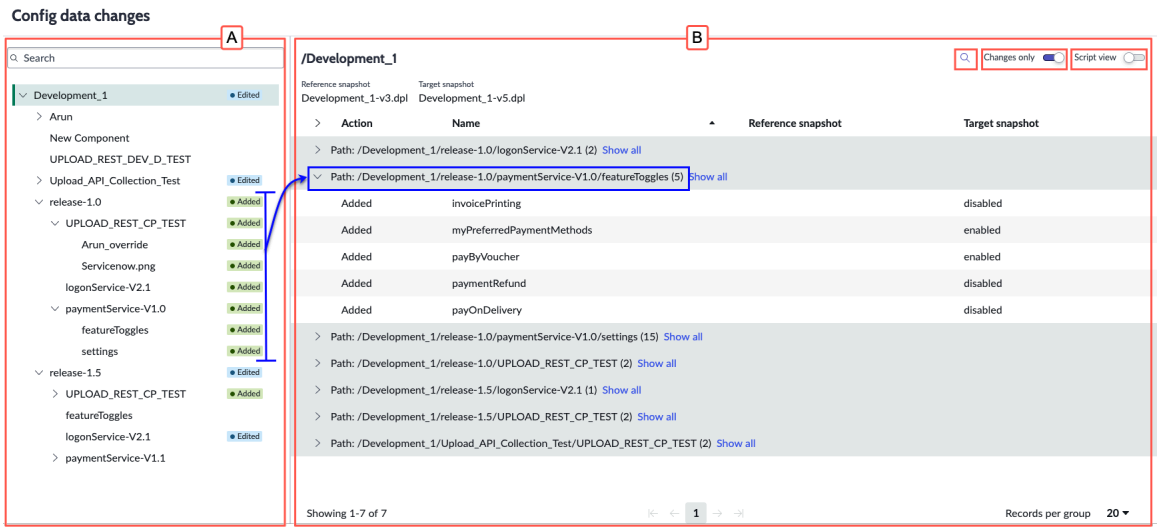


4. [参照スナップショット] フィールドで別のスナップショットを選択します。
[参照スナップショット] フィールドには、ターゲットスナップショットよりも古いすべてのスナップショットが一覧表示されます。古いスナップショットが利用できない場合、[参照スナップショット] フィールドは非アクティブです。ターゲットスナップショットの後に作成された新しいスナップショットが展開可能項目に存在する場合でも、リストは表示されません。
5. オプション: cdm_secrets ロールを持っている場合は、[暗号化されたデータの表示] を選択して、比較結果に暗号化された値をクリアテキストで表示できます。

   注:
   このチェックボックスは、cdm_secretsロールを持たないユーザーには無効です。ターゲットと参照の値が異なる場合、比較結果は値が異なることを示しますが、データ自体は********として表示されます。

6. [比較] を選択します。
[構成データの変更] セクションに比較結果が表示されます。選択した参照スナップショットとターゲットスナップショットの間の変更が表示されます。

   次の画像は、データの分析に使用できる比較結果を含む [構成データの変更] セクションを示しています。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

A:ナビゲーションパネル

ナビゲーションパネルには、展開可能項目のノード構造が表示されます。

- 変更された CDI を含むノード (直接ノードまたは子孫ノード) には、[編集済み] という注釈が付けられます。
- 新しく追加された CDI を含むノード (直接ノードまたは子孫ノード) には、[追加済み] という注釈が付けられます。

[検索] フィールドでノード名を検索できます。ノードを選択すると、その内容が [変更] パネルに表示されます。

B:変更パネル

パネルには、ナビゲーションパネルで選択されたノードの個々の CDI に対する変更のリストが表示されます。

- デフォルトでは、ルートノードが選択され、データパネルには両方のスナップショットのすべてのCDIが含まれます。ナビゲーションパネルでノードを選択すると、そのノードとその子孫のデータのみが表示されます。
- ノードパスはグレーで表示されます。フォルダー内の CDI を表示するには、展開 ( ) を使用します。
- [変更のみ] を選択すると、変更のある CDI の数がノードパスの後に表示されます。
- スクリプトビューを選択すると、リストビューがエディタービューに切り替わります。

変更パネルのリスト列

列	説明
アクション	変更タイプを示すインジケーター。 ○ 追加:CDI はターゲットスナップショットにのみ表示されます。 ○ 削除済み:CDI は参照スナップショットにのみ表示されます。 ○ 編集済み:指定された CDI では、ターゲットスナップショットと参照スナップショットの値が異なります。
[Name (名前)]	CDI の名前。
参照スナップショット	参照スナップショット内の CDI の値。
ターゲットスナップショット	ターゲットスナップショットの CDI の値。

ツリーでファイルノードが選択されている場合、比較結果には、選択した参照スナップショットとターゲットスナップショットの間のファイル内の変更が表示されます。

ファイルノード比較のリスト列

列	説明
アクション	変更タイプを示すインジケーター。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
	○ 追加:ファイルノードは、ターゲットスナップショットでのみ使用できます。 ○ 削除済み:ファイルノードは参照スナップショットでのみ使用できます。 ○ 編集済み:ファイルノードデータは、ターゲット変更セットと参照変更セットで異なります。
ファイルメタデータ	ファイルノードに添付されたファイルのメタデータ。 ○ ファイル名:ファイルノード内の添付ファイルの名前。 ○ コンテンツタイプ:ファイルのコンテンツタイプ。 ○ コンテンツ:添付ファイルのコンテンツ。プレビューはリストにはありませんが、ファイルをダウンロードしてプレビューすることはできます。 ○ ファイル URL:ファイルが存在するフォルダーパス。
参照スナップショット	参照変更セットに存在するファイルの詳細。
ターゲットスナップショット	ターゲット変更セットに存在するファイルの詳細。

スナップショットのエクスポート

スナップショットをエクスポートして、使用するパイプラインの構成データを生成します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

- 暗号化されたデータを含むスナップショットをエクスポートするには、cdm_secretsロールが必要です。
- cdm_viewerは、暗号化されたデータを含まない任意のスナップショットをエクスポートできます。
- cdm_exporter_editorは、エクスポーターを作成、編集、公開、アクティブ化、および削除できます。

必要なロール: cdm_exporter_editor または cdm_editor または cdm_admin

このタスクについて

- コンテンツパック内のエクスポーターの ソース 値は **ServiceNow** です。コンテンツパックエクスポーターを複製することはできますが、削除または変更することはできません。
- アクティブな公開済みエクスポーターのみを実行できます。
- エクスポートの場合、スナップショットは展開可能項目ごとに 10,000 構成データアイテム (CDI)、またはアプリケーションごとに 100,000 CDI を超えることはできません。
- エクスポーターの実行レコードは 3 年後に削除されます。デフォルトの期間を変更する手順については、「 エクスポーター実行レコードの消去期間の設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. アドミンアイコン (を選択して、[管理] ページを開きます。
2. [エクスポーター] タブで、エクスポーターの名前を選択します。

   ヒント:
   よく使用するエクスポーターを [自分のエクスポーター] リストに追加すると、すばやくアクセスできます。

   エクスポーターの [バージョン] タブが開き、エクスポーターのドラフトバージョンと公開バージョンのリストが表示されます。
3. 実行するエクスポーターの公開バージョンを選択します。
   エクスポーターが **[Exporter Builder**] タブで開きます。エクスポータースクリプトのテキストは、表示専用パネルに表示されます。[テストプレイグラウンド] パネルを使用して、エクスポートするスナップショットを指定し、構成データをエクスポートする前に設定をテストします。
4. [入力の選択] ページでエクスポーターの実行の設定を指定します。

テストプレイグラウンドの設定

フィールド	説明
エクスポートする展開可能で公開済みのスナップショット	エクスポート用に展開可能項目と、検証して使用する特定の公開済みスナップショット。 展開可能項目は 、<AppName/DeployableName> の形式でリストに表示されます。展開可能項目を選択すると、別のフィールドに、その展開可能項目のすべての公開済みスナップショットが一覧表示されます。最後に公開されたスナップショットがリストの最初に表示されます。エクスポートするスナップショットを選択します。
入力引数	エクスポータースクリプトが構成データを出力として生成するために使用する引数。テキストボックスには、すべての引数のデフォルト値が表示されます。必要に応じて値を更新します。
出力の形式	構成データを生成する形式。
追加の展開可能項目	展開可能項目 [エクスポートする展開可能で公開されたスナップショット] フィールドで指定したプライマリ展開可能項目に加えて、構成データを生成する場所。 このオプション設定では、最新の公開スナップショットのみが表示されます。

5. 保存 を選択して変更を保存し、評価 を選択します。
   エクスポータースクリプトは指定した設定を使用して実行され、結果の構成データが [出力の確認] ページの [出力] ボックスに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 結果を確認します。
   変更するには、 入力の選択 を選択し、新しい設定を指定して、 評価 を選択します。必要に応じて何度でも繰り返します。

   注:
   エクスポーターが完全な構成データを生成し、必要な出力形式の標準に従っていることを確認したら、公開してアクティブ化できます。

エクスポーターのテストとスナップショットのエクスポート

スナップショットで構成データをエクスポートする前に、エクスポーターをテストするための入力設定を設定して検証します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール: cdm_exporter_editor または cdm_editor または cdm_admin

- 暗号化されたデータを含むスナップショットをエクスポートするには、cdm_secretsロールが必要です。
- cdm_viewerは、暗号化されたデータを含まない任意のスナップショットをエクスポートできます。
- cdm_exporter_editorは、エクスポーターを作成、編集、公開、削除できます。

このタスクについて
DevOps コンフィグ用のエクスポーターコンテンツパックを必ずインストールしてください。コンテンツパックのエクスポーターは、カスタムエクスポーターの開始点として適しています。一部のコンテンツパックエクスポーターは構成データのサブセットを生成し、他のエクスポーターは完全なアプリケーションのデータを生成します。たとえば、データベースの更新された構成データをエクスポートするには、 **returnAllDataforNodeName** エクスポーターを選択します。エクスポーターの入力引数では、データベースの展開可能項目をノードとして指定し、更新された設定を入力引数として指定します。設定によって目的の構成データが生成されることを確認したら、そのデータをパイプラインにエクスポートできます。

- コンテンツパック内のエクスポーターの ソース 値は **ServiceNow** です。コンテンツパックエクスポーターを複製することはできますが、削除または変更することはできません。
- 公開されたエクスポーターのみを実行できます。
- エクスポートの場合、スナップショットは展開可能項目ごとに 10,000 構成データアイテム (CDI)、またはアプリケーションごとに 100,000 CDI を超えることはできません。
- カスタムエクスポーターの作成については、「 カスタムエクスポーターの作成」を参照してください。
- エクスポーターの実行レコードは 3 年後に削除されます。デフォルトの期間を変更する手順については、「 エクスポーター実行レコードの消去期間の設定」を参照してください。

手順

1. アドミンアイコン (を選択して、[管理] ページを開きます。
2. [エクスポーター] タブで、エクスポーターの名前を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント:
よく使用するエクスポーターを [自分のエクスポーター] リストに追加すると、すばやくアクセスできます。

3. [バージョン] タブでエクスポーターバージョンを選択します。
エクスポーターが **[Exporter Builder**] タブで開きます。エクスポータースクリプトのテキストは、表示専用パネルに表示されます。[テストプレイグラウンド] パネルを使用して、エクスポートするスナップショットを指定し、構成データをエクスポートする前に設定をテストします。
4. [入力の選択] ページでエクスポーターの実行の設定を指定します。

テストプレイグラウンドの設定

フィールド	説明
エクスポートする展開可能で公開済みのスナップショット	エクスポート用に展開可能項目と、検証して使用する特定の公開済みスナップショット。 展開可能項目は 、<AppName/DeployableName> の形式でリストに表示されます。展開可能項目を選択すると、別のフィールドに、その展開可能項目のすべての公開済みスナップショットが一覧表示されます。最後に公開されたスナップショットがリストの最初に表示されます。エクスポートするスナップショットを選択します。
入力引数	エクスポータースクリプトが構成データを出力として生成するために使用する引数。テキストボックスには、すべての引数のデフォルト値が表示されます。必要に応じて値を更新します。
出力の形式	構成データを生成する形式。
追加の展開可能項目	展開可能項目 [エクスポートする展開可能で公開されたスナップショット] フィールドで指定したプライマリ展開可能項目に加えて、構成データを生成する場所。 このオプション設定では、最新の公開スナップショットのみが表示されます。

5. [評価] を選択します。
   - エクスポータースクリプトは、指定した設定を使用して実行されます。
   - [テストプレイグラウンド] パネルに [出力の確認] ページが表示されます。
   - エクスポーターが生成する構成データが [出力] ボックスに表示されます。
   - [実行] タブには、実行に関する情報が一覧表示されます。
6. 結果を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 変更するには、 入力の選択 を選択し、新しい設定を指定して、 評価 を選択します。

b. 前の手順を必要に応じて繰り返します。

> **注:**
> エクスポーターが完全な構成データを生成し、必要な出力形式の標準に従っていることを確認したら、公開してアクティブ化できます。

7. [エクスポータービルダー] タブで [公開] を選択して、エクスポーターを公開します。

> **注:**
> パイプラインで実行できるようにするには、エクスポーターをアクティブに設定する必要があります。

エクスポーターの **API** 呼び出しコードを生成

エクスポーターの API 呼び出しのサンプルコードを生成します。このコードはエクスポーターを呼び出すことができます。一般的に使用されるいくつかの言語から選択します。

始める前に

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール: cdm_exporter_editor または cdm_editor または cdm_admin

手順

1. エクスポーターのテストとスナップショットのエクスポートの説明に従って、実行するエクスポーターを準備します。

> **ヒント:**
> エクスポーターをテストして、その動作を確認します。

2. [評価] メニューで、 [サンプル **API** の生成] を選択します。
[エクスポーター API 発動サンプル] ダイアログボックスが開きます。

3. 言語を選択します。
指定した設定が適用され、結果の API サンプルがテキストボックスに表示されます。

4. [クリップボードにコピー] を選択します。
これで、コードをエディターに貼り付けてコードで使用できます。

カスタムエクスポーターの作成

既存のエクスポータースクリプトをカスタムエクスポーターの開始点としてコピーします。

始める前に

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール: cdm_exporter_editor または cdm_editor または cdm_admin

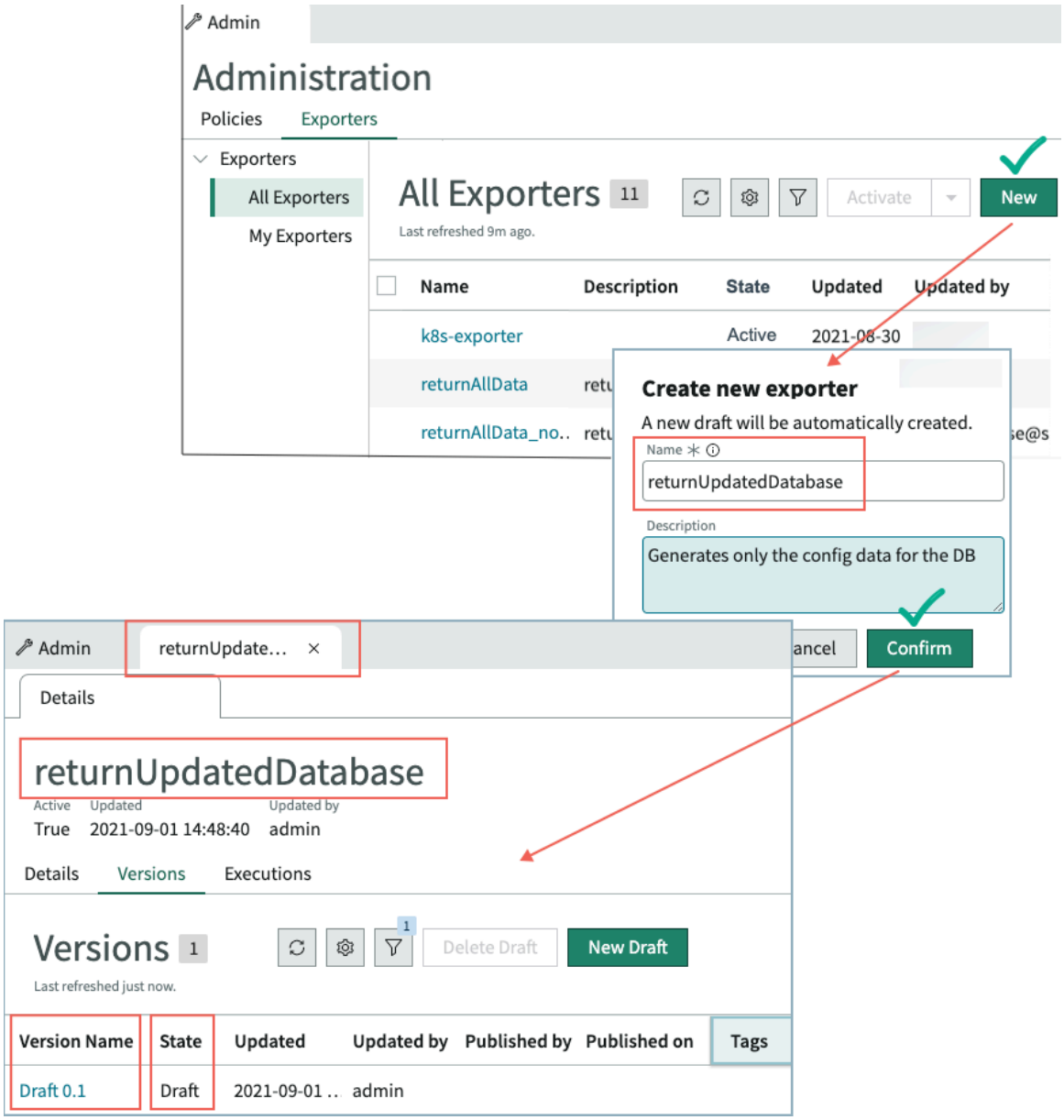
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
DevOps コンフィグ コンテンツパックはさまざまなエクスポーターを提供します。設計するカスタムエクスポーターの足掛かりとして、提供されているエクスポータースクリプトを使用できます。

手順

1. アドミンアイコン (を選択して、[管理] ページを開きます。
2. エクスポーター タブで、新規 を選択し、一意で意味のある名前と説明を入力して、確認 を選択します。
   エクスポーターの最初のドラフトバージョンは 「ドラフト **0.1** 」という名前で、[バージョン] タブに表示されます。



3. バージョン名を選択して、[エクスポータービルダー] タブでデフォルトのエクスポータースクリプトを開きます。

   エクスポータースクリプトのテキストは、表示専用パネルに表示されます。

4. [エクスポーター] タブで、新しいカスタムエクスポーターの開始点として機能するエクスポーターの名前を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. 使用するエクスポーターバージョンを、エクスポーターの [バージョン] タブで選択します。
   エクスポーターが **[Exporter Builder**] タブで開きます。エクスポータースクリプトのテキストは、表示専用パネルに表示されます。
6. 新しいエクスポーターで使用するためにスクリプトのテキストをコピーします。
7. オプション: エクスポーターの編集時にユーザーが動的な実行条件または CDI 値を指定できるようにするには、入力引数を作成します。

   a. [入力引数] タブで、[新規] をクリックします。

   b. [引数を作成] ポップアップウィンドウで、引数を定義します。

   [引数を作成] ポップアップウィンドウ

フィールド	説明
(Optional) 名前/説明	引数のわかりやすい名前と説明。
デフォルト値	ユーザーが編集のためにエクスポーターを開いたときに引数が持つ値。
必須	引数の値の指定を要求するには、このチェックボックスをオンにします。

   c. **[Create** (作成)] を選択します。
   これで、引数が [Test Playground] パネルの **[Input arguments**] フィールドに表示されます。

エクスポーターの実行履歴の表示

エクスポーターの実行のリストを表示して、成功した構成の更新を特定し、パイプラインの失敗の原因となった変更を切り分けます。

始める前に

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

必要なロール: cdm_viewer または cdm_exporter_editor または cdm_editor または cdm_admin

このタスクについて

手順

1. [管理] アイコン (を選択して、[管理] ページを開きます。
2. [エクスポーター] タブで、エクスポーターの名前を選択します。
3. [実行] タブを選択して、実行のリストを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エクスポーターの実行リスト

列	説明
[Number (番号)]	実行に対して自動生成された一意の識別子。
バージョン	エクスポーターのバージョン。
タイプ	○ テスト:テストプレイグラウンドでの実行。 ○ 標準:公開された構成データを生成する実行。
実行者	エクスポーターを実行したユーザー。
開始時間/期間	実行が開始されたタイムスタンプとエクスポーターが実行された期間。
状況	実行の結果。
アプリケーション/展開可能項目/スナップショット	エクスポーターが使用したアプリケーション、展開可能項目、およびスナップショット。

エクスポーターの削除

エクスポーターを削除して、ユーザーが構成データの生成に使用できないようにします。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール: cdm_exporter_editor または cdm_editor または cdm_admin

このタスクについて

- CDMコンテンツパックに含まれるエクスポーターを削除、変更、またはアクティブ化することはできません。コンテンツパックのエクスポーターの ソース 値は **ServiceNow** です。
- エクスポーターが標準実行を実行している場合、そのエクスポーターは削除できません。これにより、完全かつ正確な監査証跡が確保されます。標準実行を実行したエクスポーターをアーカイブできます。「エクスポーターのアーカイブ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エクスポーターに標準実行がない場合は、エクスポーターを削除することで、すべてのドラフトバージョンと公開バージョンを削除できます。
- エクスポーターのドラフトバージョンは削除できます。

ヒント:
コンテンツパックエクスポーターのドラフトバージョンは生成できませんが、複製して複製のドラフトバージョンを編集することはできます。コンテンツパックエクスポーターの複製を編集することは、カスタムエクスポーターを作成する良い方法です。「カスタムエクスポーターの作成」を参照してください。

手順

1. エクスポーターのすべてのバージョンを削除するには、次のいずれかの方法を使用します。 [エクスポータービルダー] タブでエクスポーターを操作しているときに、またはエクスポーターのリストを表示しているときに、エクスポーターを選択して [削除] を選択します。
   - エクスポーターで作業しているときに、[エクス ポータービルダー] タブで [削除] を選択します。
   - エクスポーターのリストを表示しているときに、エクスポーターを選択して [削除] を選択します。

   エクスポーターのすべてのバージョンが削除され、エクスポーターは [バージョン] タブに表示されなくなります。
2. エクスポーターの特定のドラフトバージョンのみを削除するには、バージョンを選択し、 ドラフトの削除 を選択してから、アクションを確認します。

エクスポーターのアーカイブ

エクスポーターをアーカイブしてそのレコードを保持し、日常業務で使用するリストから削除します。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール: cdm_exporter_editor、または cdm_editor、または cdm_admin

このタスクについて

- アーカイブできるのは、標準実行のエクスポーターのみです。
- アーカイブされたエクスポーターをコピーしてテスト実行できます。API を使用してアーカイブされたエクスポーターを実行することはできません。
- アーカイブされたエクスポーターを使用してエクスポート操作を実行することはできません。
- アーカイブされたエクスポーターまたはそのバージョンを削除、変更、公開、または名前変更することはできません。
- アーカイブされたエクスポーターの新しいドラフトを作成したり、名前を再利用したりすることはできません。
- エクスポーターを通常の使用に復元するには、エクスポーターの [ステータス] 値を [アクティブ] に設定してバージョンを公開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

[エクスポータービルダー] タブでエクスポーターを操作しているときに、またはエクスポーターのリストを表示しているときに、エクスポーターを選択して [アーカイブ] を選択します。
エクスポーターの [ステータス] の値は [アーカイブ化済み] に設定されます。

エクスポーター実行レコードの消去期間の設定

デフォルトの削除期間を変更します。デフォルトでは、エクスポーター実行のレコードは 3 年後に削除されます。

始める前に

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール：CDM アドミン [sn_cdm.cdm_admin]

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムのメンテナンス > テーブルのクリーンアップ.
2. [**Tablename**] 列で [**sn_cdm_exporter_execution**] を選択します。
3. [経過時間] の設定を保存期間 (秒単位) に変更し、レコードを保存します。

   最低:1年。例：

   - 1 年 = 31 536 000
   - 2 年 = 63,072,000
   - 3 年 = 94,608,000

構成データの変更を伴うアラートを調査する

アラートの高い割合は、構成データのエラーが原因で発生します。アラートの原因となった一連のイベントに、アラートと同じ CI を含む変更要求が含まれている場合は、さまざまなツールを使用して、アラートの原因となった可能性のある構成変更を切り分けることができます。

始める前に

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール:cdm_viewer と evt_mgmt_user の両方。

このタスクについて
[構成の変更] タブで作業しながら、アラートの原因を調査します。このタブには、アラートの原因となった可能性のある一連の構成変更を視覚化できるツールがいくつか含まれています。構成データをフィルタリング、ソート、整理して、構成データアイテムのキーと値のペア (CDI) に対する問題のある変更を特定できます。

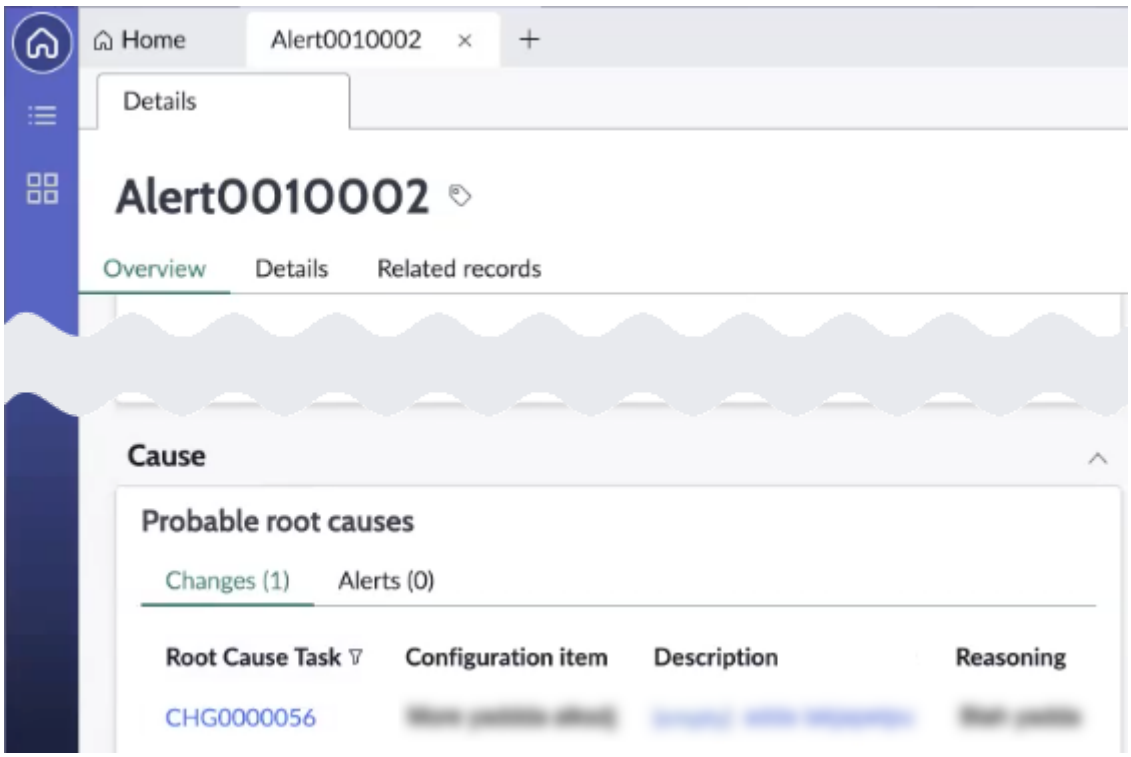
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. アラートを表示するには、次のいずれかの方法を使用します。
   - サービスオペレーションワークスペースのホームページ ( ) で、アラートを選択します。
   - サービスオペレーションワークスペースのリストページ ( ) で、[アラート] に移動し、アラートを選択します。

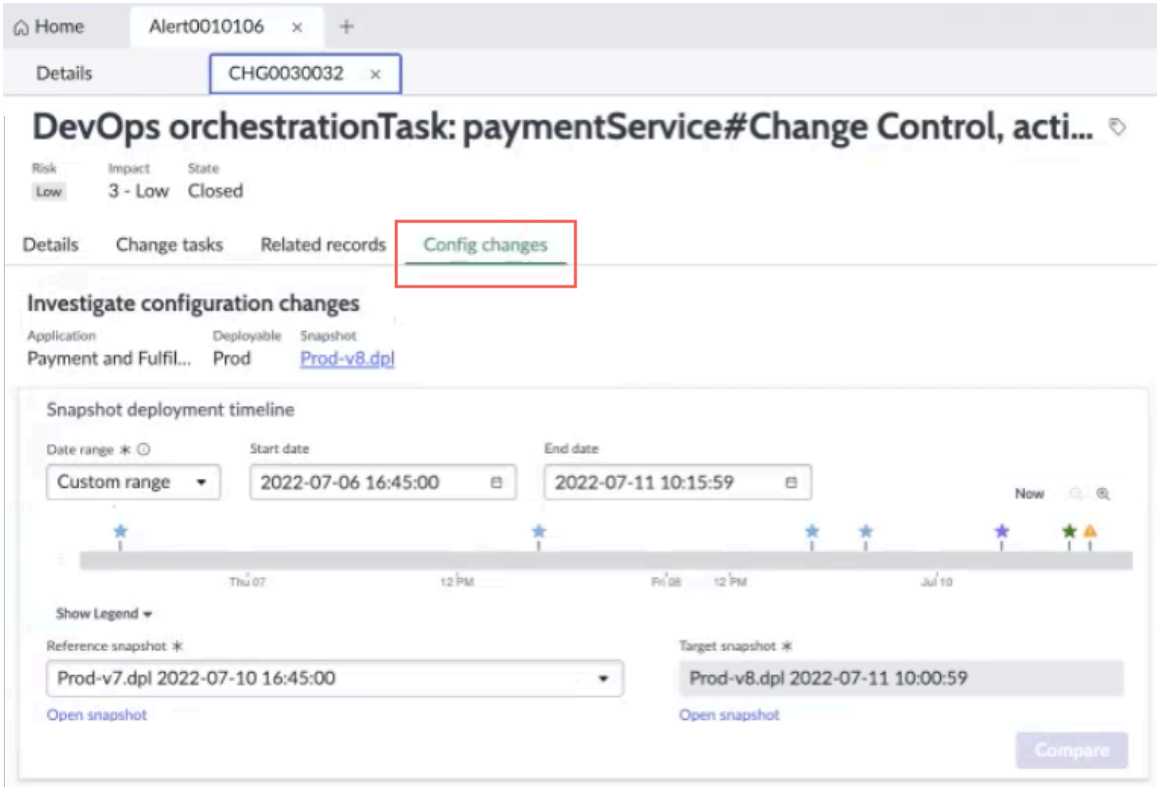
   アラートの最も可能性の高い上位 5 つの原因は、[概要] タブの [原因] セクションに一覧表示されます。アラートの原因となった一連のイベントに、アラートと同じ CI を含む変更要求が含まれている場合は、その CHG レコードがリストに表示されます。



2. [変更] タブで、変更要求を選択します。
   変更要求が開きます。CDMスナップショットが展開されたために変更要求に構成データの変更が含まれている場合は、[構成の変更] タブが表示されます。
3. [構成の変更] タブで、[構成の変更の調査] セクションの情報を操作します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

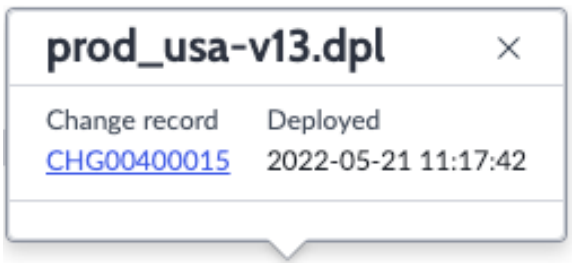
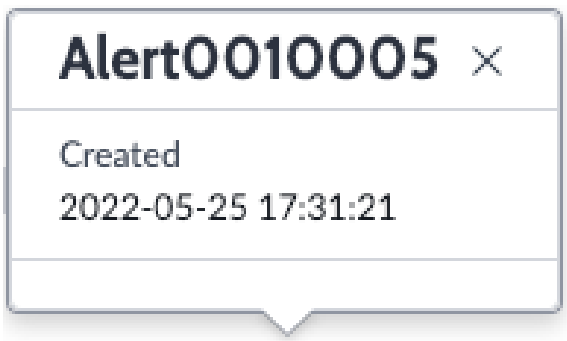


[構成の変更] タブの [構成変更の調査 **(Investigate configuration changes)]** セクション

フィールド	説明
アプリケーション	アラートの影響を受ける CDM アプリケーション。
展開可能	スナップショットが展開された CDM 展開可能項目。
スナップショット	展開された CDM スナップショット。 サービスオペレーションワークスペースの新しいタブでスナップショットを開くには、スナップショットを選択します。
スナップショット展開のタイムライン	
日付範囲/開始日/終了日	タイムラインに表示される期間。デフォルトでは、タイムラインには、アラートを含む期間、ターゲットスナップショット (変更要求に関連付けられているスナップショット)、および最後に展開された 5 つのスナップショットが表示されます。 [日付範囲] ボックスに事前定義された期間を指定するか、カレンダー ツールを使用してカスタムの開始時刻と終了時刻を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイムライン/凡例を表示	タイムラインには、スナップショット展開とアラートが表示されます。 [凡例を表示] を選択すると、タイムライン上のスナップショットとイベントを識別するアイコンが表示されます。 現在の (ターゲット) スナップショットの直前のスナップショットに加えて、ターゲット スナップショットをタイムラインに表示される以前のスナップショットと比較できます。追加のスナップショットを表示するには、日付範囲を変更します。 ズームアイコン ( ) を使用して、タイムラインに表示される日付範囲の部分を縮小または拡大します。Zoom では、他のタイムライン設定は変更されません。左右の矢印を使用して、スクロールして表示されなくなったアイテムを表示します。 スナップショットを選択すると、スナップショットの名前、関連する変更レコード、および展開日が表示されます。リンクを選択して、関連する変更要求を開きます。  アラートを選択して、そのアラート ID と作成日を表示します。 
参照スナップショット/ターゲットスナップショット	ターゲットスナップショットは、変更要求に関連付けられているスナップショットです。(アラートは複数の変更要求に関連付けることができ、それぞれがターゲットスナップショットに関連付けられています)。ほとんどの場合、

自動翻訳

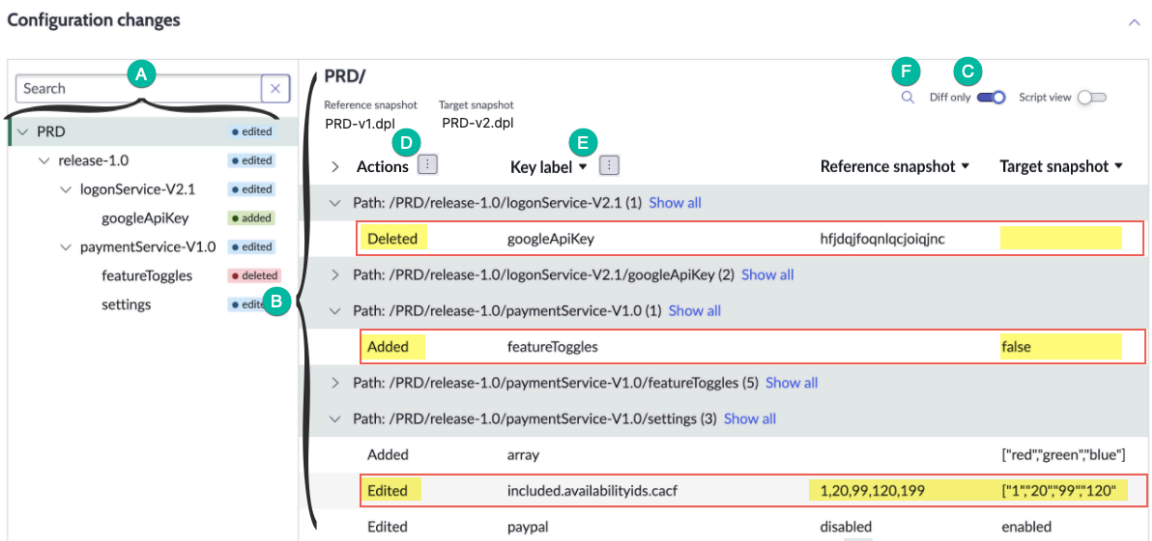
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ターゲットスナップショットはアラートの直前にあります。 デフォルトでは、ターゲットスナップショットの直前のスナップショットが参照スナップショットとして選択されます。 アラートの原因を調査する際に、[参照スナップショット] リストを使用して、タイムラインで選択した日付範囲内の参照スナップショットより前のスナップショットを選択できます。(ターゲットスナップショットの後のタイムライン上のスナップショットはリストに表示されません)。別の参照スナップショットを選択した場合は、[比較] を選択して、選択した 2 つのスナップショット間の相違点のリストを生成します。差異情報が [構成の変更] セクションに表示されます。 タイムライン上のスナップショットについては、次の手順に従ってサービスオペレーションワークスペースで開きます。 **a.** ターゲットスナップショットを選択するか、[参照スナップショット] リストでスナップショットを選択します。 **b.** [スナップショットを開く] を選択します。

4. 次に、[構成の変更] タブの [構成の変更] セクションの情報を操作します。

[構成の変更] タブが開くと、参照スナップショットとターゲット スナップショットの CDI の違いがすぐに識別されます。[構成の変更] セクションに違いが表示されます。

次の図の文字は、データの分析に使用できるツールを示しています。



A. ナビゲーションパネル

ナビゲーションパネルには、スナップショットのノード構造が表示されます。ノードを選択すると、その内容がデータパネルに表示されます。変更された CDI を含む

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ノード (直接ノードまたは子孫ノード) には、必要に応じて 、追加、 削除、 または編集された注釈が付けられます。[検索] フィールドを使用して、ナビゲーションパネルでテキストを検索します。

B:データパネル

データパネルには、選択したノードの CDI のグループが表示されます。デフォルトでは、ノード・ツリーでルート・ノードが選択され、両方のスナップショットのすべてのCDIがリストに表示されます。ナビゲーションパネルでノードを選択すると、そのノードとその子孫の CDI のみが表示されます。G:スクリプトビューで説明されているように、この構成データのリストビューからスクリプトビューに切り替えることができます。

展開アイコン ( ) を使用して、グループ化を展開したり閉じたりします。選択範囲に 50 を超える CDI が含まれている場合、CDI は 50 のグループに編成されます。

C:差分のみ

2 つのスナップショット間で異なる CDI のみを表示するには、[差分のみ] を選択します。

D:リストに表示する変更の種類をフィルタリングする

条件ビルダーアイコン ( ) は、リストビューで [アクション] 列名をポイントすると表示されます。アイコンを選択して、リストに表示する構成データ変更のタイプを指定します。

「変更のタイプ」フィルター

フィルター	意味
(空)	[使用されていません。
--	この CDI には、参照スナップショットとターゲットスナップショットの間に違いはありません。
追加	CDI がターゲットスナップショットに追加されました。
削除	CDI がターゲットスナップショットから削除されました。
変更日時	ターゲットスナップショットで CDI の値が変更されました。

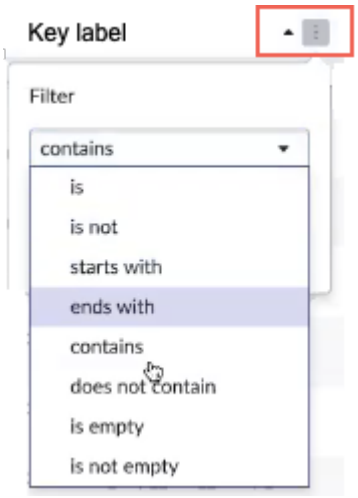
E:CDI の名前と値に基づいてリストをフィルタリングする

条件ビルダーアイコン ( ) は、リストビューで [キーラベル] 列をポイントすると表示されます。このアイコンを選択して、リストに表示される構成データ変更のリストをフィルタリングします。

ソートインジケーターアイコン ( ) は、CDI がキーのラベルでアルファベット順にソートされることを示します。

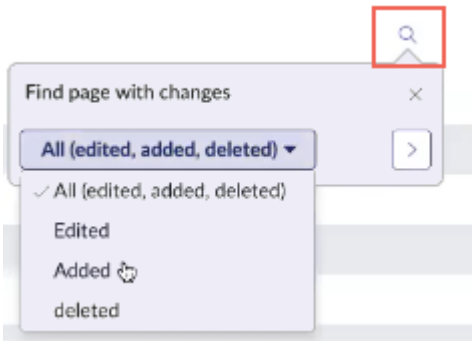
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



F:特定の種類の変更を含むノードを検索する

リストビューで、検索アイコン ( ) を選択し、分離する変更のタイプを指定します。



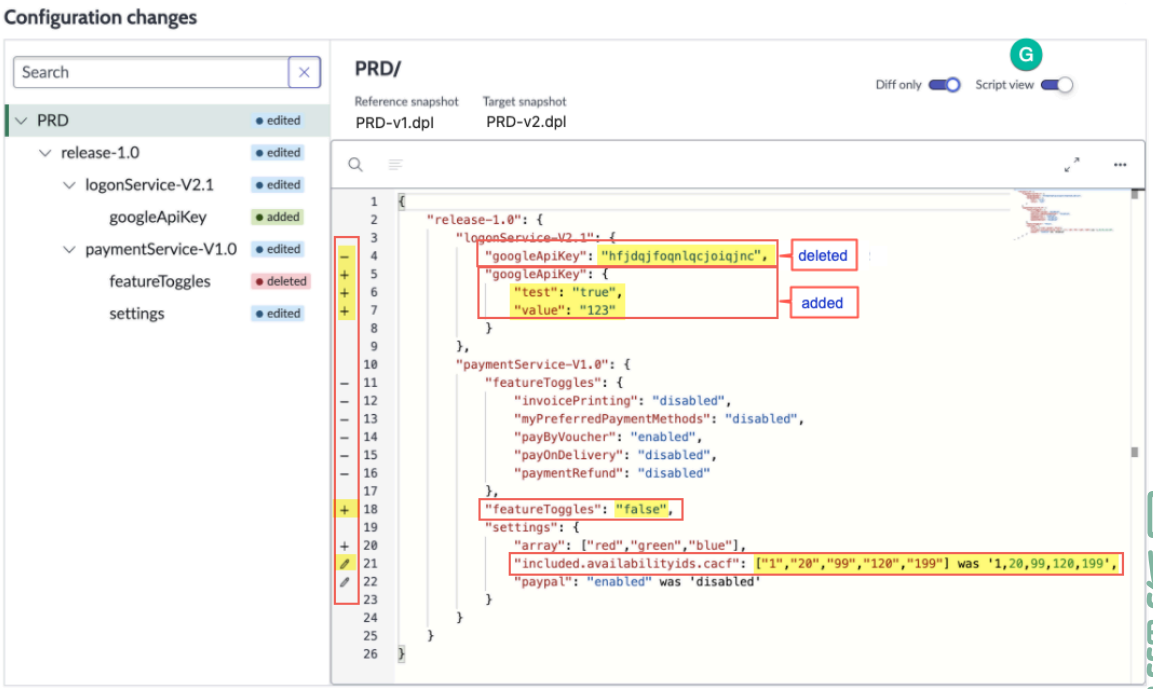
G:スクリプトビュー

- データは、最初はリスト形式で表示されます。[スクリプトビュー] を選択して、構成データをコードとして表示します。
- 違いは、行番号の横に記号で示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 削除は次で示されます-
- 追加は + で示されます
- 編集内容は、この「差分のみ」の例に示すように、鉛筆アイコン ( ) とインラインテキストのメモで示されます。

○ テキストから配列への変換:この例では、 googleApiKey CDI のデータ構造がテキスト値から配列に変更されたため、テキスト形式が削除され、配列形式が追加されます。



DevOps コンフィグインサイトダッシュボードを使用したアナリティクスとレポート

DevOps コンフィグインサイトダッシュボードとパフォーマンスアナリティクスを使用して、構成エラーをすばやく特定し、アクションを実行します。すべてのアプリケーションと展開可能項目のスナップショット検証の傾向、オープンな変更セット、および失敗したスナップショットを表示します。

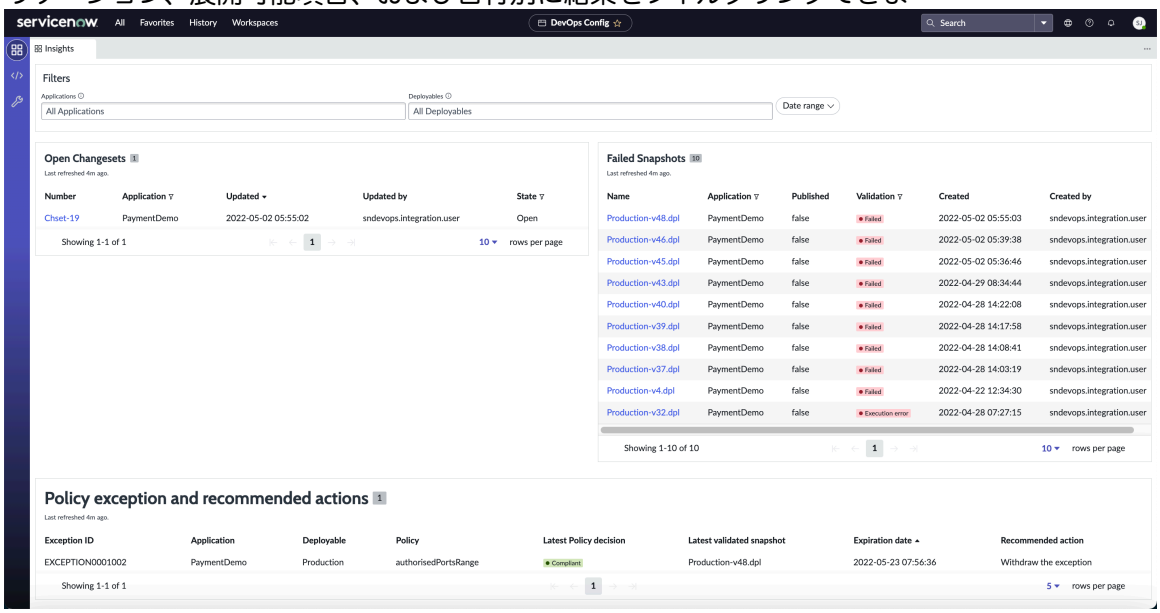
重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

エラーのしきい値は構成可能であり、ウィジェットはカスタマイズ可能です (再配置または非表示にすることができます)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション、展開可能項目、および日付別に結果をフィルタリングできま



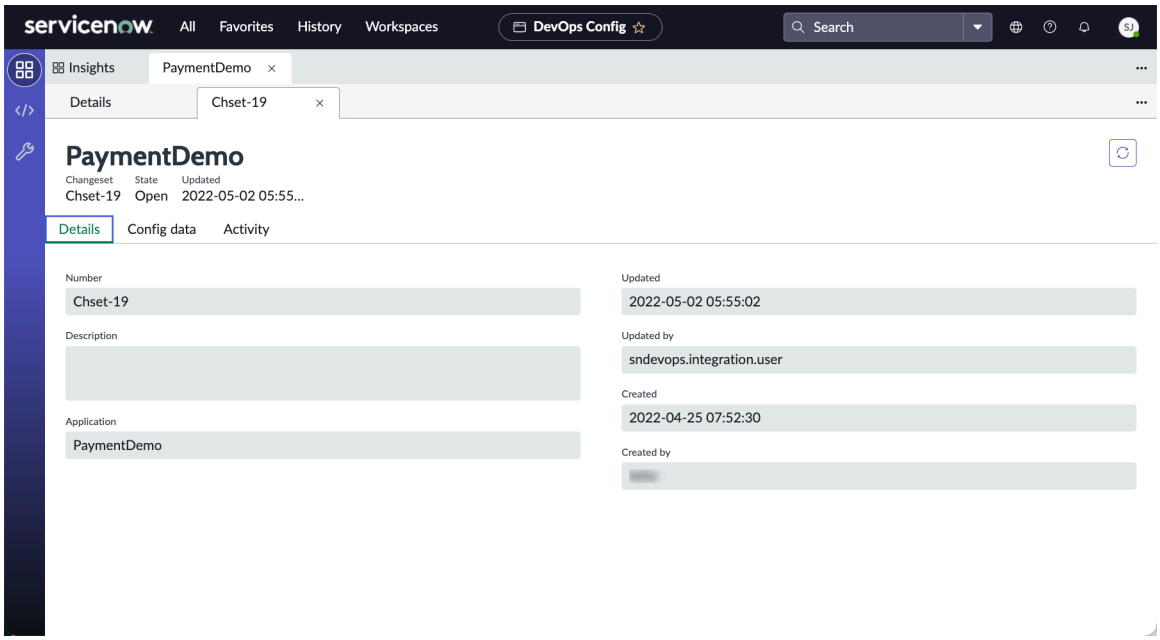
す。

レポート	説明とユースケース
変更セットを開く	変更セットの詳細を開きます。 ユースケース： DevOpsエンジニアまたはアプリエンジニアとして、オープンな変更セットを確認して、すぐにアクションを実行できるようにし、古くならないようにしたいと考えています。 後で誤って変更セットをコミットすると、データモデル、ひいてはフリートにリスクが加わる可能性があります。
失敗したスナップショット	コミットされた変更の非準拠スナップショット。 ユースケース： DevOpsエンジニアまたはアプリエンジニアとして、データを本番環境にプッシュする前に、コミットした変更の非準拠スナップショットを確認して、変更が会社のポリシーに沿っていることを確認したいと考えています。
ポリシー例外と推奨アクション	例外のあるポリシーの推奨アクション。 ユースケース： DevOps コンフィグおよび GRC の顧客として、アクティブな例外のリストと、まもなく期限切れになる例外の推奨アクションを確認できるようにしたいと考えています。

自動翻訳

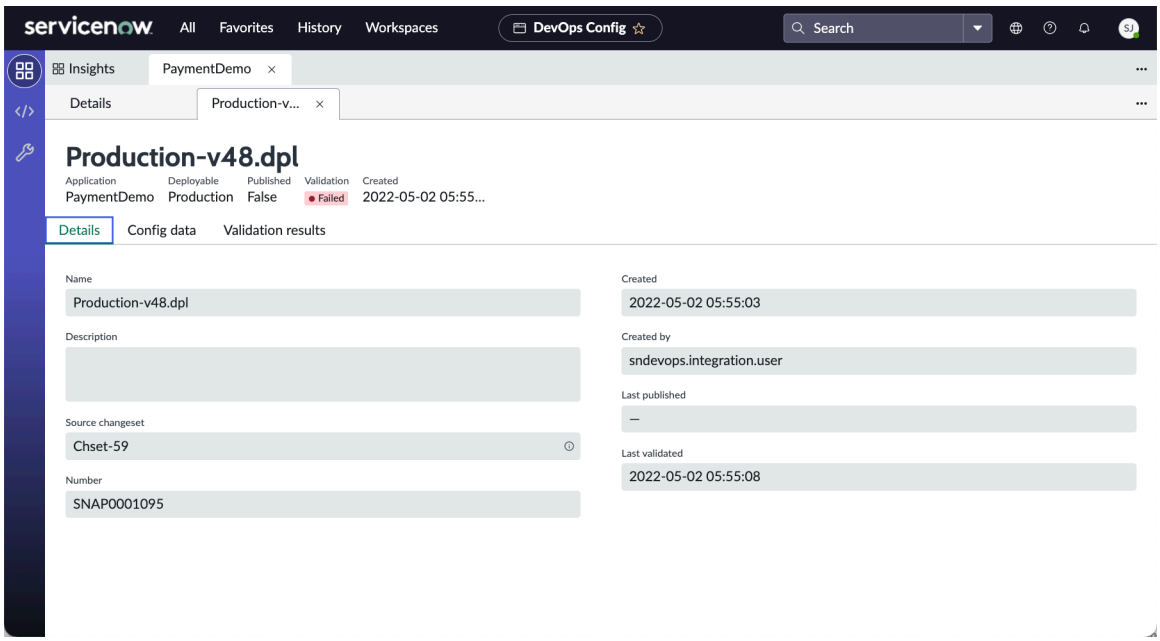
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps コンフィグ インサイト 変更セットを開く



変更セットの詳細を確認し、構成データを変更して変更セットをコミットするか、変更セットを完全に破棄します。通常、ダッシュボードではこの数値を 0 にする必要があります。

DevOps コンフィグ インサイトの失敗したスナップショット



スナップショットを調査して構成ミスを修正するか、ポリシーに加える必要がある変更を特定します。通常、ダッシュボードではこの数値を 0 にする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps コンフィグ ポリシー例外

可能なアクション	
何も表示されない	問題が既に解決されており、最新のスナップショットステータスが合格した場合。または、不要になった例外を取り消します。
問題を修正	最新のスナップショット検証ステータスが例外付きで合格し、例外の有効期限が切れる前に問題を修正する時間がある場合。
例外を拡張する	最新のスナップショット検証ステータスが例外付きで合格し、問題を修正するのに十分な時間がない場合。

DevOps コンフィグ 参照

DevOps コンフィグ 参照コンテンツ。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

展開可能項目の関連付けの更新

展開可能の名前と説明、およびアプリケーションや他のアイテムとの関連付けを更新します。この手順はオプションです。

始める前に

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

必要なロール: cdm_policy_editor または cdm_editor または cdm_admin

このタスクについて

このオプションの手順では、 展開可能 定義の詳細を更新する方法について説明します。展開可能内のデータの構成については、「展開可能項目の作成と更新」を参照してください。

注:
展開可能の SDLC 環境タイプ (開発、テスト、または本番) を変更すると大きな影響があるため、変更できません。たとえば、マッピングされたポリシーとその入力は、構成データセットのテストバージョンと本番バージョンで大きく異なる場合があります。

手順

1. アプリケーションの [設定] タブで、ツリー ビューの [展開可能項目] を選択します。
2. 展開可能のチェック ボックスをオンにし、編集 を選択して、展開可能の設定を更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

展開可能項目の設定を編集

フィールド	説明
[Name (名前)]	展開可能の一意でわかりやすい名前。
CDM 展開可能ノード	データセットに展開可能。
ノードメイン	
CDM アプリケーション	CDM アプリケーション 展開可能を含むアプリケーション。
ドメイン	
コンプライアンスを強制	検証に合格したスナップショットのみをエクスポートできるようにするオプション。
CMDB CI	CMDBの構成アイテム。
環境	展開可能 が実装する SDLC 環境。 ○ 開発 ○ テスト ○ 本番
説明	他のユーザーが 展開可能の目的、スコープ、および意図を理解するのに役立つテキストの説明。

3. [**Update** (更新)] を選択します。

関連情報

変数 CDI の作成または更新

でサポートされている構成データのタイプ **DevOps** コンフィグ

DevOps コンフィグ は、IT スタックのすべてのレイヤーの構成データを一元的に保存します。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

構成データには次のものが含まれます。

- アプリとサービスの構成
- ミドルウェア構成 (データベース、メッセージキュー、ロードバランサーなど)
- Kubernetes とサービスメッシュの構成
- クラウドリソース構成 (AWS、GGP、 Azure DevOps など)
- 従来のインフラ構成 (サーバー、VM、ネットワークなど)

API キー	パスワード	ユーザー名	機能の切り替え

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールパス	負荷分散の方法	データベースへの接続	ヒープサイズ
スケーリングルール	地域	ホスト名	IPs
クラスター設定	サイズ	sudo ユーザーリスト	ssh
パッチ適用レベル	ファイアウォール	URL	証明書
versions	ビルド番号	ホットフィックス	--

通常、構成データはファイル (.json、.yaml、.properties、.ini、.xml、.csv) に格納され、GIT リポジトリ、ネットワークフォルダー、サードパーティツール (JFrog artifactory、Sonatype Nexus)、その他のデータベースなど、さまざまな場所にあります。

DevOps コンフィグ は、信頼できる唯一の情報源として、一元的な場所で構成データを管理および検証します。

CDMデータモデル

CDMデータモデルは、自動化、品質検証、CSDMなど、ソフトウェアデリバリーのより広範なライフサイクルをサポートする標準化されたデータ構造です。CDM は、既存の構成データをインポートし、定義したポリシーを使用して検証し、有効な構成データを組織の既存のDevOpsパイプラインにエクスポートして、アプリケーション、サービス、インフラストラクチャを実装します。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

CDM データモデルの概要

CDMデータモデルは、構成についての考え方を変えるものではありません。代わりに、 CDM REST API とユーザーインターフェイスを使用して、既存の JSON、YAML、INI、XML、およびその他の構成データを直感的なデータ構造にマッピングすると、次のメリットが得られます。

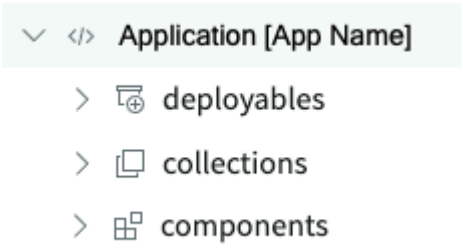
- 厳格で透過的なバージョンと変更の管理を実装します。
- 機密データを暗号化し、データに対する適切なアクセス制御を行うことができます。
- 構成データの自動検証を有効にします。
- 値を含む変数やオーバーレイ値を使用して、構成データ構造を再利用できます。

CDMデータモデルの構造

CDM内のアプリケーションは、CMDB内のアプリケーションサービス、アプリケーションモデル、またはダイナミック CI グループ [インフラストラクチャ] の構成データの完全なコレクションです。CDMユーザーは、標準の階層構造で次の空のフォルダーを含むアプリケーションレコードを作成します。システムが既存の構成データを取り込んだ後、データを適切なフォルダーのコンポーネントに構造化します。コンポーネントのコレクションを作成し、そのコレクションを 展開可能 項目 (開発、テスト、または本番環境用) に結合して、配信プロセスで展開できる構成データセットを作成します。各コンポーネント、コレクション、変数、および展開可能項目は、構造内の ノード です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コンポーネント

コンポーネントは、通常、アプリケーションの論理要素またはインフラストラクチャサービスの一部の構成データを表す構成要素です。たとえば、モノリシックアプリ、マイクロサービス、物理サーバー、Docker テンプレートなどです。

コンポーネントには、直接またはインクルードの子孫コンポーネントを含めることができます。コンポーネントには、コレクションと 展開可能項目で異なる値を取ることができる変数を含めることができます。

コンポーネントを共有コンポーネントのライブラリにグループ化できます。

ヒント:
多くの場合、コンポーネントまたはコレクション内の変数のデフォルト値を定義すると便利です。これは、少数のコンポーネントとコレクションのセットからさまざまな展開可能項目を作成できるため、強力な戦略です。コンポーネントまたはコレクションを継承する展開可能項目では、上書き、オーバーレイ、および変数設定を使用して、環境タイプのニーズを満たすことができます。 たとえば、 開発 展開可能 では 、Test 展開可能と同じコンポーネントとコレクションを使用できます。開発 では 、デフォルトのデータベース 変数値が使用されます。対照的に、テストでは、テスト環境に適した別の値を使用します。

Components Vars フォルダ

components **Vars** フォルダには、 **Components** フォルダ内の任意の CDI で使用できる変数を含めることができます。コンポーネントの **Vars** フォルダーは 1 つだけです。

コレクション

コレクションは、リリースを一緒に定義するコンポーネントのセットです — コレクションはリリース構成と考えることができます。

コレクションには、変数を含めたり、特定のバージョンに固有の設定を上書きしたりできます。たとえば、リリース 1 で使用される VM 構成データは、リリース 2 で使用されるデータとは異なります。release-1 はメモリ設定に値 2Gb を使用し ("memory": "2Gb")、release-2 は別の値 ("memory": "4Gb") を指定する場合があります。さらに、コレクションには、そのコンポーネントに表示されない構成設定が含まれている場合があります。このような値は オーバーレイと呼ばれます。

コレクションは、アプリケーション、ローカリゼーション、または機能セットの特定のバージョンを表す場合があります。たとえば、 collection-2 という名前のコレクションには、アプリケーションの リリース 2.0 の機能を表すコンポーネントまたはコンポーネント バージョンのセットが含まれる場合があります。対照的に、リリース 3.0 の機能を表す collection-3 という名前のコレクションには、同じコンポーネントまたはコンポーネント バージョンのセット、追加のコンポーネントまたはコンポーネント バージョン、およびその他の変数、オーバーライド、およびオーバーレイ設定が含まれる場合があります。

コレクション変数フォルダー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コレクション の **Vars** フォルダーには、 コレクション フォルダー内の任意の CDI で使用できる変数を含めることができます。各コレクションには、1 つのコレクション **Vars** フォルダーがあります。コレクション変数はコンポーネント変数よりも優先順位が高くなります。

展開可能項目

データ構造に 展開可能項目 を追加して構成します。展開可能は、配信プロセスで展開できる構成データセット (開発、テスト、または本番環境用) です。アプリケーションの各 展開可能 は、 CMDB内のサービスの構成を表します。

展開可能項目は、特定の環境のリリースを定義するコレクションまたはコレクションのセットで構成されます。コレクション + 環境の組み合わせは、 CMDB 内のアプリケーションサービスまたはインフラストラクチャサービスにリンクします。

展開可能には、変数を含めたり、環境に固有の設定を上書きしたりできます。たとえば、 データベース 変数は、開発環境で 1 つの値を持ち、本番環境で異なる値を持ちます。本番 展開可能 の上書き値で、開発環境では不要な必須コンテナーパラメーターが指定される場合があります。

DEV-2 という名前の展開可能の例には、collection-2 コレクションが含まれ、リリース 2.0 の開発環境に固有の変数、オーバーライド、およびオーバーレイ設定を指定します。これに対し、PROD-2 という名前の展開可能には collection-2 コレクションも含まれますが、代わりに、リリース 2.0 の運用環境に固有の設定を指定します。

変更セットが完成したら、変更を保存してコミットできます。システムは、他のユーザーのコミットされた変更セットとの競合をチェックします。競合がない場合、システムは変更を保持し、変更の影響を受けるすべての 展開可能 のスナップショットを生成します。スナップショットは、エクスポート可能な構成データセットを表します。システムは、各スナップショットに対してポリシーを実行し、検証結果を返すことで、構成データを検証します。

[展開可能な変数] フォルダー

展開可能な **Vars** フォルダーには、 **Deployables** フォルダー内の任意の CDI で使用できる変数を含めることができます。各展開可能項目には、展開可能な **Vars** フォルダーが 1 つあります。展開可能変数は、コレクション変数よりも優先度が高くなります。

例

BookStore アプリケーションのサンプルを示す次の図では、番号でコンポーネント、コレクション、および 展開可能項目の関係を示しています。

1. コンポーネントはグループ化され、環境または環境のバージョンを表すコレクションを形成します。FS2 (機能セット 2) コレクションには、現在開発およびテスト中のアプリケーションのコアバージョン 2 の構成データが含まれています。対照的に、FS1 は、徹底的にテストされ、現在本番環境でアプリケーションを実行している以前の Core バージョン 1 を保持しています。
2. この例では、FS2 (テスト環境で使用されるコレクション) と FS1 (本番環境で使用されるコレクション) の両方が、 *S3* と特定の *VM template*の両方に構成データを使用します。したがって、FS1 コレクションと FS2 コレクションはどちらも、これら 2 つのコンポーネントを継承します。コレクションは異なる機能セットを表すため、FS1 と FS2 では、変数またはオーバーライドを使用して、コンポーネントにいくつかの異なる設定を指定する可能性があります。
3. 各展開可能項目には、その環境 (開発、テスト、または本番) に適したコレクションが含まれています。この例では、TEST 展開可能項目は、FS2 コレクション、新しいバージョンの機能セット、およびテスト環境で使用されるその他の構成設定を使用します。対照的に、本番展開可能項目は本

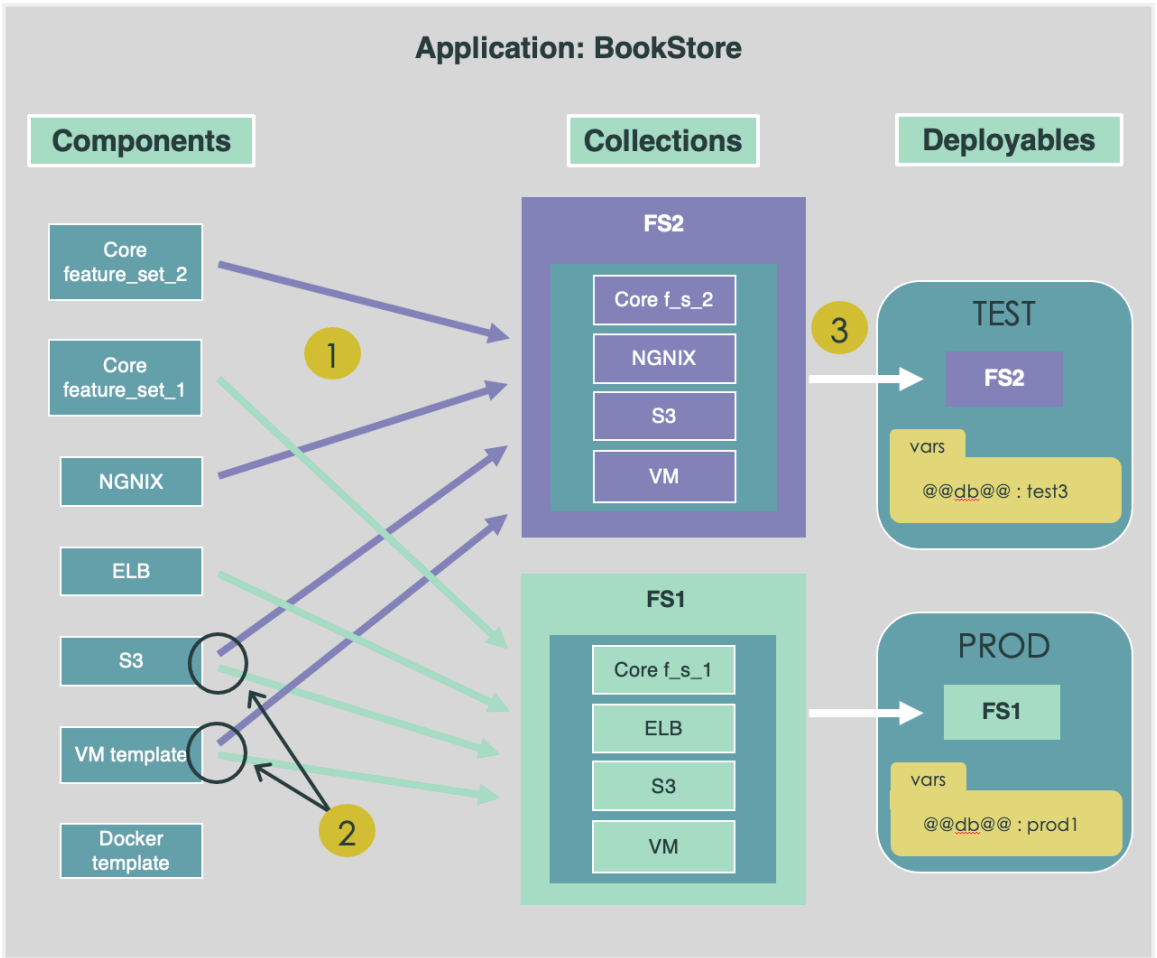
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

番環境で FS1 を使用します。FS1 は、本番環境で検証された構成データの収集の以前のバージョンです。

各展開可能項目では、変数は環境に適した値に設定されます。たとえば、PROD では、 データベース 変数は prod1 (本番データベース) に設定されます。ただし、TEST 展開可能項目では、テスト チームが使用するデータベースの 1 つである test3 が指定されています。

この図は簡略化されています。実装では、 展開可能項目 複数のコレクション、変数とオーバーライドの設定、およびオーバーレイ設定 (展開可能項目を構成するコンポーネントとコレクションに表示されない設定) を含めることができます。さらに、環境タイプごとに複数の展開可能項目がある場合があります。



定義

CDI

構成データアイテム (CDI) は、シンプルなキー値ノードです。

変数

変数は、CDI 内で参照できるキー値アイテムです。

親ノードと子 (リーフ) ノード

- CDI と変数はキー値のアイテムです。CDI と変数は、子ノードにしかなれません。
- コンポーネント、コレクション、展開可能項目、およびフォルダーノードは、親ノード (キー値アイテムまたは他の親ノードを持つことができるノード) にすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
>
> バージョン 4.2 以降 構成データ管理 、スラッシュ (/) を含む任意の UTF-8 文字を使用してノードを定義できます。

名前パス

名前パスは、リストで選択したノードのフォルダーの完全パスです。REST API では、名前パスを次の形式でアレイで指定できます。

- バックスラッシュ形式:例:testApp/deployables/Development1/cdi1

  > **注:**
  > ノード名にバックスラッシュ ("/") が含まれている場合、この形式は使用できません。

- 置換文字を含むバックエンド名のパス:例:testApp deployables Development1 cdi1
- アレイ:例:['testApp','deployables','Development1','cdi1']

コンポーネント

コンポーネントは、通常、アプリケーションの論理要素またはインフラストラクチャサービスの一部の構成データを表す構成要素です。たとえば、モノリシックアプリ、マイクロサービス、物理サーバー、Docker テンプレートなどです。

コンポーネントには、コレクションと 展開可能項目で異なる値を取ることができる変数を含めることができます。詳細な手順は コンポーネントの定義または更新に記載されています。

コレクション

コレクションは、リリースを一緒に定義するコンポーネントのセットです — コレクションはリリース構成と考えることができます。

コレクションには、変数を含めることも、特定のバージョンに固有の設定を上書きすることもできます。たとえば、リリース 1 で使用される VM 構成データは、リリース 2 で使用されるデータとは異なります。release-1 はメモリ設定に値 2Gb を使用し ("memory": "2Gb")、release-2 は別の値 ("memory": "4Gb") を指定する場合があります。さらに、コレクションには、そのコンポーネントに表示されない構成設定が含まれている場合があります。このような値は「オーバーレイ」と考えることができます。

展開可能項目

展開可能 は、サービスとして CI/CD パイプラインに展開できる構成データセット (開発、テスト、または本番環境用) です。アプリケーションの各 展開可能 は、 CMDB内のサービスを構成します。たとえば、環境タイプ (開発、テスト、本番) ごとに 1 つずつ、合計 3 つの展開可能項目を作成できます。

展開可能は、特定の環境のリリースを定義するコレクションまたはコレクションのセットで構成されます。コレクション + 環境の組み合わせは、 CMDB またはインフラストラクチャサービス内のアプリケーションサービスにリンクします。

展開可能には、変数を含めたり、環境に固有の設定を上書きしたりできます。たとえば、 データベース 変数は、開発環境で 1 つの値を持ち、本番環境で異なる値を持ちます。本番 展開可能 の上書き値で、開発環境では不要な必須コンテナーパラメーターが指定される場合があります。

変更セットとスナップショット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CDMアプリケーションに変更をコミットすると、変更がアプリケーションの変更セットとして保持されます。その後、変更の影響を受けるすべての展開可能のスナップショットも生成されます。スナップショットは、エクスポート可能な構成データセットを表します。システムは、各スナップショットに対してポリシーを実行し、検証結果を返すことで、構成データを検証します。検証に合格し、公開されているスナップショットは、構成データとしてリリースパイプラインにエクスポートできます。

共有コンポーネントとコンポーネントライブラリ

構成データ管理 の共有コンポーネントを使用すると、複数のアプリケーションでコンポーネントを使用できます。

整理しやすくするために、これらの共有コンポーネントはコンポーネントライブラリで管理されます。これらのコンポーネントライブラリは、アプリケーション全体でコンポーネントの構成データの信頼できる唯一の情報源を確保することで、一貫性と保守性を向上させます。

ファイルノード

ファイルノードは、 CDM アプリまたはコンポーネントライブラリの構成データモデルにファイルを添付するときに作成されます。添付ファイルへのリンクが含まれています。ファイルノードを使用すると、 Now Platformでサポートされている任意の MIME タイプのファイルを添付できます。

関連情報

構成データアップロードのためのアプリケーションの準備

展開可能項目の作成と更新

構成データのコンテキスト変数

コンテキスト変数は、ノードのコンテキストを使用して変数を定義できる、 ServiceNow によって提供されるすぐに利用可能な変数です。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

例:CollectionAは次の変数を定義しています。

- "環境": "(#DEPLOYABLE.ENVIRONMENT_TYPE#)"
- "deployable": "(#DEPLOYABLE.NAME#)"

コレクションを展開可能項目に追加すると、これらの変数はコンテキストで定義された値に設定されます。これは、CollectionA の展開可能項目の環境タイプと名前になります。

すぐに利用可能なコンテキスト変数は次のとおりです。

コンテキスト変数

変数	説明
名前	ノードの名前。
APPLICATION.NAME	アプリケーションの名前。
DEPLOYABLE.NAME	展開可能項目の名前。
展開。ENVIRONMENT_TYPE	展開可能な環境タイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキスト変数 (続く)

変数	説明
COLLECTION.NAME	コレクションの名前。
FULL_PATH	コレクションの完全ファイルパス。
RELATIVE_PATH	展開可能項目に対するコレクションの相対パス。
RELATIVE_PARENT_PATH	ノードへの親のファイルパス。

API と DevOps コンフィグ

DevOps コンフィグ API と CDM API を使用して構成データにアクセスできます。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

DevOps コンフィグ

DevOps Config API

削除、取得、パッチ適用、および事後操作を使用して、アプリケーションのライフサイクルを管理します。

CDM

CdmApplicationsApi

DevOps コンフィグワークスペース UI にあるコンポーネント、コレクション、展開可能項目、およびコンポーネント変数フォルダーに構成データをアップロードします。展開可能な構成データを DevOps パイプラインにエクスポートし、共有コンポーネントと共有アプリケーションを管理します。

CdmChangesetsApi

以下を含む変更セットを管理します。

- 新しい変更セットの作成
- 変更セットの展開
- 変更セットのリストまたは個々の変更セットの取得
- 変更セット内のノードの変更を取得します。
- 変更セットの影響を受けるアプリケーションまたは展開可能項目のリストを取得します。
- 変更セットの削除
- 指定された変更セットに関連付けられた共有コンポーネントのリストを返します。

CdmEditorApi

ノードの作成、ノードの更新、他のノードの下に既存のノードを含める、ノードの削除、ノードとノードインクルードの取得を行います。

CdmPoliciesApi

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CDM で展開可能項目のポリシーマッピングを管理します。展開可能項目に適切にマッピングされたポリシーは、展開可能項目のスナップショットの検証時に実行されます。

CdmSharedLibraryApi

共有ライブラリと共有コンポーネントを作成および管理します。共有コンポーネントの構成データをアップロードおよびエクスポートします。

CdmSnapshotApi

スナップショットを CDM で公開、非公開、および再検証します。

CdmVersionApi

共有ライブラリにある共有コンポーネントの CDM でバージョン (スナップショット) を公開、非公開、およびエクスポートします。

DevOps コンフィグ ロール

DevOps コンフィグ はこれらのロールを使用します。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
[sn_devops.app_admin]	DevOps コンフィグ アプリアドミン DevOps コンフィグアプリを作成/読み取り/更新/削除できます。	なし
[sn_devops_config.viewer]	DevOps コンフィグ ビューアー DevOps コンフィグ で読み取り専用アクセス権があります。	sn_cdm.cdm_viewer
[sn_devops_config.editor]	DevOps コンフィグ 編集者 構成データの管理、変更セットの作成/コミット、スナップショットの公開/非公開を行うことができます。	• sn_devops_config.viewer • sn_cdm.cdm_editor
[sn_devops_config.secrets]	DevOps コンフィグ 秘密 アプリケーション内で暗号化された構成データを管理できます。	sn_cdm.cdm_secrets
[sn_devops_config.admin]	DevOps コンフィグ アドミン エディターロールの権限に加えて、ポリシー、エクスポーター、およびアプリケーションを管理する権限があります。	• sn_devops.app_admin • sn_devops_config.editor • sn_cdm.cdm_admin

自動翻訳

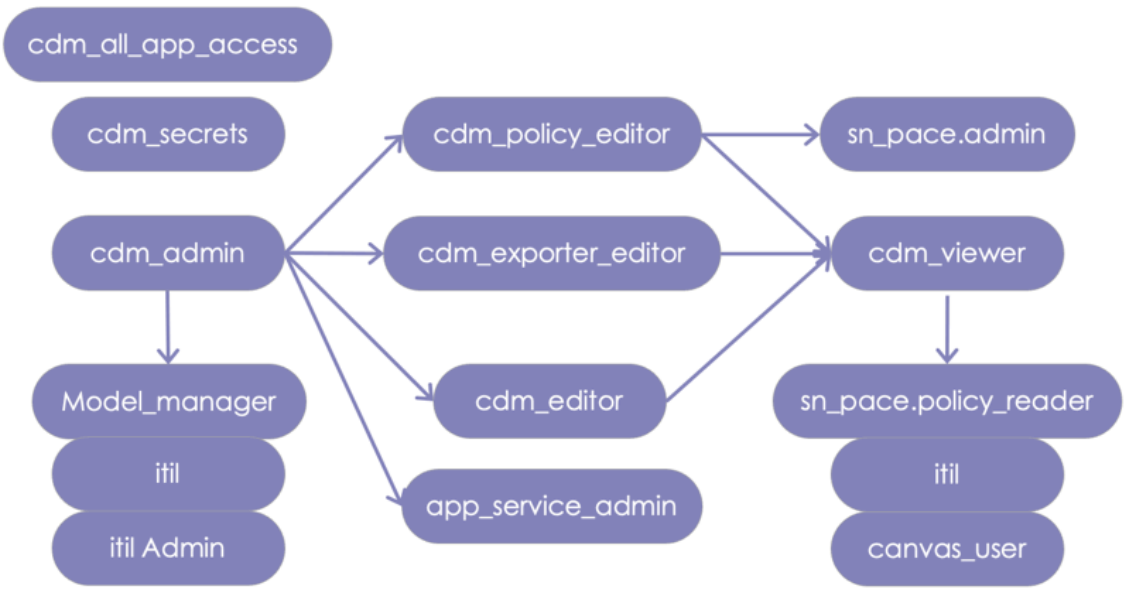
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CDM でのロール

CDMのロールと権限のリスト。

> **重要:**
> Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

CDM ロール



ロールタイトル [名前]	権限	含まれるロール
CDM ビューアー [sn_cdm.cdm_viewer]	• ユーザーがアクセスできる任意のアプリケーションから構成データを読み取ります ([管理担当者] プロパティによって設定されたユーザーグループによって管理されます)。 • コンポーネントライブラリのリストとコンテンツ、およびそれらに含まれる共有コンポーネントを表示します。 • 変更セットのリストとコンテンツを表示します。 • スナップショットと検証結果のリストとコンテンツを表示します。 • スナップショットをエクスポートします。 • エクスポーターを表示します。	• [sn_pace.policy_reader] • [itil] • [canvas_user]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	権限	含まれるロール
	• ポリシーとポリシーマッピングを表示します。 • サービスオペレーションワークスペースで変更要求 (CHG) の [調査] ページを表示します。 **注:** 構成データを表示するために [管理担当者] グループがアプリケーションレベルで設定されている場合、このユーザーはグループのメンバーである必要があります。	
イベント管理ユーザー [evt_mgmt_user]	• スナップショットの内容を表示します。 • サービスオペレーションワークスペースで変更要求 (CHG) の [調査] ページを表示します。 • スナップショット、ノード、および変更セットを表示します。これは、このユーザーがアプリケーションレベルで設定された グループによって管理され るグループのメンバーであるかどうかに関係なくです。	itil
CDM エディター [sn_cdm.cdm_editor]	• コンポーネントおよびコレクション内の構成データ (変数、オーバーライド、インクルードを含む) を作成/更新/削除します。 • 変更セットを作成してコミットします。 • スナップショットを検証します。 • スナップショットを公開および非公開にします。 • CDMアプリケーション内で構成データを作成、更新、削除します。	cdm_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	権限	含まれるロール
	• コンポーネントライブラリを追加および管理します。 • コンポーネントライブラリで共有コンポーネントを追加および削除します。 注: cdm_editor ロールは、アプリケーションとその展開可能項目を作成/更新/削除する権限、または展開可能項目の [検証を強制] 設定を変更する権限を付与しません。 構成データを表示するために [管理担当者] グループがアプリケーションレベルで設定されている場合、このユーザーはグループのメンバーである必要があります。	
CDM エクスポーターエディター [sn_cdm.cdm_exporter_editor]	エクスポーターを作成/更新/削除します。	cdm_viewer
CDM ポリシーエディター [sn_cdm.cdm_policy_editor]	• ポリシーを作成/更新/削除します。 • ポリシーを展開可能項目にマッピングします。	• cdm_viewer • [sn_pace.admin]
CDM シークレット [sn_cdm.cdm_secrets]	• 暗号化されたデータの読み取りとエクスポート (cdm_viewer ロールを持つユーザーに付与されている場合)。 • データを永続的に暗号化/復号化します (cdm_editor ロールを持つユーザーに付与されている場合)。 • 暗号化されたデータを編集します (cdm_editor ロールを持つユーザーに付与されている場合)。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	権限	含まれるロール
	注: cdm_secrets ロールは、cdm_viewer、cdm_editor、または cdm_admin ロールでのみ有効です。	
アプリケーションサービスアドミン [sn_cdm.app_service_admin]	CDM アドミンがアプリケーションサービスを作成できるようにします。	なし
CDM アドミン [sn_cdm.cdm_admin]	• アプリケーションを作成/更新/削除します。 • 展開可能項目を作成/更新/削除します。 • 構成データを作成/更新/削除します。 • 展開可能項目の設定を変更して、スナップショットの検証を強制します。	• cdm_editor • cdm_exporter_editor • cdm_policy_editor • app_service_admin • Model_manager (アプリケーションモデルの作成/更新/削除用) • [ITIL](SDLC コンポーネントの作成/更新/削除用) • [itil アドミン]
CDM すべてのアプリアクセス [sn_cdm.cdm_all_app_access]	注: cdm_all_app_access ロールは、cdm_admin、cdm_editor、または cdm_viewer ロールでのみ有効です。 • cdm_all_app_access および cdm_admin ロールを持つユーザーは、アプリケーション ([管理担当者] フィールド) またはライブラリ ([作成グループ] フィールド) を管理するユーザーグループのメンバーであるかどうかに関係なく、アプリケーションまたは共有コンポーネントライブラリを更新または削除できます。 • cdm_all_app_access および cdm_editor ロールを持つユーザーは、アプリケーションまたはライブラリを保守するユーザーグループのメンバーであるかどうかに関係なく、アプリケーションまたは	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	権限	含まれるロール
	共有コンポーネントライブラリを編集できます。 • cdm_all_app_access および cdm_viewer ロールを持つユーザーは、アプリケーションを保守するユーザーグループのメンバーであるかどうかに関係なく、アプリケーションを表示できます。	

暗号化されたデータの処理方法

デフォルトでは、暗号化された値はすべてのビューに .CDM シークレット [sn_cdm.cdm_secrets] ロールを持つユーザーのみが、構成データの暗号化された値を表示、作成、更新、削除できます。システムは、暗号化されたデータを適切に検証してエクスポートします。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

CDM シークレット [sn_cdm.cdm_secrets] ロールを持つユーザーの権限

- 暗号化された値は、デフォルトと同様にすべてのビューに表示されます。
- 任意のビューに暗号化された値を表示するには、[暗号化されたデータを表示] メニューオプションを選択します。
- 暗号化されたデータを含むスナップショットを検証してエクスポートします。エクスポートされたすべてのデータは、CI/CD パイプラインアプリで読み取ることができます。
- 作成、更新、削除機能:
  - 暗号化された値を表示します。
  - 暗号化された値を編集します。
  - CDI を作成するときに、値を暗号化することを指定します。
  - 現在暗号化されていない値を永続的に暗号化します。
  - 現在暗号化されている値を完全に復号化します。
  - 暗号化された値を持つ CDI を削除します。

他のすべてのユーザーの権限

- 暗号化された値は、すべてのビューで常に「.
- 暗号化されたデータを含むスナップショットの手動検証を要求します。
- 構成データ内の暗号化された値を削除します。
- 構成データ内の暗号化された値を表示、作成、または更新することはできません。
- 暗号化されたデータを含むスナップショットをエクスポートすることはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメインセパレーションと DevOps コンフィグ

DevOps コンフィグ ではドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

ドメインセパレーションと DevOps コンフィグ の概要

DevOps コンフィグ アプリケーションは、DevOps パイプラインのすべてのステージでエンタープライズアプリケーションの構成データを検証および管理します。ドメインセパレーションは、データ分離レイヤーでのみサポートされています。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ドメインセパレーションと CDM

CDM ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

ドメインセパレーションと CDM の概要

CDM のドメインセパレーションは、アプリケーションのドメインまたは親ドメイン内のユーザーのみがデータにアクセスできることを意味します。CDM のすべての機能は、次のすべてのアクションがドメイン内のユーザーによって実行される限り、そのドメインセパレーションされた環境で機能します。

- アプリケーションを作成 (Create application)
- 構成データを作成/アップロード
- 変更セットをコミット
- スナップショットを作成
- スナップショットを検証
- ポリシーのマッピング
- スナップショットをエクスポート

CDMにおけるドメインセパレーションの仕組み

CDM のドメインセパレーションを設定するには

1. ドメインを作成し、そのドメインに CDM ユーザーを作成します。
2. 指定されたユーザー (そのドメイン内のCDM アドミン) のみが、アプリケーションのドメインに構成データを入力する必要があります。
3. アプリケーションのドメイン内のユーザーのみが、ドメイン内でデータをアップロードまたは作成する必要があります。

ドメインセパレーションを成功させるには、次のガイドラインに従ってください。

- ドメインごとに個別のユーザーを作成して、構成データのアップロード、編集、またはエクスポートを実行します。
- アプリケーションのドメイン内のユーザーのみが、ドメイン内でデータをアップロードまたは作成する必要があります。
- 複数のドメインで特定のアプリケーションの構成データをアップロードまたは作成することは避けてください。
- ポリシーとエクスポーターは、アプリケーションのドメインまたはグローバルドメインのいずれかに存在する必要があります。

CDM のドメインセパレーションテーブル

CDM テーブルには [ドメイン] 列が含まれます。

- sn_cdm_application
- sn_cdm_changeset
- sn_cdm_deployable
- sn_cdm_exporter
- sn_cdm_exporter_execution

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sn_cdm_exporter_execution_log
- sn_cdm_exporter_version
- sn_cdm_exporter_version_argument
- sn_cdm_node
- sn_cdm_node_main
- sn_cdm_pace_policy_mapping
- sn_cdm_restricted_groups
- sn_cdm_snapshot

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

デフォルトの **DevOps** コンフィグ ポリシー

DevOps コンフィグポリシーコンテンツパックには、構成データを検証するための一連のデフォルトDevOps コンフィグポリシーが含まれています。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

カテゴリを選択すると、そのカテゴリ内で利用可能な DevOps コンフィグ ポリシーが表示されます。

汎用	Kubernetes

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の汎用ポリシー **DevOps** コンフィグ

デフォルトでは、 DevOps コンフィグ ポリシーコンテンツパックには、構成データを検証するための一連の汎用ポリシーが含まれています。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

これらのデフォルトの DevOps コンフィグ ポリシーを使用またはカスタマイズして、構成データのコンテンツが適合していることを検証できます。 のライフサイクル全体を管理します。 PaCE ポリシー.

注:
デフォルトのポリシーは変更できません。ただし、ポリシーのコピーを作成して、そのコピーをカスタマイズすることはできます。

このページのポリシーのファーストレターナビゲーション

あ | C | D | エフ | G | K | L | エム | N | S | U

すべての **Key-Value Comparator (allKeysValuesComparator)**

追加の展開可能項目のすべてのキーと値の組み合わせがメイン展開可能項目と同じかどうかを確認します。

次の条件では、非準拠ステータスになります。

- キーがメイン展開可能項目には存在するが、追加の展開可能項目には存在しない場合。
- キーが追加の展開可能項目には存在するが、メイン展開可能項目には存在しない場合。
- メイン展開可能項目と追加の展開可能項目の両方にキーが存在するが、値が異なる場合

ユースケース:ステージング環境と本番環境の間の構成のずれを検出します。

入力引数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- additionalDeployablesInput
  - メインの展開可能項目と比較する追加の展開可能項目のリスト。
  - タイプ:リスト
  - 必須:True
- includeNodes
  - 検証に構成データアイテム (CDI) 以外のノードを含めるかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値: false
  - タイプ：True | False
  - 必須:False
- exceptionList
  - 比較時に無視する必要があるキー名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False

承認済みメールドメイン (authorizedEmailDomains)

正規表現に基づいて識別されたメールドメイン値が、許可されたメールドメインリストに含まれているかどうかを確認します。

メールドメインが許可済みドメインでない場合、非準拠ステータスになります。

ユースケース:信頼できる会社のメールドメインから (機密データ) が離れないようにします。

入力引数

- 認可済みドメイン
  - 許可されたメールドメインのカンマ区切りリスト。
  - 例：

    ```
    gmail.com,servicenow.com
    ```

  - タイプ：文字列
  - 必須:True
- exceptionList
  - ポリシーによって無視されるキー名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False

URL 内の承認済みホスト (authorisedHostsInURLS)

スナップショット内の URL 値のホストコンポーネントの形式が許可されているかどうかを確認します。

スナップショットの URL 値がホストコンポーネントに指定された形式に従っていない場合、非準拠ステータスになります。

ユースケース:不正な URL を介した (機密データの) 公開を防止します。

入力引数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- authorizedHostsRegex
  - URL のホストコンポーネントを検証するために使用される正規表現のカンマ区切りリスト。
  - 例：

    ```
    notpresent$,code.devsnc+,mydomain.com
    ```

  - タイプ：文字列
  - 必須:True
- exceptionList
  - ポリシーによって無視されるキー名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False

許可されたキーと値の組み合わせ (authorisedKVCombinations)

スナップショットで見つかった入力キー値が許可されているかどうかを確認します。

キーに未承認の値がある場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- authorisedList
  - 各キーの許可された文字列値のリストを含むキーの JSON リスト。
  - 例：

    ```
    {
      "image":"k8s.example.io,gke.example.io,docker.example.com:8444",
      "domain":"example.service-now.com"
    }
    ```

  - タイプ：JSON
  - 必須:True
- caseSensitive
  - 検証に使用される認証済みキーとそのキー値が大文字と小文字を区別するかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：`False`
  - タイプ：True | False
  - 必須:False

許可されたポート範囲 (authorisedPortsRange)

スナップショットで見つかった入力ポート値が許可されているかどうかを確認します。

ポート値が許容範囲内にない場合、非準拠ステータスになります。

ユースケース:ポート名が、使用する環境の許容範囲内にあることを確認します。このポリシーは、ポート番号だけでなく、任意の範囲値のチェックに使用できます。たとえば、ヒープサイズを定義するすべてのパラメーターが適切な範囲内にあることを確認する場合などです。

入力引数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- keysRegexWithRange
  - 最小値と最大値を含むポートキーとポート範囲の JSON リスト。キーが入力で指定された正規表現と一致すると、キーはポートとして識別されます。
  - 例：

```
{
  "^web_port$": "5000-5003",
  "env.db.port": "10000-65535"
}
```

  - タイプ：JSON
  - 必須:True
- exceptionList
  - ポリシーによって無視されるキー名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False

証明書検証ツール (certificateValidator)

証明書がスナップショットに存在するかどうか、および証明書の有効期限が切れているか、有効期限内に期限切れになるかどうかを確認します。

スナップショット内の 有効期限 キーまたは PEM エンコード形式値を含む証明書キーの有効期限が切れているか、有効期限内に期限切れになる場合は、非準拠ステータスになります。有効期限は、ポリシーが実行された日付に有効期限日数を加算して計算されます。

入力引数

- certificatesNode
  - 証明書を含むノードの名前。
  - デフォルト値: 証明書
  - タイプ：文字列
  - 必須:True
- expirationDays
  - 証明書の有効期間を計算する日数。有効期限は、ポリシーが実行された日付に有効期限日数を加算して計算されます。
  - タイプ: 整数
  - 必須:False
- exceptionList
  - ポリシーによって無視される証明書名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False

一貫性のあるノードコンパレータ (consistentNodesComparator)

スナップショット内のすべての第 1 レベルのノードで、すべてのキーと値の組み合わせが同じかどうかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スナップショット内のいずれかの第 1 レベルのノードのいずれか 2 つのキーと値の組み合わせが異なる場合、非準拠ステータスになります。

ユースケース:スナップショット内のすべてのノードがデバイスまたは仮想マシン (VM) のグループである場合、それらの構成は同じです。

入力引数

exceptionList

- 検証から除外するノードまたはキーと値の組み合わせのカンマ区切りリスト。
- タイプ：文字列
- 必須:False

正しいホスト正規表現 (correctHostRegex)

ホスト関連のキーの形式をチェックして、ホスト名の使用が許可されていることを確認します。

スナップショット内の URL 値を持つキーが、許可されたホストに指定された正規表現と一致しない場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- authorizedHostRegex
  - URL のホストコンポーネントを検証するために使用される正規表現。
  - 例：

    ```
    mydomain.com
    ```

  - タイプ：文字列
  - 必須:True
- exceptionList
  - 比較から除外する URL 値を含むキーのカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False

未使用の変数を検出 (detectUnusedVariables)

展開可能項目またはコレクションの vars フォルダーに、スナップショットで使用されていない変数が含まれているかどうかを確認します。

変数が宣言されているがスナップショットで使用されていない場合、警告が表示されます。

異なるキー名が同じ値 (differentKeyNamesSameValues)

キーペアの値が同じかどうかを確認します。

指定されたキーペアが同じ値でない場合、非準拠ステータスになります。

ユースケース:異なるキーの値が同じであることを確認することで、条件をよりきめ細かく制御できます。

入力引数

keyPairs

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 同じ値を持つ必要があるキーペアのアレイ。キーペアは異なるキーを持つ必要があり、単一のキー ([key1) または 2 つ以上のキー ([key1=key2=key3]) で構成することはできません。
- 例：

```
["key1=key3","key2=key4"]
```

- タイプ:文字列のアレイ
- 必須:True

異なる値ノードコンパレーター (differentValuesNodesComparator)

スナップショットの複数のコンポーネントにキーが存在する場合に、すべてのコンポーネントでキーの値が異なるかどうかを確認します。

キーが複数のコンポーネントで同じ値を持っている場合、非準拠ステータスになります。

注:
同じコンポーネント内でキーが複数回出現する場合は、 一意のキー値 (uniqueKeyValue) ポリシーを使用します。

入力引数

keynameList

- 第 1 レベルのノードに対して異なる値を持つ必要があるキー名のカンマ区切りリスト。
- 例：

```
key1,key2
```

- タイプ：文字列
- 必須:True

Docker イメージ形式検証ツール (dockerImageFormatValidator)

サービスの Docker イメージが、入力で指定された正規表現に従っているかどうかを確認します。たとえば、Docker イメージのタグ付けとバージョニングがベストプラクティスに従っていることを確認するための正規表現値を指定します。

イメージ値が imageExpectedRegex 入力引数の正規表現入力値と一致しない場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- imageExpectedRegex
  - Docker イメージの正規表現値。

    イメージのタグが英数字の値であることを確認するための入力値の例:

    ```
    ^.*:([0-9]+.?)+([-_]{1}[A-Za-z0-9.]+)?$
    ```

  - タイプ：文字列
  - 必須:True
- serviceExceptionList

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 検証から除外されるサービスのカンマ区切りリスト。
- タイプ：文字列
- 必須:False

Docker イメージレジストリバリデーター (dockerImageRegistryValidator)

Docker イメージのレジストリが、レジストリの許可されたリストに含まれているかどうかを確認します。

各サービスの Docker イメージを解析し、イメージ内のレジストリの値をフェッチしてから、取得したレジストリ値が *authorizedRegistryList* 入力に含まれているかどうかを確認します。

イメージレジストリが *authorizedRegistryList* 入力にない場合は、非準拠ステータスになります。

入力引数

authorizedRegistryList

- レジストリのカンマ区切りリスト。

  例：

  ```
  k8s.example.io,gke.example.io,docker.example.com:8444
  ```

- タイプ：文字列
- 必須:True

Docker ネットワークバリデーター (dockerNetworkValidator)

Docker サービスのネットワークがネットワークセクションで定義されているかどうかを確認します。

サービスのネットワークが最上位のネットワーク セクションで定義されていない場合、または *labels/com.docker.lb.network* プロパティで構成されたサービスのネットワークがサービスレベル セクションと最上位のネットワーク セクションで定義されていない場合、非準拠ステータスになります。

重複値 (duplicateValues)

スナップショット内の重複値をチェックします。

例外リストで定義された値を除き、スナップショットに重複するキー値がある場合、非準拠ステータスになります。

ユースケース:スナップショットの値が異なることを確認することで、条件をよりきめ細かく制御します。

入力引数

- includePath
  - 出力にノードの完全パスを含めるかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：True
  - タイプ：True | False
  - 必須:True
- pathSeparator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ノードのパスセパレーターを示す文字列。
- デフォルト値: /
- タイプ：文字列
- 必須:True

- exceptionList
  - 検証から除外する文字列のアレイ。
  - デフォルト値: ["true", "false", "yes", "no", "enabled", "disabled"]
  - タイプ:文字列のアレイ
  - 必須:False

禁止されたキーと値の組み合わせ (forbiddenKVcombinations)

スナップショットに禁止されているキーと値の組み合わせがあるかどうかを確認します。

スナップショットで見つかったキーが、入力リストで指定された禁止値を持っている場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

forbiddenKV

- 各キーの禁止値のリストを含むキーの JSON リスト。
- 例：

```
{
  "username":"root,admin",
   "password":"qwerty123"
}
```

- タイプ：JSON
- 必須:True

汎用リスト検証ツール (genericListValidator)

スナップショットのキー値を、入力に指定された値のリストと比較します。キー値は、文字列、カンマ区切りの文字列のリスト、文字列のアレイ、またはオブジェクトです。キー値がオブジェクトの場合、オブジェクトのキーが比較に使用されます。

ポリシーコンプライアンスについては、次の点に注意してください。

- 演算子が IN の場合、キー値内のすべての文字列が入力リストに含まれていれば、ポリシーは準拠しています。
- 演算子が EQUALS の場合、キー値内のすべての文字列が、入力リストに任意の順序でリストされているすべての文字列と一致すると、ポリシーは準拠しています。
- 演算子が CONTAINS の場合、キー値に入力リスト内のすべての文字列が含まれていると、ポリシーは準拠しています。
- 演算子が NOT CONTAINS の場合、キー値の文字列が入力リストに存在しなければ、ポリシーは準拠しています。

入力引数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- keysToValidateObject
  - 各オブジェクトにキーパス、演算子、および参照リストが含まれるオブジェクトのアレイ。
  - 使用できる演算子は、IN、CONTAINS、NOT CONTAINS、および EQUALS です。
  - システムの /root/user パス で定義されたユーザーが user1 または user2 のいずれかであることを強制する入力値の例:

```
[
 {
  keyPath: ["system", “root”, "user"]

  operator: "IN"

  referenceList: [user1, user2]

  }
]
```

  - デフォルト値: []
  - タイプ:オブジェクトのアレイ
  - 必須:True
- caseSensitive
  - リスト比較で大文字と小文字を区別するかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：True
  - タイプ：True | False
  - 必須:False

汎用バリデーター (genericValidator)

演算子と参照入力値に基づいて、キーの値が有効かどうかを確認します。

ポリシーコンプライアンスについては、次の点に注意してください。

- 演算子が = または == の場合、キー値が参照入力値と一致するとポリシーは準拠します。
- 演算子が <の場合、キー値が参照入力値より小さいとポリシーは準拠します。
- 演算子が >の場合、キー値が参照入力値より大きいとポリシーは準拠しています。
- 演算子が <= の場合、キー値が参照入力値以下になるとポリシーは準拠します。
- 演算子が >= の場合、キー値が参照入力値以上になるとポリシーは準拠します。
- 演算子が != または <> の場合、キー値が参照入力値と一致しない場合、ポリシーは準拠しています。
- 演算子が IN の場合、キー値を参照入力リストに含めると、ポリシーは準拠しています。
- 演算子が NOT IN の場合、キー値が参照入力リストに含まれていないときにポリシーは準拠しています。
- 演算子が CONTAINS の場合、キー値に参照入力値が含まれているとポリシーは準拠しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 演算子が NOT CONTAINS の場合、キー値に参照入力値が含まれていないときにポリシーは準拠しています。
- 演算子が REGEX の場合、キー値が参照入力値で指定された正規表現パターンと一致すると、ポリシーは準拠します。

入力引数

- keysToValidate
  - 各オブジェクトにキー、演算子、および参照値が含まれるオブジェクトのアレイ。
  - 使用できる演算子は、<、<=、>、>=、= または ==、<> または ! =、RANGE、CONTAINS、NOT CONTAINS、IN、NOT IN、および REGEX です。
  - 例：

```
[
    {
     "key": "webport-KO",
     "operator": "RANGE",
     "refValue": "8000-9000"
    },
    {
     "key": "webport-OK",
     "operator": ">=",
     "refValue": 8000
    },
    {
     "key": "fqdn-OK",
     "operator": "REGEX",
     "refValue": ".francecentral.cloudapp.azure.com$"
    },
    {
     "key": "trace_level-KO",
     "operator": "IN",
     "refValue": "INFO,ERROR,FATAL"
    },
    {
     "key": "trace_level-KO",
     "operator": "NOT IN",
     "refValue": "DEBUG,VERBOSE"
    },
    {
     "key": "trace-KO-ifcasesensitive",
     "operator": "CONTAINS",
     "refValue": "ERROR"
    }
  ]
```

  - タイプ：文字列
  - 必須:True
- caseSensitive
  - リスト比較で大文字と小文字を区別するかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：True

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：True | False
- 必須:False

Key Existence Comparator (keyExistenceComparator)

メイン展開可能項目のすべてのキーが、入力で指定された追加の展開可能項目にも存在するかどうかを確認します。

キーがメイン展開可能項目には存在するが、追加の展開可能項目には存在しない場合、非準拠ステータスになります。

ユースケース:環境変数を比較し、一貫性があることを確認します。

入力引数

- additionalDeployablesInput
  - メインの展開可能項目と比較する追加の展開可能項目のリスト。
  - タイプ:リスト
  - 必須:True
- includeNodes
  - 比較中に展開可能項目の子ノードを含めるかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：`False`
  - タイプ：True | False
  - 必須:False
- caseSensitive
  - キー比較で大文字と小文字を区別するかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：`False`
  - タイプ：True | False
  - 必須:False
- exceptionList
  - 比較時に無視する必要があるキー名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False

キー命名規則 (keyNamingConvention)

キー名が指定された命名パターンに従っているかどうかを確認します。

キーが入力引数で指定されたプレフィックスとサフィックスの命名パターンに従わない場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- maxLength
  - キー名の最大長を示す整数値。
  - タイプ: 整数
  - 必須:False

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- approvedPrefixArray
  - キー名の承認済みプリフィックスを示す文字列のアレイ。
  - タイプ:文字列のアレイ
  - 必須:False
- includePath
  - 出力にノードの完全パスを含めるかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：True
  - タイプ：True | False
  - 必須:True
- approvedSuffixArray
  - キー名の承認済みサフィックスを示す文字列のアレイ。
  - タイプ:文字列のアレイ
  - 必須:False
- exceptionList
  - 検証から除外するキーのカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False

キーパス検証ツール **(keyPathValidator)**

指定されたキーパスのキーがスナップショットで見つかるかどうかをチェックし、見つかった場合は、演算子の値と参照入力値に基づいてキーの値が無効になります。

指定されたキーパスのキーの値が無効な場合、非準拠ステータスになります。さらに、ignoreIfNotFound 入力引数が False の場合、入力引数で指定されたキーパスがスナップショットで見つからない場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- pathAndDesiredValues
  - キーのセットと、キーに必要な条件と値のマッピングを含む JSON オブジェクト。
  - 例：

```
{
   "release-1.0/paymentService-V1.0/integerValues": ["<","3"],
   "release-1.0/paymentService-V1.0/database/dbPort": [">","8000"]
}
```

  - タイプ：JSON
  - 必須:True
- pathSeparator
  - ノードのパスセパレーターを示す文字列。
  - デフォルト値: /

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：文字列
- 必須:True

- ignoreIfNotFound
  - 指定したキーパスのキーがスナップショットに存在するかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：True
  - タイプ：True | False
  - 必須:False

キー値のサブ文字列チェック (keyValueSubstringCheck)

指定されたキー名のスナップショット値で指定されたサブ文字列を確認します。

キー名の値に、入力引数で指定された部分文字列が含まれていない場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

keyNameWithKeyValues

- キー名、サブ文字列、およびキー値サブ文字列のペアを含む必須サブ文字列セットを含む JSON オブジェクト。
- 例：

```
{
  "live": "2022"
  "environment": "aws"
}
```

- タイプ：JSON
- 必須:True

List Comparator (リストコンパレータ)

2 つのキー間の値のリストを比較して、2 つのキーが同じ値を持つかどうかを確認します。比較では大文字と小文字は区別されません。

最初のキーのすべての値のリストが、2 番目のキーのすべての値 (任意の順序でリストされている) と一致する場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- list1Node
  - プライマリノードのキー名。
  - タイプ：文字列
  - 必須:True
- list2Node
  - プライマリノードと比較するノードのキー名。
  - タイプ：文字列
  - 必須:True

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必須キー (mandatoryKeys)

入力で指定されたキー名のリストがスナップショットに存在するかどうかを確認します。

指定されたキー名がスナップショットに存在しない場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- mandatoryKeys
  - キー名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:True
- caseSensitive
  - キー比較で大文字と小文字を区別するかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：`False`
  - タイプ：True | False
  - 必須:False

メモリ制限バリデーター (memoryLimitValidator)

キー値に割り当てられたメモリリソースが、メモリユニットの指定された制限内にあるかどうかを確認します。#メトリクス単位 (KB、MB、GB など) とバイナリ単位 (KiB、MiB、GiB など) の大文字と小文字を区別しないキー値を比較します。比較する前に、キー値とその入力値をバイトに変換します。

キー値が指定された制限内にない場合、またはキー値がメモリユニットでない場合は、非準拠ステータスになります。

入力引数

pathAndLimitsArray

- キーパスのアレイと、メモリユニット制限の最小値と最大値 (最小値と最大値)
- タイプ:オブジェクトのアレイ
- 必須:True

例：

```
[
 {
 keyPath: ["deploy", "resources", "limits", "cpu"],
 min: "250m",
 max: "500m"
 },
 {
 keyPath: ["deploy", "resources", "limits", "cpu"],
 min: "1GB",
 max: "8GB"
 }
]
```

必須タグリスト (mandatoryTagsList)

スナップショットで見つかったタグノードに許可された値があるかどうかを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タグノードに認可済みタグリストに含まれていない値がある場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- tagsNodeName
  - キー名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:True
- tagsList
  - 許可されたタグ値のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:True
- caseSensitive
  - キー比較で大文字と小文字を区別するかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：False
  - タイプ：True | False
  - 必須:False

必須値 (mandatoryValue)

入力として指定されたすべてのキーの値が空でないかどうかを確認します。

キーの値が null または空の場合は非準拠ステータスになり、入力で指定されたキー名がスナップショットで見つからない場合は警告が表示されます。

入力引数

- keysList
  - キー名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:True
- stopAtFirstFound
  - スナップショット内のキー値の最初の出現のみをチェックするかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：True
  - タイプ：True | False
  - 必須:True
- trimValue
  - 比較前にキー値の先頭または末尾のスペースを削除するかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：True
  - タイプ：True | False
  - 必須:True
- caseSensitive

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- キー比較で大文字と小文字を区別するかどうかを示すブール値。
- デフォルト値：False
- タイプ：True | False
- 必須:False

タイプ別の必須値 (mandatoryValueByType)

入力として指定されたすべてのキーの値が空でないかどうかを確認します。

次の条件では、非準拠ステータスになります。

- keyNamesString 入力引数で指定されたキーの値が文字列値でないか、空である場合。
- keyNamesInteger 入力引数で指定されたキーの値が整数値でないか、空である場合。
- keyNamesBoolean 入力引数で指定されたキーの値がブール値でないか、空である場合。

入力引数

- keyNamesString
  - 文字列値を持つ必要があるキー名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False
- keyNamesInteger
  - 整数値を持つ必要があるキー名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False
- keyNamesBoolean
  - ブール値を持つ必要があるキー名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False

機密データをクリアしない (noClearSensitiveData)

指定したキーワードを含むキー名の値が暗号化されているかどうかを確認します。

指定されたキーワードを含むキー名が暗号化されていない場合、非準拠ステータスになります。

ユースケース: DevOps コンフィグ は、権限ベースのアクセス制御を通じて機密データ (パスワード、API キー、およびトークン) を管理および統制するために組織によって使用されます。

入力引数

- keyWords
  - スナップショット内の機密キーを識別するために使用される文字列のカンマ区切りリスト。ポリシーでは、大文字と小文字を区別しない比較が使用されます。
  - デフォルト値: pass、pwd、secret

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：文字列
- 必須:True

- exceptionList
  - 検証から除外するキーのカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False

重複キーなし (noDuplicateKeys)

スナップショットに重複するキー名がないかどうかを確認します。

スナップショットにキー名が複数回出現する場合、非準拠ステータスになります。

ユースケース:展開自動化ツールは、設定が複数回発生すると不適切に処理され、サービスのダウンタイムが発生する可能性があります。

入力引数

keyNames

- キー名のカンマ区切りリスト。
- デフォルト値: dbConnectionString,dbUserName
- タイプ：文字列
- 必須:False

空の値なし (noEmptyValues)

すべてのキーの値が空でないかどうかを確認します。

例外リストに含まれていないキーの値が null または空である場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- trimValue
  - 比較前にキー値の先頭または末尾のスペースを削除するかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：True
  - タイプ：True | False
  - 必須:True
- caseSensitive
  - キー比較で大文字と小文字を区別するかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：False
  - タイプ：True | False
  - 必須:False
- exceptionList
  - 検証から除外するキーのカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

禁止値がありません (noForbiddenValues)

スナップショットに禁止値を持つキー名があるかどうかを確認します。

スナップショットで見つかったキーが、入力リストで指定された禁止値を持っている場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- forbiddenValues
  - 禁止値のカンマ区切りリスト。
  - デフォルト値: `root`
  - タイプ：文字列
  - 必須:False
- excludedKeyNames
  - 検証から除外するキーのカンマ区切りリスト。
  - デフォルト値: `name,*desc*`
  - タイプ：文字列
  - 必須:False

FTP なし (noFTP)

スナップショット内のすべての URL が FTPS プロトコルを使用しているかどうかを確認します。

スナップショットで URL に FTP が含まれている場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- searchValue
  - キー値に指定してはならない検索用語。
  - デフォルト値: `FTTP:/`
  - タイプ：文字列
  - 必須:True
- caseSensitive
  - キー比較で大文字と小文字を区別するかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：`False`
  - タイプ：True | False
  - 必須:False
- exceptionList
  - 検証から除外するキーのカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False

HTTP なし (noHTTP)

スナップショット内のすべての URL が HTTPS プロトコルを使用しているかどうかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スナップショットで URL に HTTP が含まれている場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- searchValue
  - キー値に指定してはならない検索用語。
  - デフォルト値: HTTP:/
  - タイプ：文字列
  - 必須:True
- caseSensitive
  - キー比較で大文字と小文字を区別するかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：False
  - タイプ：True | False
  - 必須:False
- exceptionList
  - 検証から除外するキーのカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False

ノードキーコンパレーター **(nodeKeysComparator)**

プライマリノードのすべてのキーがセカンダリノードで同じかどうかを確認します。

キーがプライマリノードに存在していてもセカンダリノードに存在しない場合、またはその逆の場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- fromNode
  - スナップショット内のプライマリノードのパスを示す文字列のアレイ。
  - デフォルト値: []
  - タイプ:文字列のアレイ
  - 必須:True
- toNode
  - スナップショット内のセカンダリノードのパスを示す文字列のアレイ。
  - デフォルト値: []
  - タイプ:文字列のアレイ
  - 必須:True
- includePath
  - 出力にノードの完全パスを含めるかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：True
  - タイプ：True | False
  - 必須:False

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LDAP なし (noLDAP)

スナップショット内のすべての URL が LDAPS プロトコルを使用しているかどうかを確認します。

スナップショットで URL に LDAP が含まれている場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- searchValue
  - キー値に指定してはならない検索用語。
  - デフォルト値: LDAP:/
  - タイプ：文字列
  - 必須:True
- caseSensitive
  - キー比較で大文字と小文字を区別するかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：False
  - タイプ：True | False
  - 必須:False
- exceptionList
  - 検証から除外するキーのカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False

ノード値コンパレーター (nodesValueComparator)

スナップショット内の 2 つのノード間のすべてのキーと値の組み合わせを比較します。

次の条件では、非準拠ステータスになります。

- sameValueKeys 入力引数で指定されたキーが 2 つのノードで異なる値を持つ場合。
- diffValueKeys 入力引数で指定されたキーが 2 つのノードで同じ値を持っている場合。
- allowMissingKeys 入力引数が False に設定されていて、キーがプライマリノードに存在するがセカンダリノードに存在しない場合 (またはその逆の場合)。

ユースケース:2 つのノード間のキーの値を比較して、ノード間の一貫性を確保します。

入力引数

- fromNode
  - スナップショット内のプライマリノードのパスを示す文字列のアレイ。
  - デフォルト値: []
  - タイプ:文字列のアレイ
  - 必須:True
- toNode
  - スナップショット内のセカンダリノードのパスを示す文字列のアレイ。
  - デフォルト値: []

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ:文字列のアレイ
- 必須:True

- includePath
  - 出力にノードの完全パスを含めるかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：True
  - タイプ：True | False
  - 必須:False
- sameValueKeys
  - 同じ値を持つキー名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False
- diffValueKeys
  - 異なる値を持つキー名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:False
- allowMissingKeys
  - プライマリノードのすべてのキーがセカンダリノードで同じかどうかを確認するかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：False
  - タイプ：True | False
  - 必須:False

自動翻訳

空白文字は使用できません (noWhiteSpaceAllowed)

キー値の先頭と末尾のスペースを含む空白文字が含まれていないかどうかを確認します。

キー値に空白文字が含まれている場合、非準拠ステータスになります。

ユースケース:設定が適用されたときに、空白文字によってツールやアプリケーションに問題が発生しないようにします。

入力引数

excludedKeyNames

- 検証から除外するキーのカンマ区切りリスト。
- デフォルト値: description
- タイプ：文字列
- 必須:False

同じキー値 (sameKeyValue)

スナップショットの複数のコンポーネントにキーの値が含まれている場合に、すべてのコンポーネントで同じかどうかを確認します。

キーが複数のコンポーネントで異なる値を持っている場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

keyList

- キー名のカンマ区切りリスト
- 必須:True
- タイプ：文字列

同じ値コンパレータ (sameValuesComparator)

keyList 入力引数として指定されたすべてのキーが、展開可能項目全体で同じ値を持つかどうかを確認します。

複数の展開可能項目でキーの値が異なる場合は非準拠ステータスになり、入力で指定されたキー名が展開可能項目で見つからない場合は警告が表示されます。

ユースケース:ステージング環境と本番環境の間の構成のずれを検出します。

入力引数

- additionalDeployablesInput
  - メインの展開可能項目と比較する追加の展開可能項目のリスト。
  - タイプ:リスト
  - 必須:True
- keysList
  - キー名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:True
- stopAtFirstFound
  - スナップショット内のキー値の最初の出現のみをチェックするかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：True
  - タイプ：True | False
  - 必須:True
- caseSensitive
  - キー比較で大文字と小文字を区別するかどうかを示すブール値。
  - デフォルト値：True
  - タイプ：True | False
  - 必須:False

一意のキー値 (uniqueKeyValue)

スナップショットでキーが複数回出現する場合に、キーの値が異なるかどうかを確認します。

キーが複数回同じ値を持つ場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

keyList

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- キー名のカンマ区切りリスト。
- 必須:True
- タイプ：文字列

展開可能項目全体で一意の値 (checkUniqueKeyValue_crossDeployables)

keyName 入力引数として指定されたすべてのキーが、展開可能項目全体で異なる値を持つかどうかを確認します。

キーの値が複数の展開可能項目で同じである場合は非準拠ステータスになり、入力で指定されたキー名が展開可能項目で見つからない場合は警告が表示されます。

ユースケース:ステージング環境と本番環境の間の構成のずれを検出します。

入力引数

- additionalDeployablesInput
  - メインの展開可能項目と比較する追加の展開可能項目のリスト。
  - タイプ:リスト
  - 必須:True
- keyName
  - キー名のカンマ区切りリスト。
  - タイプ：文字列
  - 必須:True

未解決の変数 (unresolvedVariables)

スナップショットに未解決の変数があるかどうかを確認します。

キー値で使用される変数を解決できない場合、非準拠ステータスになります。

ユースケース:未解決の変数があると展開操作が中断される可能性があるため、構成データ設定で使用されるすべての変数が値に置き換えられていることを確認してください。

Kubernetes のポリシー DevOps コンフィグ

デフォルトでは、 DevOps コンフィグ ポリシーコンテンツパックには、 Kubernetes 構成を検証するための一連のポリシーが含まれています。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

これらのデフォルトの DevOps コンフィグ ポリシーを使用またはカスタマイズして、構成データのコンテンツが適合していることを検証できます。 のライフサイクル全体を管理します。 PaCE ポリシー.

注:
デフォルトのポリシーは変更できません。ただし、ポリシーのコピーを作成して、そのコピーをカスタマイズすることはできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

常にイメージをプル アドミッションコントロールプラグインが有効 **(container_always_pull_images_plugin_is_enabled)**

Kubernetes API サーバーに対して AlwaysPullImages アドミッションコントローラープラグインが有効になっているかどうかを確認します。

kube-apiserver コマンドの使用時に --enable-admission-plugins 引数で AlwaysPullImages プラグインが指定されていない場合、非準拠ステータスになります。

基本認証ファイルが設定されていません **(container_basic_auth_file_is not_set)**

Kubernetes API サーバーが基本ユーザー認証メカニズムを使用していないかどうかを確認します。

kube-apiserver コマンドの使用時にコンテナに --basic-auth-file 引数を指定すると、非準拠ステータスになります。

バインドアドレスが設定されていません **(container_bind_address_not_set_to_localhost)**

KubernetesスケジューラーまたはKubernetesコントローラーマネージャーのバインドアドレスが 127.0.0.1 でないかどうかを確認します。

kube-controller-manager または kube-scheduler コマンドの使用時にコンテナの --bind-address 引数が 127.0.0.1 に設定されている場合、非準拠ステータスになります。

コンテナが低 **UID (container_uid_minimum_limit)** で実行されない

Kubernetesポッド内の各コンテナの UID が指定された最小 UID 値以上かどうかを確認します。

コンテナに定義された UID が最小 UID 値より小さい場合、非準拠ステータスになります。コンテナーに UID が定義されていない場合は、関連付けられたポッドの UID が検証されます。

入力引数

min_uid

- ポッド内のコンテナに必要な最小 UID 値。
- デフォルト値：10000
- タイプ: 整数
- 必須:False

コンテナにはドロップ機能が必要 **(container_requires_drop_capabilities)**

Kubernetesポッド内のコンテナに対してドロップ機能が定義されているかどうかを確認します。

コンテナのドロップ機能が定義されていない場合、非準拠ステータスになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテナは非ルートユーザーとして実行されます (container_run_as_nonroot_user)

Kubernetesポッド内のコンテナが非ルートユーザーとしてのみ実行されているかどうかをチェックして、セキュリティの構成ミスの悪用可能性を制限し、侵害された場合に攻撃者の可能性を制限します。

コンテナの runAsNonRoot キーが false に設定されている場合、またはコンテナのユーザー ID (UID) が 0 の場合、非準拠ステータスになります。

コンテナは特権アクセスなしで実行される (container_is_not_privileged)

Kubernetesポッド内のコンテナが特権アクセスなしで実行されているかどうかを確認します。

コンテナの特権フィールドが true に設定されている場合、結果は非準拠ステータスになります。

コンテナはシステムアドミン機能なしで実行されます (container_is_without_sys_admin_capability)

Kubernetesポッド内のコンテナがSYS_ADMIN機能なしで実行されているかどうかを確認します。

SYS_ADMIN権限がコンテナに割り当てられると、非準拠ステータスになります。

CPU 要求が制限内です (container_cpu_request_within _limits)

Kubernetesポッド内のコンテナが、指定された CPU 制限内で中央処理装置 (CPU) リソースを要求しているかどうかを確認します。

limits.cpu キーが定義されていない場合、または requests.cpu キーの値が limits.cpu キーの値を超えている場合は、非準拠ステータスになります。

Docker デーモンソケットが公開されていない (docker_daemon_socket_not_exposed)

Docker デーモンソケットがコンテナに公開されていないかどうかを確認します。

ボリュームの hostPath.path キーが /var/run/docker.sock に設定されている場合、非準拠ステータスになります。

イメージプルポリシーは常に (container_imagePullPolicy_is_always)

Kubernetesポッド内の各コンテナの imagePullPolicy フィールドが [Always] に設定されているかどうかを確認します。

imagePullPolicy フィールドが定義されていない場合、または [常に] 基準が満たされていない場合は、非準拠ステータスになります。

安全でないバインドアドレスが設定されていません (container_insecure_bind_address_is_not_set)

Kubernetes API サーバーが安全でないアドレスにバインドされていないかどうかを確認します。そうしないと、攻撃者が安全でないポート経由でサーバーに接続し、転送中の機密データを読み取る可能性があります。

kube-apiserver コマンドの使用時に insecure-bind-address 引数を指定すると、非準拠ステータスになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Kubelet HTTPS が true (container_kubelet_https_is_true)

Kubernetes API サーバーと kubelet 間の接続で HTTPS プロトコルを使用してデータ転送を保護するかどうかを確認します。

kube-apiserver コマンドの使用時に -kubelet-https 引数が false に設定されている場合、非準拠ステータスになります。

メモリ要求が制限内 (container_memory_request_within _limits)

Kubernetesポッド内のコンテナが、指定されたメモリ制限内でリソースを消費しているかどうかを確認します。

limits.memory キーが定義されていない場合、または requests.memory キーの値が limits.memory キーの値を超えている場合は、非準拠ステータスになります。

RBAC ルールにワイルドカードがない(rbac_no_wildcard_in_rule)

ロールリソースと ClusterRole リソースが、ロールベースのアクセス制御 (RBAC) ルールのオブジェクトまたはアクションを参照するためにワイルドカードを使用していないかどうかを確認します。

RBAC ルールの apiGroups、 リソース、または 動詞 でワイルドカードが使用されている場合、非準拠ステータスに戻ります。

権限エスカレーションは許可されていません (container_privilege_escalation_not_allowed)

Kubernetesポッド内のコンテナーの特権が親プロセスよりも低いかどうかを確認します。

コンテナの allowPrivilegeEscalation キーが true に設定されているか、定義されていない場合、非準拠ステータスになります。

許可されたルートコンテナ (container_read_only_root_file_system)

Kubernetesポッド内のコンテナのルートファイルシステムが読み取り専用に設定されているかどうかを確認します。

コンテナの readOnlyRootFilesystem キーが定義されていないか、 falseに設定されている場合は、非準拠ステータスに戻ります。

Seccomp プロファイルが設定されています (container_seccomp_profile_is_configured)

Kubernetes ポッド内のコンテナが、潜在的に危険なシステムコール (syscalls) を制限するためにセキュアコンピューティングモード (seccomp) プロファイルで構成されているかどうかを確認します。

コンテナの seccompProfile.type キーが定義されていないか、 Localhost または RuntimeDefault 以外の値に設定されている場合は、非準拠ステータスになります。

サービスアカウントの秘密鍵ファイルが指定されています (container_service_account_private_key_file_is_specified)

コンテナの kube-controller-manager コマンドで --service-account-private-key-file 引数が指定されているかどうかを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

kube-controller-manager コマンドの使用時にコンテナに --service-account-private-key-file 引数が指定されていない場合、非準拠ステータスになります。

セキュアポートがゼロ (container_secure_port_not_set_to_zero) に設定されていません

Kubernetes API サーバーが HTTPS 認証と承認にポート 0 を使用していないかどうかを確認します。

kube-apiserver コマンドの使用時にコンテナの --secure-port 引数が 0 に設定されている場合、非準拠ステータスになります。

トークン認証ファイルが設定されていません (token_auth_file_is_not_set)

Kubernetes API サーバーがユーザー認証に静的トークンファイルを使用していないかどうかを確認します。

kube-apiserver コマンドの使用時に token-auth-file 引数を指定すると、非準拠ステータスになります。

Red Hat OpenShift のポリシー DevOps コンフィグ

デフォルトでは、 DevOps コンフィグ ポリシーコンテンツパックには、 Red Hat OpenShift 構成を検証するための一連のポリシーが含まれています。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグは将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

これらのデフォルトの DevOps コンフィグ ポリシーを使用またはカスタマイズして、構成データのコンテンツが適合していることを検証できます。 のライフサイクル全体を管理します。 PaCE ポリシー.

注:
デフォルトのポリシーは変更できません。ただし、ポリシーのコピーを作成して、そのコピーをカスタマイズすることはできます。

このページのポリシーのファーストレターナビゲーション

あ | B | C | H | N | アール | S | T

監査ログの最大バックアップ数が設定されています (openshift_audit_log_maxbackup_is_set)

API サーバーに保持する古い監査ログファイルの最大数が設定されているかどうかを確認します。

--audit-log-maxbackup 引数が設定されていないか、指定された制限内にない場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- lowerLimit
  - --audit-log-maxbackup 引数の下限。
  - タイプ: 整数
  - 必須:False
- upperLimit
  - --audit-log-maxbackup 引数の上限。
  - タイプ: 整数
  - 必須:False

監査ログの最大ファイルサイズが設定されています (openshift_audit_log_maxsize_is_set)

監査ログファイルのロールオーバーしきい値として指定された最大ファイルサイズが設定されているかどうかを確認します。監査ログファイルが最大ファイルサイズに達すると、元の監査ログファイルの名前が変更され、元の名前で新しいログファイルが作成されます。

--audit-log-maxsize 引数が設定されていないか、指定された制限内にない場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- lowerLimit
  - --audit-log-maxsize 引数のメモリの下限。
  - タイプ: 整数
  - 必須:True
- upperLimit
  - --audit-log-maxsize 引数のメモリ上限。
  - タイプ: 整数
  - 必須:True

監査ログパスが設定されていません (openshift_audit_log_path_is_not_set)

OpenShiftで監査が有効になっていて、監査ログファイルのパスが設定されているかどうかを確認します。

openshift-kube-apiserver の --audit-log-path 引数が /var/log/kube-apiserver/audit.log に設定されていない場合、または *openshift-apiserver* の --audit-log-path 引数が /var/log/openshift-apiserver/audit.log に設定されていない場合、非準拠ステータスになります。

基本認証ファイルが設定されていません (openshift_basic_auth_file_is_not_set)

OpenShift が API サーバーへの要求を認証するためにベーシック認証メカニズムを使用していないかどうかを確認します。

--basic-auth-file 引数が設定されている場合、非準拠ステータスになります。

コンテナは特権アクセスなしで実行されます (openshift_container_is_not_privileged)

OpenShiftポッド内のコンテナが特権アクセスなしで実行されているかどうかを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コンテナの特権フィールドが true に設定されている場合、結果は非準拠ステータスになります。

ホスト **PID** 名前空間が無効です **(openshift_scc_with_hostPID_namespace_disabled)**

コンテナがホスト PID 名前空間を共有できないようにするセキュリティコンテキスト制約 (SCC) が少なくとも 1 つ定義されているかどうかを確認します。

allowHostPID フィールドが true に設定された SCC が定義されている場合、警告が表示されます。

NamespaceLifecycle プラグインが有効 **(openshift_namespacelifecycle_plugin_is_enabled)**

アドミッションコントロールプラグインの NamespaceLifecycle が有効かどうかを確認します。

NamespaceLifecycle プラグインが無効になっている場合、非準拠ステータスになります。

読み取り専用ポートが無効です **(openshift_read_only_port_disabled)**

Kubelet API サーバーが読み取り専用ポートを使用していないか、読み取り専用ポートが 0 に設定されているかどうかを確認します。

kubelet-read-only-port 引数が 0 に設定されていない場合、非準拠ステータスになります。

要求タイムアウトが設定されています **(openshift_request_timeout_is_set)**

API サーバーのグローバル要求タイムアウトが設定されているかどうかを確認します。

--min-request-timeout 引数が設定されていないか、指定された制限内にない場合、非準拠ステータスになります。

入力引数

- lowerLimit
  - --min-request-timeout 引数の下限。
  - タイプ: 整数
  - 必須:False
- upperLimit
  - --min-request-timeout 引数の上限。
  - タイプ: 整数
  - 必須:False

ストリーミング接続のタイムアウトは無効になっていません **(openshift_streaming_connections_timeout_not_disabled)**

サービス拒否攻撃、非アクティブな接続、およびエフェメラルポートの枯渇に対する保護を確保するために、ストリーミング接続にタイムアウトが設定されているかどうかを確認します。

Kubelet 構成ファイルで streamingConnectionIdleTimeout 引数が 0 に設定されている場合、非準拠ステータスになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トークン認証ファイルが設定されていません **(openshift_token_auth_file_is_not_set)**

OpenShift API サーバーへの要求を認証するために静的トークンファイルを使用していないかどうかを確認します。

--token-auth-file 引数が設定されている場合、非準拠ステータスになります。

デフォルトの **DevOps** コンフィグ エクスポーター

DevOps コンフィグエクスポーターコンテンツパックには、追加の展開およびプロビジョニングアクティビティの入力として使用できるデータのデフォルトのDevOps コンフィグエクスポーターのセットが含まれています。

重要:
Washington DC リリース以降、DevOps コンフィグ は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、新しいインスタンスにはインストールされなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

DevOps コンフィグ エクスポーターを使用すると、他のツールが展開可能なスナップショットのデータを使用できます。

注:
デフォルトのエクスポーターは変更できません。ただし、エクスポーターのコピーを作成して、そのコピーをカスタマイズすることはできます。

これらのエクスポーターは、 DevOps コンフィグ エクスポーターコンテンツパックに含まれています。

- returnAllData-now
- returnAllData_noVars-now
- returnDataforNodeName-now
- returnDataForNodeNames-now
- returnDataForPath-now
- returnNodeListForLevel-now
- returnNodeListForPath-now
- returnValueForKeyAtNodeName-now
- returnValueForKeyPath-now
- returnValueForUniqueKeyName-now

すべてのデータを返す **(returnAllData-now)**

var システムフォルダーを含め、フィルタリングや変更を行わずにスナップショットの完全なコンテンツを返します。

注:
アプリケーション/展開可能項目がアクティブステータスでない (削除済み) 場合、エクスポーターは失敗します。

引数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- appName:アプリケーション名
- deployableName:展開可能項目名
- requestedFormat:要求された形式 (json/yaml/xml/ini/raw)

特殊ロジック

なし

エラー処理

なし

変数を除くすべてのデータを返す (returnAllData_noVars-now)

展開可能項目の名前と変数を除く、展開可能項目のすべての構成データを返します。

応答には、次のものは含まれません。

- 展開可能レベルの `vars` フォルダー
- 含まれている各コレクションの `vars` フォルダー
- 応答のルートレベルにある展開可能項目名

注:
このエクスポーターは、削除されたアプリケーション/展開可能項目に対しては機能しません。

引数

引数 (コマンドラインで指定することも、実行モードで対話形式で入力することもできます)。

- appName:アプリケーション名
- deployableName:展開可能項目名
- requestedFormat:要求された形式 (json/yaml/xml/ini/raw)

特殊ロジック

なし

エラー処理

なし

ノード名のデータを返す (returnDataforNodeName-now)

引数として指定された、指定されたノード名のスナップショットデータのサブセットを返します。引数の値は文字列テキストとして渡す必要があります。

引数

- appName:アプリケーション名
- deployableName:展開可能項目名
- requestedFormat:要求された形式 (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodeName - ノード名 (文字列、引用符で囲む)
- includeNodeInOutput -(文字列、デフォルトは true)

特殊ロジック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- nodeName が空の場合、すべてのデータが返されます。
- includeNodeInOutput が false の場合、ノード名を除外したノードデータが返されます。

エラー処理

- nodeName が一意でない場合、 `nodeName の複数のインスタンスが見つかりました。`
- nodeName が見つからない場合、 `ノード <nodeName> が見つかりません。`
- includeNodeInOutput が false で、ノードデータがキーと値のペアの場合、エラーが返されます。

ノードのリストのデータを返す (returnDataForNodeNames-now)

ノードリストのスナップショットから完全なデータを返します。`ノード名のリターンデータ`と同じですが、指定されたノード名 (子ノードを含む) のリストの構成データを含むネストされた JSON を返します。

引数

- appName:アプリケーション名
- deployableName:展開可能項目名
- requestedFormat:要求された形式 (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodeNames - ノード名 (文字列、引用符で囲まれ、カンマ区切り)

特殊ロジック

nodeNamesList が空の場合、すべての構成データを返します。

エラー処理

なし

応答の詳細

{"node1":{"contentKey":"contentValue"},"node2":{ "error":"nodeName not found"}}.

エラー処理

- nodeName が一意でない場合、エクスポーターは、その特定の nodeName に対して「nodeName の複数のインスタンスが見つかりました」というエラー応答を返します。その他の nodeName にはデータが含まれています
- nodeName が見つからない場合は、そのノードのエラーメッセージを含める必要があります

パスのデータを返す (returnDataForPath-now)

スナップショット内の指定されたノードパスのすべての構成データを返します。

引数

- appName:アプリケーション名
- deployableName:展開可能項目名
- requestedFormat:要求された形式 (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodePath - ノードパス (文字列、引用符で囲む)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特殊ロジック

nodePath が空の場合は、コンテンツ全体を返します (すべての構成データと同様)。

エラー処理

nodePath が見つからない場合、見つからなかった最後のノード名は、 `パスが見つかりません (<nodeName>)` と示されます。

レベルのノードリストを返す (returnNodeListForLevel-now)

スナップショットの指定されたレベル (深度) にあるルートノードの子であるノードの名前のリストを返します。たとえば、レベル 1 はルートノードの直接の子、レベル 2 は孫などです。

引数

- appName:アプリケーション名
- deployableName:展開可能項目名
- requestedFormat:要求された形式 (json/yaml/xml/ini/raw)
- ExcludeVarsNode [true|false] - vars ノードを結果から除外します (true または false、デフォルトは true)
- nodeLevel:ノードのレベル (整数、デフォルトは 0)

特殊ロジック

レベルが指定されていない場合、エクスポーターはレベル 0 の値 (展開可能ルートノード名など) を返します。

エラー処理

なし

応答の詳細

["ノード 1"、 "ノード 2"、 "ノード 3"]

パスのノードリストを返す (returnNodeListForPath-now)

スナップショット内の指定されたノードパスのノードのリストを返します (サブノードは考慮しません)。

引数

- appName:アプリケーション名
- deployableName:展開可能項目名
- requestedFormat:要求された形式 (json/yaml/xml/ini/raw)
- ExcludeVarsNode [true|false] - vars ノードを結果から除外します (true または false、デフォルトは true)
- nodePath - pathSeparator (文字列、引用符で囲まれた) で区切られたノードのリストに従うパス
- pathSeparator:nodePaths のリストを区切る文字 (文字列、デフォルトは ',')

特殊ロジック

なし

エラー処理

なし

応答の詳細

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

["ノード 1"、 "ノード 2"、 "ノード 3"]

ノード内のキーの戻り値 (returnValueForKeyAtNodeName-now)

スナップショット内のノードの一部である特定のキーの値を返します。キーは、ノードに対して直接定義することも、データモデル内のノードの子の 1 つに対して低く定義することもできます。

一意の keyName のこのエクスポーター値とエクスポート値の違いは、キー名がノードのサブツリー内でのみ一意である必要があることです。

キー/ノードの組み合わせは、スナップショット内で一意であることが期待されます。キー/ノードの組み合わせが複数回見つかった場合は、エラーが発生します。

引数

- appName:アプリケーション名
- deployableName:展開可能項目名
- requestedFormat:要求された形式 (json/yaml/xml/ini/raw)
- keyName - キー名 (文字列、引用符で囲む)
- nodeName - ノード名 (文字列、引用符で囲む)

特殊ロジック

なし

エラー処理

keyName、nodeNameの組み合わせが見つからない場合は、空の応答が返されます。

keyPath の戻り値 (returnValueForKeyPath-now)

特定のパスの特定のキーの値を返します。

引数

- appName:アプリケーション名
- deployableName:展開可能項目名
- requestedFormat:要求された形式 (json/yaml/xml/ini/raw)
- keyPath:pathSeparator (文字列、引用符で囲まれた) で区切られた末尾にキー名があるノード名のリスト
- pathSeparator:keyPaths のリストを区切る文字 (文字列、デフォルトは ',')

特殊ロジック

なし

エラー処理

- keyPath が指定されていない場合、 keyPath 引数は指定されません。
- keyPath が見つからない場合は、最後のノード名が見つからないことを示します 。パスが見つかりません <path>/<nodeName>。
- keyPath が見つかり、ノード (キーではない) である場合、 指定された keyPath はキーではなくノードです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一意の keyName の戻り値 (returnValueForUniqueKeyName-now)

スナップショット内の名前に基づいて、特定のキーの値を返します。ノード内のキーのエクスポート値とは異なり、キーはスナップショットデータモデル全体で一意であることが期待されます。複数のキーがサポートされています。

注:
このエクスポーターでは、xml 形式と ini 形式はサポートされていません。

引数

- appName:アプリケーション名
- deployableName:展開可能項目名
- requestedFormat:要求された形式 (json/yaml/raw)
- keyName:キー名 (データアレイ)

特殊ロジック

キーがスナップショットに複数回存在する場合、エクスポーターは最初に見つかった値を返します (エラーを返します)。

エラー処理

- keyName が指定されていない場合、 `keyName 引数は指定されません。`
- キーが見つからない場合は、 `キー <keyName> が見つかりません。`

デジタルプロダクトリリース

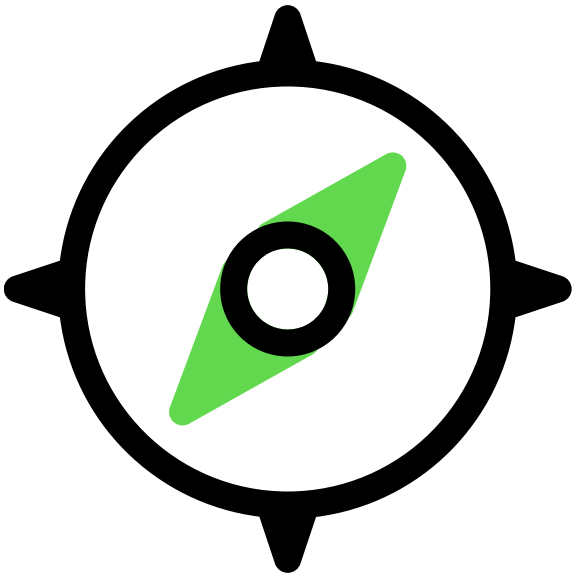
デジタルプロダクトリリース (DPR) は、リリースマネージャー、製品マネージャー、およびプログラムマネージャーがリリースプロセスを管理するのに役立つリリース管理ソリューションです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

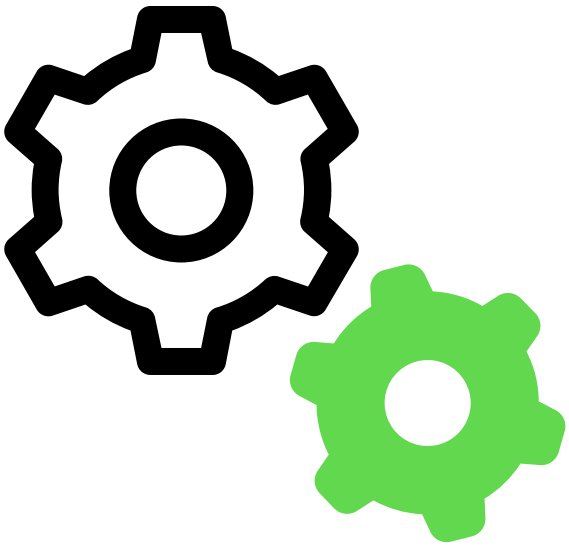
開始するには

探索



デジタル製品を提供するためのリリースプロセスの管理に デジタルプロダクトリリースがどのように役立つかについて説明します。

構成

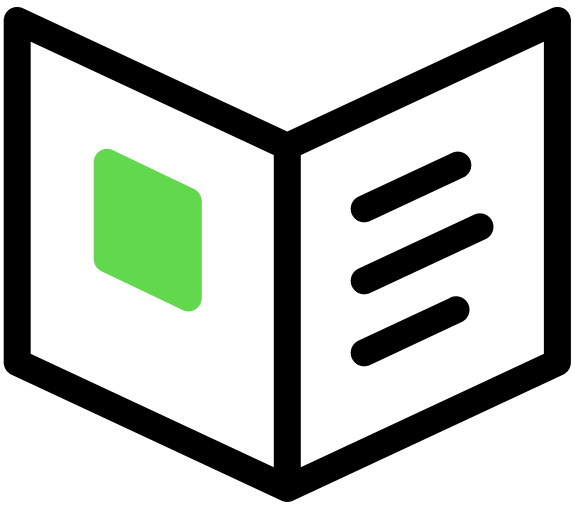


リリースの準備状況を計画し構成します。

使用

計画から納品まで、デジタル製品の提供プロセスを管理および追跡します。

Reference (参照)



インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとヘルプの取得

- で質問や回答をする デジタルプロダクトリリース コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

デジタルプロダクトリリース の探索

ServiceNow® デジタルプロダクトリリースアプリケーションを使用すると、計画から納品までのプロセスを管理することで、デジタル製品の納品プロセスを簡素化できます。

デジタルプロダクトリリースの概要

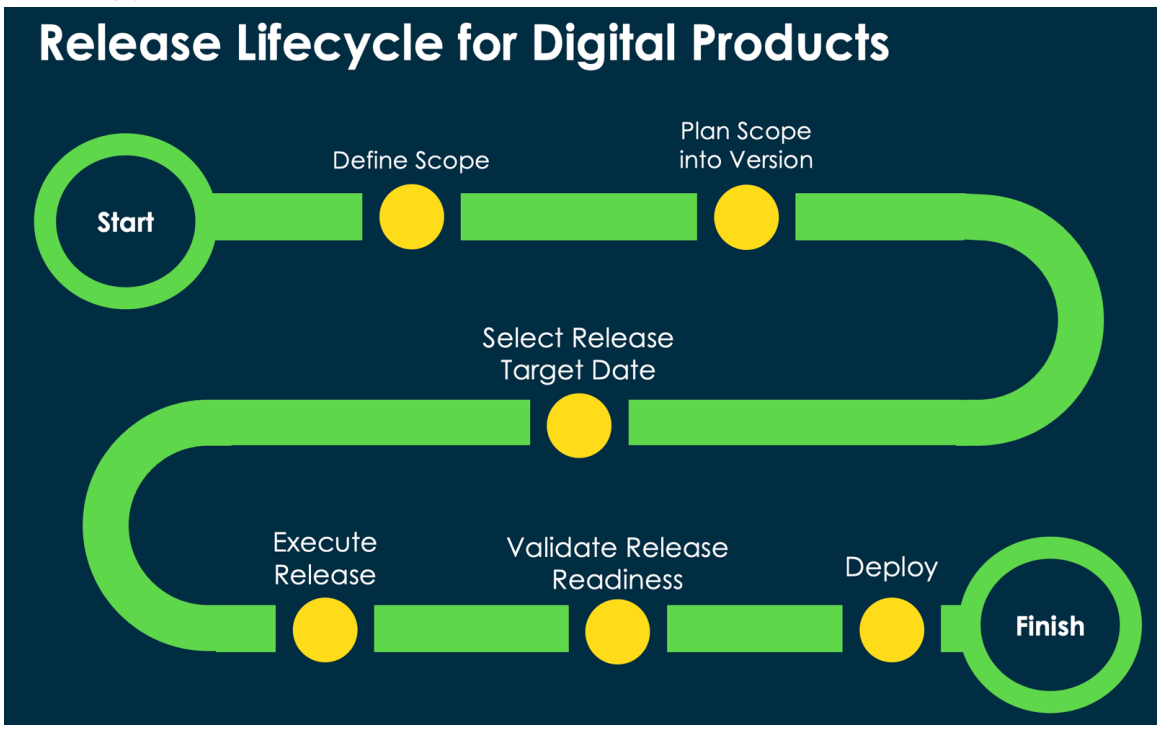
デジタルプロダクトリリース (DPR) は、リリースマネージャー、製品マネージャー、およびプログラムマネージャーがリリースプロセスを管理するのに役立つリリース管理ソリューションです。リリースが会社のポリシーに準拠していることを確認しながら、リリースの進捗状況を追跡できます。

このソリューションは、ステークホルダー間のコラボレーションを可能にするプロセスを自動化するため、誰もがリリースステータスを最初から最後まで追跡できます。

デジタルプロダクトリリース のワークフロー

デジタル製品には、計画立案から開発を経て、デリバリで終わるリリースライフサイクルがあります。製品のリリースライフサイクルにはさまざまなフェーズがあり、各フェーズには独自のアクティビティセットを設定できます。次のインフォグラフィックは、デジタル製品のライフサイクルを示しています。

デジタル製品のリリースライフサイクル



1. 製品を作成し、機能、 製品の機能拡張、 およびバージョンを追加します。
2. 、製品の機能拡張をバージョンに移動することで、リリースのスコープを計画します。
3. リリースを開始し、そのリリース準備ターゲット日を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 進捗状況を追跡し、各フェーズ内のフェーズとタスクを完了することで、リリースを実行します。
5. マッピングされたポリシーに対してリリースフェーズを検証し、リリースが組織の標準に準拠していることを確認します。
6. 指定されたターゲット日までに製品を準備して、展開できるようにします。

ペルソナ

デジタルプロダクトリリース は次のペルソナを対象としています。

リリースマネージャー	• リリースカレンダーを管理します • ポリシーゲートを含むリリースプロセスを確立します
リリースコーディネーターまたはプログラムマネージャー	• リリース全体で依存関係を伝達します • リリースの範囲を承認します • リリースチームにステータスの更新を提供します
プロダクトマネージャー	• 新製品、機能拡張、 および機能をリリースします • 開発ステータスの更新を伝達します • リリースのスコープを計画する • リリースを開始します
エンジニアリングリード	• 新製品、拡張機能、 および機能の開発を保証します • 開発スコープをリリースに接続します

デジタルプロダクトリリース のメリット

メリット	機能	ユーザー
単一または繰り返しのリリーススケジュールのリリース準備ターゲットを定義します。	[Release readiness target (リリース準備ターゲット)]	リリースマネージャー
フェーズ、タスク、ポリシー、および承認タスクを含むリリーステンプレートを定義します。	リリーステンプレート	リリースマネージャー
リリースプロセスを自動化するポリシーを作成します。	ポリシー管理	リリースマネージャー
製品、機能、 製品の機能拡張、 バージョンを管理し、リリースを開始します。	リリース計画	プロダクトマネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ユーザー
リリースプロセスを最初から最後まで計画および管理します。	リリースの実行	リリースマネージャー

主要な デジタルプロダクトリリース 用語

承認定義

承認定義は、リリースについて一連のステークホルダーからタスクを承認する方法を指定する一連のルールです。たとえば、QA チームがコード品質を承認したり、セキュリティチームがセキュリティ面で承認したりします。タスクの承認は、個々のユーザーまたはユーザーグループに要求できます。

含まれる製品

組み込み製品は、関連するデジタル製品の整理と管理に役立ちます。組み込み製品を使用して製品階層を作成することで、さまざまな製品間の関係を理解し、製品管理について情報に基づいた意思決定を行うことができます。

リリースバンドル

リリースバンドルを使用すると、複数のリリースをグループ化して、1 つの場所から同時に追跡および管理できます。また、依存関係と潜在的な競合を特定し、スムーズで調整されたリリースプロセスを確保するために必要な調整を行うのにも役立ちます。

リリースの実行

リリースの実行は、リリースの進捗状況を追跡および監視する継続的なプロセスです。これは、リリース内のすべての製品がリリース準備ターゲット日までに準備が整っていることを確認するのに役立ちます。

リリースカレンダー

リリースカレンダーは、複数のリリース準備ターゲットをグループ化するのに役立ちます。また、ブラックアウト、メンテナンス、その他のユーザー定義のスケジュールを含めることで、これらの日付のリリースターゲットが重複しないようにすることもできます。

リリース準備ターゲット

リリース準備ターゲットは、リリースをリリースする準備ができているときです。これは、リリースマネージャーが、チームが製品を展開できるようにする日付を決定するのに役立ちます。

リリーステンプレート

リリーステンプレートはリリースプロセスの詳細計画のようなもので、フェーズ、タスク、ポリシー、および承認タスクの事前定義されたセットが含まれています。

リリースチームは、これらのリリーステンプレートを使用してリリースを作成できます。テンプレートのすべてのフェーズ、タスク、承認、およびフェーズゲートは、新しく作成されたリリースに自動的に適用されます。これにより、リリースチームは冗長なアクティビティを回避し、スケジュールどおりにリリースを完了するために必要なすべてのタスクの追跡と実行に集中できます。

ステージ指向のリリース

ステージ指向のプロセスに従うリリース。このプロセスには、終了日が事前定義されたフェーズはありません。、製品の機能強化、および目標の達成に向けて作業するチームに適しています。チームは、タスクを完了し、現在のフェーズのポリシーコンプライアンスを満たした後、次のフェーズに進むことができます。チームは、戻らなければならない問題が発生した場合に、完了したフェーズを柔軟に再開できます。

タイムライン指向のリリース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムライン指向のプロセスに従うリリース。このプロセスでは、リリースの各フェーズの終了日が定義されています。計画された期限に向けて作業し、特定の期間のフェーズを持つチームに適しています。

バージョンの計画

バージョン計画は、製品の拡張をバージョンごとに計画し、各バージョンの作業範囲を定義するアクティビティです。

バージョンの計画が完了した後、リリースを作成できます。リリースは、ターゲット日付に基づいてフェーズとタスクの開始日と終了日を決定するリリース準備ターゲットに関連付ける必要があります。

デジタルプロダクトリリース ワークスペース

デジタルプロダクトリリースワークスペースは、リリースアドミニストレーターがリリースプロセスとリリース準備ターゲットを定義するための単一の場所を提供します。製品マネージャーはこれを使用して、製品と機能を作成および管理し、バージョンでスコープを定義し、リリースを計画して実行できます。

デジタルプロダクトリリース ワークスペースユーザー

次のユーザーは、 デジタルプロダクトリリース ワークスペースを使用できます。ワークスペースはさまざまなロール向けにカスタマイズされています。

デジタルプロダクトリリース ワークスペースユーザー

リリースマネージャー	• リリースカレンダーを管理します • ポリシーゲートを含むリリースプロセスを確立します
リリースコーディネーターまたはプログラムマネージャー	• リリース全体で依存関係を伝達します • リリースの範囲を承認します • リリースチームにステータスの更新を提供します
プロダクトマネージャー	• 新製品、機能拡張、 および機能をリリースします • 開発ステータスの更新を伝達します • リリースのスコープを計画する • リリースを開始します
エンジニアリングリード	• 新製品、拡張機能、 および機能の開発を保証します • 開発スコープをリリースに接続します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースへのアクセス

ワークスペースを開くには、次に移動します: ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.

ランディング ページ

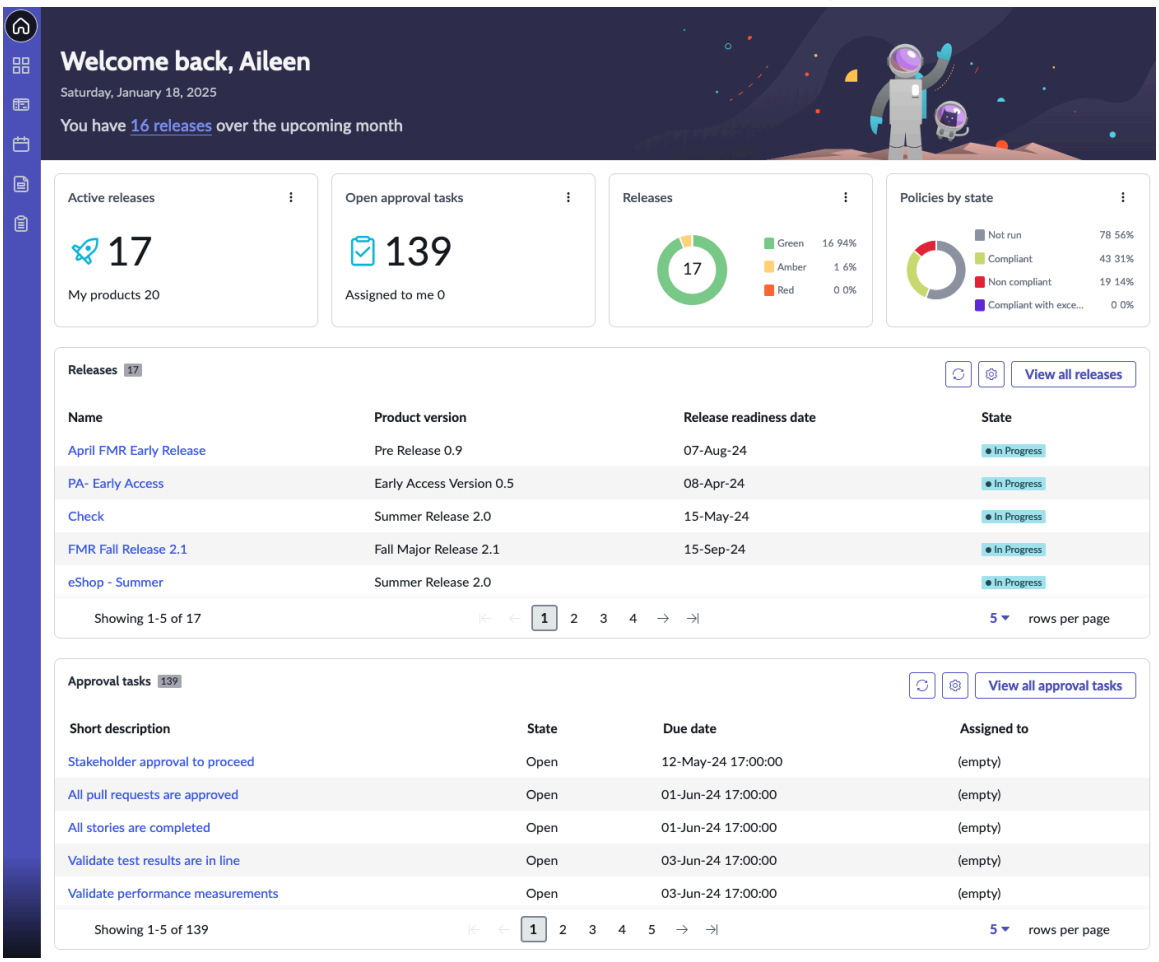
ワークスペースのランディングページで、アクティブなリリース、未解決の承認タスク、およびポリシーのコンプライアンスステータスの簡単な概要を確認します。

リリースマネージャーは、オンボーディングツールを使用してリリースプロセスを作成および管理できます。

注:
ウィジェットとウィジェットに表示されるデータは、ロールによって異なります。

デジタルプロダクトリリース アプリケーションのワークスペースランディングページの例を次に示します。

デジタルプロダクトリリースワークスペースのランディングページの例



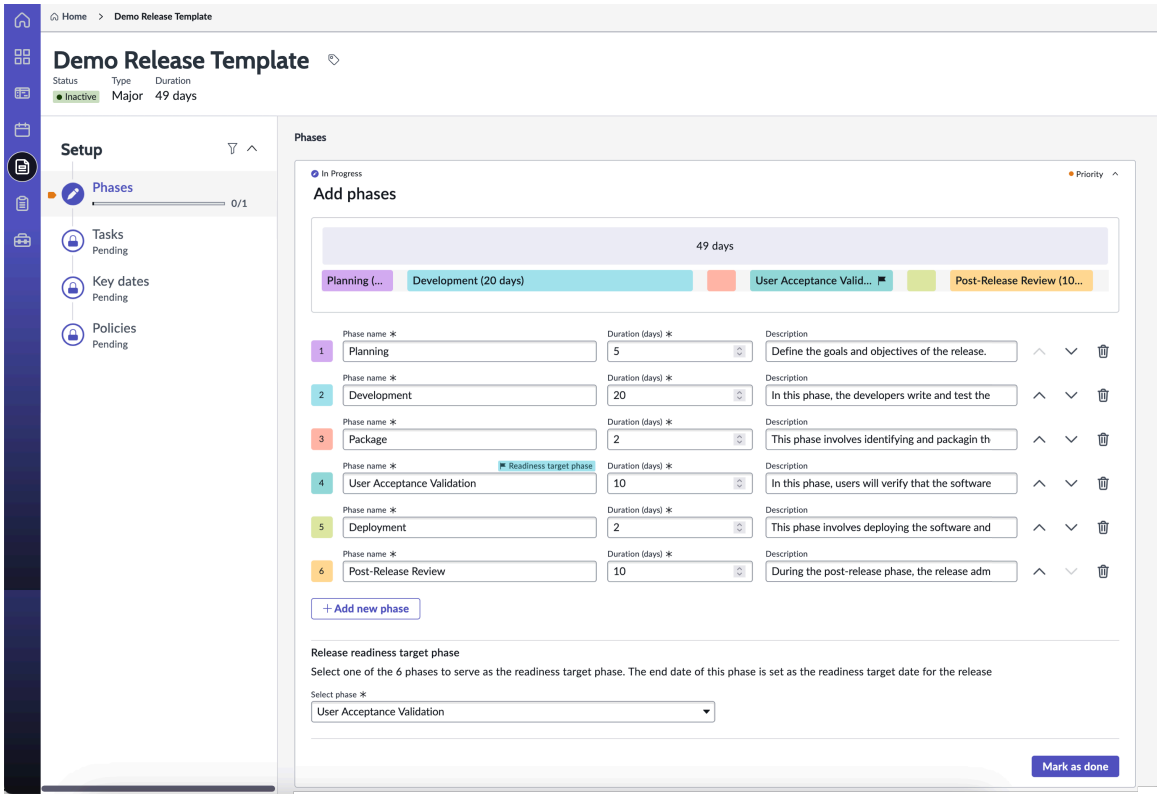
リリーステンプレートプレイブック

ワークスペースでは、プレイブックを使用してリリーステンプレートを作成できます。

リリーステンプレートプレイブックの例を次に示します。詳細については、「リリーステンプレートの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースのリリーステンプレートプレイブックの例



製品のリリース

リリースは、製品またはサービスの特定のバージョンに対して計画されているすべてのタスク (プロジェクト、エピック、ストーリー、機能拡張、欠陥、問題、インシデントなど) をグループ化します。

リリースは一連のフェーズに分割されます。各フェーズでは、定義されたタスク、承認プロセス、およびポリシーのリストを満たす必要があります。

定義されたリリースプロセスにより、リリース内の作業アイテムがビルドされ、テストされ、展開の準備ができていることが確認されます。 デジタルプロダクトリリース には、リリースの実行に役立つタイムライン指向とステージ指向の 2 つの異なるプロセスが用意されています。

タイムライン重視のリリースプロセス

タイムライン指向のプロセスは、期限が決まっており、厳格なスケジュールに従ったリリースを作成するのに適しています。

このプロセスは、タスクの優先順位付け、リソースの割り当て、タイムラインに対する進捗状況の追跡に役立つため、必要に応じて調整して順調に進めることができます。このリリースプロセスは、次の目的で使用します。

- 展開の各ステージに明確な期限を設定して、ロールアウトをスムーズに計画して実行できるようにします。
- 明確な目標を定義してチームを軌道に乗せ、リソースを効果的に管理できるようにします。
- 重要な期日に対する進捗状況を追跡し、必要に応じて計画を調整してスケジュールどおりに進めます。

以下は、タイムライン指向のリリースが通過する一般的なフローです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フローは、デフォルトのステータスである [処理待ち] ステータスの最初のフェーズから開始されます。フェーズが開始予定日に開始されると、フェーズのステータスは [処理中] に移行します。
- すべてのタスクが完了し、ポリシーが準拠すると、フェーズは終了予定日に自動的に終了します。フェーズのステータスが [完了] ステータスに更新されます。
- 現在のフェーズが完了すると、次のフェーズは [対応中] ステータスに移行します。一度に処理できるフェーズは 1 つだけです。
- リリースのすべてのフェーズが完了すると、リリースは [レビュー] ステータスに移行します。
- リリースのレビューが完了すると、リリースは [完了] ステータスに移行します。

ステージ指向のリリースプロセス

ステージ指向のプロセスは、厳密なタイムラインに従うことよりも、目標や機能の完了を優先するリリースを作成するのに適しています。

特定の製品は、特定のフェーズに留まる期間について、特定の時間枠によって制約されません。これらの製品のリリースは、ステージ指向のリリースプロセスに従うことができます。このプロセスは、厳密なスケジュールやフェーズに従うのではなく、製品をリリースする準備ができていることを確認することに重点を置いています。

特定のタイムラインやフェーズが終了するのを待つのではなく、製品が設定された基準を満たしたらすぐにリリースを完了できます。ただし、製品の品質を高く保つには、開発、テスト、品質保証など、リリースのすべての側面が適切に行われていることを確認する必要があります。

このリリースプロセスは、次の目的で使用します。

- 期限ではなく機能と目標の優先度を設定して、開発プロセス全体で計画を調整できるようにします。
- 前のいずれかのフェーズからリリースを再開し、テスト結果とユーザーフィードバックに基づいて目標と機能を調整します。
- 高品質の結果を得るために、機能が完了し、目標が達成されていることを確認して、進捗状況を追跡します。

以下は、ステージ指向のリリースが通過する一般的なフローです。

- フローは、デフォルトのステータスである [処理待ち] ステータスの最初のフェーズから開始されます。フェーズを手動で開始すると、フェーズのステータスは [処理中] に移行します。
- すべてのタスクが完了し、すべてのポリシーが現在のフェーズに準拠しているか、例外に準拠している場合は、自動的に [完了] ステータスに移行します。
- 現在のフェーズが完了すると、次のフェーズは [対応中] ステータスに移行します。一度に処理できるフェーズは 1 つだけです。
- 問題が発生した場合は、以前に完了したフェーズから再開できます。そのフェーズ以降のフェーズは、タスクとポリシーのステータスを含めてリセットされます。
- リリースのすべてのフェーズが完了すると、リリースは [レビュー] ステータスに移行します。
- リリースのレビューが完了すると、リリースは [完了] ステータスに移行します。

単一製品リリース

1 つの製品リリースで一度に 1 つの製品をリリースできます。このリリースアプローチは、リリースプロセスがより集中して管理しやすくなるため、小規模な製品やそれほど複雑でない製品に役立ちます。詳細については、「単一製品の タイムライン指向 のリリースに取り組む」と「単一製品のステージ指向のリリースで作業する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数製品リリース

複数製品リリースでは、異なる製品を同時にリリースできます。これを行うには、製品ごとにいくつかの個別のリリースを含め、すべてメインリリースに関連付けます。メインリリースからフェーズとリリース準備状況を管理し、全体的な進捗状況を追跡します。ただし、個々の製品リリースのスコープを設定し、承認を追跡し、ポリシーを実行することはできます。このリリースアプローチは、複数のリリースの進捗状況をまとめて監視し、個別に管理するリリースバンドルとは異なります。詳細については、「複数の製品のタイムライン指向のリリースに取り組む」と「複数の製品のステージ指向のリリースに取り組む」を参照してください。

リリースプロセスを制御するシステムプロパティ

次のシステムプロパティは、リリースプロセスのさまざまなステージでの自動アクションの開始を制御します。

- sn_dpr.stage_workflow_auto_transition
- sn_dpr.auto_transition_release_to_review
- sn_dpr.auto_transition_release_to_completed

これらのプロパティの詳細については、「デジタルプロダクトリリースのプロパティ」を参照してください。

関連情報

- 製品のリリースを作成する
- タイムライン指向のリリースの管理
- ステージ指向のリリースの管理
- リリースバンドルによる複数のリリースの管理

リリースのスケジュール

する。

のリリースダッシュボード デジタルプロダクトリリース

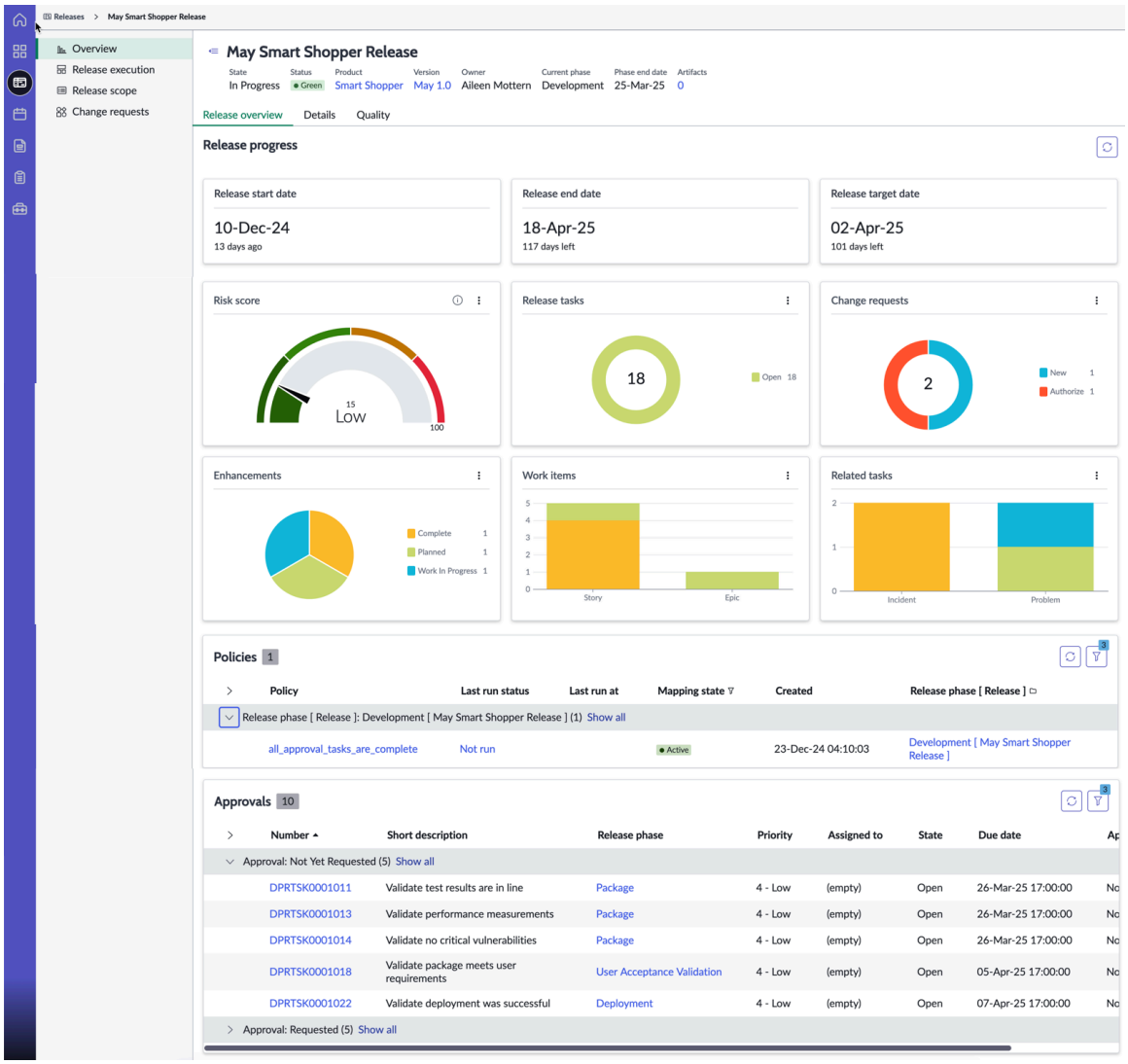
リリースダッシュボードは、リリースに関するインサイトを提供します。進捗状況を確認し、潜在的なリスクを特定し、ソフトウェア品質を追跡できます。この情報は、リリースについて十分な情報に基づいた意思決定を行い、その成功を確実にするのに役立ちます。

リリース概要ダッシュボード

リリース概要ダッシュボードには、リリースに関するすべての情報の概要が表示されます。製品チームはこれを使用して準備状況を評価できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

必要な **Now Platform** ロール

ダッシュボードを表示するには、sn_dpr_model.product_manager、sn_dpr_model.release_admin、sn_dpr_model.release_coordinator、または sn_dpr_model.release_user が必要です。

リリース概要ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース. リリースアイコン ( ) を選択し、[リリース] リストからリリースを選択します。

ウィジェット

ウィジェット	説明
リリース開始日	リリースの開始日。 リリースが開始されていない場合は、開始予定日が表示されます。リリースの開始後、実際の開始日が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェット	説明
リリース終了日	リリースの終了日。 リリースがクローズされていない場合は、終了予定日が表示されます。リリースがクローズされると、実際の終了日が表示されます。
リリースターゲット日	リリースの準備目標日。
リスクスコア	期限切れのタスクとポリシーの失敗に基づいて計算された、リリースのリスクレベル。詳細については、次のセクションのリスクスコアの計算を参照してください。
リリースタスク	ステータス別にグループ化された、リリース内のタスクの数。
変更要求	ステータス別にグループ化された、リリース内の変更要求の数。
拡張	リリースの製品の機能拡張をステータス別にグループ化。
アイテム	リリースの作業アイテム。タイプ別にグループ化され、ステータス別に積み重ねられています。
関連タスク	リリースにリンクされ、タイプ別にグループ化され、ステータス別に積み重ねられた関連タスク。
ポリシー	マッピング先のフェーズ別にグループ化されたすべてのポリシーのリスト。
承認	承認ステータス別にグループ化されたすべての承認タスクのリスト。

リリースのリスクスコアの計算

次の計算は、リリースのリスクスコアを測定するために使用されます。

overdue_weight + policy_failure_weight = 1 の場合、リリースのリスクスコアは次の式に従って計算されます。

リスクスコア = Round((期限切れタスクスコア * overdue_weight + ポリシー失敗スコア * policy_failure_weight) * (リリースで経過した日数/リリースでの合計日数))

ここで、期限切れタスクスコアは次のように計算されます。

- タスクの <10% が期限切れの場合、期限切れタスクのスコアは 0 です
- タスクの 10 ～ 40% が期限切れの場合、期限切れタスクのスコアは 1 です
- タスクの >40% が期限切れの場合、期限切れのタスクスコアは 2 です

タスクに終了日がない場合、フェーズ終了日がタスクの期日と見なされます。

また、ポリシー失敗スコアは次のように計算されます。

- ポリシーの <10% が失敗した場合、ポリシーの失敗スコアは 0 です
- ポリシーの 10 ～ 40% が失敗した場合、ポリシー失敗スコアは 1 です
- ポリシーの >40% が失敗した場合、ポリシーの失敗スコアは 2 です

リスクスコアは、その値に基づいて次のように分類されます。

- 0 または 1:低
- 2 - Medium (2 - 中)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 3:高
- 4:非常に高い

リリース品質ダッシュボード

リリース品質ダッシュボードは、ソフトウェア品質スキャンサマリーとテストサマリーに基づいて、リリースの品質に関するインサイトを提供します。

ソフトウェア品質スキャンの概要は、コードの概要を示し、リリースに影響を与える可能性のある潜在的なバグや脆弱性を強調表示します。テストサマリーは、実行済み、合格、失敗したテストの数など、テストプロセスの包括的なビューを提供します。

リリース品質を追跡するために必要な構成

[品質] タブに表示されるデータは、パイプライン実行、タスク実行、および関連するテストサマリーとソフトウェア品質サマリーから取得されます。[リリース品質] ダッシュボードでさまざまなデータソースのメトリクスを表示するには、外部ツール構成を使用してパイプラインを構成する必要があります。

詳細については、「デジタルプロダクトリリースワークスペースからの外部ツールの統合」を参照してください。

リリース品質ダッシュボードへのアクセス

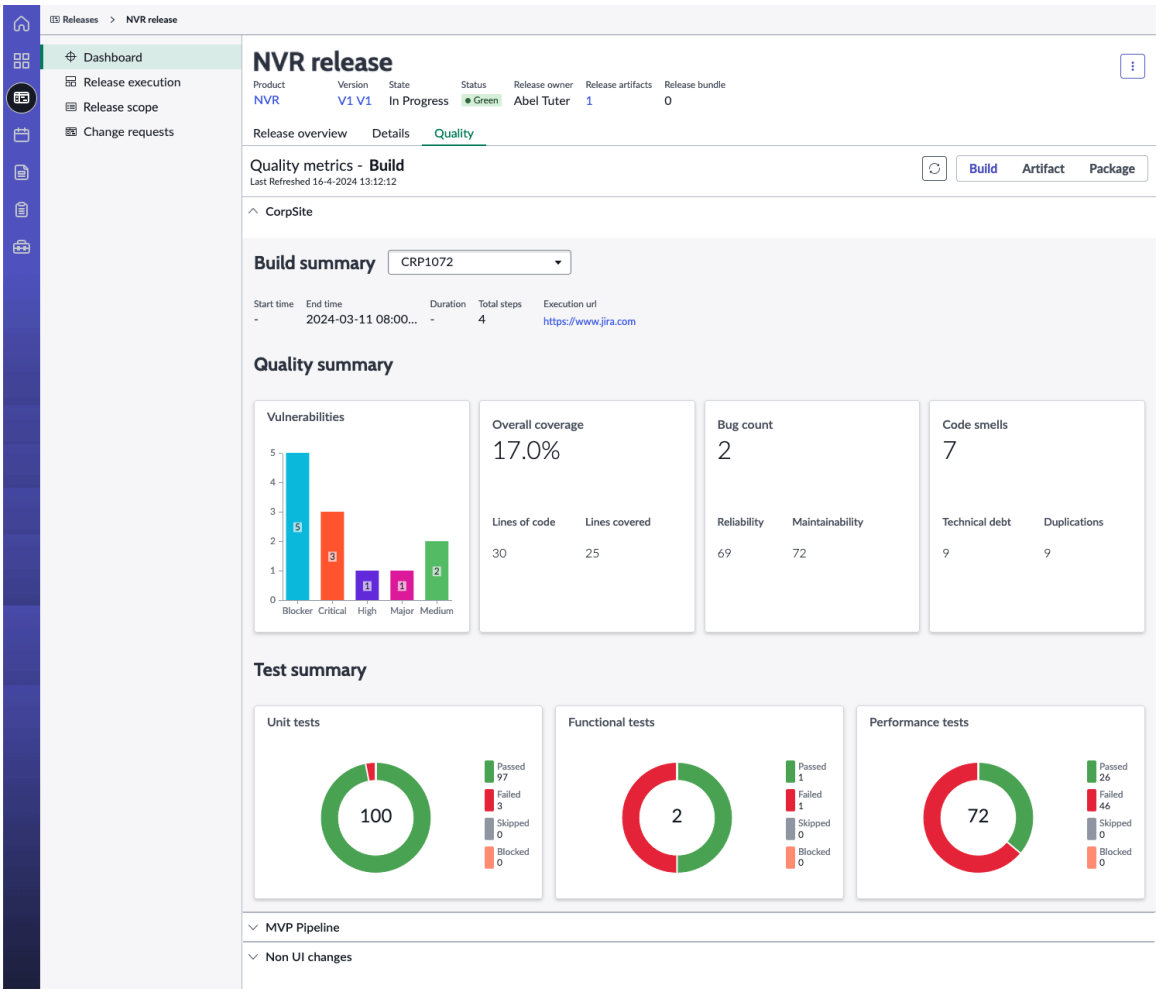
[リリース品質] ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース. リリースアイコン ( ) を選択し、[リリース] リストからリリースを選択します。リリースレコードの [品質] タブを選択します。

注:
[品質] タブは、進行中のリリースの場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リリース品質ダッシュボードの [ビルド]、[アーティファクト]、および [パッケージ] タブ



品質メトリクスのデータ入力

品質ダッシュボードのデータは、ソフトウェアコード品質とテスト結果を要約するために 2 つのセクションに整理されています。次のオプションを使用して、品質とテスト結果をフィルタリングできます。

- ビルド:このオプションは、sn_devops_pipelineテーブルからのリリースに関連付けられた製品のすべてのパイプラインを表示します。

  ビルドサマリーリストには、sn_devops_pipeline_execution_listテーブルからのパイプライン実行を表すビルド番号が含まれています。

  アクティブなリリースの場合、 ビルドサマリー には、過去 30 日以内の選択したパイプラインのすべてのパイプライン実行が表示されます。完了したリリースの場合、[ビルドサマリー] には、リリースの実際の終了日の 30 日前までのパイプライン実行が表示されます。

- アーティファクト:このオプションは、sn_devops_artifactテーブルのすべてのアーティファクトデータを表示します。

  [アーティファクトバージョン] リストには、過去 30 日以内に生成されたアーティファクトのすべてのアーティファクトバージョンが表示されます。アーティファクトの [最新バージョンを使用] オプションが選択されている場合は、セマンティックバージョンが一覧表示されます。アーティファクトバージョンの詳細については、「 リリース内のアーティファクトの管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- パッケージ:このオプションは、最新のパッケージに関連付けられているすべてのアーティファクトバージョンを表示します。アーティファクトバージョンデータはsn_devops_m2m_artifact_version_packageテーブルから取得され、パッケージデータはsn_devops_packageテーブルから取得されます。ただし、パッケージがリリース候補としてマークされている場合、そのパッケージは最新でなくても使用されます。

注:
[アーティファクト] および [パッケージ] オプションは、リリースにアーティファクトとパッケージが関連付けられている場合にのみ表示されます。

[品質サマリー] セクション

[品質の概要] セクションには、パイプラインで実行されているスキャンの概要が表示されます。これらのウィジェットのデータのソースは、タスク実行に関連するソフトウェア品質スキャンサマリーです。このセクションには、次のメトリクスが含まれています。

[品質サマリー] セクションウィジェット

ウィジェット	説明
脆弱性	選択したビルドのセキュリティ脆弱性の合計数。 このデータは、[ソフトウェア品質スキャンの詳細] の [*Vulnerabilities*] カテゴリから取得されます。 *VulnerabilitiesTypeMapping* システムプロパティを使用して各タイプの脆弱性を正規化し、カスタム値を標準値にマッピングします。詳細については、「 デジタルプロダクトリリースのプロパティ」を参照してください。
全体のカバー範囲	テストケースの対象となるコードの割合。 このデータは、[ソフトウェア品質スキャンの詳細] の [*Coverage (%)*] カテゴリから取得されます。 複数のソフトウェア品質サマリー結果がある場合、パーセンテージは利用できません。 すべてのソフトウェア品質サマリー結果の対象となるコード行の合計数と行数がこのウィジェットに表示されます。
バグ数	すべてのソフトウェア品質サマリー結果におけるバグの合計数と信頼性および保守性データの平均評価。 このデータは、[ソフトウェア品質スキャンの詳細] の [*Bugs*] カテゴリから取得されます。
コードの臭い	すべてのソフトウェア品質サマリー結果における、コードの臭いの合計数、技術的負債および重複の合計数。 このデータは、[ソフトウェア品質スキャンの詳細] の [*Code Smells*] カテゴリから取得されます。

テストサマリーセクション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[テストサマリー] セクションには、テスト実行結果の概要が表示されます。これらのウィジェットのデータのソースは、タスク実行に関連するテストサマリーです。このセクションには、次のメトリクスが含まれています。

テストサマリーセクションウィジェット

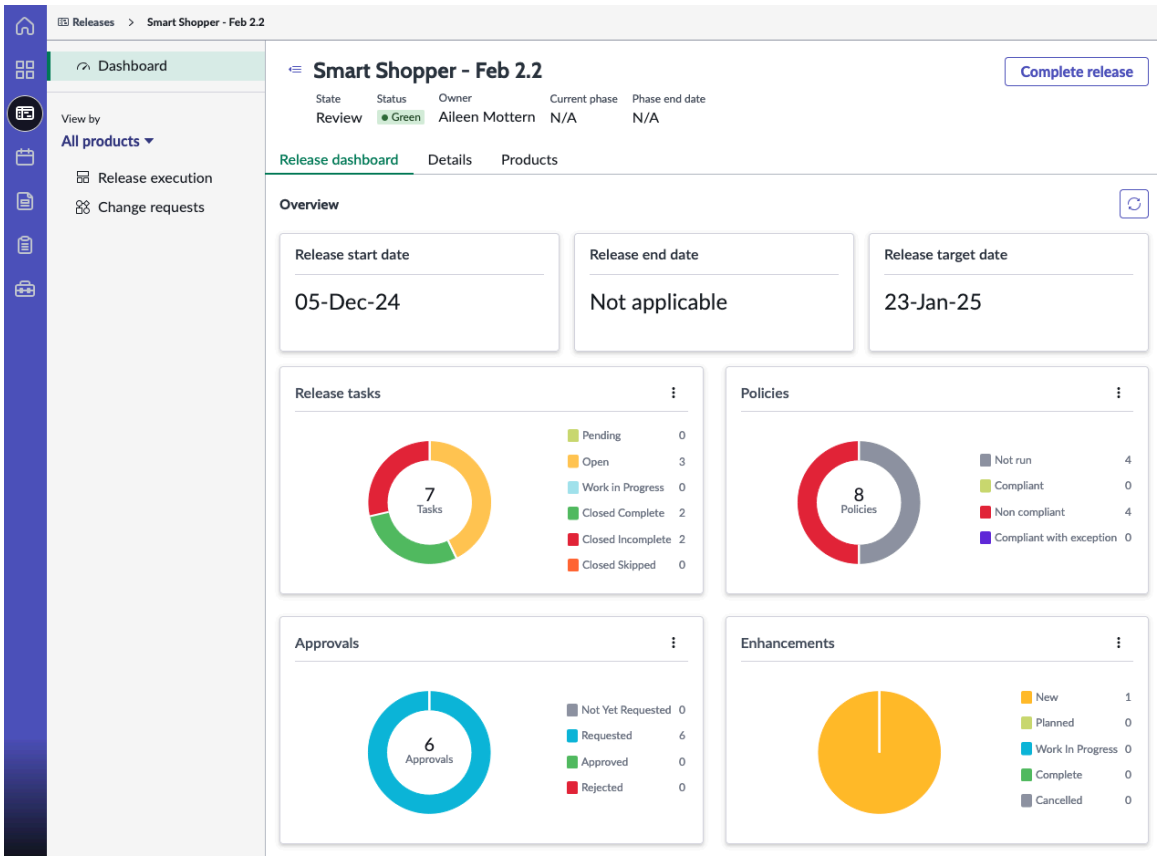
ウィジェット	説明
単体テスト	合格、失敗、スキップ、ブロックされたテストの数を含む、パイプライン実行のすべてのタスク実行で実行される単体テストの合計数。
機能テスト	合格、失敗、スキップ、ブロックされたテストの数を含む、パイプライン実行のすべてのタスク実行で実行された機能テストの合計数。
パフォーマンステスト	パイプライン実行のすべてのタスク実行で実行されたパフォーマンステストの合計数 (合格、失敗、スキップ、ブロックされたテストの数を含む)。

関連情報

品質メトリクスダッシュボード

複数製品リリースのリリースダッシュボード

複数製品リリースのリリース概要ダッシュボードには、すべての製品リリースに関するすべての情報の概要が表示されます。製品チームはこれを使用して、リリースの準備状況を評価できます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要な Now Platform ロール

ダッシュボードを表示するには、sn_dpr_model.product_manager、sn_dpr_model.release_admin、sn_dpr_model.release_coordinator、または sn_dpr_model.release_user が必要です。

リリース概要ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース. [リリース] アイコン (を選択し、[リリース] リストから複数製品リリースを選択します。[表示方法] で [すべての製品] を選択して、リリースダッシュボードを表示します。

ウィジェット

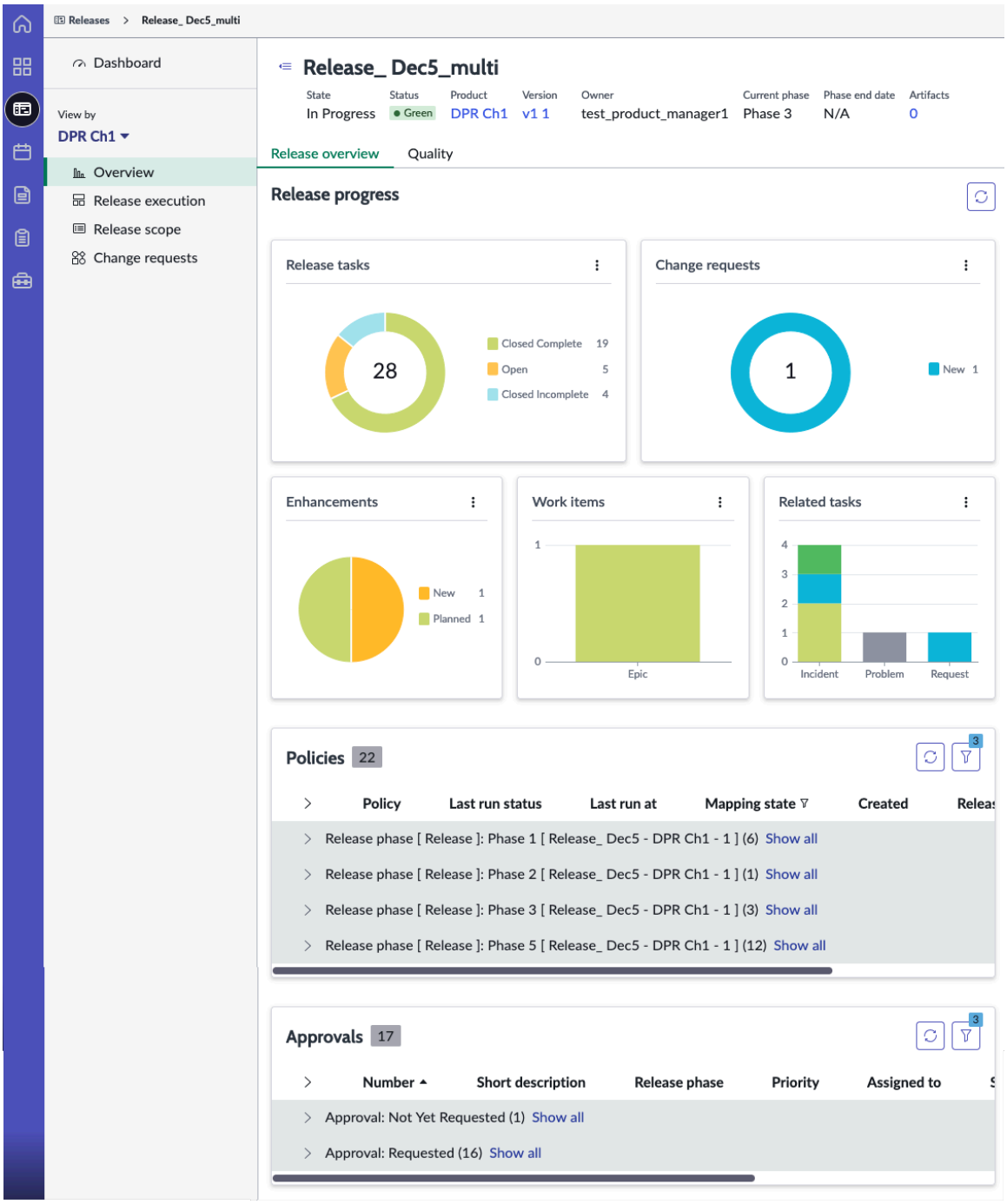
ウィジェット	説明
リリース開始日	リリースの開始日。 リリースが開始されていない場合は、開始予定日が表示されます。リリースの開始後、実際の開始日が表示されます。
リリース終了日	リリースの終了日。 リリースがクローズされていない場合は、終了予定日が表示されます。リリースがクローズされると、実際の終了日が表示されます。 **注:** このウィジェットは、タイムライン指向のリリースにのみ適用されます。
リリースターゲット日	リリースの準備目標日。
リリースタスク	ステータス別にグループ化されたすべてのリリースのタスクの数。
ポリシー	実行ステータス別にグループ化されたすべてのリリースのポリシーの数。
承認	承認ステータス別にグループ化された、すべてのリリースの承認タスクの数。
拡張機能	すべてのリリースにわたる製品の機能拡張の数。

複数製品リリースのリリース概要ダッシュボード

リリース概要ダッシュボードには、複数製品リリースの個々の製品のリリースに関するすべての情報の概要が表示されます。製品チームはこれを使用して準備状況を評価できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

必要な **Now Platform** ロール

ダッシュボードを表示するには、sn_dpr_model.product_manager、sn_dpr_model.release_admin、sn_dpr_model.release_coordinator、または sn_dpr_model.release_user が必要です。

リリース概要ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース. リリースアイコン ( ) を選択し、[リリース] リストからリリースを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェット

ウィジェット	説明
リリースタスク	ステータス別にグループ化された、リリース内のタスクの数。
変更要求	ステータス別にグループ化された、リリース内の変更要求の数。
拡張機能	リリース内の製品の機能拡張の数。ステータス別にグループ化されます。
作業アイテム	リリース内の作業アイテムの数。タイプ別にグループ化され、ステータス別に積み重ねられています。
関連タスク	リリースにリンクされ、タイプ別にグループ化され、ステータス別に積み重ねられた関連タスク (インシデント、問題) の数。
ポリシー	マッピング先のフェーズ別にグループ化されたすべてのポリシーのリスト。
承認	承認ステータス別にグループ化されたすべての承認タスクのリスト。

デジタルプロダクトリリースの構成

デジタルプロダクトリリースアプリケーションを計画および構成します。

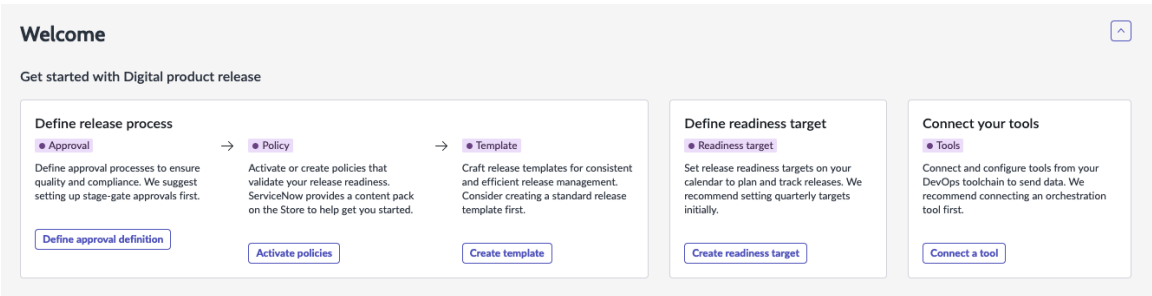
構成の概要

- デジタルプロダクトリリース のインストール
- デジタルプロダクトリリースワークスペースからの外部ツールの統合
- リリースカレンダーの作成
- リリース準備ターゲットを作成する
- での承認定義の作成 デジタルプロダクトリリース
- でのポリシーの定義 デジタルプロダクトリリース
- リリーステンプレートの作成

[オンボーディング] セクションから デジタルプロダクトリリース を開始します

sn_dpr_model.release_admin ロールまたは admin ロールを持っている場合は、 デジタルプロダクトリリース ワークスペースのホームページに、構成タスクを開始するのに役立つ [オンボーディング] セクションが表示されます。

デジタルプロダクトリリースワークスペースのホームページのオンボーディングセクションの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルプロダクトリリース のインストール

admin ロールをお持ちであれば、 デジタルプロダクトリリース アプリケーション (sn_dpr) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の デジタルプロダクトリリース アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

デジタルプロダクトリリース とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン：

  Global Ranking Application プラグイン (com.snc.sdlc.ranking)

- ストアアプリケーション：
  - デジタルプロダクトリリース データモデル (sn_dpr_model): デジタルプロダクトリリースのコアデータモデルが含まれています。
  - デジタルプロダクトリリース ワークスペース (sn_dpr_workspace):プログラムマネージャーがデジタル製品のリリースを計画し、リリースマネージャーがリリースプロセスを管理するための単一の場所を提供します。
  - デジタルプロダクトリリース ポリシーコンテンツパック: デジタルプロダクトリリースでのフェーズゲート検証の自動化を有効にするための一連のポリシーとデータコレクターが含まれています。
  - リリースタイムラインコンポーネント:リリースのフェーズを可視化する デジタルプロダクトリリース のタイムラインコンポーネント。

  次のアプリもインストールされます。
  - ポリシーアズコードエンジン (sn_pace)
  - ポリシーアズコードエンジン UI (sn_pace_builder)
  - CMDB CI クラスモデル (sn_cmdb_ci_class)
  - ロードマップ UI ビルダーコンポーネント (sn_roadmap)
  - プレイブックエクスペリエンス (sn_playbook_exp)
  - プレイブックエクスペリエンス コンポーネント (now_playbook_exp)
  - DevOps (sn_devops)
  - DevOps ワークスペース (sn_devops_ws)
  - DevOps 統合 (sn_devops_ints)
  - クイックフィルターコンポーネント (sn_quick_filter)
  - クイックフィルターポップオーバー (sn_filter_popover)
- ロール

自動翻訳

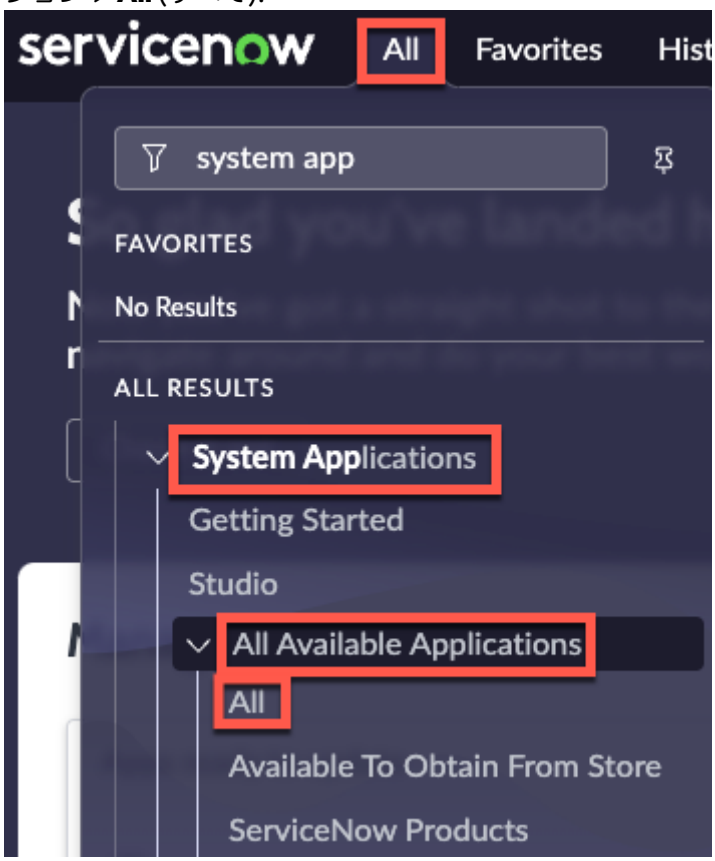
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「デジタルプロダクトリリースとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 デジタルプロダクトリリース アプリケーション (sn_dpr) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

リリース管理 v2 から v2 へのデータの移行デジタルプロダクトリリース

リリース管理 v2 (RM v2) アプリケーションがインストールされている場合は、RM v2 から デジタルプロダクトリリース にデータを移行できます。

始める前に

必要なロール：admin

追加のロールへのアクセスを提供するために、システムプロパティ*sn_dpr_model.rmv2.migration_roles*に DPR とともにインストールされる他のロールの値をカンマ区切りで追加できます。詳細については、「デジタルプロダクトリリースのプロパティ」を参照してください。

このタスクについて

移行ユーティリティは、次のタスクを実行します。

- RM v2 製品からデジタル製品への移行:rm_product から新しく作成されたアプリケーション製品モデルにデータをコピーします。
- RM v2 リリースからリリーステンプレートを作成:既存の RM v2 リリースレコードのフェーズとタスクを活用して、DPR リリーステンプレートを作成します。

リリース管理 V2 から デジタルプロダクトリリース へのデータ移行の詳細については、Now Support ナレッジベースの RMV2 製品移行 [KB1644412] の記事を参照してください。

手順

1. 必要に応じてカスタムフィールドマッピングを定義します。
2. cmdb_application_product_modelレコードの作成後に、後処理の指示を追加します。
3. 移行は、rm_productリストビューから実行するか、sn_dpr_modelアプリのスコープから移行スクリプトを実行します。

デジタルプロダクトリリースワークスペースからの外部ツールの統合

オーケストレーション、計画、コーディング、アーティファクト、ソフトウェア品質、セキュリティのためのツールを デジタルプロダクトリリース ワークスペースから統合して、エンドツーエンドの変更トレーサビリティと自動化を実現します。

始める前に

この外部ツールとのデータ連携は、 DevOps チェンジベロシティの一部としてアクセスできます。詳細については、「DevOps チェンジベロシティ の統合」と「DevOps チェンジベロシティ とサードパーティツールの統合」を参照してください。

必要なロール:sn_dpr_model.release_admin

このタスクについて

統合された外部ツールからのデータから、製品 拡張 のブレークダウン、エピックとそのストーリーに関するインサイトが得られます。また、このデータにより、ポリシーを作成および自動化し、リリースがリリース終了基準を満たしているかどうかを判断することもできます。詳細については、「外部ツールからのデータの表示と管理」を参照してください。

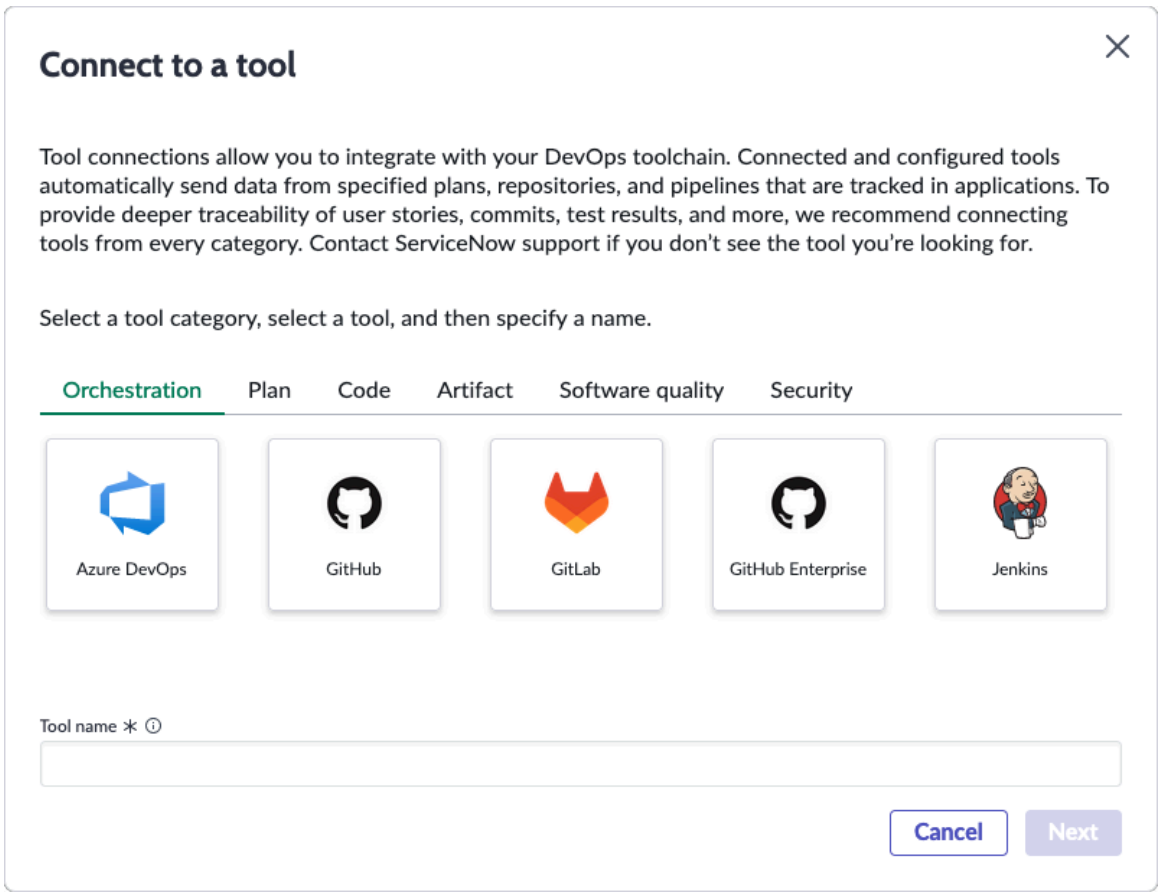
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

また、このデータを使用してさまざまなウィジェットに表示する リリース品質ダッシュボード で、リリースのソフトウェア品質を追跡することもできます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. ツールアイコン (
3. [ツールを接続] を選択します。
   [ツールに接続] ダイアログ ボックスが表示されます。



4. ツールカテゴリを選択し、ツールを選択して名前を付けます。
5. [次へ] を選択し、ガイド付きエクスペリエンスに従ってツールを接続して構成します。
   ツールの構成の詳細については、「 DevOps チェンジベロシティ とサードパーティツールの統合」の「オンボーディング」を参照してください。

リリースカレンダーの作成

リリースカレンダーを作成して、その中のリリース準備ターゲットを定義します。

始める前に
必要なロール:sn_dpr_model.release_admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリースカレンダー] アイコン (
3. リリースカレンダーを作成するか、既存のリリースカレンダーを更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- リリース カレンダーを作成するには、リリース カレンダー アクション ボタン ( ) を選択し、 リリース カレンダーの作成 を選択します。
- 既存のリリース カレンダーを変更するには、ドロップダウン リストからリリース カレンダーを開き、リリース カレンダー アクション ボタンを選択して、 リリース カレンダーの編集 を選択します。

4. ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[リリースカレンダー] ダイアログボックス

フィールド	説明
[Name (名前)]	リリースカレンダーの名前。
リリースアドミン	リリースカレンダーを所有するリリースアドミンの名前。
説明	リリースカレンダーの簡単な説明。
除外スケジュール	ブラックアウト、メンテナンス、または休日のスケジュールは、予定された休業日または休業日の日付のリストです。これらのスケジュールをリリースカレンダーに追加して、特定の日付にリリースターゲットがないようにします。 ブラックアウトとメンテナンススケジュールは、スケジュール [cmn_schedule] テーブルから表示されます。詳細については、「Define a schedule」を参照してください。 ユーザー定義の除外スケジュールを [その他] カテゴリに含めるには、システムプロパティ *sn_dpr.release_calendar_exclusions*を構成します。詳細については、「デジタルプロダクトリリースのプロパティ」を参照してください。

5. リリースカレンダーを保存します。
   - [作成] を選択して、新しいリリースカレンダーを保存します。
   - [保存] を選択して、既存のリリースカレンダーへの変更を保存します。

タスクの結果
リリースカレンダーが保存され、カレンダーレイアウトに表示されます。リリースカレンダーに追加された除外スケジュールのイベントは、カレンダーの特定の日付に表示されます。

次のタスク
リリース準備ターゲットを作成する

リリース準備ターゲットを作成する

リリース準備ターゲットを作成して、リリースを展開できるようにする必要がある日付を定義します。これらのターゲットは、製品のスムーズな配送を確保しながら、キャパシティと競合を追跡および管理するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール:sn_dpr_model.release_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

- リリース準備ターゲット日は、製品の準備が整うタイミングを示します。実際の展開日ではありません。
- リリースカレンダーには、単一または繰り返しのリリース準備ターゲットを設定できます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリースカレンダー] アイコン ( )
3. リリース準備ターゲットを作成するカレンダーを選択します。
4. リリース準備ターゲットを作成するか、既存のターゲットを更新します。
   - リリース準備ターゲットを作成するには、 リリース ターゲットの作成 を選択します。
   - 既存のリリース準備ターゲットを変更するには、カレンダーまたはリストからリリース準備ターゲットを開きます。
5. ダイアログボックスで、フィールドに入力します。
   リリース準備ターゲットフィールドの説明の詳細については、「 リリース準備ターゲットフォーム」を参照してください。
6. **[Next]** を選択します。
7. ターゲット日がスケジュールされたイベントと競合する場合は、それらの日付のリストが表示され、それらの日付にターゲットを作成するかどうかを選択できます。
   - 競合する日付のリリースターゲットを作成するには、日付の横にある [オプトイン] 列の下にあるチェックボックスをオンにします。
   - これらの日付のリリースターゲットを作成しない場合は、[オプトイン] をオフにします。

   注:
   デフォルトでは、競合するすべての日付の [オプトイン] チェックボックスがオフになっています。つまり、ターゲット日はそれらの日付に対して作成されません。
8. **[Create** (作成)] を選択します。

タスクの結果

リリース準備ターゲットが作成され、選択したカレンダーに表示されます。除外スケジュールの日付と重複するリリースターゲット は、オプトインすることを選択した日付に対してのみ作成されます。

での承認定義の作成 デジタルプロダクトリリース

承認を取得するためのリリースタスクで使用できる承認定義を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_dpr_model.release_admin

このタスクについて

承認定義は、リリースについて一連のステークホルダーからタスクを承認する方法を指定する一連のルールです。たとえば、QA チームがコード品質を承認したり、セキュリティチームがセキュリティ面で承認したりします。タスクの承認は、個々のユーザーまたはユーザーグループに要求できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリース管理] アイコン ( )
3. [リリース管理] ページで、[承認定義] タブを選択します。
4. 承認定義を作成するか、既存の承認定義を更新します。
   - 承認定義を作成するには、 新規 を選択します。
   - 既存の承認定義を変更するには、リストから承認定義を開きます。
5. フォームのフィールドに入力します。
   承認定義フィールドの説明の詳細については、「 承認定義フォーム」を参照してください。
6. [**Submit** (送信)] を選択します。

でのポリシーの定義 デジタルプロダクトリリース

リリースのさまざまな状況に基づいて、リリースワークフローを自動化するポリシーを定義します。

始める前に
必要なロール:sn_dpr_model.release_admin

このタスクについて ®
ポリシーは ServiceNow ポリシーアズコードエンジン (PaCE) を使用して定義されるため、基本をよく理解しておいてください。詳細については、「Understanding PaCE」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. ポリシー管理アイコン ( )
3. ポリシーを作成するか、既存のポリシーを更新します。
   - ポリシーを作成するには、 新規 を選択します。

     ポリシーの作成の詳細については、「 Create a PaCE policy」を参照してください。
   - 既存のポリシーを変更するには、リストからポリシーを開きます。
   ポリシーが非アクティブステータスで作成され、ポリシーのドラフトバージョンが追加されます。
4. [バージョン] タブを選択し、ドラフトバージョンを開きます。
5. バージョンレコードフォームで、[ポリシービルダー] タブを選択して ポリシーを記述します 。

   a. [変数の定義] ペインで、API 変数、構成パラメーター、レコード参照、およびデータコレクターを使用してポリシーを記述します。

   b. ベースシステムのデータコレクターを使用して、製品に関連する DevOps アプリケーションデータモデルのデータを処理します。
   データコレクターは、 ServiceNow または外部データソースからのデータを処理して出力することで、入力を収集します。出力は、ポリシーロジックで使用して決定を下すことができます。
   詳細については、「デジタルプロダクトリリース データコレクター」を参照してください。

6. [テストプレイグラウンド] タブでポリシーをテストします。
   詳細については、「Use the Test Playground for PaCE policies」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [保存] を選択して、ポリシーバージョンを保存します。
   [テンプレートとして保存] を選択して、バージョンをテンプレートとして保存することもできます。
8. [公開] を選択してポリシーバージョンを公開し、使用できるようにします。
9. [ドラフトの公開] ダイアログ ボックスで、[このポリシーのアクティブ化] を選択して、バージョンの公開と共にポリシーもアクティブ化します。

タスクの結果
ポリシーバージョンは [現在] として更新され、次回ポリシーが呼び出されたときに使用されます。

詳細については、「Manage PaCE policy versions」を参照してください。

リリーステンプレートの作成

リリーステンプレートを作成して、リリースプロセスを事前定義します。テンプレートには、リリースフェーズ、タスク、各フェーズの終了基準、 キー日付、 および承認のテンプレートが含まれています。

始める前に
フェーズ、各フェーズ内のタスク、各フェーズの終了基準、 キー日付、 およびリリースに必要な承認を特定します。リリースまたは製品の種類ごとに異なるプロセスに従う場合は、複数のリリーステンプレートを作成する必要があります。

必要なロール:sn_dpr_model.release_admin

このタスクについて
リリースチームは、これらのテンプレートを使用してリリースを作成できます。テンプレートのすべてのフェーズ、タスク、 キー日付、 承認、およびフェーズの終了基準が新しいリリースに適用されます。リリーステンプレートは、リリースチームがリリースを時間どおりに完了するために必要なすべてのタスクを追跡して実行するのに役立ちます。

> **重要:**
> アクティビティを完了としてマークした後は、フェーズ、タスク、またはマップポリシーを追加または変更することはできません。そのため、完了としてマークする前に、必ずすべてのアクティビティの詳細を確認して確認してください。

手順
1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリース管理] アイコン ( )
3. [リリース管理] ページで、[リリーステンプレート] タブを選択します。
4. リリーステンプレートを作成するか、既存のリリーステンプレートを更新します。
   - リリース テンプレートを作成するには、 新規 を選択します。
   - 既存のリリーステンプレートを変更するには、リストからリリーステンプレートを開きます。
5. [リリーステンプレートを作成 (Create release template)] ダイアログボックスで、名前や簡単な説明などの詳細を追加します。
6. [タイプ] リストから、リリースタイプを選択します。
7. **[Create** (作成)] を選択します。
   リリーステンプレートが作成され、リリーステンプレートの [セットアッププレイブック] ページで開き、テンプレートを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [リリースプロセス] アクティビティで、タイムライン指向のリリースプロセスとステージ指向のリリースプロセスのどちらかを選択します。

9. フェーズアクティビティで、リリーステンプレートにフェーズを追加します。

   a. 一意のフェーズ名、フェーズの期間 (日数)、および簡単な説明を入力します。
   [期間] フィールドは、タイムライン指向のプロセスに対してのみ表示されます。 テンプレート内のすべてのフェーズの合計期間は、 *sn_dpr.max_template_duration* システムプロパティで設定された期間よりも短くする必要があります。

   b. [新しいフェーズの追加] を選択して、別のフェーズを追加します。
   必要に応じて、手順を繰り返してフェーズを追加します。

   c. [リリース準備ターゲットフェーズ] セクションで、[フェーズの選択] リストからフェーズを選択して、リリースの準備状況に合わせて調整します。
   選択したフェーズの終了日がリリース準備ターゲット日と見なされます。

   d. [スケジュール] セクションで、[スケジュールを選択] リストからスケジュールをデフォルトスケジュールとして選択します。
   スケジュールを追加すると、休日と週末が考慮され、それに応じてフェーズとリリース期間が調整されます。これにより、実際の作業日を含めることで、リリース計画の精度を向上させることができます。詳細については、「リリースのスケジュール」を参照してください。

   > **注:**
   > このオプションは、タイムライン指向のリリースプロセスでのみ使用できます。

   e. [完了としてマーク] を選択して、必要なすべてのフェーズのリリーステンプレートへの追加を完了します。
   フェーズアクティビティは完了としてマークされ、それ以上編集することはできません。[タスク] アクティビティが編集可能になり、各フェーズが個別のタブに表示されます。

10. [タスク] アクティビティで、各フェーズにタスクを追加します。

    a. タスクを追加するフェーズタブを選択します。

    b. [タスク名] フィールドに、タスクの一意の名前を入力します。

    c. [承認が必要] フィールドで、タスクに承認が必要かどうかを選択します。

    d. タスクに承認が必要な場合は、[承認定義] リストから承認定義を選択します。
    詳細については、「での承認定義の作成 デジタルプロダクトリリース」を参照してください。

    e. [新しいタスクの追加] を選択して、フェーズに別のタスクを追加します。

    f. すべてのタスクが現在のフェーズに追加されたら、[次のフェーズ] を選択します。
    現在のフェーズに追加したタスクが保存されます。次に利用可能なフェーズタブが選択され、そのフェーズのタスクを追加できます。

    各フェーズの必要に応じて、手順を繰り返してタスクを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

g. 利用可能なすべてのフェーズにすべてのタスクを追加したら、最後のフェーズタブで [保存] を選択します。

h. [完了としてマーク] を選択して、必要に応じてフェーズへのタスクの追加を完了します。
タスクアクティビティは完了としてマークされ、それ以上編集することはできません。次のアクティビティが編集可能になります。

11. [キー日付] アクティビティで、必要に応じてキー日付を追加します。

> **注:**
> このアクティビティは、タイムライン指向のリリースプロセスでのみ使用できます。

a. キー日付を追加するフェーズタブを選択します。

b. [新しいキー日付の追加] を選択して、フェーズにキー日付を追加します。
または、タイムラインセクションの任意の場所を選択します。このアクションでは、日数を計算して新しいキー日付エントリに追加するキー日付を作成します。

c. [タイプ] フィールドで、フェーズにマッピングするイベントのタイプを選択します。

d. [キー日付] フィールドで、キー日付を記述します。

e. 選択したフェーズの開始または終了までの日数を選択して、キー日付を定義します。

f. すべてのキー日付を追加したら、[完了としてマーク] を選択して、必要に応じてキー日付の追加を完了します。
[キー日付] アクティビティは完了としてマークされ、それ以上編集できません。ポリシーアクティビティが編集可能になり、各フェーズが個別のタブに表示されます。

テンプレートを使用してリリースを作成する場合、これらのキー日付は、リリースの重要なイベントの進行状況を追跡するのに役立ちます。

12. ポリシーアクティビティで、必要に応じてポリシーを各フェーズにマッピングします。

a. ポリシーをマッピングするフェーズタブを選択します。

b. [ポリシーのマッピング] を選択します。

c. [ポリシーのマッピング] ダイアログボックスで、フェーズにマッピングするポリシーをリストから選択し、[ポリシーのマッピング] を選択します。

d. [次のフェーズ] を選択して、現在のフェーズのマッピングされたポリシーを保存し、次のフェーズに移動します。

e. ポリシーが使用可能なフェーズにマップされたら、最後のフェーズ タブから [保存] を選択します。

f. [完了としてマーク] を選択して、ポリシーアクティビティを完了します。
ポリシーアクティビティは完了としてマークされ、それ以上編集することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

13. [テンプレートを公開] ポップアップウィンドウで、テンプレートを公開するかどうかを選択します。
    - [はい] を選択して、テンプレートを公開してアクティブ化します。
    - テンプレートを未公開のままにするには、[いいえ] を選択します。後でリリーステンプレートレコードフォームから公開してアクティブ化できます。

タスクの結果

- リリーステンプレートが作成され、リリーステンプレートレコードフォームで開きます。
- 公開されたリリーステンプレートを使用して 、リリースを作成できます。

次のタスク

リリーステンプレートレコードフォームでは、レコードを更新、公開、削除したり、新しいテンプレートに複製したりできます。

アクション	ステップ
リリーステンプレートを公開する	[テンプレートを公開] を選択します。 **注:** テンプレートを公開するオプションは、[テンプレートを公開 (Publish template)] ポップアップウィンドウで公開を選択しなかった場合にのみ使用できます。
リリーステンプレートの編集	1. [その他のアクション] ボタン (を選択し、[編集] を選択します。 2. [テンプレートを編集] ポップアップウィンドウで、[はい] を選択して編集を確定します。 リリーステンプレートは非アクティブになり、リリースの作成に使用できなくなります。 リリーステンプレートが編集用にプレイブックで開きます。 3. テンプレートを更新し、必要に応じてフェーズ、タスク、 キー日付、 およびポリシーを追加または変更します。 4. テンプレートのすべての変更を保存するには、[ポリシー] アクティビティで [完了としてマーク] を選択します。
リリーステンプレートの複製	1. [テンプレートを複製] を選択します。 2. [リリーステンプレートを作成 (Create release template)] ポップアップウィンドウで、複製するテンプレートの名前、タイプ、および説明を入力し、[作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション	ステップ
	現在のリリーステンプレートと同じように新しいリリーステンプレートが作成され、編集のためにプレイブックで開かれます。 **3.** テンプレートを更新し、必要に応じてフェーズ、タスク、 キー日付、 およびポリシーを追加または変更します。 **4.** [ポリシー] アクティビティで [完了としてマーク] を選択して、テンプレートのすべての変更を保存します。
リリーステンプレートを削除する	[その他のアクション] ボタン (を選択し、[削除] を選択します。

テンプレートを使用してリリースを作成するには、 リリースの作成 を選択します。

関連情報

- 製品のリリース
- ウィザードを使用したリリースの作成
- 製品のリリースを作成する
- 単一製品の タイムライン指向 のリリースに取り組む
- リリースバンドルによる複数のリリースの管理

デジタルプロダクトリリース の使用

デジタルプロダクトリリース は、計画からデリバリまでのリリースライフサイクル全体を管理することで、デジタル製品デリバリプロセスを簡素化するのに役立ちます。

デジタルプロダクトリリースワークスペースを使用してこれらのタスクを実行し、デジタル製品のリリースサイクルを管理します。

新しいデジタル製品を要求

新しい製品を要求して、機能、 拡張 、およびバージョンを管理します。

始める前に

- 製品に必要な機能と 拡張機能 のバックログを特定し、優先順位を付けて作成します。
- 複数のバージョンに含める製品の機能と 拡張機能 のロードマップを定義します。
- 製品要件の各バージョンを計画します。

必要なロール：sn_dpr_model.product_manager

このタスクについて

製品レコードは、アプリケーションモデル [cmdb_application_product_model] テーブルに保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションモデルに対応するビジネスアプリケーションがある場合は、[ビジネスアプリケーションを表示] 関連リンクが製品フォームに表示されます。[ビジネスアプリケーションの表示] を選択して、対応するビジネスアプリケーションの詳細を表示します。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [製品] アイコン (
3. 新規製品の [製品の要求] を選択します。
4. [新規製品を要求] ダイアログボックスで、製品の名前、所有者、および簡単な説明を入力します。
5. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

- 製品を作成する要求が送信されます。
- 要求を自動承認して製品を作成する 要求製品 フローがトリガーされます。

  注:
  ビジネスニーズに応じて、[製品の要求] フローを ワークフロースタジオ で変更できます。

- 新しい製品が [製品] リストに表示されます。
- 製品に対応する DevOps アプリも作成されます。

次のタスク

- リストから製品名を選択し、[詳細] タブが選択された状態で [製品の概要] ページで開きます。
- 組み込み製品を使用した製品階層の管理

組み込み製品を使用した製品階層の管理

管理しているデジタル製品をデジタル製品内の組み込み製品として追加して、製品階層を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_dpr_model.product_manager

このタスクについて
組み込み製品を使用して作成された製品階層は、さまざまな製品間の関係を確認し、製品開発と管理について情報に基づいた意思決定を行うのに役立ちます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [製品] アイコン (
3. リストから製品を選択して開きます。
4. [含まれる製品] タブを選択します。
5. 含まれている製品を表示および管理します。
   - 既存の製品を追加するには、 追加 を選択し、一覧から製品を選択して、 確認 を選択します。
   - 新しい製品を追加するには、[追加] ボタンの横にある [その他のアクション] アイコン (を選択し、[新しい製品の要求] を選択します。新しい製品は、作成後にリストに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 階層から既存の製品を削除するには、一覧から製品を選択し、 削除 を選択します。
- 製品の詳細を表示するには、リストから製品を選択して開きます。

関連情報

新しいデジタル製品を要求

ウィザードを使用したリリースの作成

複数の製品のタイムライン指向のリリースに取り組む

複数の製品のステージ指向のリリースに取り組む

製品の 拡張 とバージョンを使用したリリーススコープの定義

製品の機能、 機能拡張、 バージョン、および作業アイテムを追加して、デジタル製品のリリース範囲を定義します。

始める前に

デジタルプロダクトリリース v1.3 では、製品機能の代わりに製品の拡張機能を製品バージョンに追加できます。製品の機能拡張により、複数の製品バージョンにわたって製品機能を計画できます。

デジタルプロダクトリリース v1.3 にアップグレードすると、既存の製品機能ごとに製品の機能拡張が作成され、それぞれのバージョンにリンクされます。また、作業アイテムと製品機能の間の既存のリンクはすべて、対応する製品の機能拡張へのリンクに置き換えられます。v1.3 にアップグレードした後のデータモデルの変更とデータ移行の詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「 DPR Fix script for product features to enhancements [KB1703773 (DPR 製品機能の修正スクリプト)」 を参照してください。

必要なロール：sn_dpr_model.product_manager

このタスクについて

注:
DevOps データモデルの計画バージョンが DPR のソフトウェアモデルにマッピングされると、その計画バージョンに関連付けられているすべての作業アイテムが [リリーススコープ] ページに自動的に一覧表示されます。作業アイテムが 製品機能拡張に関連付けられている場合、リストのその 製品機能拡張 の下に子として表示されます。これらの作業アイテムは、製品リリースの [リリーススコープ] ページで追跡できます。

このオプションは、[Jira、または GitLab の計画に製品を関連付ける際に ServiceNow® アジャイル開発 2.0、計画バージョンから製品バージョンを自動作成するを選択した場合に使用できます。

計画バージョンとソフトウェアモデル間のマッピングは、計画バージョンからソフトウェアモデル (sn_devops_m2m_plan_version_software_model) テーブルに保存されます。作業アイテムと計画バージョン間のマッピングは、リリースバージョンへの作業アイテム (sn_devops_m2m_work_item_plan_version) テーブルに保存されます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [製品] アイコン (
3. リストから製品を選択して開きます。
4. 製品に機能と 拡張機能 を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 製品に製品機能を追加する
- 製品の機能拡張を製品に追加する
- エピックからの製品機能拡張の追加

5. 製品の新しいバージョンを要求.

製品に製品機能を追加する

製品に製品機能を追加すると、製品リリースのスコープの計画と管理に役立ちます。

始める前に
必要なロール：sn_dpr_model.product_manager

このタスクについて
デジタルプロダクトリリース v1.3 では、製品機能の代わりに製品の拡張機能を製品バージョンに追加できます。製品の機能拡張により、複数の製品バージョンにわたって製品機能を計画できます。

デジタルプロダクトリリース v1.3 にアップグレードすると、既存の製品機能ごとに製品の機能拡張が作成され、それぞれのバージョンにリンクされます。また、作業項目と製品機能の間の既存のリンクはすべて、対応する製品の拡張機能へのリンクに置き換えられます。v1.3 にアップグレードした後のデータモデルの変更とデータ移行の詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「DPR Fix script for product features to enhancements [KB1703773 (DPR 製品機能の修正スクリプト)」 を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [製品] アイコン (
3. リストから製品を選択して開きます。
4. [製品の機能] タブを選択します。
5. 製品機能を追加または変更します。
   - 新しい製品機能を追加するには、[機能の追加] を選択します。
   - 既存の製品機能を変更するには、リストから選択します。
6. [機能を追加] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[機能を追加] フォーム

フィールド	説明
機能名	製品機能の名前。
優先度	機能の優先度レベル。レベルによって、機能の目標を達成するために必要な工数が決まります。
説明	製品機能の簡潔で高レベルの説明。

7. [**Confirm** (確認)] を選択します。
   製品機能が作成され、[製品機能] レコードページで開きます。
8. オプション: [詳細] タブで、ステータス、オーナー名、アサイン先グループなど、機能の詳細を更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. オプション: [製品の機能拡張] タブで、製品の複数のバージョンに製品機能を計画するための機能拡張を管理します。
   a. **[New** (新規)] を選択します。
   b. [詳細] タブに拡張の詳細を入力します。
   c. **[Save** (保存)] を選択します。
10. オプション: 製品機能のアーティファクトを追加します。
    a. コンテキストメニューの添付ファイルアイコン (を選択して、[添付ファイル] ペインを開きます。
    b. ファイルをアップロードして添付するには、[選択] ボタンを選択します。

製品の機能拡張を製品に追加する

製品に製品拡張機能を追加して、製品リリースのスコープを計画および管理できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_dpr_model.product_manager

このタスクについて
エピックから拡張を追加することもできます。詳細については、「エピックからの製品機能拡張の追加」を参照してください。

手順
1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [製品] アイコン (
3. リストから製品を選択して開きます。
4. [製品の機能拡張] タブを選択します。
5. [機能拡張を追加] を選択します。
6. [機能拡張を追加] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[機能拡張を追加] フォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	製品の機能拡張の名前。
製品の機能	拡張が関連付けられる製品機能の名前。
バージョン	拡張が添付されているバージョン。 リストには、[計画] ステータスの製品のバージョンが表示されます。 **注:** バージョンを選択しない場合、拡張は製品バックログに追加されます。
優先度	拡張の優先度レベル。レベルによって、機能拡張の目標を達成するために必要な工数が決まります。
説明	拡張の簡単な説明

7. **[Confirm** (確認)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品の機能拡張が作成され、製品の機能拡張レコードページで開きます。

8. オプション: [詳細] タブで、ステータス、オーナー名、アサイン先グループ、担当者、開始日と終了日など、機能拡張に関する詳細を更新します。
9. [エピックをリンク] を選択して、開発チームが作業中のすべてのトップレベルのエピックを関連付けます。
10. [エピックをリンク] ダイアログボックスで、リストからエピックを選択し、[エピックをリンク] ボタンを選択します。
    選択したエピックは製品の機能拡張に関連付けられ、[作業アイテム] タブに一覧表示されます。
11. オプション: [作業アイテム] タブで、エピックを選択して詳細と関連レコードを確認します。
12. オプション: 添付ファイルアイコン (を選択して [添付ファイル] ペインを開き、機能に関連するファイルをアップロードして添付します。

エピックからの製品機能拡張の追加

エピックから製品に製品機能拡張を手動で追加します。

始める前に

必要なロール：sn_dpr_model.product_manager

このタスクについて

製品の機能拡張は、DevOpsデータモデルを介してServiceNowインスタンスにインポートされたメインエピックから自動的に生成することもできます 次の設定が完了している場合)。

- 外部計画立案ツールとの統合が完了しました。
- 計画立案ツールのプロジェクトが製品にリンクされます。詳細については、「外部ツールからのデータの表示と管理」を参照してください。
- システムプロパティ *sn_dpr_workspace.auto_create_product_enhancement_for_primary_epic* が **true** に設定されている。詳細については、「デジタルプロダクトリリースのプロパティ」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [製品] アイコン (
3. リストから製品を選択して開きます。
4. [製品の機能拡張] タブを選択します。
5. [機能拡張を追加] ボタンの横にあるその他のアクションアイコンを選択し、[エピックから機能拡張を追加] を選択します。

   [エピックから機能拡張を追加] ダイアログボックスが表示されます。製品の機能拡張がない、リンクされたプロジェクトのすべてのトップレベルのエピックのリストが含まれています。
6. [エピックから機能拡張を追加] ダイアログ ボックスで、リストからエピックを選択し、[機能拡張の追加] を選択します。
   選択したエピックに対して製品の機能拡張が作成され、[製品の機能拡張] リストに一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

製品の機能拡張を製品に追加する

製品に製品機能を追加する

製品の新しいバージョンを要求

デジタルプロダクトリリース内の製品のバージョンを要求します。

始める前に

必要なロール：sn_dpr_model.product_manager

このタスクについて

ServiceNow　アジャイル開発 2.0Jira または GitLab からプランバージョンをリンクする場合、[プランバージョンから製品バージョンを自動作成] オプションを選択できます。このオプションを選択すると、選択したツールに応じて、次のいずれかに関連付けられた製品バージョンが自動的に作成されます。

- Jira で作成された修正バージョン。
- GitLab で作成されたマイルストーン。
- アジャイル開発 2.0年に作成されたリリース。

インポートプロセス中にツールがそれぞれの計画立案ツールと同期されるため、製品バージョンを手動で作成して製品の機能拡張を計画する必要はありません。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [製品] アイコン (
3. リストから製品を選択して開きます。
4. [バージョン] タブを選択して、製品のバージョンを追加します。
5. [バージョン] タブで、バージョンを追加または変更します。
   - 新しいバージョンを追加するには、[バージョンを要求] を選択します。
   - 既存のバージョンを変更するには、リストから選択します。

     ステップ 8 以降の手順に従います。
6. [バージョンを要求] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

   新しいバージョンフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	バージョンの名前。
バージョン	バージョン識別子。
簡単な説明	バージョンに関する簡単な詳細。

7. [**Submit** (送信)] を選択します。
   バージョンを作成する要求が送信され、[製品バージョンの要求] フローがトリガーされます。フローを実行して要求を自動承認し、製品バージョンを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ビジネスニーズに応じて、ワークフロースタジオ で [製品バージョンの要求] フローを変更できます。

製品バージョンはソフトウェアモデル [cmdb_software_product_model] テーブルに保存されます。

新しいバージョンが [バージョン] タブに表示され、リストからバージョン名を選択してバージョンレコードビューを開きます。

8. オプション: [詳細] タブの [ステータス] でバージョンのステータスを更新します。
9. オプション: 添付ファイルアイコン ( ) を選択して [添付ファイル] ペインを開き、バージョンに関連するファイルを選択してアップロードします。
10. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク

製品が計画に関連付けられていて、バージョンがまだ計画バージョンに関連付けられていない場合は、[計画バージョンにリンク] を選択して、それらの間の関連付けを作成できます。関連付けが確立されると、計画バージョンに属するすべての製品機能拡張が現在のバージョンに更新されます。このバージョンに現在存在する他の製品の機能拡張は影響を受けません。

外部ツールからのデータの表示と管理

外部ツールを介してインポートされた製品に対応する DevOps アプリケーションからのデータを表示および管理します。

始める前に

必要なロール：sn_dpr_model.product_manager

このタスクについて

外部ツールから得られるこのデータにより、製品機能のエピックとそのストーリーのブレークダウンを把握できます。また、このデータにより、ポリシーを作成および自動化し、リリースがリリース終了基準を満たしているかどうかを判断することもできます。

このデータは、リリース品質ダッシュボードのリリースのソフトウェア品質の概要も提供します。詳細については、「リリース品質ダッシュボード」を参照してください。

この外部ツールとのデータ連携は、 DevOps チェンジベロシティの一部としてアクセスできます。詳細については、「DevOps チェンジベロシティ の統合」と「DevOps チェンジベロシティ とサードパーティツールの統合」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [製品] アイコン ( )
3. リストから製品を選択して開きます。
4. [外部ツール] タブを選択します。
5. [計画]、[リポジトリ]、および [パイプライン] タブからそれぞれ計画、リポジトリ、およびパイプラインを関連付けます。
   詳細については、「ツールオブジェクトをアプリケーションに関連付ける - ワークスペース」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. ServiceNow® アジャイル開発 2.0からインポートされたリリース、Jira からインポートされた修正バージョン、または GitLab から自動的にインポートされたマイルストーンごとにDPRで製品バージョンを作成するには、これらの計画ツールから計画を関連付けるときに [計画バージョンから製品バージョンを自動作成] オプションを選択します。

   注:
   このオプションは、関連付け用にレコード (リリース、計画、またはマイルストーン) を 1 つだけ選択した場合にのみ使用できます。DevOps のアプリと DPR の製品の間のマッピングが完了していることを確認します。アジャイル開発 2.0 で作成されたすべての新しいリリース、 Jira で作成された修正バージョン、または関連する計画に対して GitLab で作成されたマイルストーンについては、製品バージョンが DPR で自動的に作成されます。

7. [アーティファクトリポジトリ] タブを選択して、アーティファクトリポジトリを製品に関連付けます。
8. [アーティファクト] タブを選択して、アーティファクトと製品の関係を確立します。
   製品のリリースを作成すると、アーティファクトバージョンとリリースの間に関係が確立され、リリースに対してポリシーを実行できるようになります。

製品の機能拡張をさまざまなバージョンに計画する

製品 の拡張 を製品の異なるバージョンに移動して、各バージョンの製品リリースのスコープを計画します。

始める前に

必要なロール：sn_dpr_model.product_manager

このタスクについて

リリース計画は、カンバンボードを使用して行われます。垂直レーンはバージョンを表し、カードは製品 の拡張を表します。

ServiceNow® アジャイル開発 2.0Jira または GitLab からプランバージョンをリンクする場合、[プランバージョンから製品バージョンを自動作成] オプションを選択できます。このオプションを選択すると、選択したツールに応じて、次のいずれかに関連付けられた製品バージョンが自動的に作成されます。

- Jira で作成された修正バージョン。
- GitLab で作成されたマイルストーン。
- アジャイル開発 2.0年に作成されたリリース。

これらの計画立案ツールのいずれかのバージョンから製品バージョンを作成すると、適切な製品バージョンに対しても製品の機能拡張が計画されます。このオプションにより、 DPR のリリース計画立案に計画立案ツールの計画ステータスが反映されていることが確認されます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [製品] アイコン (
3. リストから製品を選択して開きます。
4. [リリース計画] を選択します。
5. カンバンボードで、リリース計画を完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品のリリースを作成する

あるバージョンで計画されている すべての製品の機能拡張と 製品機能の準備ができたら、製品リリースを作成します。

始める前に

- 製品の 拡張 とバージョンを使用したリリーススコープの定義
- 拡張を異なるバージョンに移動して、リリース計画を完了します

必要なロール：sn_dpr_model.product_manager

このタスクについて

リリースは、タイムライン指向およびステージ指向のリリースプロセスに従うことができます。詳細については、「製品のリリース」を参照してください。

ウィザードを使用して複数の製品のリリースを作成するには、「 ウィザードを使用したリリースの作成」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリース計画] ページまたは [リリース] リストビューから製品バージョンのリリースを作成します。
3. ダイアログボックスで、フィールドに入力します。
   リリースフィールドの説明の詳細については、「 リリースフォーム」を参照してください。
4. [**Confirm** (確認)] を選択します。

タスクの結果

- リリースが作成され、[リリースダッシュボード] ページで開きます。
- タイムライン指向のリリーステンプレートを選択した場合は、テンプレートの定義に従って次のオプションが適用される場合があります。
  - 利用可能な場合、テンプレートのスケジュールがリリースに適用されます。フェーズとリリースの実際の稼働日は、スケジュールの休日と週末を考慮して計算されます。フェーズまたはリリース期間の計算で休日を考慮すると、以下の場合、リリースは登録されません。
    - リリースの開始日またはそのフェーズが過去の日付である場合。
    - 期間が、システムプロパティで定義された最大期間を超えています。

    その場合は、別のスケジュールを選択するか、休日を調整する必要があります。詳細については、「リリースのスケジュール」を参照してください。
  - テンプレートのキー日付がリリースに追加されます。各キー日付の日付は、リリーステンプレートで指定されたフェーズの開始または終了からの日数を使用して計算されます。

    注:
    リリースに祝祭日スケジュールがあり、テンプレートの基準日が休日に当たる場合、休日の前の最後の営業日が改訂基準日と見なされます。
- 既にリリースターゲットがある日付にアウトオブバンドリリースが作成された場合は、そのリリースターゲットが使用されます。ただし、その日付のリリースターゲットがない場合は、システムプロパティ *sn_dpr.out_of_band_release_allowed* が true に設定されていれば、ターゲット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

が作成されます。この新しいリリースターゲットのリリースアドミンは、選択したリリースカレンダーのリリースアドミンと同じです。

- 製品に関連するアーティファクトはすべてリリースに追加されます。詳細については、「外部ツールからのデータの表示と管理」を参照してください。

  必要に応じて、リリースのアーティファクトを追加または削除できます。詳細については、「リリース内のアーティファクトの管理」を参照してください。

ウィザードを使用したリリースの作成

ウィザードを使用して 1 つ以上の製品のリリースを作成します。ウィザードは、リリース作成プロセス全体をガイドします。

始める前に

- 製品の 拡張 とバージョンを使用したリリーススコープの定義
- 拡張を異なるバージョンに移動して、リリース計画を完了します

必要なロール：sn_dpr_model.product_manager

このタスクについて

リリースは、タイムライン指向およびステージ指向のリリースプロセスに従うことができます。詳細については、「製品のリリース」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリース] アイコン ( )
3. [リリースを作成] を選択します。
4. [リリースの詳細] ステップで、リリース名、所有者、簡単な説明など、リリースに関する基本情報を入力します。
5. [製品とバージョン **(Product and versions)**] ステップで、リリースに含める製品とそのバージョンを選択します。
   選択した製品に関連付けられている組み込み製品が一覧表示されます。

   関連製品をさらに追加したり、リストされた関連製品とその関連バージョンを削除したりできます。

   - さらに製品を追加するには、次の手順を実行します。
     a. **[+** 製品の追加] を選択します。
     b. 必要に応じて、リストから 1 つ以上の関連製品を選択します。
     c. [**Add**] を選択します。
     d. 選択した製品のいずれかに組み込み製品がある場合は、それらをリリースに追加するか除外するかを選択できます。
        - 選択した製品とその含まれる製品を追加するには、[はい、含まれる製品も追加します] を選択します。
        - [含まれる製品] なしで選択した製品のみを追加するには、[いいえ、選択した製品を追加します] を選択します。
   - 既存の組み込み製品をリストから削除するには、製品に対して [組み込み製品を削除] ⊗を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> リリースに追加できる組み込み製品の数は、システムプロパティ *sn_dpr.multi_product.included_products_limit*によって異なります。リリースアドミニストレーターは、このプロパティの値を更新して、制限を増減できます。

6. [リリーステンプレート] ステップで、リリースに適用するリリーステンプレートを選択します。
選択したリリーステンプレートに基づいてリリース構造が生成されます。リリーステンプレートの詳細については、「 リリーステンプレートの作成」を参照してください。
7. [リリースターゲット] ステップで、リリース準備ターゲットを選択して、リリースの準備が整うタイミングを決定します。
リリースターゲットはタイムライン指向のリリースには必要ですが、ステージ指向のリリースには必要ありません。

   a. リリースカレンダーを選択し、日付を選択します。
   選択した日付にリリースターゲットが利用できない場合は、新しいターゲットが作成され、リリースに適用されます。

   b. 選択した日付にリリースターゲットが利用可能な場合は、リリースに適用するターゲットを選択します。

8. [リリースを作成] を選択します。

タスクの結果

- 選択した製品の数に応じて、1 つ以上のリリースが作成されます。
  - 単一の製品を選択した場合、リリースが作成されます。リリースが [リリースダッシュボード] ページで開きます。
  - 複数の製品を選択した場合、リリースは *sn_dpr.multi_product.create_independent_releases* システムプロパティに設定された値に基づいて作成されます。
    - このプロパティが false に設定されている場合、プライマリ製品のメインリリースが作成され、含まれている各製品の個々のリリースが作成され、依存としてメインリリースに追加されます。
    - プロパティが true に設定されている場合、プライマリ製品用に作成されたすべての個々のリリースと、含まれる各製品を含むリリースバンドルが作成されます。リリースバンドルは、リリースバンドルの [概要] ページで開きます。
- タイムライン指向のリリーステンプレートを選択した場合は、テンプレートの定義に従って次のオプションが適用される場合があります。
  - 利用可能な場合、テンプレートのスケジュールがリリースに適用されます。フェーズとリリースの実際の稼働日は、スケジュールの休日と週末を考慮して計算されます。フェーズまたはリリース期間の計算で休日を考慮すると、以下の場合、リリースは登録されません。
    - リリースの開始日またはそのフェーズが過去の日付である場合。
    - 期間が、システムプロパティで定義された最大期間を超えています。

    その場合は、別のスケジュールを選択するか、休日を調整する必要があります。詳細については、「リリースのスケジュール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- テンプレートのキー日付がリリースに追加されます。各キー日付の日付は、リリーステンプレートで指定されたフェーズの開始または終了からの日数を使用して計算されます。

  注:
  リリースに祝祭日スケジュールがあり、テンプレートの基準日が休日に当たる場合、休日の前の最後の営業日が改訂基準日と見なされます。

- 製品に関連するアーティファクトはすべてリリースに追加されます。詳細については、「外部ツールからのデータの表示と管理」を参照してください。

  必要に応じて、リリースのアーティファクトを追加または削除できます。詳細については、「リリース内のアーティファクトの管理」を参照してください。

デジタル製品のリリースを管理する

リリースの進捗状況を追跡し、より迅速かつ効率的に製品をリリースするための作業を行います。

始める前に
必要なロール:sn_dpr_model.release_coordinator、sn_dpr_model.product_manager、または sn_dpr_model.release_admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリース] アイコン (
3. リストからリリースを選択して開きます。
4. リリースが進行中でない場合は、[リリースの開始] を選択します。

タイムライン指向のリリースの管理

タイムライン指向のリリースを管理するには、一連の期限とマイルストーンに従い、必要に応じて調整してリリースを順調に進める必要があります。

タイムライン重視のリリースプロセス

タイムライン指向のプロセスは、期限が決まっており、厳格なスケジュールに従ったリリースを作成するのに適しています。

以下は、タイムライン指向のリリースが通過する一般的なフローです。

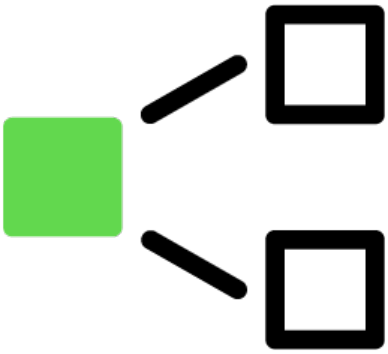
- フローは、デフォルトのステータスである [処理待ち] ステータスの最初のフェーズから開始されます。フェーズが開始予定日に開始されると、フェーズのステータスは [処理中] に移行します。
- すべてのタスクが完了し、ポリシーが準拠すると、フェーズは終了予定日に自動的に終了します。フェーズのステータスが [完了] ステータスに更新されます。
- 現在のフェーズが完了すると、次のフェーズは [対応中] ステータスに移行します。一度に処理できるフェーズは 1 つだけです。
- リリースのすべてのフェーズが完了すると、リリースは [レビュー] ステータスに移行します。
- リリースのレビューが完了すると、リリースは [完了] ステータスに移行します。

詳細については、「製品のリリース」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムライン指向のリリースでの作業

単一製品のリリースで作業する	複数の製品のリリースで作業する
	
タイムライン指向のリリースで 1 つの製品を提供する方法について説明します。	複数の製品を提供するために、タイムライン指向のリリースに取り組む方法について説明します。

単一製品の タイムライン指向 のリリースに取り組む

単一の製品をリリースするために 、タイムライン指向のリリースプロセスに従う リリースを監視して作業します。

始める前に

必要なロール:sn_dpr_model.product_manager または sn_dpr_model.release_admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリース] アイコン (
3. リストからリリースを選択して開きます。
4. オプション: [詳細] タブを選択し、[スケジュール] リストでスケジュールを追加または更新して、リリース期間中の休日を考慮します。

   注:
   選択したスケジュールは、リリース期間 (リリースターゲット日) 内である必要があります。

   フェーズの開始日と終了日が更新され、スケジュールの非稼働日を考慮してリリース期間が再計算されます。詳細については、「リリースのスケジュール」を参照してください。
5. リリースが進行中でない場合は、[リリースの開始] を選択します。
6. [概要] セクションを選択して、リリースの詳細を確認および変更したり、ステータスの概要を取得したり、準備ターゲット日を変更したりします。
   詳細については、「リリースの詳細を確認して更新します」と「リリースのリターゲット」を参照してください。
7. [リリーススコープ] セクションを選択し、製品の機能や拡張機能を追加または削除して、リリースのスコープを確認および更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「リリースの適用範囲の更新」を参照してください。

8. [変更要求] セクションを選択して、リリースの既存の変更要求を確認し、必要に応じてそれらを追加または削除します。
   詳細については、「リリースでの変更要求の管理」を参照してください。
9. リリースフォームヘッダーから、[アーティファクト] の下にある数字を選択して、リリースに追加されたアーティファクトを管理します。
   詳細については、「リリース内のアーティファクトの管理」を参照してください。

リリースを実行

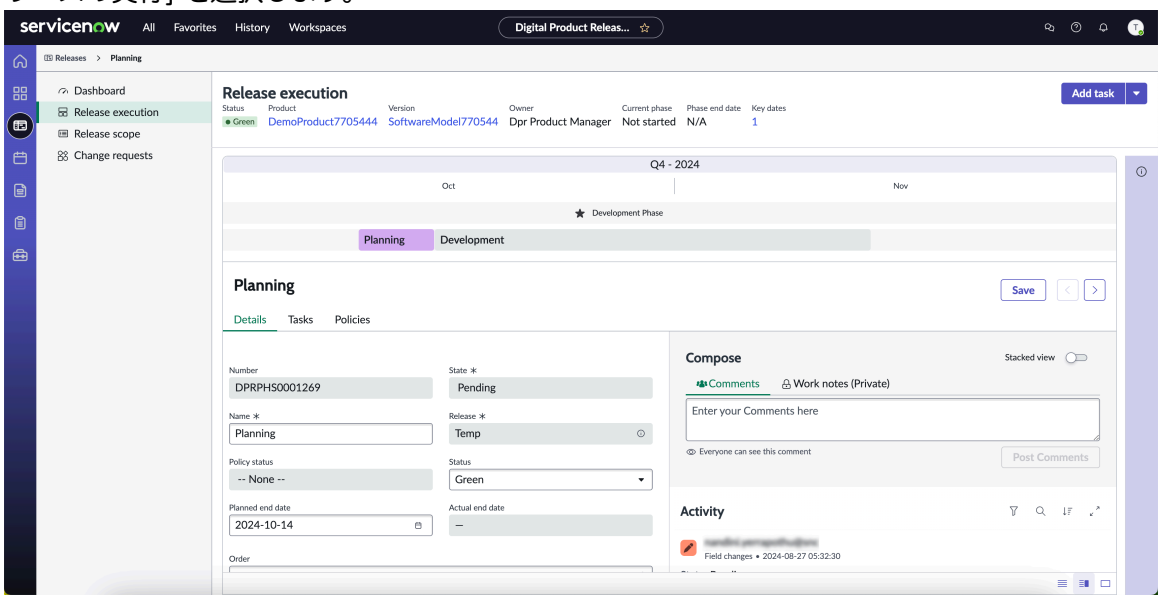
リリースステータスを表示し、そのフェーズ、タスク、およびポリシーに取り組みます。

始める前に

必要なロール:sn_dpr_model.product_manager または sn_dpr_model.release_admin

手順

1. リリースステータスを表示し、そのフェーズとタスクを処理し、キー日付を管理するには、[リリースの実行] を選択します。



2. リリースフェーズを更新します。

   a. タイムラインからフェーズを選択するか、矢印ボタンを使用して前または次のフェーズに移動します。

   b. 現在のフェーズのすべてのタスクが完了し、マッピングされたポリシーが準拠したら、[フェーズの完了] を選択してフェーズを完了としてマークします。

      注:
      フェーズを手動で完了できるのはリリースアドミンのみです。

      現在のフェーズのステータスが [完了] に更新され、次のフェーズが開始されます。現在のフェーズの実際の終了日が現在の日付に更新されます。

3. オプション: リリースフェーズにタスクを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. タイムラインからフェーズを選択するか、矢印ボタンを使用して前または次のフェーズに移動します。

b. **[Add task** (タスクを追加)] を選択します。

c. [タスクを作成] ダイアログボックスで、名前、タスクが属するフェーズ、終了日、説明などの詳細を追加します。

d. タスクに承認が必要な場合は、次の手順を実行します。

> **注:**
> タスクを作成するときに承認が必要かどうかを選択できます。このオプションは、保存後に変更することはできません。

i. [承認が必要] フィールドで [はい] を選択します。

[アサイン先] フィールドと [承認定義] フィールドが表示されます。

ii. [アサイン先] リストから、タスクを承認するユーザーを選択します。

iii. [承認定義] リストから、事前定義された条件に基づいて承認をトリガーする承認定義を選択します。

e. [タスクを作成] を選択します。

選択したフェーズにタスクが追加されます。

4. 選択したフェーズのタスクの進捗状況を追跡および管理します。

a. タイムラインからフェーズを選択するか、矢印ボタンを使用して前または次のフェーズに移動します。

b. [タスク] タブを選択して、フェーズ内のすべてのタスクを表示します。
フィルターを適用して特定のタスクを表示したり、[カンバン] または [リスト] オプションを選択してビュータイプを変更したりできます。

c. [タスクの詳細] ペインで開くタスクを選択します。

d. [タスクの詳細] ペインでタスクをレビューするか、[完全な詳細] を選択してフォームビューでタスクレコードを開きます。

e. [アサイン先] フィールドのタスクを、それで作業するユーザーにアサインします。

f. [承認] フィールドで、承認タスクの承認ステータスを確認します。

g. [ステータス] フィールドをタスクのステータスで更新します。

h. [保存] を選択して変更を保存します。

5. オプション: ポリシーをリリースフェーズにマッピングして検証します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. タイムラインからフェーズを選択するか、矢印ボタンを使用して前または次のフェーズに移動します。

> **注:**
> ポリシーを完了またはキャンセルされたフェーズにマッピングすることはできません。

b. [ポリシー] タブを選択し、[追加] を選択します。

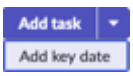
c. [ポリシーのマッピング] ダイアログボックスで、フェーズにマッピングする 1 つ以上のポリシーをリストから選択します。

d. [ポリシーのマッピング] を選択します。

6. [ポリシーの実行] を選択して、現在のフェーズでポリシーを実行します。
マッピングされたすべてのポリシーは、現在のフェーズのバックグラウンドで実行されます ([処理中] ステータス)。[ポリシー] タブのリストを更新すると、実行状況を確認できます。

   スケジュール済みジョブは毎日実行され、フェーズにマッピングされているポリシーが実行されます。各フェーズの [ポリシー] リストの [実行ステータス] 列が更新され、各実行後にコンプライアンスステータスが表示されます。

7. オプション: タイムライン指向のリリースで、リリースターゲット日に関連するキー日付を追加または更新します。
これらのキー日付は、リリース期間中に発生する可能性のある重要なイベントを定義して追跡するのに役立ちます。
   - リリースに新しいキー日付を追加します。
     a. [タスクの追加] ボタンの横にあるその他のアクションアイコンを選択し、[キー日付の追加] を選択します。

     b. [キー日付を追加] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

        (Optional) 詳細については、「[リリースキー日付] フォーム」を参照してください。

     c. **[Save** (保存)] を選択します。
   - リリースの既存のキー日付を更新します。
     a. タイムラインバーでキー日付を選択して、サイドパネルで [キー日付の詳細] フォームを開きます。

        (Optional) または、フォームヘッダーの [キー日付] の下にある数字を選択して、リリースのキー日付のリストを表示し、キー日付を開くこともできます。

     b. [キー日付] フォームで、フィールドを更新します。

     c. **[Save** (保存)] を選択します。

8. 完全性を検証した後、リリースをクローズします。
詳細については、「リリースのクローズ」を参照してください。

複数の製品のタイムライン指向のリリースに取り組む

複数の製品のタイムライン指向のリリースプロセスに従うリリースを監視して作業します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_dpr_model.product_manager または sn_dpr_model.release_admin

このタスクについて
複数の製品のリリースで作業する場合は、メインリリースまたは特定の製品リリースのどちらで作業するかを選択できます。メインリリースはすべてを制御し、その下の各製品リリースのすべての実行アクティビティを含みます。

- メインリリースでリリースの開始やフェーズとタスクの管理などの主要なアクティビティを実行します。
- 各製品リリースでリリーススコープを定義し、変更要求を管理します。
- メインリリースレベルまたは個々の製品リリースから、現在のフェーズのポリシーを実行します。個々の製品リリースのポリシーステータスは、メインリリースのポリシーステータスに集約されます。集計ステータスの導出方法の詳細については、「 ポリシーステータスアグリゲーション」を参照してください。

個々の製品リリースの進捗状況を監視することも、メインリリースレベルで全体的な進捗状況を追跡することもできます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリース] アイコン ( )
3. リストからリリースを選択して開きます。
4. オプション: [詳細] タブを選択し、[スケジュール] リストでスケジュールを追加または更新して、リリース期間中の休日を考慮します。

   注:
   選択したスケジュールは、リリース期間 (リリースターゲット日) 内である必要があります。

   フェーズの開始日と終了日が更新され、スケジュールの非稼働日を考慮してリリース期間が再計算されます。詳細については、「リリースのスケジュール」を参照してください。
5. リリースが進行中でない場合は、[リリースの開始] を選択します。
6. [ダッシュボード] を選択して、リリースの全体的なステータスを監視し、詳細と個々のリリースがあるすべての製品を確認します。
   - [リリースダッシュボード] タブを選択して、リリースの重要な日付、リリースタスク、ポリシー、関連タスク、および承認をすべてのリリースのステータス別にまとめて表示します。

     詳細については、「複数製品リリースのリリースダッシュボード」を参照してください。
   - [詳細] タブを選択して、リリース名、所有者、ステータス、説明など、リリースの詳細に必要な変更を加えます。
   - [製品] タブを選択すると、リリースバージョンやステータスを含むすべての製品のリストが表示されます。
7. [表示方法] ドロップダウンリストから、リリースで作業する製品を選択します。
   選択したオプションに基づいて、次のようにさまざまなセクションを表示できます。

オプション別に表示	説明
すべての製品	次のセクションが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション別に表示	説明
	○ リリースの実行:リリースの開始、 リリースのリターゲット、フェーズ、タスク、キー日付、ポリシー、および承認を管理するための リリースの実行 を含むメインリリースで作業します。これらのアクションはすべて、すべてのリリースに適用されます。 ○ 変更要求:すべての製品のリリースにわたるすべての変更要求のリストを表示します。
単一製品	選択した製品のリリースには、次のセクションが表示されます。 ○ 概要:製品のリリースの進捗状況と品質をそれぞれのダッシュボードに表示します。詳細については、「複数製品リリースのリリース概要ダッシュボード」と「リリース品質ダッシュボード」を参照してください。 ○ リリースの実行:製品のリリースのフェーズの詳細を表示するか、コンプライアンスチェックのためにフェーズにマッピングされたポリシーを実行します。 **注:** [詳細] タブの [ポリシーステータス] フィールドには、すべてのリリースの結合されたコンプライアンスステータスが表示されます。 ○ リリーススコープ:製品の機能拡張、計画立案アイテム、およびリリースに関連するインシデントや問題などの関連タスクを含む、 製品のリリースのスコープを表示および更新します。 ○ 変更要求:製品のリリースに関連する 変更要求を表示および管理 します。 リリースフォームヘッダーで、[アーティファクト] ラベルの下の番号を選択して、製品リリースのアーティファクトを管理します。アーティファクトラベルは、[概要]、[リリーススコープ]、または [変更要求] セクションで使用できます。詳細については、「リリース内のアーティファクトの管理」を参照してください。

8. 完全性を検証した後、リリースをクローズします。
   詳細については、「リリースのクローズ」を参照してください。

ステージ指向のリリースの管理

ステージ指向のリリースを管理するには、終了予定日を待つのではなく、目標を達成し、作業が完了して定義されたリリース基準を満たしたときにリリースをクローズする必要があります。

ステージ指向のリリースプロセス

ステージ指向のプロセスは、厳密なタイムラインに従うことよりも、目標や機能の完了を優先するリリースを作成するのに適しています。

以下は、ステージ指向のリリースが通過する一般的なフローです。

- フローは、デフォルトのステータスである [処理待ち] ステータスの最初のフェーズから開始されます。フェーズを手動で開始すると、フェーズのステータスは [処理中] に移行します。
- すべてのタスクが完了し、すべてのポリシーが現在のフェーズに準拠しているか、例外に準拠している場合は、自動的に [完了] ステータスに移行します。
- 現在のフェーズが完了すると、次のフェーズは [対応中] ステータスに移行します。一度に処理できるフェーズは 1 つだけです。

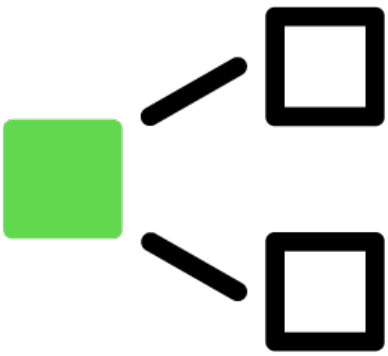
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 問題が発生した場合は、以前に完了したフェーズから再開できます。そのフェーズ以降のフェーズは、タスクとポリシーのステータスを含めてリセットされます。
- リリースのすべてのフェーズが完了すると、リリースは [レビュー] ステータスに移行します。
- リリースのレビューが完了すると、リリースは [完了] ステータスに移行します。

詳細については、「製品のリリース」を参照してください。

ステージ指向のリリースでの作業

単一製品のリリースで作業する	複数の製品のリリースで作業する
	
単一の製品を提供するためにステージ指向のリリースに取り組む方法について説明します。	複数の製品を提供するステージ指向のリリースで作業する方法について説明します。

単一製品のステージ指向のリリースで作業する

単一の製品をリリースするために、ステージ指向のリリースプロセスに従うリリースを監視して作業します。

始める前に

必要なロール:sn_dpr_model.product_manager または sn_dpr_model.release_admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリース] アイコン (
3. リストからリリースを選択して開きます。
4. リリースが進行中でない場合は、[リリースの開始] を選択します。
5. [概要] セクションを選択して、リリースの詳細を確認および変更したり、ステータスの概要を取得したり、準備ターゲット日を変更したりします。
   詳細については、「リリースの詳細を確認して更新します」と「リリースのリターゲット」を参照してください。
6. [リリーススコープ] セクションを選択し、製品の機能や拡張機能を追加または削除して、リリースのスコープを確認および更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「リリースの適用範囲の更新」を参照してください。

7. [変更要求] セクションを選択して、リリースの既存の変更要求を確認し、必要に応じてそれらを追加または削除します。
   詳細については、「リリースでの変更要求の管理」を参照してください。
8. リリースフォームヘッダーから、[アーティファクト] の下にある数字を選択して、リリースに追加されたアーティファクトを管理します。
   詳細については、「リリース内のアーティファクトの管理」を参照してください。

リリースフェーズを再開

戻る必要がある問題が発生した場合は、以前に完了したフェーズからステージ指向のリリースをやり直すことができます。

始める前に

注:
完了したフェーズからリリースを再開すると、そのフェーズとそれ以降のフェーズが現在のフェーズにリセットされます。また、影響を受ける各フェーズにリンクされたタスク、承認要求、およびポリシーのステータスもリセットされます。

必要なロール: sn_dpr_model.release_admin

このタスクについて

フェーズを再起動することで、計画を再評価および調整して新しい問題を克服することで、リリースが順調に進み、全体的な目標を確実に達成できるようになります。たとえば、特定のバージョンのアーティファクトがリリースプロセス中に認定されていて、検証に合格しない場合は、アーティファクトの新しいバージョンを選択できます。その後、前のフェーズからリリースを再開して、それらのフェーズからの同じタスク、マッピングされたポリシー、および承認を繰り返すことができます。

手順

1. リリースの実行 ページで、リリース フェーズ アクション ボタン (⋮ を選択し、 フェーズの再起動 を選択します。
2. [フェーズを再開] ダイアログボックスで、再起動するフェーズを選択します。
   完了したフェーズがリストに表示されます。
3. [再起動] を選択します。

タスクの結果

- 選択したフェーズのステータスが [処理中] に更新され、後続のすべてのフェーズのステータスが [処理待ち] に更新されます。
- 現在のフェーズのステータスが [再起動済み] に更新されます。
- 影響を受けるフェーズのすべてのタスクのステータスが [オープン] に更新されます。
- これらのフェーズにマッピングされたポリシーの前回の実行状況は [未実行] に更新されます。

リリースを実行

リリースステータスを表示し、そのフェーズ、タスク、およびポリシーに取り組みます。

始める前に

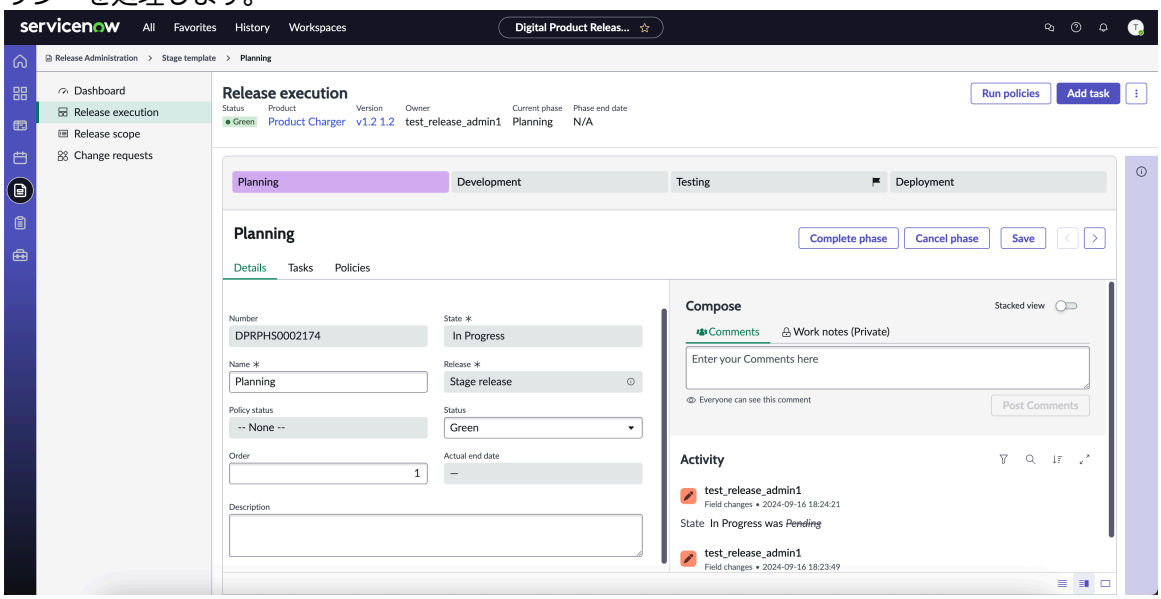
必要なロール:sn_dpr_model.product_manager または sn_dpr_model.release_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [リリースの実行] を選択して、リリースステータスを表示し、そのフェーズ、タスク、およびポリシーを処理します。



2. リリースフェーズを更新します。

   注:
   stage_workflow_auto_transition システムプロパティが true に設定されている場合、フェーズ内のすべてのタスクがクローズされ、ポリシーが準拠すると、フェーズは自動的にクローズされます。

   a. タイムラインからフェーズを選択するか、矢印ボタンを使用して前または次のフェーズに移動します。

   b. 現在のフェーズのすべてのタスクが完了し、マッピングされたポリシーが準拠したら、[フェーズの完了] を選択してフェーズを完了としてマークします。

      注:
      マッピングされたポリシーのいずれかが非準拠の場合、 sn_dpr_model.release_admin ロール またはシステムプロパティで定義されたいずれかのロール *sn_dpr.complete_phase_override*を持っている場合にのみ、フェーズを完了できます。

   現在のフェーズのステータスが [完了] に更新され、次のフェーズが開始されます。現在のフェーズの実際の終了日が現在の日付に更新されます。

3. オプション: リリースフェーズにタスクを追加します。

   a. タイムラインからフェーズを選択するか、矢印ボタンを使用して前または次のフェーズに移動します。

   b. **[Add task** (タスクを追加)] を選択します。

   c. [タスクを作成] ダイアログボックスで、名前、タスクが属するフェーズ、終了日、説明などの詳細を追加します。

   d. タスクに承認が必要な場合は、次の手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> タスクを作成するときに承認が必要かどうかを選択できます。このオプションは、保存後に変更することはできません。

i. [承認が必要] フィールドで [はい] を選択します。

[アサイン先] フィールドと [承認定義] フィールドが表示されます。

ii. [アサイン先] リストから、タスクを承認するユーザーを選択します。

iii. [承認定義] リストから、事前定義された条件に基づいて承認をトリガーする承認定義を選択します。

e. [タスクを作成] を選択します。

選択したフェーズにタスクが追加されます。

4. 選択したフェーズのタスクの進捗状況を追跡および管理します。

a. タイムラインからフェーズを選択するか、矢印ボタンを使用して前または次のフェーズに移動します。

b. [タスク] タブを選択して、フェーズ内のすべてのタスクを表示します。
フィルターを適用して特定のタスクを表示したり、[カンバン] または [リスト] オプションを選択してビュータイプを変更したりできます。

c. [タスクの詳細] ペインで開くタスクを選択します。

d. [タスクの詳細] ペインでタスクをレビューするか、[完全な詳細] を選択してフォームビューでタスクレコードを開きます。

e. [アサイン先] フィールドのタスクを、それで作業するユーザーにアサインします。

f. [承認] フィールドで、承認タスクの承認ステータスを確認します。

g. [ステータス] フィールドをタスクのステータスで更新します。

h. [保存] を選択して変更を保存します。

5. オプション: ポリシーをリリースフェーズにマッピングして検証します。

a. タイムラインからフェーズを選択するか、矢印ボタンを使用して前または次のフェーズに移動します。

> **注:**
> ポリシーを完了またはキャンセルされたフェーズにマッピングすることはできません。

b. [ポリシー] タブを選択し、[追加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [ポリシーのマッピング] ダイアログボックスで、フェーズにマッピングする 1 つ以上のポリシーをリストから選択します。

d. [ポリシーのマッピング] を選択します。

6. [ポリシーの実行] を選択して、現在のフェーズでポリシーを実行します。
マッピングされたすべてのポリシーは、現在のフェーズのバックグラウンドで実行されます ([処理中] ステータス)。[ポリシー] タブのリストを更新すると、実行状況を確認できます。
7. 完全性を検証した後、リリースをクローズします。
詳細については、「リリースのクローズ」を参照してください。

複数の製品のステージ指向のリリースに取り組む

複数の製品のステージ指向のリリースプロセスに従うリリースを監視して作業します。

始める前に

必要なロール:sn_dpr_model.product_manager または sn_dpr_model.release_admin

このタスクについて

複数の製品のリリースで作業する場合は、メインリリースまたは特定の製品リリースのどちらで作業するかを選択できます。メインリリースはすべてを制御し、その下の各製品リリースのすべての実行アクティビティを含みます。

- メインリリースでリリースの開始やフェーズとタスクの管理などの主要なアクティビティを実行します。
- 各製品リリースでリリーススコープを定義し、変更要求を管理します。
- メインリリースレベルまたは個々の製品リリースから、現在のフェーズのポリシーを実行します。個々の製品リリースのポリシーステータスは、メインリリースのポリシーステータスに集約されます。集計ステータスの導出方法の詳細については、「 ポリシーステータスアグリゲーション」を参照してください。

個々の製品リリースの進捗状況を監視することも、メインリリースレベルで全体的な進捗状況を追跡することもできます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリース] アイコン (
3. リストからリリースを選択して開きます。
4. リリースが進行中でない場合は、[リリースの開始] を選択します。
5. [ダッシュボード] を選択して、リリースの全体的なステータスを監視し、詳細と個々のリリースがあるすべての製品を確認します。
   - [リリースダッシュボード] タブを選択して、リリースの重要な日付、リリースタスク、ポリシー、関連タスク、および承認をすべてのリリースのステータス別にまとめて表示します。

     詳細については、「複数製品リリースのリリースダッシュボード」を参照してください。
   - [詳細] タブを選択して、リリース名、所有者、ステータス、説明など、リリースの詳細に必要な変更を加えます。
   - [製品] タブを選択すると、リリースバージョンやステータスを含むすべての製品のリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [表示方法] ドロップダウンリストから、リリースで作業する製品を選択します。
選択したオプションに基づいて、次のようにさまざまなセクションを表示できます。

オプション別に表示	説明
すべての製品	次のセクションが表示されます。 ○ リリースの実行:メインリリースで作業します。これには、リリースの開始、 リリースの再ターゲット、フェーズ、タスク、ポリシー、および承認を管理するための リリースの実行 、 以前に完了したフェーズからのリリースの再開が含まれます。これらのアクションはすべて、すべてのリリースに適用されます。 ○ 変更要求:すべての製品のリリースにわたるすべての変更要求のリストを表示します。
単一製品	選択した製品のリリースには、次のセクションが表示されます。 ○ 概要:製品のリリースの進捗状況と品質をそれぞれのダッシュボードに表示します。詳細については、「複数製品リリースのリリース概要ダッシュボード」と「リリース品質ダッシュボード」を参照してください。 ○ リリースの実行:製品のリリースのフェーズの詳細を表示するか、コンプライアンスチェックのためにフェーズにマッピングされたポリシーを実行します。 注: [詳細] タブの [ポリシーステータス] フィールドには、すべてのリリースの結合されたコンプライアンスステータスが表示されます。 ○ リリーススコープ:製品の機能拡張、計画立案アイテム、およびリリースに関連するインシデントや問題などの関連タスクを含む、 製品のリリースのスコープを表示および更新します。 ○ 変更要求:製品のリリースに関連する 変更要求を表示および管理 します。 リリースフォームヘッダーで、[アーティファクト] ラベルの下の番号を選択して、製品リリースのアーティファクトを管理します。アーティファクトラベルは、[概要]、[リリーススコープ]、または [変更要求] セクションで使用できます。詳細については、「リリース内のアーティファクトの管理」を参照してください。

7. 完全性を検証した後、リリースをクローズします。
詳細については、「リリースのクローズ」を参照してください。

リリースバンドルによる複数のリリースの管理

リリースバンドルは、複数のリリースをグループ化して、1 つの場所から同時に追跡および管理するのに役立ちます。

リリースコーディネーターと製品マネージャーは、リリースバンドルを使用して各リリースの進捗状況を簡単に追跡できます。リリースバンドルは、依存関係と潜在的な競合を特定し、スムーズで調整されたリリースプロセスを確保するために必要な調整を行うのに役立ちます。また、全員が同じ情報にアクセスし、各リリースのステータスを常に把握できるため、チームメンバー間のコミュニケーションとコラボレーションも可能になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リリースは複数のリリースバンドルに含めることができ、大規模なプロジェクトで役立ちます。さまざまな機能に取り組んでいる複数のチーム間の調整を改善するのに役立ちます。また、更新の管理と優先順位付けにも役立ちます。

機能とメリット

リリースバンドルには、次の機能とメリットがあります。

一元管理

リリースコーディネーターとプロジェクトマネージャーが、複数のリリースを 1 か所で同時に管理できるようにします。

進捗状況と品質のモニタリング

複数のチームやプロジェクトにまたがるリリースの進捗状況を監視し、バンドル内のリリースの品質を確保します。

変更要求の追跡

リリース内のすべての変更要求を追跡します。

リリースバンドルの作成

リリースバンドルを作成して、複数のリリースを 1 か所から管理および追跡します。これらのリリースにはさまざまなリリース準備ターゲットを含めることができますが、それらをバンドルにグループ化すると、すべてのリリースを効率的に管理できます。

始める前に

必要なロール:sn_dpr_model.release_coordinator、sn_dpr_model.product_manager、または sn_dpr_model.release_admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. リリースアイコン ( ) を選択し、 バンドル を選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. [リリースバンドルを作成] ダイアログボックスで、リリースバンドルの名前、所有者、および説明を入力します。
5. [**Next**] を選択します。
6. バンドルにリリースを追加するか、スキップして後で追加します。
   - バンドルにリリースを追加するには、リストからリリースを選択し、[追加] を選択します。
   - 後でバンドルにリリースを追加するには、[スキップ] を選択します。

リリースバンドルからの複数のリリースの追跡

リリースバンドル内のリリースの進捗状況を同時に追跡して、効率を向上させ、リリース管理プロセスを簡素化します。また、リリースの依存関係と潜在的な競合を特定し、さまざまなリリースで作業しているチームメンバーと調整することもできます。

始める前に

必要なロール:sn_dpr_model.release_coordinator、sn_dpr_model.product_manager、または sn_dpr_model.release_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. リリースアイコン ( ) を選択し、 バンドル を選択します。
3. リストからリリースバンドルを選択して開きます。
4. [概要] タブで、バンドル内のすべてのリリースの主要なメトリクスを確認します。

ウィジェット	説明
ステータス別のリリース	ステータス別にグループ化された、バンドル内のリリースの合計数。
Tasks	ステータス別にグループ化された、バンドル内のすべてのリリースにわたるタスクの合計数。
ポリシー	準拠ステータス別にグループ化された、バンドル内のすべてのリリースにわたるポリシーの合計数。
承認	承認ステータス別にグループ化された、バンドル内のすべてのリリースのすべての承認タスクのリスト。
拡張	ステータス別にグループ化された、バンドル内のすべてのリリースにわたる製品 拡張 の合計数。

5. オプション: [詳細] タブで、リリースバンドルの詳細を表示および編集します。
6. [リリース] タブで、バンドル内のリリースを表示および管理します。
   - バンドルにリリースを追加するには、 追加 を選択し、リリースの一覧から選択します。
   - バンドルから既存のリリースを削除するには、一覧からリリースを選択し、 削除 を選択します。
   - リリースの詳細を表示するには、リストからリリースを選択します。
7. [変更要求] タブで、バンドル内のすべてのリリースの変更要求を表示します。
   変更要求の詳細を表示するには、リストから変更要求を選択します。

リリースの詳細を確認して更新します

リリースの詳細を確認して変更します。必要に応じて、リリースの準備日を再ターゲットすることもできます。

始める前に
必要なロール:sn_dpr_model.product_manager または sn_dpr_model.release_admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリース] アイコン (
3. リストからリリースを選択して開きます。
4. リリースの進捗状況と品質を一目で確認したり、必要な手順を実行したり、詳細を確認して変更したりするには、[概要] を選択します。
5. [リリースの概要] タブを選択して、重要な日付、変更要求、リスクスコア、タスク、ポリシーと承認のステータスを確認します。
   詳細については、「リリース概要ダッシュボード」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. [詳細] タブを選択して、リリース名、所有者、ステータス、説明など、リリースの詳細に必要な変更を加えます。
7. [品質] タブを選択して、進行中のリリースのソフトウェアとテストの品質の概要を確認します。詳細については、「リリース品質ダッシュボード」を参照してください。

> **注:**
> リリースのソフトウェア品質を追跡するには、パイプラインを構成する必要があります。外部ツール構成を使用したパイプラインの設定の詳細については、「 デジタルプロダクトリリースワークスペースからの外部ツールの統合」を参照してください。

リリースの適用範囲の更新

製品の機能拡張、計画立案アイテム、および関連タスク (インシデントや問題など) を追加または削除して、リリースのスコープを確認および更新します。

始める前に

必要なロール:sn_dpr_model.product_manager または sn_dpr_model.release_admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリース] アイコン ( )
3. リストからリリースを選択して開きます。
4. リリース内の製品の機能拡張、作業アイテム、計画立案アイテム、およびタスクを管理するには、[リリーススコープ] を選択します。

> **注:**
> 表示されるタスクタイプのタブは、それらのタスクタイプレコードを表示するために必要な権限とシステムプロパティ *sn_dpr.release_related_record_types*によって異なります。詳細については、「デジタルプロダクトリリースのプロパティ」を参照してください。

5. [製品の機能拡張] タブと [作業アイテム] タブを選択して、リリースの製品の機能拡張と作業アイテムを管理します。
   - 製品の機能拡張を製品に追加する
   - エピックからの製品機能拡張の追加

   リリースに追加された製品の機能拡張は、[製品の機能拡張] タブと [作業アイテム] タブに一覧表示されます。
6. [計画立案アイテム] タブを選択して、リリースの製品機能拡張に関連付けられた計画立案アイテムを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[計画立案アイテム] タブは、次の条件が満たされた場合にのみ使用できます。

- これらのアイテムを表示するには、次のいずれかのロールが必要です
  - sn_dpr_model.product_enhancement_read
  - sn_dpr_model.release_admin
  - sn_dpr_model.release_user
  - sn_dpr_model.product_manager
  - sn_dpr_model.release_coordinator
- ServiceNow® 戦略的計画ワークスペース は、デジタル製品レンズを構成した状態でインストールされます

  レンズとポートフォリオ計画の詳細については、「Lenses in Strategic Planning と Portfolio plans in Strategic Planning」を参照してください。

a. 詳細を表示する計画立案アイテム番号を選択します。
製品の機能拡張に関連付けられた計画立案アイテムのリストが表示されます。

7. リリース内の関連タスクを管理します。

- 関連タスクを追加するには、[追加] を選択します。

  a. タスクを追加するタブを選択します。

  選択したタスクタイプのレコードのリストが表示されます。

  b. リストから 1 つ以上のレコードを選択し、[追加] を選択します。

  選択したタスクレコードがリリースに追加されます。

- 関連タスクを削除するには、リストからタスクを選択して [削除] を選択します。

リリースでの変更要求の管理

リリース内の変更要求を表示および管理します。

始める前に

必要なロール:sn_dpr_model.product_manager または sn_dpr_model.release_admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.

2. [リリース] アイコン (

3. リストからリリースを選択して開きます。

4. リリースの変更要求を管理するには、[変更要求] を選択します。
[変更要求] リストには、製品の現在のリリースに関連付けられているすべての変更要求が表示されます。リリースは、変更要求レコードの [ソフトウェアモデル] フィールドに対応する製品バージョンを入力することで、変更要求に関連付けられます。

5. リリースに新しい変更要求を追加するには、 [新規] を選択します。

6. 変更要求モデルを選択し、[次へ] を選択します。

7. [変更要求] フォームに詳細を入力し、[保存] を選択します。
詳細については、「変更要求の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
変更要求が作成され、[変更要求] リストに表示されます。

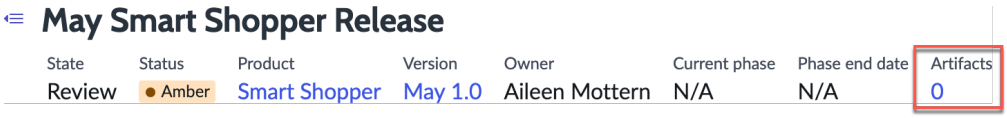
リリース内のアーティファクトの管理

リリースのアーティファクトを追加または削除します。

始める前に
必要なロール:sn_dpr_model.product_manager または sn_dpr_model.release_admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリース] アイコン (
3. リストからリリースを選択して開きます。
4. リリースフォームヘッダーで、[アーティファクト] ラベルの下の番号を選択します。
   アーティファクトラベルは、[概要]、[リリーススコープ]、または [変更要求] を選択した場合に使用できます。



5. [リリースアーティファクト] リストビューで、アーティファクトを追加または削除します。

リリースのリターゲット

リリース準備ターゲットを変更して、リリース期間を再スケジュールします。

始める前に
必要なロール:sn_dpr_model.product_manager または sn_dpr_model.release_admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリース] アイコン (
3. リストからリリースを選択して開きます。
4. [リリース] フォームで、[概要] を選択します。
5. リリース アクション アイコン (を選択し、 リリースのリターゲット を選択します。
6. [リリースのリターゲット] ダイアログ ボックスで、[リリース準備ターゲット] から別のリリース準備ターゲットを選択します。

   注:
   新しいリリース準備ターゲット日は、リリースの定義されたスケジュール内である必要があります。

7. [帯域外] を選択して、リリースを帯域外リリースにすることもできます。
   このオプションは、システムのプロパティ (*out_of_band_release_allowed* と *out_of_band_release_roles*) によって異なります。詳細については、「デジタルプロダクトリリースのプロパティ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 帯域外オプションを選択した場合は、[リリースカレンダー] からリリースカレンダーを選択してリリースにタグを付け、そのリリースターゲットを使用します。
9. [**Confirm** (確認)] を選択します。

タスクの結果
リリースの準備ターゲット日が新しい日付に更新されます。

タイムライン指向のリリースの場合、影響を受けるキー日付は、再ターゲットされた日付に基づいて調整されます。この調整は、元のスケジュールから変更された日数を再計算した後に行われます。

> **注:**
> リリースに祝祭日スケジュールが添付されており、改訂基準日が休日に当たる場合、休日の前の最後の営業日が改訂基準日と見なされます。

リリースのクローズ

すべてのタスクが完了し、すべてのフェーズがマッピングされたポリシーに準拠したら、リリースを完了します。

始める前に
リリースを完了としてマークするには、リリースが [レビュー] ステータスである必要があります。

必要なロール: sn_dpr_model.release_admin

このタスクについて

> **注:**
> *stage_workflow_auto_transition*システムプロパティが true に設定されている場合、ステージ指向のプロセスに従うリリースは自動的に [完了] に移行します。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリース] アイコン ( )
3. リストからリリースを選択して開きます。
4. リリースの完全性を確認して、すべてのリリース作業が完了したかどうかを判断します。
5. リリースをクローズします。
   - 単一の製品リリースでは、[概要] ページで [リリースの完了] を選択します。
   - 複数製品リリースでは、[ダッシュボード] ページで [リリースの完了] を選択します。

タスクの結果
リリースがクローズされ、ステータスが [完了] に更新されます。

リリース準備ターゲットで計画されているリリースを表示する

リリース準備ターゲットで計画されているすべての製品リリースを表示および追跡し、その進捗状況を追跡します。

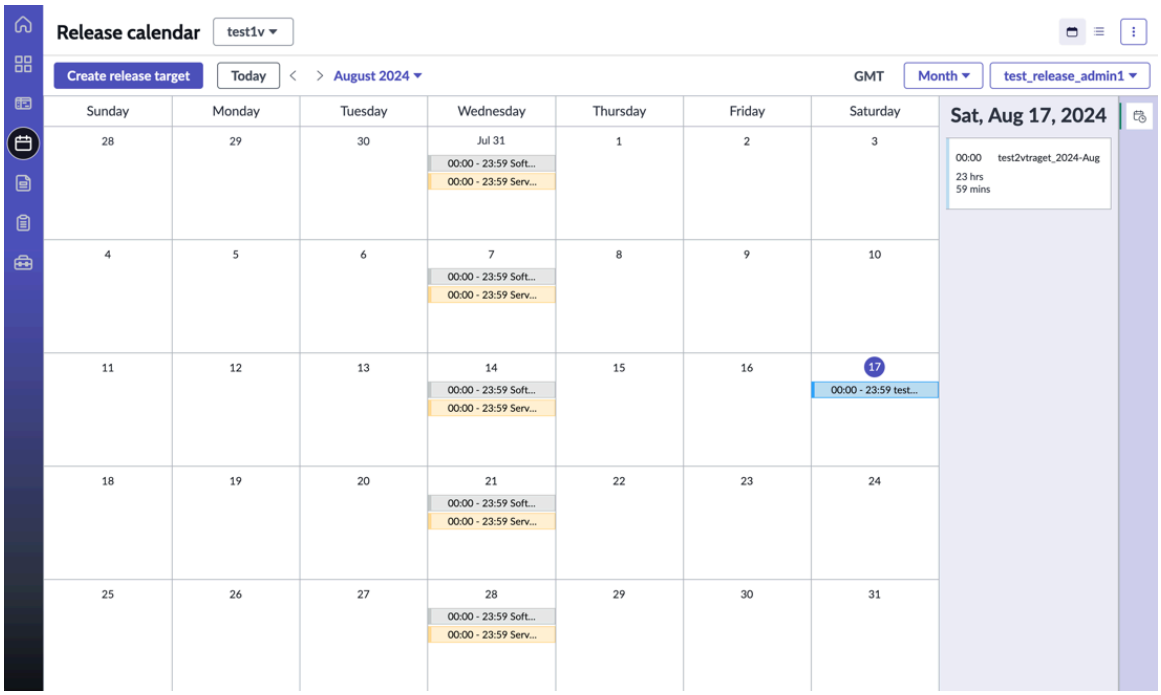
始める前に
必要なロール:sn_dpr_model.release_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルプロダクトリリースワークスペース.
2. [リリースカレンダー] アイコン ( )
   リリースカレンダーが表示されます。



3. リリースを表示するリリースカレンダーを選択します。
4. オプション: フィルターリストからリリースマネージャーを選択して、リリースカレンダーをフィルタリングします。
   デフォルトでは、すべてのリリースマネージャーに対してリリースターゲットが表示されます。
5. カレンダー、リストビュー、またはアジェンダビューペインからリリース準備ターゲットを選択します。
6. [リリース ターゲット] フォームで、[リリース] タブを選択して、準備ターゲットで計画されているすべてのリリースを表示します。
   リストには、この準備ターゲットに添付されているすべてのリリースが表示されます。
7. リストからリリースを選択して、そのステータスとその他の詳細を確認します。

デジタルプロダクトリリース ポリシーコンテンツパック

デジタルプロダクトリリースポリシーコンテンツパックには、デジタルプロダクトリリースのフェーズゲートの検証を自動化するためのデータコレクターとポリシーが含まれています。

- データコレクターを使用すると、 DevOps データモデルアプリケーションのローコードポリシーを作成できます。

  詳細については、「デジタルプロダクトリリース データコレクター」を参照してください。

- ポリシーを使用すると、ソフトウェアアーティファクトのフェーズゲート検証と継続的な評価を自動化して、ビジネス要件と標準を満たしていることを確認できます。

  詳細については、「デジタルプロダクトリリース ポリシー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルプロダクトリリース データコレクター

デジタルプロダクトリリースポリシーコンテンツパックには、ポリシーに照らして検証する DevOps データを収集するための一連のデータコレクターが含まれています。

承認タスクの完全性

承認タスクの完全性データコレクターは、リリースフェーズに関連付けられたすべての承認リリースタスクが完了したかどうかを確認します。

入力:リリースフェーズ。

出力:

- true:すべての承認タスクが承認されます。
- false:1 つ以上の承認タスクが承認されていないか、リリースフェーズの承認タスクがありません。

アーティファクトストーリー完了

アーティファクトストーリー完了データコレクターは、リリースアーティファクトに関連付けられている完了したストーリーの割合を返します。パーセンテージの計算に使用される式は、 `完了したストーリーの割合 = (完了したストーリーの数 / (ストーリーの合計数 - キャンセル済みステータスのストーリー数 - 削除済みステータスのストーリー数)) * 100` です。

入力:リリースフェーズのアーティファクトのリスト。

出力:完了したストーリーの割合。

コードカバレッジ

コードカバレッジデータコレクターは、アーティファクトバージョンに基づいて計算された現在のコードカバレッジを返します。

入力:リリースフェーズのアーティファクトのリスト。

出力:コードカバレッジの割合。

作業アイテムなしでコミット

[作業アイテムなしでコミット] データコレクターは、作業アイテムが関連付けられていないコミットの割合を返します。割合の計算に使用される式は、 `作業アイテムのないコミットの割合 = (作業アイテムのないコミット数/アーティファクト内のコミットの合計数) * 100` です。

入力:リリースフェーズのアーティファクトのリスト。

出力:作業アイテムのないコミットの割合。

計画されたストーリーの完全性

計画されたストーリーの完全性データコレクターは、完了としてマークされた計画済みストーリーの割合を返します。リリースに関連付けられているエピックのストーリーが考慮されます。 データコレクターは、製品バージョンが計画バージョンに関連付けられているかどうかもチェックします。計画バージョンに関連付けられている場合は、計画バージョンに関連付けられているすべてのストーリーも考慮されますパーセンテージの計算に使用される式は、 `完了したストーリーの割合 = (完了したストーリーの数 / (ストーリーの合計数 - キャンセル済みステータスのストーリー数 - 削除済みステータスのストーリー数)) * 100;` です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力:リリースに関連付けられたエピックのリスト。

出力:完了としてマークされた計画済みストーリーの割合。

セキュリティ脆弱性

セキュリティ脆弱性データコレクターは、特定のカテゴリに関連付けられているセキュリティ脆弱性の数を返します。セキュリティ脆弱性は、アーティファクトバージョンと脆弱性のカテゴリに基づいて次のように特定されます。

- ブロッカー:ブロッカーの問題の合計を返します。DevOps データに対してのみ有効です。
- 最重要優先度の問題:DevOps データの場合、最重要の問題の合計を返します。SecOps データの場合は、非常に優先度の高い問題の合計を返します。DevOps データと SecOps データの両方について、最重要および非常に高い優先度の問題の累積を返します。
- 高優先度の問題:DevOps と SecOps の両方のデータから高優先度の問題の合計を返します。
- 中優先度の問題:DevOps と SecOps の両方のデータから中程度の優先度の問題の合計を返します。
- 重大な問題 (Major issues):すべてのアーティファクトから重大な問題の合計を返します。DevOps データに対してのみ有効です。
- 軽微な問題:すべてのアーティファクトから軽微な問題の合計を返します。DevOps データに対してのみ有効です。

入力:リリースフェーズのアーティファクトのリスト。

出力: 脆弱性の合計数。

テスト合格

テスト合格データコレクターは、アーティファクトバージョンに基づいて合格したテストの割合を返します。テストタイプが指定されている場合は、指定されたテストタイプのテスト結果のみが返されます。それ以外の場合は、アーティファクトバージョンのすべてのテストタイプに対してテスト結果が返されます。パーセンテージの計算に使用される式は、 `合格したテストの割合 = (合格したテストの数 / (テストの合計数 - スキップされたテストの数)) * 100` です。

入力:リリースフェーズとテストタイプのアーティファクトのリスト (オプション)。

出力:合格したテストの割合。

作業アイテムにコミットがあります

[作業アイテムにコミットがある] データコレクターは、すべての作業アイテムに関連するコミットがあるかどうかを返します。作業アイテムは、リリースに関連するエピックに基づいて特定されます。データコレクターは、製品バージョンが計画バージョンに関連付けられているかどうかもチェックします。計画バージョンに関連付けられている場合は、計画バージョンに関連付けられているすべてのストーリーも考慮されます。パーセンテージの計算に使用される式: `コミットのないストーリーの割合 = (コミットなしで完了したストーリーの数/完了ステータスのストーリーの合計数) * 100`。

入力:リリースフェーズのアーティファクトのリスト。

出力:作業アイテムのないコミットの割合。

関連情報

デジタルプロダクトリリース ポリシー

Passing parameters to PaCE policies

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルプロダクトリリース ポリシー

デフォルトでは、 デジタルプロダクトリリース ポリシーコンテンツパックには、ソフトウェアアーティファクトのフェーズゲート検証と継続的な評価を自動化するための一連のポリシーが含まれています。

これらのデフォルトの DPR ポリシーを使用またはカスタマイズして、構成データコンテンツが準拠していることを検証したり、 PaCE ポリシーのライフサイクル全体を管理したりできます。詳細については、「Policy as Code Engine (PaCE)」を参照してください。

注:
デフォルトのポリシーは変更できません。ただし、ポリシーのコピーを作成してカスタマイズすることはできます。

完了したすべてのストーリーにコミット **(all_completed_stories_have_associated_commits)** が関連付けられています

リリースのすべての完了したストーリーにコミットが関連付けられているかどうかを確認します。

リリースの完了したストーリーにコミットが関連付けられていない場合、非準拠ステータスになります。

計画されたすべてのストーリーが完了しました **(all_planned_stories_are_completed)**

リリースのすべての計画ストーリーが完了したかどうかを確認します。 このポリシーは、製品バージョンが計画バージョンに関連付けられているかどうかも確認します。計画バージョンに関連付けられている場合は、機能または拡張のエピックに関連付けられたストーリーに加えて、計画バージョンに関連付けられているすべてのストーリーをチェックします。

リリースに対して計画されたストーリーの完了率が `100%` でない場合、非準拠ステータスになります。計画されたストーリーの完了率は、`(完了したストーリーの合計/計画されたストーリーの合計) * 100` として計算されます。

コードカバレッジがしきい値 **(code_coverage_threshold)** を超えています

コードカバレッジの割合がしきい値を超えているかどうかを確認します。

コードカバレッジの割合が指定されたしきい値を下回ると、非準拠ステータスになります。リリースのコードカバレッジの割合は、リリースに含まれるすべてのアーティファクトバージョンについて計算された平均コードカバレッジです。

注:
コードカバレッジデータのないアーティファクトバージョンは、平均コードカバレッジの計算から除外されます。

入力引数

minCodeCoverageThreshold

- リリースのコードカバレッジの最小許容値。
- デフォルト値：`100`
- タイプ: 整数
- 使用法:必須

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合テスト合格がしきい値 (integration_test_pass_threshold) を超えています

連携テストの合格率がしきい値を下回っていないかどうかを確認します。

合格した連携テストの割合が指定されたしきい値を下回ると、非準拠ステータスになります。合格した連携テストの割合は、（すべてのアーティファクトバージョンの合格した連携テストの合計/すべてのアーティファクトバージョンの連携テストの合計）* 100 として計算されます。

入力引数

minTestPassThreshold

- 合格した連携テストの割合の最小許容値。
- デフォルト値：100
- タイプ: 整数
- 使用法:必須

ロード テスト パスがしきい値 (load_test_pass_threshold) を超えています

ロード テストの合格率がしきい値を下回っていないかどうかを確認します。

合格したロード テストの割合が指定されたしきい値を下回ると、非準拠状態になります。合格した負荷テストの割合は、（すべてのアーティファクトバージョンの合格した負荷テストの合計/すべてのアーティファクトバージョンの負荷テストの合計）* 100 として計算されます。

入力引数

minTestPassThreshold

- 合格した負荷テストの割合の最小許容値。
- デフォルト値：100
- タイプ: 整数
- 使用法:必須

重大な脆弱性は見つかりませんでした (no_critical_vulnerabilities)

リリースに重大な脆弱性が見つからなかったかどうかを確認します。

ブロッカー、重大、高、または重大に分類された脆弱性の合計数が 0 より大きい場合、非準拠ステータスになります。

回帰テスト合格がしきい値 (regression_test_pass_threshold) を超えています

回帰テストの合格率がしきい値を下回っていないかどうかを確認します。

回帰テストの合格率が指定されたしきい値を下回ると、非準拠ステータスになります。合格した回帰テストの割合は、（すべてのアーティファクトバージョンの合格した回帰テストの合計/すべてのアーティファクトバージョンの回帰テストの合計）* 100 として計算されます。

入力引数

minTestPassThreshold

- 合格した回帰テストの割合の最小許容値。
- デフォルト値：100
- タイプ: 整数
- 使用法:必須

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スモークテスト合格がしきい値 (smoke_test_pass_threshold) を超えています

スモークテストの合格率がしきい値を下回っていないかどうかを確認します。

合格したスモークテストの割合が指定されたしきい値を下回ると、非準拠ステータスになります。合格したスモークテストの割合は、（すべてのアーティファクトバージョンの合格したスモークテストの合計/すべてのアーティファクトバージョンのスモークテストの合計）* 100 として計算されます。

入力引数

minTestPassThreshold

- 合格したスモークテストの割合の最小許容値。
- デフォルト値：100
- タイプ: 整数
- 使用法:必須

システムテスト合格がしきい値 (system_test_pass_threshold) を超えています

システムテストの合格率がしきい値を下回っていないかどうかを確認します。

合格したシステムテストの割合が指定されたしきい値を下回ると、非準拠ステータスになります。合格したシステムテストの割合は、（すべてのアーティファクトバージョンの合格したシステムテストの合計/すべてのアーティファクトバージョンのシステムテストの合計）* 100 として計算されます。

入力引数

minTestPassThreshold

- 合格したシステムテストの割合の最小許容値。
- デフォルト値：100
- タイプ: 整数
- 使用法:必須

ユーザー受け入れテスト合格がしきい値 (user_acceptance_test_pass_threshold) を超えています

ユーザー受理テストの合格率がしきい値を下回っていないかどうかを確認します。

合格したユーザー受け入れテストの割合が指定されたしきい値を下回ると、非準拠ステータスになります。合格したユーザー受理テストの割合は、（すべてのアーティファクトバージョンの合格したユーザー受理テストの合計/すべてのアーティファクトバージョンのユーザー受理テストの合計）* 100 として計算されます。

入力引数

minTestPassThreshold

- 合格したユーザー受理テストの割合の最小許容値。
- デフォルト値：100
- タイプ: 整数
- 使用法:必須

関連情報

デジタルプロダクトリリース データコレクター

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルプロダクトリリースの参照

参照トピックでは、 デジタルプロダクトリリース (DPR) の構成と管理に使用するリストとフォームに関する追加情報を提供します。

デジタルプロダクトリリースとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、 デジタルプロダクトリリース アプリのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
製品の機能拡張の読み取り [sn_dpr_model.product_enhancement_read]	製品の製品機能拡張を読み取ります。	なし
製品機能の作成 [sn_dpr_model.product_feature_create]	製品に製品機能を作成します。	なし
製品機能の削除 [sn_dpr_model.product_feature_delete]	製品の製品機能を削除します。	なし
製品の特徴の読み取り [sn_dpr_model.product_feature_read]	製品の製品機能を読み取ります。製品機能を作成また	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	は変更することはできません。	
製品機能の書き込み [sn_dpr_model.product_feature_write]	製品の製品機能を更新します。	なし
デジタルプロダクトマネージャー [sn_dpr_model.product_manager]	デジタル製品を管理します。	• 資産 • pd_operator • model_manager • sn_devops.app_owner • sn_change_write • sn_dpr_model.product_feature_create • sn_dpr_model.product_feature_delete • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_model.product_feature_write • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read • sn_pace.code_reader • sn_pace.execution_reader • sn_pace.mapping_admin • sn_pace.policy_reader • task_editor • template_read_global
デジタルプロダクトリリースアドミン [sn_dpr_model.release_admin]	リリースプロセスを定義し、リリースを	• pd_operator • sn_change_write • sn_devops.tool_owner • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	監視します。	• sn_incident_read • sn_pace.admin • sn_pace.mapping_admin • sn_problem_read • sn_request_read • task_editor • template_editor_global
デジタルプロダクトリリースコーディネーター [sn_dpr_model.release_coordinator]	製品チームの責任を支援します。	• pd_operator • sn_change_write • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read • sn_incident_read • sn_pace.code_reader • sn_pace.execution_reader • sn_pace.mapping_admin • sn_pace.policy_reader • sn_problem_read • sn_request_read • task_editor • template_read_global
デジタルプロダクトリリースユーザー [sn_dpr_model.release_user]	デジタルプロダクトリリースワークスペースにアクセスして、リリース	• sn_change_read • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read • sn_incident_read • sn_pace.policy_reader • sn_problem_read • sn_request_read • task_editor

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	の詳細を表示し、リリースタスクを更新および承認します。リリースを作成または変更することはできません。	
デジタルプロダクトリリースワークスペースユーザー [sn_dpr_workspace.workspace_user]	デジタルプロダクトリリースワークスペースにアクセスします。	cmdb_read

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
生後 6 か月の未使用のリリースターゲットを消去	6 か月以上経過し、未使用のリリースターゲットレコードを削除します。 実行:日次

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ	説明
DPR:すべてのアクティブなリリースフェーズに対してポリシーを実行	すべてのリリースで現在進行中のフェーズにマッピングされているポリシーを実行します。 実行:日次
リリースフェーズの状況移行	進行中のリリースのフェーズのステータスを管理します。 このジョブは、すべての進行中のリリースとそのフェーズをチェックします。フェーズが進行中で、終了予定日が本日で、ポリシーステータスが準拠の場合、フェーズは完了としてマークされ、次のフェーズが開始されます。 実行:1 時間ごと
リリースステータス移行	保留中または進行中のリリースのステータスを管理します。 • リリースが [処理待ち] ステータスで、開始予定日が本日の場合、ステータスは [処理中] に更新されます。 • リリースが [処理中] ステータスで、そのすべてのフェーズが完了している場合、そのステータスは [レビュー] に更新されます。 実行:1 時間ごと

インストールされるテーブル

テーブル	説明
承認定義 [sn_dpr_model_approval_definition]	リリースタスクの承認要求をユーザーまたはユーザーグループに送信するために使用される承認定義。
エピック [sn_dpr_model_product_feature_epic_mapping]	製品機能にリンクされたエピックのマッピング。
キー日付 [sn_dpr_model_release_key_date]	単一または繰り返しリリースのマイルストーン、重要なイベント、期限、および重要な日付を定義するリリースキー日付。
ポリシー [sn_dpr_pace_policy_mapping]	リリースにマッピングされたポリシー。PaCE からポリシーマッピングテーブル [sn_pace_policy_mapping] を拡張します。
製品の機能拡張	製品機能の製品拡張。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_dpr_model_product_enhancement]	これらの製品機能拡張を使用して、製品機能を複数のバージョン間で段階的にリリースします。
製品の特徴 [sn_dpr_model_product_feature]	製品機能とは、顧客のために製品に付加価値を与える機能です。 製品機能を製品の機能拡張に分割して、複数のバージョンにフェーズでリリースできます。
関連タスク [sn_dpr_model_release_related_task_m2m]	タスクテーブル (タスク) のレコードとリリーステーブル (sn_dpr_model_release) のリリースレコードの間のマッピング。
リリース [sn_dpr_model_release]	製品リリースは、製品の新しいバージョンをリリースするプロセスです。これには、いくつかのフェーズ、タスク、ポリシー、および承認が含まれます。
リリースアーティファクト [sn_dpr_model_release_artifact]	製品のリリースに含まれるアーティファクト。
リリースバンドル [sn_dpr_model_release_bundle]	リリースバンドルは、同時に追跡できるリリースのグループです。
リリースバンドル M2M [sn_dpr_model_release_bundle_m2m]	さまざまなリリースバンドルにグループ化されているリリースの関係。
リリースカレンダー [sn_dpr_model.release_calendar]	関連するリリース準備ターゲットを含めることができるカレンダー。リリースカレンダーには除外スケジュールを添付して、除外スケジュールに該当する日付にリリースターゲットが作成されないようにすることができます。
リリースフェーズ	製品のリリースのフェーズ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_dpr_model_release_phase]	
リリースフェーズ M2M [sn_dpr_release_phase_m2m]	各フェーズにマッピングされているポリシーへのリリースとフェーズのマッピング。
リリースポリシーの実行 [sn_dpr_policy_execution]	ポリシーの結果は、リリース のフェーズ で実行されます。
リリース準備ターゲット [sn_dpr_model_release_target]	単一または繰り返しリリースのスケジュールを定義するリリース準備ターゲット。 リリースターゲットがリリースカレンダーに追加されます。
リリースタスク [sn_dpr_model_release_task]	リリースのフェーズ内のタスク。
リリーステンプレート [sn_dpr_model_release_template]	事前定義されたフェーズ、タスク、承認、およびポリシーを含むリリーステンプレート。リリースの作成時に、リリーステンプレートを適用して、これらのフェーズ、タスク、承認、およびポリシーを事前に入力できます。
作業アイテム [sn_dpr_model_product_enhancement_work_item_mapping]	製品の機能拡張と作業アイテム (作業アイテムテーブル (sn_devops_work_item) のレコード) 間のマッピング。

デジタルプロダクトリリースのプロパティ

システムプロパティを設定して、組織のニーズに応じて デジタルプロダクトリリース のさまざまな機能をカスタマイズします。

これらのプロパティはデジタルプロダクトリリースで利用可能です。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーション フィルターに「sys_properties.list」と入力します。

デジタルプロダクトリリース のプロパティ

プロパティ	説明
sn_dpr.allow_multiple_release	製品に対して複数のリリースを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

デジタルプロダクトリリース のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true|false • デフォルト値：false • 他の設定可能な値：true
sn_dpr_workspace.allowed_states_for_create_auto_product_enhancement	製品 拡張の自動作成で考慮される • タイプ: 文字列 • デフォルト値:作成済み、計画済 アクティブ、デザイン、準備完了 • 使用可能なその他の値:新しい状 状況のリストを変更することも
sn_dpr_workspace.auto_create_product_enhancement_for_primary_epic	プライマリエピックに対して製品 どうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false • 他の設定可能な値：true
sn_dpr.out_of_band_release_allowed	リリースターゲットなしで、任意 かどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：true • Other possible values: false
sn_dpr.out_of_band_release_roles	ワンオフリリースを作成できるロ ンマ区切り)。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値:sn_dpr_model.re
sn_dpr.release_calendar_exclusions	エンコードされたクエリを使用し として表示されるスケジュールを cmn_scheduleテーブルでエンコ [リリースカレンダー] ダイアログ フィールドで特定のスケジュール ます。デフォルトでは、ブラック ジュールが含まれています。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値:sn_dpr_model.re

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルプロダクトリリース のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_dpr.release_kanban_lanes	[リリースの実行] ページのカンバ す。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値:1、2、3
sn_dpr.max_テンプレート_期間	リリーステンプレートの最大期間 レートに含まれるすべてのフェー • タイプ: 整数 • デフォルト値:730 日 • 他の可能な値:整数値
sn_dpr.release_related_record_types	リリースに関連付けることができ マ区切りリストを指定します。各 フォルトのビュータイプ、および 囲] ページに表示されるリストの名 • タイプ: 文字列 • デフォルト値： [{"table":"incident"　view": "d {"table":"problem"　iew": "d {"table":"sc_request"　"view": requests"}] • 使用可能なその他の値:デフォル 形式の他のタスクレコードタイ
sn_dpr.stage_workflow_auto_transition	ステージ指向のリリースとそのフ ジョブを通じてステータス間を自 定します。 このプロパティが false に設定さ たポリシーに準拠している場合で テータス間を移行しません。 • タイプ：true|false • デフォルト値：true • Other possible values: false
sn_dpr.auto_transition_release_to_review	すべてのフェーズが完了したとき テータスから [レビュー] ステータ うかを決定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルプロダクトリリース のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true|false • デフォルト値：true • Other possible values: false
sn_dpr.auto_transition_release_to_completed	レビューが終了したときに、リリ から [完了] ステータスに自動的に ます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false • 他の設定可能な値：true
sn_dpr.complete_phase_override	特定のロールを持つユーザーがリ うにします。デフォルトのロール が [値] フィールドに設定されます スへの書き込みアクセス権を持つ できます。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値:sn_dpr_model.re • その他の可能な値:リリースフェ アクセス権を持つロール。
sn_dpr。脆弱性タイプマッピング	さまざまなタイプの脆弱性にマッ イズして、 リリース品質ダッシュ 表示できるようにします。
sn_dpr_model.rmv2.migration_roles	リリース管理 v2 から DPR へのア めの、admin ロールに加えて追加 ストを指定します。移行により、r cmdb_application_product_mod れます。
sn_dpr.multi_product.create_independent_releases	リリースの作成時に選択した製品 リリースを作成するかどうかを決 • false に設定すると、プライマリ され、各製品の個別リリースが す。 • true に設定すると、含まれる各 むリリースバンドルが作成され 詳細については、「ウィザードを 照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルプロダクトリリース のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true|false • デフォルト値: false • Other possible values: false
sn_dpr.multi_product.included_products_limit	複数製品リリースを作成するとき る製品の最大数を指定します。詳 使用したリリースの作成」を参照 注: このプロパティ は、sn_dpr.multi_product.c が true に設定されている場合 • タイプ: 整数 • デフォルト値: 10 • 他の可能な値:整数値

承認定義フォーム

リリースアドミニストレーターは、承認定義を作成して、リリースのフェーズタスクの承認を取得できます。

詳細については、「での承認定義の作成 デジタルプロダクトリリース」を参照してください。

承認定義フォーム

フィールド	説明
名前	承認定義の名前。 承認の目的を識別するのに役立つわかりやすい名前を指定します。
アクティブ	承認定義をアクティブとしてマークするオプション。 タスクまたはタスクテンプレートを作成するときは、アクティブな承認定義のみを選択できます。
承認ソース	タスクを承認するユーザーまたはグループのソース。 • 承認定義:特定のユーザーまたはグループを選択します。 • デジタル製品: 製品テーブルの参照フィールドを通じて動的に決定されたユーザーまたはグループを選択します。
承認アク	承認を次のように指示するためのオプション:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認定義フォーム (続く)

フィールド	説明
ション	• ロールに基づく個々のユーザー • ユーザーグループ
ユーザーフィールド	ユーザー [sys_user] テーブルのフィールド。 ユーザーフィールドを選択します。タスクから承認が開始されると、承認要求は、その [ユーザー] フィールドに名前があるユーザーに送信されます。たとえば、[マネージャーユーザー] フィールドを選択すると、承認レコードはタスクがアサインされた個人のマネージャーに割り当てられます。 このフィールドは、承認アクションで [ユーザー] が選択されている場合にのみ表示されます。
グループフィールド	グループ [sys_user_group] テーブルのフィールド。 グループフィールドを選択します。タスクから承認が開始されると、承認要求は [グループ] フィールドにリストされているグループのメンバーに送信されます。 このフィールドは、承認アクションでグループが選択されている場合にのみ表示されます。
待機	承認要求をいつ承認済みと見なすかを決定するオプション。 • すべての応答:すべてのグループメンバーが要求を承認すると、要求は承認されたと見なされます。 • 最初の応答:グループメンバーのいずれかが要求を承認すると、要求は承認されたと見なされます。 • ユーザーの割合:要求は、指定された最小割合のグループメンバーが要求を承認すると、承認されたと見なされます。 このオプションを選択する場合は、[パーセンテージ] フィールドにパーセンテージを入力します。 このフィールドは、承認アクションでグループが選択されている場合にのみ表示されます。

リリース準備ターゲットフォーム

リリースアドミニストレーターは、リリースカレンダーにリリース準備ターゲットを作成して、リリースの展開準備が整う必要がある日付を定義できます。 デジタルプロダクトリリース。

詳細については、「リリース準備ターゲットを作成する」を参照してください。

リリース準備ターゲットフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	リリース準備ターゲットの名前。
リリースアドミン	リリースプロセスを管理するリリースアドミンの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リリース準備ターゲットフォーム (続く)

フィールド	説明
	あなたの名前はデフォルトで事前に入力されています。ただし、準備ターゲットのリリースアドミンとして別のユーザーを選択することはできます。
説明	リリース準備ターゲットの簡単な説明。
日付	製品のリリース準備が整う必要がある日付。 **注:** このフィールドは、リリースが関連付けられているリリース準備ターゲットでは使用できません。 [繰り返し] オプションを選択すると、[日付] フィールドが [開始日] フィールドに置き換えられます。
繰り返し	繰り返しターゲットを設定するオプション。 [繰り返し] からオプションを選択し、開始日、繰り返しオプション、および終了日を選択して、繰り返しターゲットを設定します。
ターゲットから除外されるスケジュール	リリース準備ターゲットが、ブラックアウト、メンテナンス、またはその他のスケジュールと重複する作成から除外されるときにスケジュールします。 これらのスケジュールは、選択したカレンダーから自動入力されます。

リリースフォーム

製品マネージャーまたはリリースアドミニストレーターは、 デジタルプロダクトリリース で製品バージョンのリリースを作成できます。

詳細については、「製品のリリースを作成する」を参照してください。

リリースの作成フォーム

フィールド	説明
リリース名	リリースを識別する一意のリリース名。
製品	リリースが作成される製品。
バージョン	リリースに含まれる製品のバージョン。
リリーステンプレート	リリースプロセスを定義するテンプレート。テンプレートは、事前定義されたフェーズ、タスク、ポリシー、および承認をこのリリースに適用します。詳細については、「リリーステンプレートの作成」を参照してください。 選択したテンプレートに基づいて、リリースはタイムライン指向またはステージ指向のリリースプロセスに従います。詳細については、「製品のリリース」を参照してください。
リリース準備ターゲット	製品のリリース準備が整うタイミングを示す準備ターゲット。 **注:** このフィールドは、ステージ指向のリリースではオプションです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

リリースの作成フォーム (続く)

フィールド	説明
	詳細については、「リリース準備ターゲットを作成する」を参照してください。 このフィールドは、[帯域外] がクリアされている場合にのみ表示されます。
帯域外	このリリースを帯域外リリースにするオプション。つまり、既存のリリース準備ターゲットに関連付けられません。代わりに、選択した日付の新しいリリース準備ターゲットが作成されます。 帯域外リリースを作成するオプションは、次のシステムプロパティ構成によって異なります。 • *out_of_band_release_allowed*は **true** に設定されています。 • *out_of_band_release_roles*に記載されているロールのいずれかを持っている。 詳細については、「デジタルプロダクトリリースのプロパティ」を参照してください。
リリース日	帯域外リリースのリリース日。 このフィールドは、[帯域外] が選択されている場合にのみ表示されます。
リリースカレンダー	リリースがターゲットとなるリリースカレンダー。リリースカレンダーで選択した日付にリリースターゲットが存在する場合、そのリリースが追加されます。そうでない場合は、リリースターゲットが作成され、リリースがそこに追加されます。 詳細については、「リリースカレンダーの作成」を参照してください。 このフィールドは、[帯域外] が選択されている場合にのみ表示されます。

[リリースキー日付] フォーム

タイムライン指向のリリースのリリースキー日を管理します。

リリースキー日付

リリースにキー日付を追加する方法の詳細については、「 タイムライン指向のリリースにキー日付を追加する」を参照してください。

リリースの重要な日付の表示と管理の詳細については、「 単一製品の タイムライン指向 のリリースに取り組む」を参照してください。

[リリースキー日付] フォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	キー日付の一意の名前。
タイプ	キー日付のタイプ。次のいずれかのオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[リリースキー日付] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• マイルストーン:全体的な目標に向けた進捗状況をマークするために使用されるイベント。たとえば、dev complete などです。 • キーイベント:戦略的に重要なリリースアクティビティ。 • 期限:タスクまたはアクティビティを完了する必要がある最後の日付。たとえば、コードフリーズ日などです。 • 重要な日付:リリースタイムラインで重要な日付。
期日	リリースキー日付の日時。 この日付は、リリース開始日と終了日の間にする必要があります。 注: 将来の日付のみを追加できます 。また、リリースで選択した休日スケジュールに従って休日にすることはできません。
Assigned to (アサイン先)	キー日付イベントの達成を担当する人物。
説明	キー日付の簡単な説明。

ポリシーステータスアグリゲーション

複数製品リリースでは、すべてのプライマリ製品と組み込み製品のリリースのポリシー実行状況が、メインリリースのポリシー状況にロールアップされます。

メイン製品と 3 つの関連製品を含むリリースを考えてみましょう。各フェーズにはポリシーがマッピングされています。現在のフェーズで、メインリリースから、または単一の製品リリースからポリシーを実行できます。

次の表は、各リリースのステータスから集計ステータスを計算する方法を示しています。

複数製品リリースのポリシーステータス

プライマリ製品のステータス	組み込み製品 **1** のステータス	組み込み製品 **2** のステータス	組み込み製品 **3** のステータス	すべての製品の集計ステータス
未実行	未実行	未実行	未実行	未実行
未実行	非準拠	非準拠	非準拠	未実行
未実行	準拠	準拠	準拠	未実行
非準拠	準拠	準拠	準拠	非準拠
準拠	準拠	準拠	準拠	準拠
準拠	準拠	準拠	例外に準拠	例外に準拠

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス

ServiceNow クラウドの ServiceNow® デジタルエンドユーザーエクスペリエンス(DEX) により、アプリケーション、ネットワーク、デバイスの包括的な監視が提供され、すべてのチャネルで最適なパフォーマンスが促進されます。DEX には、パフォーマンスとコンプライアンスを監視するためのアプリケーションとデバイスヘルス、ポリシーとメトリクスのチェックを使用して修復を促進するための DEX コンテンツプレイブック、ServiceNow 機能を日常のエンドユーザーワークフローに統合するためのデスクトップアシスタントが含まれます。

DEX概要

ServiceNow DEX は、エンドユーザーのアプリケーション、デバイス、ネットワークをプロアクティブに監視することで IT プロフェッショナルを支援します。デスクトップアシスタントにより、従業員は問題のトラブルシューティングを行い、通知を受信し、仮想エージェントとやり取りすることができます。

DEX アプリケーションとデバイスヘルスは、ユーザーエクスペリエンスデータとパフォーマンスメトリクスを収集および追跡し、アプリケーション管理、ユーザー、およびデバイス管理をサポートします。

DEX コンテンツプレイブックには通常、Web/SaaS またはインストール済みアプリケーションの監視、ユーザーデバイスのヘルスモニタリング、修復、およびユーザーがトラブルシューティング目的で接続済みデバイスに対して実行する診断アクションが含まれます。

統合された監視ワークスペースと関連コンテンツ (ポリシー、チェック定義、およびアクション) については、「アプリケーションとデバイスヘルス」および「DEX コンテンツプレイブック」を参照してください。

DEX デスクトップアシスタントアプリケーションは、従業員がローカルアプリケーションを監視し、ネットワークテストを要求して実行するための便利なアクセスを提供します。仮想エージェントを使用すると、担当者との電話で保留状態で待機したり、対話したりする必要なく、質問に対する回答を迅速かつシームレスに得ることができます。

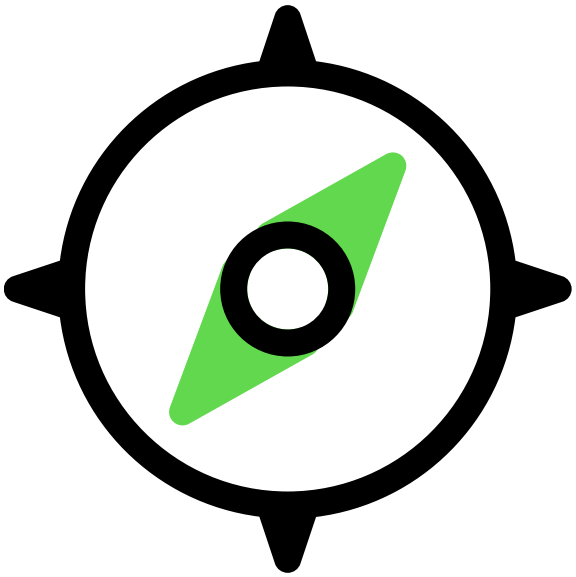
さらに、 デジタルエクスペリエンススコア ダッシュボードでは、エンドユーザーデバイスからの監視対象メトリクス、ユーザーの感情、サービスデスクエクスペリエンスの 3 つの主要なデータソースを分析することで、従業員のデジタルエクスペリエンスに関する包括的なインサイトを提供します。詳細については、「デジタルエクスペリエンススコア」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

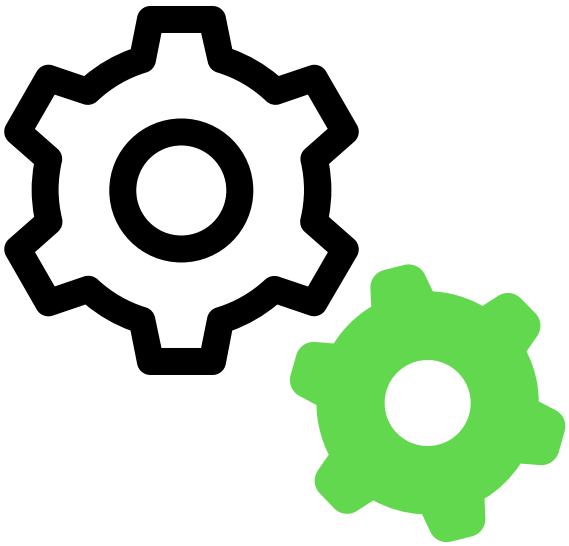
DEX を開始するには

探索



監視と修復を目的としてシステムを活用する

構成

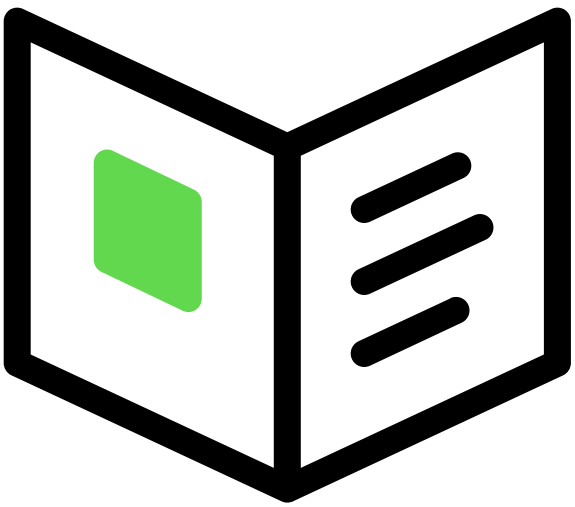


デジタルエンドユーザーエクスペリエンス を構成します。

管理

デジタルエンドユーザーエクスペリエンスを使用してデジタルワークプレイスを監視および管理します。

Reference (参照)



DEXワークスペース管理に関する情報を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

連絡先 Now Support.

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス の探索

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) スイートは、プロアクティブな可視化を提供し、組織全体のエンドユーザーエクスペリエンスを理解して向上させるために役立ちます。これには、アプリケーションとデバイスヘルス、DEX コンテンツプレイブック、デスクトップアシスタントが含まれており、これらを組み合わせて、望ましくないエクスペリエンスを診断して対処するための独自のメリットを提供します。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンスの概要

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) は、アプリケーション、ネットワーク、およびエンドユーザーデバイスの健全性をエンドツーエンドで可視化します。DEX は、アプリケーション、ユーザー、デバイスのナビゲーション、傾向分析、およびさまざまな有用なメトリクスなどの機能を提供します。DEX を使用すると、症状を改善するだけでなく、問題の根本原因を特定できます。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス ユーザー

組織内のさまざまなユーザーによる DEX アプリケーションとデバイスヘルス の使用例については、次のユースケースを参照してください。

アプリケーションとデバイスヘルスのユーザーとロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
DEX アドミン [sn_dex.admin]	DEX へのユーザーアクセスの管理、監視対象のアプリケーションの管理、オンボーディング/退職関連タスクの処理を担当します。また、アプリケーション内で発生した問題のトラブルシューティングも行います。	• sn_dex.user • sn_dex.engineer • agent_client_collector_admin • report_admin
DEX エンジニア [sn_dex.engineer]	修復アクションへのアクセスと実行を担当します。	sn_dex.user
DEX ユーザー [sn_dex.user]	DEXが提供する機能へのアクセスと使用を担当します。	• dependency_views • agent_client_collector_user • sow_incident_read • mbplus_reader • sam_user • evt_mgmt_user
DEX サービスデスクエージェント [sn_dex.service_desk_user]	L1 または L2 サポート担当者がインシデントプラットフォームから DEX にアクセスし、インシデントにリンクされているデバイスの詳細の確認および調査を担当します。	該当なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションとデバイスヘルスのユーザーとロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	また、このロールに許可された修復アクションへのアクセスと実行も担当します。	

組織内のさまざまなユーザーによる デスクトップアシスタント の使用例については、次のユースケースを参照してください。

デスクトップアシスタント ユーザーと責任

ユーザー	役割
デスクトップアシスタント アドミニストレーター [sn_dex_desktop.admin]	構成の管理と、アプリケーション内で発生する可能性のある問題の解決を担当します。
デスクトップアシスタント ユーザー [sn_dex_desktop.user]	デスクトップアシスタント の使用を担当します。ユーザーはアプリケーション内のアイテムを構成することはできません。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のワークフロー

ロールに応じて、さまざまなシナリオで デジタルエンドユーザーエクスペリエンス を使用できます。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンスの概要

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のメリット

良好なデジタルエクスペリエンスは、次のような多くのメリットにつながります。

エンドユーザーエクスペリエンスのプロアクティブな可視化

場所、デバイスタイプ、ネットワーク接続に関係なく、エンドユーザーの視点からアプリケーションとサービスのデジタルエクスペリエンスに関するインサイトを取得します。ユーザーシステムの健全性を特定して測定し、どのアプリケーションとシステムのクラッシュが発生しているかを表示します。このすべての信頼性データが 1 つの中央ワークスペースにまとめられるため、IT チームは追加のモニターを展開することなく、より詳細なデータを掘り下げることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

生産性向上

デジタルツールやリソースに簡単にアクセスして、IT の問題のトラブルシューティング、パスワードのリセット、ソフトウェアへのアクセスを行います。これにより、IT スタッフの負担が軽減され、生産性が向上します。DEX コンテンツプレイブックには、両方のオペレーティングシステムに必要なメトリクスと後続アクションのポリシーとチェックが含まれています。

問題の分析

問題点、使用パターン、パフォーマンス、影響に関するインサイトを提供することで、問題を特定して分析します。DEX データを分析することで、組織は改善が必要な領域を特定し、データに基づく意思決定を行い、エンドユーザーのデジタル職場エクスペリエンスを向上させることができます。

パフォーマンスの評価

生産性、効率性、ユーザーの行動、エンゲージメントに関するインサイトを提供します。 DEX は、デバイスのパフォーマンスと健全性に関する豊富な情報を提供します。このデータは、IT チームが特定のアプリケーションがどのように使用されているかを理解し、改善が必要な領域を特定するのに役立ちます。

エンゲージメントの強化

アプリケーションとデバイスヘルスメトリクスを継続的に測定および監視することで、エンドユーザーエクスペリエンスと生産性を改善します。ユーザーエクスペリエンス全体に対するエンドツーエンドの可視性とインサイトを取得し、注意を必要とする、エクスペリエンスが良好でないユーザー、アプリケーション、およびデバイスをすばやく特定します。良好なデジタルエクスペリエンスは、エンドユーザーのエンゲージメントを向上させ、意欲の向上、仕事の満足度の向上、離職率の低下につながります。

最適化されたエンドユーザーデジタルエクスペリエンス

デスクトップアシスタント で従業員を支援します。これは要求とデバイスの健全性の包括的なビューを提供する一元化されたハブで、インターネット接続テストを可能にし、ServiceNow インスタンスとのシームレスな通信のための使用状況メトリクスダッシュボードを提供します。

統合で成果を向上

サービスデスクエージェント向け DEX

サービスデスクエージェントは、UI16 インシデントエクスペリエンスから、または SOW のインシデントエクスペリエンス内の [調査] タブから、[DEX デバイス健全性] ページに移動します。コンピューターの CI を構成し、DEX プラグインをインストールすると、プラットフォーム内からデバイスメトリクスを分析して、効果的な問題調査のための貴重なインサイトを得ることができます。

Software Asset Management

DEX アプリケーションのエクスペリエンスをソフトウェア資産管理 (SAM) ソフトウェアに統合すると、SAM で正規化されたソフトウェアコンテンツにアクセスできます。この統合により、DEX からソフトウェア測定データが提供され、ソフトウェアライセンスの再利用のために SAM と統合できるため、ソフトウェアライセンスのコストが削減されます。

次に探索する内容

デジタルエンドユーザーエクスペリエンスを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

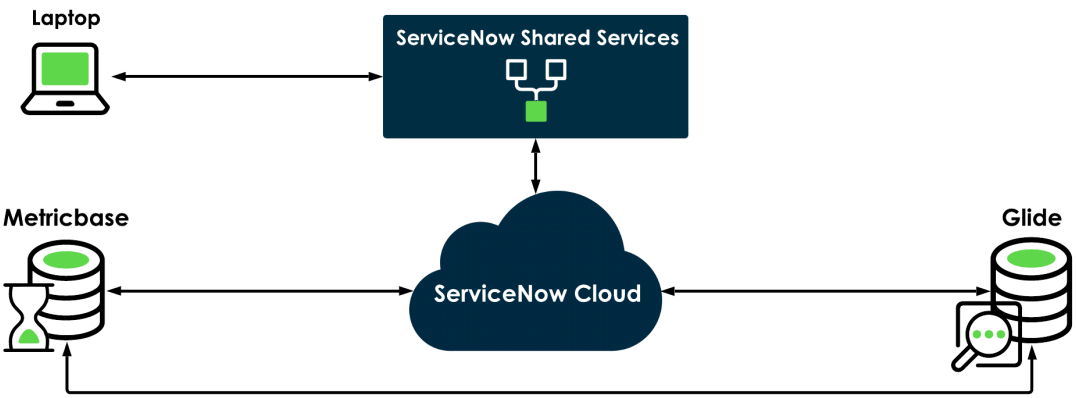
- 構成 デジタルエンドユーザーエクスペリエンス.
- でデジタルワークプレイスを監視および管理 デジタルエンドユーザーエクスペリエンス.
- 次を使用： デスクトップアシスタント.
- に関する情報を取得する DEX ワークスペース管理.
- デジタルエクスペリエンススコアダッシュボードを使用したデジタルエクスペリエンスの追跡。

DEX アーキテクチャ

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) アーキテクチャは、シームレスで統合されたデジタルエクスペリエンスをエンドユーザーに提供します。このトピックでは、DEX がどのように機能するかについて、その設計を含む包括的な概要を説明します。

DEX は、ServiceNow クラウドサービスと呼ばれる新しいマルチテナントのクラウドネイティブサービスのセットを使用します。このアーキテクチャでは、DEX エンドポイントエージェント (Agent Client Collector) は MID サーバーなしで ServiceNow クラウドと通信できます。ServiceNow クラウドサービスは、DEX エージェントに認証を提供し、最終的に顧客固有の Glide および時系列データストア (MetricBase) に送信される、データのメッセージバッファリングとステートフルストリーム処理を有効にします。ServiceNow クラウドサービスでは、ポリシーの更新を安全に送信し、DEX エージェントのチェックを Glide からオンデマンドで実行することもできます。したがって、ServiceNow クラウドサービスは、Glide と DEX エンドポイントエージェント間の安全な双方向通信を可能にします。

DEX アーキテクチャ図

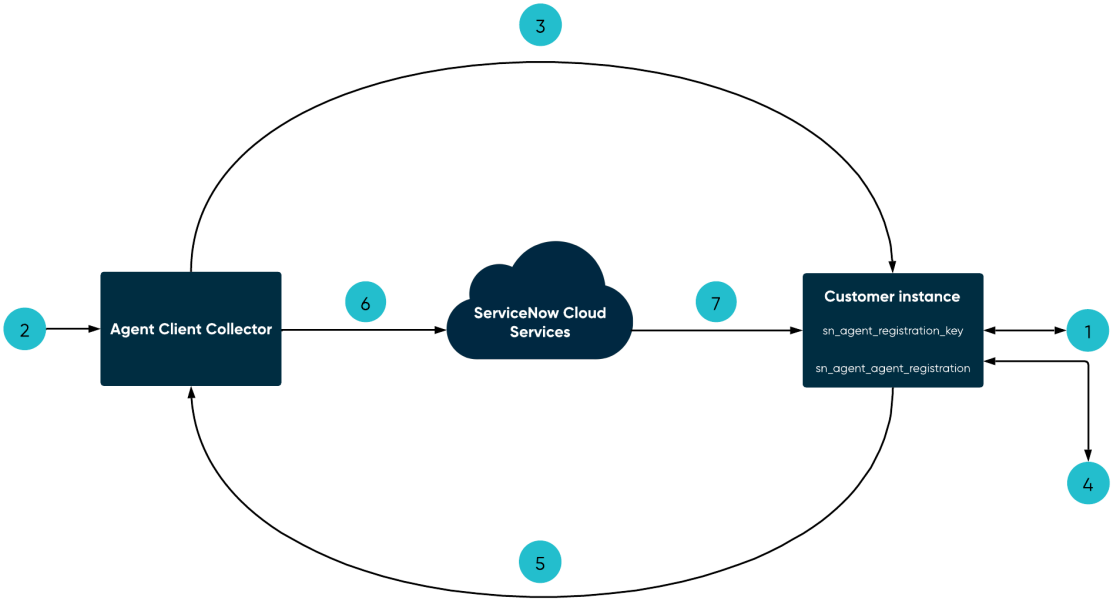


エージェント登録フロー

エンドポイント ディスカバリー を開始する前に、エンドポイントの エージェントクライアントコレクター (エージェント) がエージェント登録フローを介して登録を完了し、顧客の Glide インスタンスによって TLS クライアント証明書が発行される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エージェント登録プロセスには、次の手順が含まれます。

1. 顧客インスタンスでは、エージェントクライアントコレクター (エージェント) の登録キーが自動的に生成されます。
2. エージェントは、登録キー、インスタンス URL、およびパブリックエンドポイントを使用して顧客インスタンスにインストールされます。

   インスタンス URL は、1 行のインストーラーコマンドの INSTANCE_URL 変数に対応します。パブリックエンドポイントは、最も近い ServiceNow クラウドサービスエンドポイントの DNS 名を参照します。これは、1 行のインストーラーコマンドの ACC_CNC 変数の値で表されます。コマンドとパラメーターの詳細については、「」および「」を参照してください。
3. エージェントが登録要求をカスタマーインスタンスに送信します。
4. エージェントがマスタマーインスタンスに登録され、証明書が発行されます。
5. エージェントは、発行された証明書と、コード署名の署名の検証に使用される公開鍵の両方を保存します。
6. エージェントは、メッセージを送信することで、ServiceNow クラウドサービスを介して顧客インスタンスと通信します。
7. ServiceNow クラウドサービスは、エージェントメッセージを送信する必要がある正しい顧客インスタンスを決定します。

エンドポイントディスカバリー

DEX エンドポイントを最初に検出して CMDB に追加してから、DEX メトリクスを収集して処理する必要があります。DEX エージェントが登録されると、ServiceNow クラウドサービスに接続し、キープアライブ API を使用して Glide にチェックインします。これにより、[エージェントクライアントコレクターの健全性ダッシュボード] のエージェントステータスが更新されます。その後、Glide は ServiceNow クラウドサービスを介して Checks and policies をエージェントにプッシュします。一部のポリシーは検出をトリガーし、CMDB に入力します。ACC を使用したディスカバリーと CMDB に入力する方法の詳細については、「Agent Client Collector for Visibility - Content」を参照してください。

エージェントにプッシュされた DEX の特定ポリシーは、SaaS アプリ、インストール済みアプリ、エンドポイントについて収集されるメトリクスをエージェントに通知します。これらのポリシーはまず、Glide で直接 REST API を呼び出すことで、ServiceNow クラウドサービスを介したエージェン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トエンドポイントへの Agent Client Collector plugins のダウンロード (ディスカバリーの実行とメトリクスの収集に必要なスクリプトとコードを含む) をトリガーします。

DEX メトリクスの処理

- DEX Chrome 拡張機能は、エージェントに対して内部 API 呼び出しを行い、メトリクスを収集する必要がある SaaS アプリの URL のリストを取得します。DEX Chrome 拡張機能は、主にページのロード時間や応答時間などのパフォーマンスメトリクスのキャプチャに重点を置いています。ユーザーの行動、インタラクション、エンゲージメントに関する詳細情報はキャプチャしません。
- ACC はデータの前処理またはフィルタリングを実行し、収集されたデータを ServiceNow クラウドサービスに送信します。
- ServiceNow クラウドサービスは、生のメトリクストピックのデータをバッファリングしてさらに処理します。
- 生のメトリクストピックのデータは、DEX 固有のデータ拡張、変換、フィルタリング、アグリゲーション、分析、またはイベント作成を実行するステートフルストリーム処理ジョブによって消費されます。
- DEX のストリーム処理ジョブに必要なメトリクスメタデータは、Glide から取得されます。
- 拡張および集計されたデータは ServiceNow クラウドサービスで対応するトピックに書き込まれます。
- これらのトピックのデータは、メトリックベースによって消費されます。ここでは、そのデータを DEX メトリックベーステーブルに保存してさらに処理します。
- 一部の処理済みの非メトリクスデータは、ストリーム処理ジョブによって Glide テーブルに直接保存されます。
- メトリクスデータはメトリックベースから読み取られ、DEX ダッシュボードに表示されます。

DEX サブスクリプション

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) ライセンスカウントは、DEX 機能 (デスクトップアシスタント、アプリケーションとデバイスヘルス、DEX コンテンツプレイブック) のいずれかがアクティブなサブスクリプションユニット (SU) 消費カウントコンピューターを提供します。

複数の DEX 機能が同じ CI の使用状況をレポートする場合、SU カウントによって重複が除去されます。

DEX のキャパシティ制限

DEX はメトリックベースデータストアを使用して、定期的にサンプリングされた時系列データを保存します。メトリックベースシリーズの制限は、変更できないアプリケーションおよびデバイスのデータ収集および保持ポリシーによってコントロールされます。たとえば、各デバイスから 5 分間隔で収集されたアプリケーションとデバイスのメトリクスデータは、トラブルシューティングのために最大 7 日間保持されます。アグリゲートされたデータのロールアップは、パフォーマンスと使用状況の傾向を分析するために長期間使用できます。ポリシーとチェック定義の詳細については、「DEX コンテンツプレイブック の参照情報」を参照してください。

DEX は、インスタンス内で最大 50 個のアクティブなアプリケーションを監視できます。アクティブなアプリケーションとは、サービスとしてのソフトウェア (SaaS) であり、DEX によって監視されるエンドユーザーのユーザーコンピューティングデバイスにインストールされているアプリケーションです。

DEX はメトリクスルールを使用し、一連の測定基準としきい値に対してメトリクスデータのストリームを分析し、パフォーマンスメトリクスが指定されたパラメーターから逸脱したときにアラートをトリガーします。インスタンスには最大 50 個のアクティブなメトリクスルールを含めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DEX サブスクリプションユニットの計算

DEX には、最大で購入した SU の数のエンタイトルメントが含まれます。SU は、定義された比率を使用して管理対象 IT リソースに適用される測定単位です。DEX の場合、管理対象 IT リソースタイプはエンドユーザーコンピューティング (EUC) デバイスです。SU と EUC デバイスの比率は 1:4 です。たとえば、1,000 SU = 4,000 EUC です。

連絡先情報

DEX の価格とパッケージに関するその他の情報については、アカウントチームにお問い合わせください。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス の構成

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス をセットアップおよび設定します。web/SaaS またはインストール済みのアプリケーションを統合し、変更を加えたり、アプリケーションとデバイスヘルス監視システムから削除したりする方法について説明します。ホームページをセクションに整理し、これらのセクションにカードを追加して デスクトップアシスタント をカスタマイズし、効率とアクセシビリティを向上させます。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) を設定して使用する前に、最適なパフォーマンスが保証される最小要件をシステムが満たしていることを確認します。詳細については、「DEX のシステム要件」を参照してください。

DEX をセットアップしてワークスペースの使用を開始するには、次の構成を完了する必要があります。

1. インストール アプリケーションとデバイスヘルス.
2. ACC 登録キーの作成.
3. 1 行のインストーラーを使用した Windows への DEXエージェントクライアントコレクターのインストールまたは 1 行のインストーラーを使用した macOS への DEXエージェントクライアントコレクターのインストール。
   - Windows および Mac にエージェントクライアントコレクター (ACC) を手動でインストールする場合は、「Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually」または「Manually install Agent Client Collector on macOS」を参照してください。次の構成ステップに進む前に、MID なし ACC を構成していることを確認してください。
   - MID ベースの ACC がある場合は、MID なしの ACC に変換する必要があります。変換の詳細については、「MID ベースの ACC から MID なし ACC への変換」を参照してください。
   - Windows デバイスの完全なプレイブックコンテンツデータを取得する場合は、「ローカルシステムアカウントユーザーとして エージェントクライアントコレクター を実行」を参照してください。
4. Web アプリケーションを監視するための DEX ブラウザー拡張機能を有効にする.
5. のオンボーディング アプリケーションとデバイスヘルス.
6. アプリケーションとデバイスヘルスインターフェイスの詳細を確認します。

   注:
   DEX コンテンツプレイブックは、アプリケーションとデバイスの監視を容易にし、アプリケーション修復をサポートするために、アプリケーションとデバイスヘルスによって使用可能なポリシー、チェック定義、およびアクションを提供します。「DEX コンテンツプレイブック の参照情報」を参照して、提供されるコンテンツを確認することもできます。

7. セットアップ DEX デスクトップアシスタント.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DEX のシステム要件

システム要件は、DEX を効果的にインストールして実行するために必要な基本的な仕様と構成です。

DEXに必要な Glide の最小バージョンは Vancouver パッチ 6 です。

DEX は エージェントクライアントコレクターフレームワーク (AVV-F) バージョン 3.4.1 および 3.5.1 をサポートしています。 DEX ブラウザー拡張機能の場合、必要な最小ブラウザーバージョンは 114 以降 Google Chrome 、 Microsoft Edge Edge バージョン 96 以降です。

オペレーティングシステムの要件

DEX は、次のバージョンの Microsoft Windows および Apple macOS で使用できます。

オペレーティングシステム	サポート対象のバージョン
Windows	• Windows 10 Enterprise Edition • Windows 11 Professional および Enterprise
macOS	• Monterey • Ventura • Sonoma デスクトップアシスタントの場合、最小 OS 要件は Ventura 13 と Sonoma 14 です。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のインストール

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) は、デジタルエンドユーザーエクスペリエンス [sn_dex] プラグインを有効にすると利用できます。DEX製品 [sn_dex] をインストールするには、admin ロールが必要です。インストール時に、アプリケーションとデバイスヘルスはコンポーネントとして DEX に含まれます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store で DEX アプリケーションとデバイスヘルス アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

詳細については、「DEXとともにインストールされる内容」を参照してください。

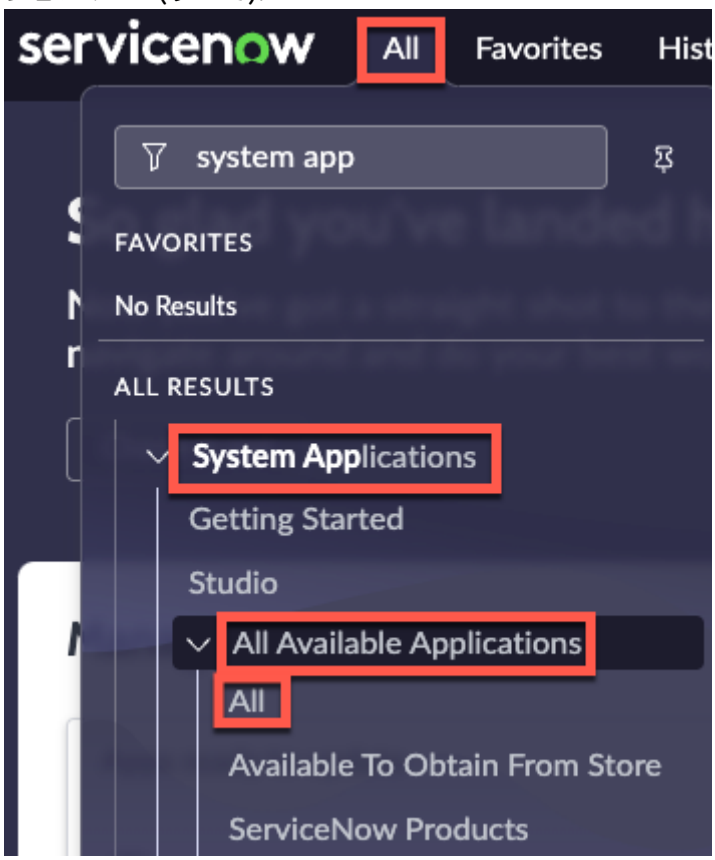
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DEXデータ移行の詳細については、ナレッジベースのKB1646364 記事を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、デジタルエンドユーザーエクスペリエンスアプリケーション [sn_dex] を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store への要求が必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. **[Install** (インストール)] を選択します。

> ⚠ 警告:
> デジタルエンドユーザーエクスペリエンス は、 ServiceNow インスタンスで相互トランスポートレイヤーセキュリティ (mTLS) が自動的に有効になった状態でインストールされます。SSLの更新されたより安全なバージョンとして、mTLSは、接続を確立する前にデータを暗号化し、クライアントとサーバーの両方のIDを確認することでセキュリティを強化します。ServiceNowとの統合に従来のセキュリティ製品がある場合、DEXインストール後に破損する可能性があります。TLS または mTLS をサポートするように更新し、強化されたセキュリティ機能に合わせて調整します。

ACC 登録キーの作成

コレクターにデータを送信できるエージェントを識別して認証するためのエージェント登録キーを作成して、 エージェントクライアントコレクター (ACC) を設定します。このキーは、システムから収集されたデータのセキュリティと整合性を促進するのに役立ちます。

始める前に

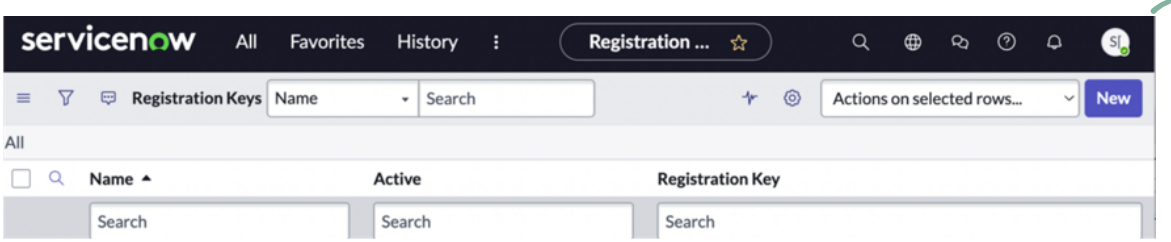
必要なロール：sn_dex.admin

このタスクについて

> ℹ 重要:
> デフォルトでは、生成した登録キーは 90 日で期限切れになります。sn_agent.registration_key_validity.days プロパティを更新して、有効期間を変更します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Agent Client Collector** > 展開 > エージェント登録キー または、 *sn_agent_registration_key* テーブルを検索します。
2. [Registration Keys (登録キー)] ウィンドウで、[新規] を選択します。



3. [名前] フィールドに、この登録キーの名前を入力します。

   [Registration Keys (登録キー)] フィールドで登録キーが自動的に生成されます。

4. オプション: 登録キーの有効期限が近づいたときに通知を受け取る有効なメールアドレスを持つグループを入力します。
5. [**Submit** (送信)] を選択します。
   登録キーを使用して、ServiceNow クラウドサービスに接続できます。キーはacc.yml構成ファイルに必要なため、保存します。

次のタスク

1 行のインストーラーを使用した Windows への DEXエージェントクライアントコレクターのインストールまたは 1 行のインストーラーを使用した macOS への DEXエージェントクライアントコレクターのインストール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1行のインストーラーを使用した Windows への DEXエージェントクライアントコレクターのインストール

エージェントクライアントコレクター (ACC) をインストールして、一元化された体系的な方法でデータを監視および収集し、システムパフォーマンスに関するインサイトを提供し、問題を特定し、プロアクティブなメンテナンスを可能にします。

始める前に

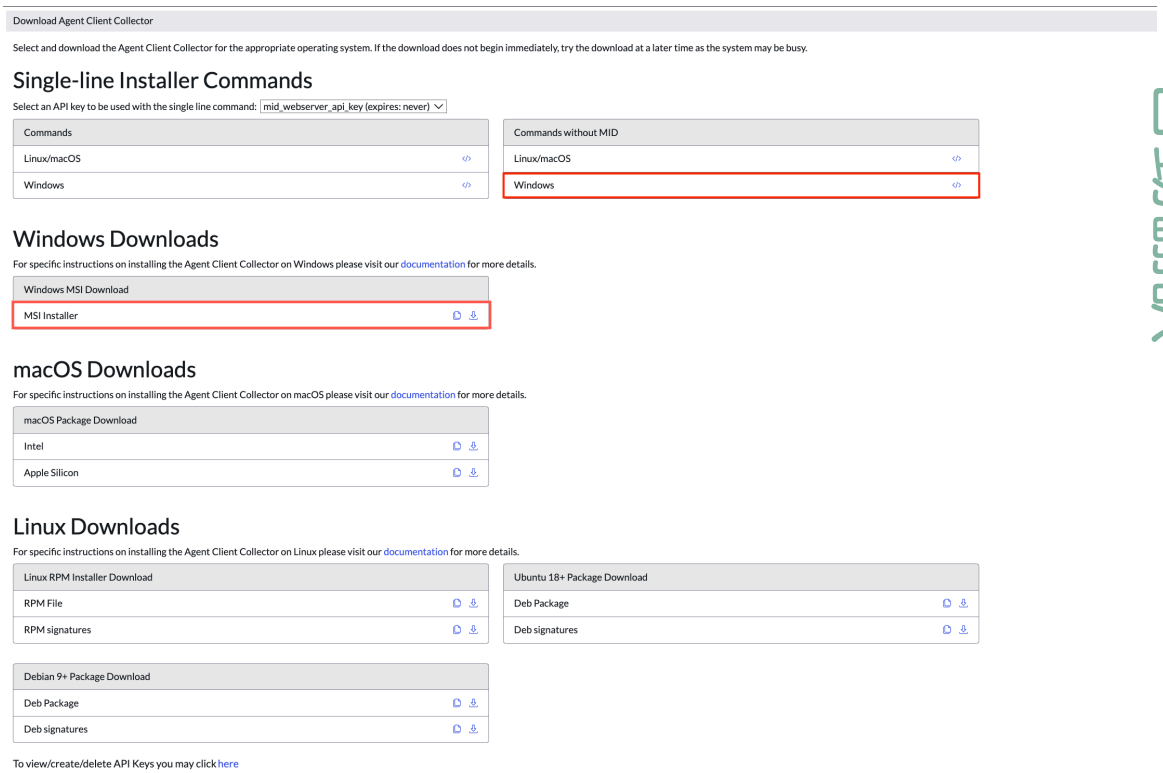
https://player.vimeo.com/video/1060227699?h=eb08f86666&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

ACC 登録キーがセットアップされていることを確認します。

必要なロール：agent_client_collector_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Agent Client Collector** > 展開 > エージェントのダウンロード.
2. [Windows ダウンロード] セクションで、[ダウンロード] アイコン ( ) を選択して、MSI インストーラーをダウンロードします。



3. から 1行のインストーラーコマンド > **MID** なしのコマンド > *Windows*で、コマンドアイコン ( ) を選択して、実行するコマンドまたはスクリプトをコピーします。
4. システムで、管理者モードでコマンドプロンプトを開きます。
5. コマンドを貼り付け、 <msi_file_path> の値を前にダウンロードした MSI インストーラーファイルへのパスに置き換えます。
6. Enter を押します。
   ACC がインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. このインストール中に作成したデフォルトのServiceNowユーザーロールを使用して、エージェントクライアントコレクターサービスを開始します。

   デフォルトの ServiceNow ユーザーロールには、次の権限があります。

   - パフォーマンスモニター:システム内のすべてのパフォーマンスカウンターを表示します。
   - サービスとしてログオン:コンソールに誰もログインしていないときでも、ネットワークサービスおよび継続的に実行されるサービスを開始します。
   - デバッグプログラム:インストールされているアプリケーションを監視し、再起動や停止などの詳細なメトリクスと修復アクションを収集します。

8. DEXメトリクスを収集するには、次のいずれかの方法を使用して ACC サービスを再起動します。
   - リモートデスクトップユーザーをServiceNowユーザーに追加します。
   - ローカルシステムアカウントユーザーとして実行します。
   - 管理対象グループユーザーとして実行します。
9. エージェントクライアントコレクター サービスを再起動します。

次のタスク
Web アプリケーションを監視するための DEX ブラウザー拡張機能を有効にする。

ローカルシステムアカウントユーザーとして エージェントクライアントコレクター を実行

Windows デバイスの完全なプレイブックコンテンツデータを取得するには、エージェントクライアントコレクター (ACC) をローカルシステムアカウントとして実行する必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_dex.admin

手順

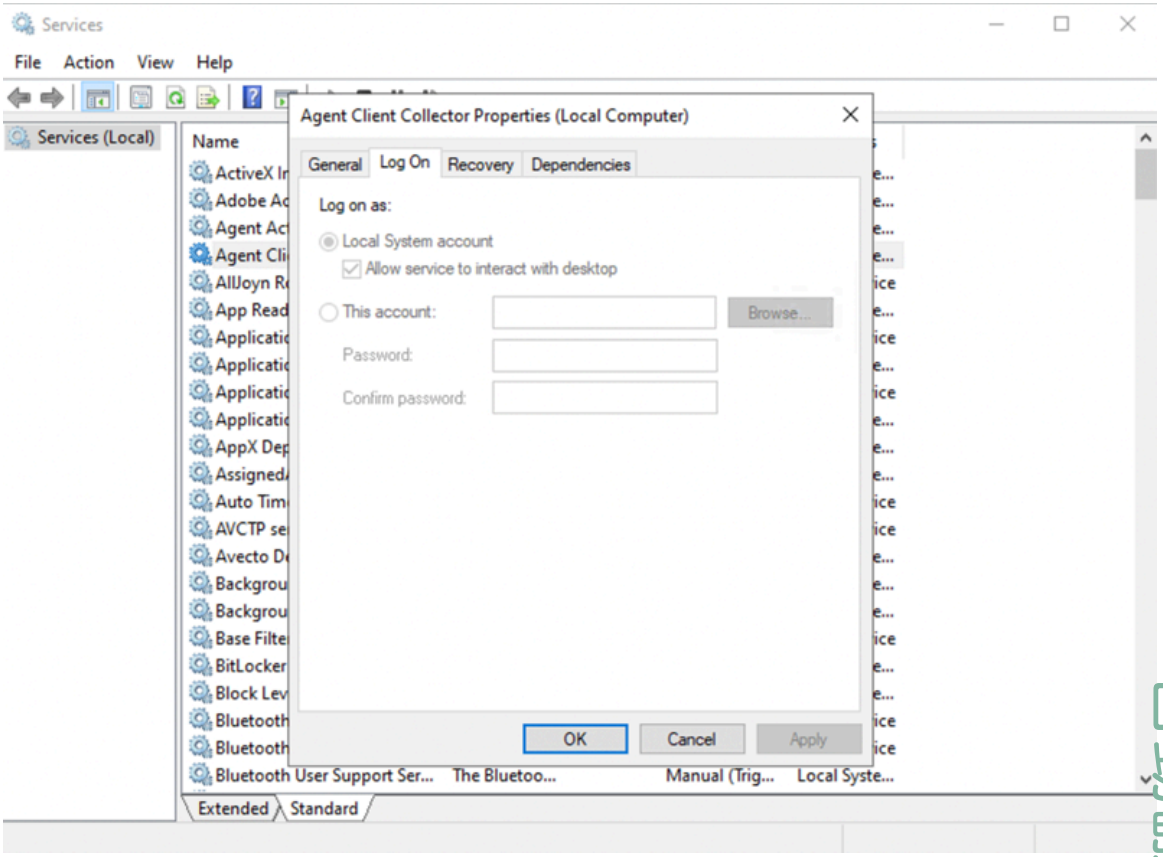
1. Windows タスクバーから、 サービス > アドミニストレーターとして実行.
2. エージェントクライアントコレクターサービスを開き、[ログオン] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ローカル システム アカウント] を選択し、[**OK**] を選択します。

[エージェントクライアントコレクター のプロパティ **(Agent Client Collector Properties)**] ウィンドウを閉じます。



自動翻訳

管理対象グループユーザーとして エージェントクライアントコレクター を実行

管理対象グループユーザーとして エージェントクライアントコレクター を実行します。

始める前に
ユーザーを作成し、次のグループにユーザーを追加します。

- リモートデスクトップユーザー:ログインしているユーザーの詳細をフェッチするために必要です。
- パフォーマンスモニターユーザー:アプリケーションおよびデバイスレベルのすべてのパフォーマンス関連メトリクスをフェッチするために必要です
- ServiceNow ユーザー:パフォーマンスモニター、サービスとしてログオン、およびデバッグプログラムの権限があります。
- 管理者ユーザー:ローカルシステムユーザーに相当し、ビットロッカー、エネルギー消費量などに関する情報を取得するためのアクセス権を提供します。

必要なロール：admin

手順

1. Windows ホストで、[サービス] に移動します。
2. エージェントクライアントコレクターを選択して長押し (または右クリック) します。
3. [プロパティ] を選択します。
4. [ログオン] タブを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 作成したユーザーを選択します。
6. [**OK**] を選択します。

1 行のインストーラーを使用した macOS への DEXエージェントクライアントコレクターのインストール

エージェントクライアントコレクター (ACC) をインストールして、一元化された体系的な方法でデータを監視および収集し、システムパフォーマンスに関するインサイトを提供し、問題を特定し、プロアクティブなメンテナンスを可能にします。

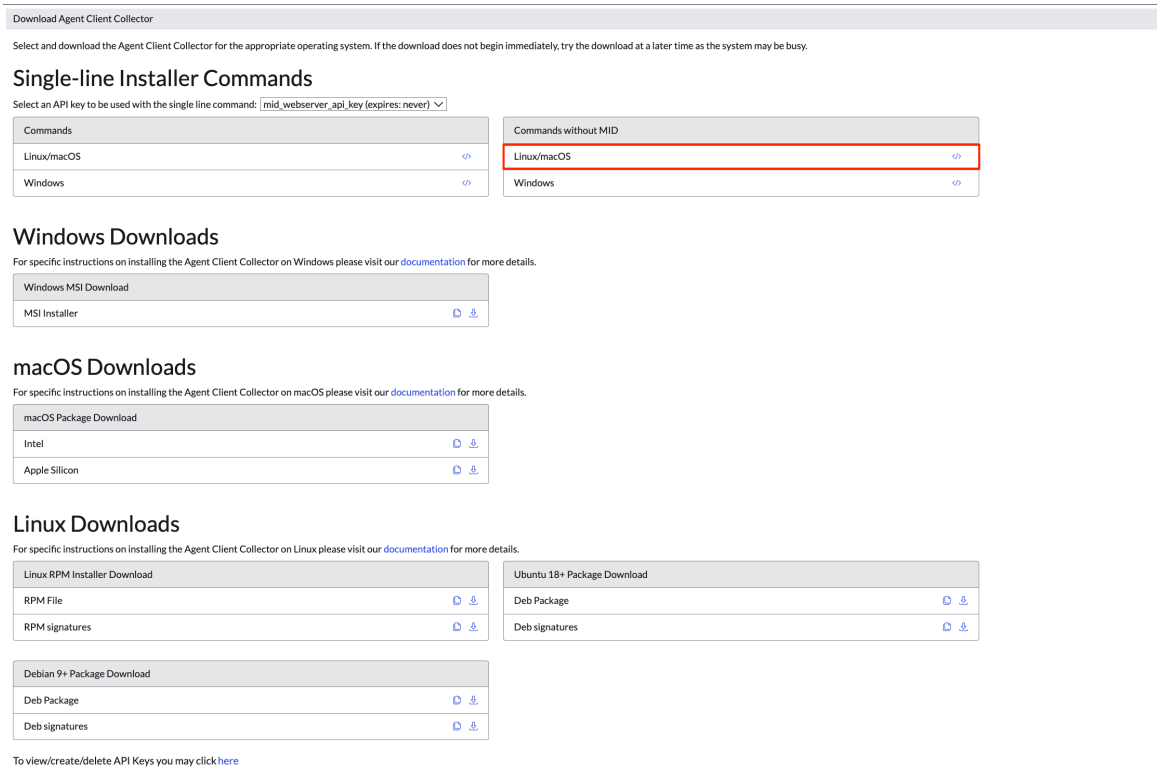
始める前に

ACC 登録キーがセットアップされたことを確認します。

必要なロール：agent_client_collector_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Agent Client Collector** > 展開 > エージェントのダウンロード.
2. [コマンドをコピーする </>を選択して、実行するコマンドまたはスクリプトをコピーします。 **1** 行のインストーラーコマンド > **MID** なしのコマンド > **Linux/macOS**.



   コマンドとパラメーター値の詳細については、「」を参照してください。

3. システムで、Terminal.app を開きます。
4. コマンドを貼り付け、Enter キーを押します。

次のタスク

Web アプリケーションを監視するための DEX ブラウザー拡張機能を有効にする。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Web アプリケーションを監視するための DEX ブラウザー拡張機能を有効にする

システムで DEX Chrome または Edge 拡張を有効にして、Web/SaaS アプリケーションのさまざまな運用またはパフォーマンスベースのメトリクスを収集します。

始める前に

DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされていることを確認します。

DEX ブラウザー拡張機能に対して、ブラウザーのバージョンが Google Chrome 114 以降および Microsoft Edge バージョン 96 以降であることを確認します。

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. Chrome ブラウザーに DEX ブラウザー拡張機能をインストールするには、次の手順を実行します。
   a. 次のように移動する。 DEX ブラウザ拡張機能 .
   b. **[Chrome** に追加 **(Add to Chrome)]** をクリックします。
   c. [確認] ウィンドウで、[拡張を追加] をクリックします。
2. Edge ブラウザーに DEX ブラウザー拡張機能をインストールするには、次の手順を実行します。
   a. 次のように移動する。 DEX ブラウザ拡張機能 .
   b. [取得] をクリックします。
   c. [確認] ウィンドウで、[拡張を追加] をクリックします。

タスクの結果

Chrome および Edge 拡張はデフォルトで有効になっており、Web/SaaS アプリケーションの監視を開始すると、収集されたメトリクスが ServiceNow インスタンスに送信されます。

次のタスク

DEX アプリケーションとデバイスヘルスのオンボーディング。

DEX アプリケーションとデバイスヘルスのオンボーディング

オンボーディングプロセスでは、監視対象のアプリケーションがリストされていない場合、まず利用可能なアプリケーションのリストにアクセスすることから始めます。また、独自のカスタムアプリケーションを追加し、既存のアプリケーションとともに監視できるようにすることができます。

始める前に

監視対象の Web/SaaS アプリケーションを追加するには、次のタスクを完了していることを確認します。

- ACC 登録キーの作成
- 1 行のインストーラーを使用した Windows への DEXエージェントクライアントコレクターのインストール または 1 行のインストーラーを使用した macOS への DEXエージェントクライアントコレクターのインストール
- Web アプリケーションを監視するための DEX ブラウザー拡張機能を有効にする

必要なロール：sn_dex.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインから、 DEX 管理アイコン( )を選択します。
3. [アプリケーション管理] を選択します。

   監視対応アプリケーションの既存のリストが提供されますが、最初はオフになっています。独自のアプリケーションをリストに追加できます。
4. 新しいアプリケーションを追加するには、次の手順を実行します。
   a. **[+** 新しいアプリケーション **]** を選択します。
   b. フォームでフィールドに入力し、[保存] を選択します。

      各フィールドの詳細については、「新しい Web またはインストール済みアプリケーション フォーム」を参照してください。
5. 既存のリストからアプリケーションを監視するには、アプリケーション監視をオンにします。 アプリケーションをオンにする方法の詳細については、「アプリケーション監視を有効にする」を参照してください。

次のタスク
アプリケーションとデバイスヘルスにアクセスすることにより、製品を詳しく調べ、さまざまなページとそのオファリングについて学ぶことができます。

DEX への MID なしエージェントクライアントコレクターの構成

エージェントクライアントコレクター (ACC) の acc.yml ファイルを構成します。ACC は、追加のソフトウェアコンポーネントなしで構成できるため、よりシンプルで効率的なプロセスになります。

始める前に
ACC 登録キーがセットアップされ、ACC がインストールされていることを確認します。詳細については、以下を参照してください。

- ACC 登録キーの作成.
- Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually または Manually install Agent Client Collector on macOS 。

必要なロール：agent_admin および agent_client_collector_admin

詳細については、「Agent Client Collector user roles 」を参照してください。

手順

1. acc.yml ファイルを開きます。
   - Windows: C:\ProgramData\ServiceNow\agent-client-collector\config
   - macOS：/Library/Application\ Support/servicenow/agent-client-collector/
2. <ITOM Cloud Services Gateway> を指すように *backend-url* パラメーターを編集します。

   インスタンスの場所に基づいて、次のいずれかのゲートウェイを使用します。
   - AMER: itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443
   - EMEA: itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443
   - APAC: itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントが ITOM Cloud Services Gateway を使用する方法の詳細については、「DEX アーキテクチャ」を参照してください。

3. 次のパラメーターを設定します。

フィールド	値
connect-without-mid	true
instance-url	<full_instance_url> 例:https://dex.servicenow.com
insecure-skip-tls-verify	false
registration-key	<登録キー値> 詳細については、「ACC 登録キーの作成」を参照してください。

4. API キーパラメーターをコメントアウトします。
api-key: "encrypted....”
5. ファイルを保存します。

MID ベースの ACC から MID なし ACC への変換

acc.yml の構成を調整することで MID ベースのエージェントクライアントコレクター (ACC) を MID なし ACC に変換し、特定の MID から切り離すことで、柔軟性と適応性を向上させます。

始める前に

ACC 登録キーがセットアップされ、ACC がインストールされていることを確認します。詳細については、以下を参照してください。

- ACC 登録キーの作成.
- Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually または Manually install Agent Client Collector on macOS 。

必要なロール：agent_admin および agent_client_collector_admin

詳細については、「Agent Client Collector user roles 」を参照してください。

手順

1. オペレーティングシステムに基づいて ACC を停止します。
   - Windows の場合は、アドミニストレーターとして Services にアクセスし、エージェントクライアントコレクターサービスを停止します。
   - Mac の場合は、コマンド `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;` を実行します。
2. acc.yml ファイルを開きます。
3. インスタンス URL を編集します。
4. <ITOM Cloud Services Gateway> を指すように *`backend-url`* パラメーターを編集します。

   インスタンスの場所に基づいて、次のいずれかのゲートウェイを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- AMER: itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443
- EMEA: itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443
- APAC: itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443

エージェントが ITOM Cloud Services Gateway を使用する方法の詳細については、「DEX アーキテクチャ」を参照してください。

5. 次のパラメーターを設定します。
   - connect-without-mid：true
   - instance-url：<full_instance_url>

     例：https://dex.servicenow.com。
   - insecure-skip-tls-verify：false
   - registration-key：<registration key value>

     詳細については、「ACC 登録キーの作成」を参照してください。
6. API キーパラメーターをコメントアウトします。
   api-key: "encrypted....”
7. ファイルを保存します。
8. オペレーティングシステムに基づいてファイルを削除します。
   - Windows の場合、/agent-client-collector/config/cert/cnc に移動し、cnc_chain.crt ファイルと priv_key.pem.go ファイルを削除します。
   - macOS の場合、/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc にアクセスし、cnc_chain.crt ファイルと priv_key.pem ファイルを削除します。
9. オペレーティングシステムに基づいて、次のフォルダーを削除します。
   - Windows の場合、/agent-client-collector/cache フォルダーを削除します。
   - macOS の場合：
     - エージェント 3.4.1 以降の場合は、/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache フォルダーを削除します。
     - エージェント 3.4.0 以前の場合は、/Library/Caches/servicenow/agent-client-collector フォルダーを削除します。
10. オペレーティングシステムに基づいて ACC サービスを開始します。
    - Windows の場合は、アドミニストレーターとして Services を開き、エージェントクライアントコレクターサービスを開始します。
    - macOS の場合は、コマンド `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist` を使用します。

あるインスタンスから別のインスタンスへの ACC の切り替え

別の エージェントクライアントコレクター (ACC) インスタンスに切り替えます。

始める前に

エージェントクライアントコレクター (ACC) がインストールされ、ACC 登録キーがセットアップされていることを確認します。セットアップとインストールの方法については、以下を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ACC 登録キーの作成.
- Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually または Manually install Agent Client Collector on macOS 。

必要なロール：agent_admin および agent_client_collector_admin

ロールに関する詳細については、「Agent Client Collector user roles 」を参照してください。

このタスクについて
ACC が既に 1 つのインスタンスに接続されている場合は、 acc.yml の構成を変更することで、エージェントを別のインスタンスに切り替えることができます。

手順

1. オペレーティングシステムに適した手順で ACC を停止します。
   - Windowsの場合は、アドミニストレーターとしてサービスにアクセスし、エージェントクライアントコレクターサービスを停止します。
   - macOSの場合は、次のコマンドを実行します:`sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;`
2. acc.yml ファイルを開きます。
   - Windows: C:\ProgramData\ServiceNow\agent-client-collector\config
   - macOS：/Library/Application\ Support/servicenow/agent-client-collector/
3. <ITOM Cloud Services Gateway> を指すように *backend-url* パラメーターを編集します。

   インスタンスの場所に基づいて、次のいずれかのゲートウェイを使用します。
   - AMER: itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443
   - EMEA: itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443
   - APAC: itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443

   エージェントが ITOM Cloud Services Gateway を使用する方法の詳細については、「DEX アーキテクチャ」を参照してください。
4. 次のパラメーターを更新します。
   - connect-without-mid：true
   - instance-url: <full_instance_url> (例：https://dex.servicenow.com)
   - registration-key: <registration key value>

     登録キーの作成方法の詳細については、「ACC 登録キーの作成」を参照してください。
5. ファイルを保存します。
6. オペレーティングシステムに基づいてファイルを削除します。
   - Windowsで、/agent-client-collector/config/cert/cnc に移動し、cnc_chain.crt ファイルと priv_key.pem.go ファイルを削除します。
   - macOSで、/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc にアクセスし、ファイル cnc_chain.crt および priv_key.pem を削除します。
7. オペレーティングシステムに基づいて、次のフォルダーを削除します。
   - Windowsで、フォルダー /agent-client-collector/cache を削除します。
   - macOS:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェント 3.4.1 以降の場合は、/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache フォルダーを削除します。
- エージェント 3.4.0 以前の場合は、/Library/Caches/servicenow/agent-client-collector フォルダーを削除します。

8. オプション: この ACC を別のインスタンスに接続したことがある場合は、次の手順を実行します。

   a. デバイスのシリアル番号をコピーします。

   b. エージェントクライアントコレクターテーブル (sn_agent_cmdb_ci_agent) で、デバイスのシリアル番号を使用して検索します。

   > **注:**
   > [エージェント **ID**] 列をリストビューに追加します (利用できない場合)。

   c. レコードが見つかった場合は、レコードのエージェント ID をコピーします。

   d. [エージェント登録] テーブル (sn_agent_agent_registration) で、レコード [エージェント ID] を使用して検索します。

   e. 検索結果のレコードをすべて削除します。

9. オペレーティングシステムに固有の手順に従って、ACC サービスを開始します。
   - Windows で、管理者として Services を開き、エージェントクライアントコレクターを開始します。
   - macOSで、`sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist` コマンドを使用します。

監視するアプリケーションを追加

監視対象のすべてのアプリケーションのリストにアプリケーションを追加します。アプリケーションの包括的なビューにより、発生した問題を迅速に特定して対処できます。

始める前に

DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

監視対象の Web/SaaS アプリケーションを追加するには、次のタスクを完了していることを確認します。

- ACC 登録キーの作成
- 1 行のインストーラーを使用した Windows への DEXエージェントクライアントコレクターのインストール または 1 行のインストーラーを使用した macOS への DEXエージェントクライアントコレクターのインストール
- Web アプリケーションを監視するための DEX ブラウザー拡張機能を有効にする

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[DEX管理] アイコン ( )

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)]** カードを選択します。
4. 選択 新規 > インストール済みアプリ または 新規 > **Web** アプリ.
5. フォームのフィールドに入力します。
   各フィールドの詳細については、「新しい Web またはインストール済みアプリケーションフォーム」を参照してください。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
アプリケーションが監視対象アプリケーションのリストに追加されます。

アプリケーションの詳細の編集

名前、パブリッシャー、サポートグループなど、アプリケーションに関するさまざまな詳細を編集します。

始める前に
DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[DEX管理] アイコン (
3. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)]** カードを選択します。
   監視対象アプリケーションのリストが表示されます。
4. 変更するアプリケーションの名前を選択します。
   [アプリケーションを編集] フォームが表示されます。
5. フォームで、必要なフィールドを編集します。
   各フィールドの詳細については、「Web またはインストール済みアプリケーションフォームの編集」を参照してください。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果
アプリケーションの詳細が更新されます。

アプリケーションのロゴの追加

ロゴを追加してアプリケーションを視覚的に魅力のある外観にし、他のアプリケーションと区別します。

始める前に
必要なロール：sn_dex.admin

このタスクについて
ロゴは既存のアプリケーションにのみ追加できます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[DEX管理] アイコン (
3. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)]** カードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

監視対象アプリケーションのリストが表示されます。

4. ロゴを追加するアプリケーションの名前を選択します。
   [アプリケーションを編集] フォームが表示されます。
5. [画像を追加/編集 **(Add/Edit image)**] リンクを選択します。
   アプリケーションフォームが新しいウィンドウで開きます。
6. [ロゴ] フィールドで、[クリックして追加] を選択します。
7. [ファイルを選択] を選択し、[開く] を選択し、**[OK]** を選択します。
8. ウィンドウを閉じます。

次のタスク

新しいアプリケーションのロゴを表示するには、次の手順を実行します。

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、アプリケーションアイコン ( )
3. ロゴを追加したアプリケーションを開きます。

   ロゴはアプリケーション名の前に表示されます。

アプリケーション監視を有効にする

アプリケーションの監視を有効にして、パフォーマンスメトリクスに関するインサイトの取得、問題の診断、最適な機能の促進を行い、パフォーマンスを向上させ、潜在的なボトルネックや障害にプロアクティブに対処します。

始める前に

DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[DEX管理] アイコン ( )
3. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)**] カードを選択します。
   監視対象アプリケーションのリストが表示されます。
4. 有効にするアプリケーション名の横にあるチェックボックスをオンにします。
5. [アクション] ドロップダウンリストを選択します。
6. [メトリックの監視をオンにする] を選択します。
   アプリケーションの監視が有効になります。

アプリケーションモニタリングをオフにする

監視によってパフォーマンスの問題が発生したり、アプリケーションの機能が妨げられたりする場合は、アプリケーションの監視を無効にします。

始める前に

DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[DEX管理] アイコン ( )
3. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)**] カードを選択します。
   監視対象アプリケーションのリストが表示されます。
4. オフにするアプリケーション名の横にあるチェックボックスをオンにします。
5. [アクション] ドロップダウンリストを選択します。
6. [メトリックの監視をオフにする] を選択します。
   アプリケーションの監視がオフになっている。

監視リストからのアプリケーションの削除

パフォーマンスやアクティビティを追跡する必要がなくなったら、監視リストからアプリケーションを削除します。必要に応じて、後で監視リストにアプリケーションを追加できます。

始める前に
DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[DEX管理] アイコン ( )
3. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)**] カードを選択します。
   監視対象アプリケーションのリストが表示されます。
4. 削除するアプリケーション名の横にあるチェックボックスをオンにします。
5. [アクション] ドロップダウンリストを選択します。
6. [アプリケーションを削除] を選択します。
7. [確認] ウィンドウで、[削除] を選択します。

タスクの結果
監視対象アプリケーションのリストからアプリケーションが削除されます。

アプリケーションアドミニストレーターの表示

アプリケーションの管理、適切な機能の確認、発生する可能性のある問題の処理を担当するアプリケーションアドミニストレーターを検索します。

始める前に
DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[DEX管理] アイコン ( )
3. [アドミニストレーター] カードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
リストには、アプリケーションに対応できるすべてのアドミニストレーターが表示されます。

デバイスでプロセスを終了する

デバイスでプロセスを終了してパフォーマンスを向上し、貴重なリソースを解放して、操作を円滑化します。

始める前に
必要なロール：sn_dex.engineer または sn_dex.admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、デバイスアイコン( )を選択します。
3. プロセスを終了するデバイスを選択します。
4. [実行中のプロセス] を選択します。
5. コンテキストサイドパネルで、[アクションライブラリ] アイコン ( ) を選択します。
6. [プロセスの終了] カードで、[開始] を選択します。
7. プロセスのステータスが [新規] と表示されている [プロセスの終了] カードを選択します。
8. ユーザー承認の取得 カードで、このアクションをトリガーする承認を受け取りました を選択し、送信 を選択します。
9. [プロセス **ID** (PID)] フィールドに、[PID] 列から取得した対応する ID を入力します。
10. [**Submit** (送信)] を選択します。

プロセスが終了します。

次のタスク
コンテキストサイドパネルで、[プレイブック] アイコン ( ) を選択して、デバイスの現在のアクションにアクセスし、デバイスのアクション実行履歴を確認します。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のメトリクスルール

メトリクスルールは、測定基準としきい値を設定し、パフォーマンスメトリクスが指定されたパラメーターから逸脱したときにアラートをトリガーして、効果的にシステムを監視して管理できるようにします。この包括的なアプローチでアラートを生成することで、潜在的な問題を特定して対処できるため、システムの信頼性と運用効率を高めることができます。

メトリクスルールページにアクセスするには、 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース そして、プライマリナビゲーションで、管理アイコン( )を選択します。[メトリクスルール] カードを選択します。

> **注:**
> デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) の初回インストール時には、事前設定されたメトリクスルールのセットをベースシステムで使用できます。これらのルールは、インストール時に非アクティブのままになっています。これらをアクティブ化する方法の詳細については、「メトリクスルールのアクティブ化または非アクティブ化」を参照してください。これらのルールを削除すると、完全に削除され、復元できなくなります。

DEX プロアクティブエンゲージメント アプリケーションをインストールし、いずれかのルールにアラートアクションを追加した場合、[アクション] フィールドには、そのメトリクスルールに追加したアクションが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[メトリクスルール] ページのフィールドとその説明に関する詳細については、「メトリクスルールページ」を参照してください。

メトリクスルールの作成

パフォーマンスメトリクスの測定基準としきい値を確立するメトリクスルールを作成し、タイムリーなアラートとプロアクティブなシステム管理を実行可能にします。

メトリクスルールを作成するには、次の手順を実行します。

1. メトリクスルールの構成アイテムを指定する。
2. アラートメトリクスの定義。
3. アラートアクションの追加。
4. メトリクスルールの名前とステータスの定義。

メトリクスルールの構成アイテムを指定する

アプリケーションまたはデバイスを選択し、メトリクスルールのフィルター条件を定義します。

始める前に

DEX プラグイン [sn_dex] がインストールされており、[メトリクスルール] ページが表示されていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. [新しいルールの作成 **(Create new rule)]** を選択します。

   [メトリクスルールの作成 (Create metric rule)] ウィンドウの新しいタブが開き、左側のペインで **[CI** を選択 **(Select the CI)]** オプションが事前に選択されています。

2. 監視する次のいずれかのタイプの構成アイテムを選択します。
   - SaaS/Web アプリケーション
   - インストール済みアプリケーション （.exe、.app など）
   - デバイス
3. **[SaaS/Web** アプリケーション] または [インストール済みアプリケーション] で、監視するアプリケーションを選択します。

   注:
   [デバイス] を選択した場合、アプリケーションを選択するオプションは使用できません。

4. オプション: 構成アイテムに条件付きフィルタリングを適用します。
   事前定義のフィルタリングの選択肢には、[部門]、[場所]、[OS]、[ユーザー]、[バージョン] が含まれ、インストール済みアプリケーション専用の [バージョン] オプションもあります。

   (Optional) フィルターを追加するには、**[+** 新しい条件セット] を選択します。

5. [次へ] を選択します。
   左側のペインで [基準を追加] オプションが選択されます。

次のタスク

アラートメトリクスの定義。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アラートメトリクスの定義

アラートの重大度を選択し、しきい値を定義し、アラートをトリガーする必要がある場合の条件を指定して、アラートメトリクスを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. [アラートの重大度] フィールドで、アラートの重大度を選択します。
2. アラートのしきい値を定義します。
   事前定義されたメトリクスは、SaaS/Web、インストール済み、デバイスなどの構成アイテム (CI) タイプに基づいています。

   注:
   Windows デバイスでは、次のネットワーク安定性メトリクスを選択できます。
   - アプリケーションのクラッシュ
   - アプリケーションドメインジッター
   - アプリケーションドメインのネットワークレイテンシ
   - アプリケーションドメインのパケットロス

3. オプション: [別のアラート重大度を追加] を選択して、別のアラート重大度レベルを追加します。
4. [ユーザーのしきい値を設定 **(Set the threshold for users)]** チェックボックスをオンにして、影響を受けるユーザーの数に基づいてアラートをトリガーする基準を定義します。
5. [次の場合にアラート (Alert when)] セクションで、次のいずれかの手順を実行します。
   - [サンプリングされたすべての値は、次の期間内に基準に違反する必要がある **(All sampled values must breach the criteria in the following time period)]** を選択して、期間を定義します。
   - [サンプリングされた平均値は、次の期間内に基準に違反する必要がある **(Average of sampled values in the following time period must breach the criteria)]** を選択して、期間を定義します。
6. オプション: アラートをクリアする条件を定義する場合は、[次の場合にアラートをクリア **(Clear the alert when)]** で条件を定義します。

   (Optional) 条件フィールドは、少なくとも 1 つの条件を作成すると有効になります。
7. [次へ] を選択します。
   左側のペインで [アラートアクションを設定 (オプション) **(Set alert action (optional))]** オプションが選択されます。

次のタスク
メトリクスルールの名前とステータスの定義。

アラートアクションの追加

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のプロアクティブエンゲージメントを使用してアラートアクションを設定し、デジタルエクスペリエンスの問題を検出して解決アクションを自動化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) のプロアクティブエンゲージメントプラグイン (sn_pren) がインストールされていることを確認します。
- メトリクスルールの構成アイテムが指定され、アラートメトリクスの基準が定義されていることを確認します。詳細については、「メトリクスルールの構成アイテムを指定する」と「アラートメトリクスの定義」を参照してください。

必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. アラートアクションを追加 (オプション) ページで、 [解決策を追加] を選択します。
2. プロアクティブな解決のコンテンツページで、フィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「プロアクティブエンゲージメントの解決」を参照してください。

3. [エンゲージメント設定に進む **(Continue to Engagement Settings)]** を選択します。
4. 事前定義されたソリューションを通じて問題の自己解決が容易になるようにエンゲージメント設定を構成します。

   エンゲージメント設定の詳細については、「プロアクティブエンゲージメントのエンゲージメント設定」を参照してください。

5. [解決策を追加] を選択します。

メトリクスルールの名前とステータスの定義

アクティブや非アクティブなど、名前やステータスを含むメトリクスルールの属性を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. [名前] フィールドで、ルールの名前を入力します。
   メトリクスルールはデフォルトでアクティブになっています。
2. メトリクスルールのステータスを設定するには、[アクティブ] スライダー ( ) を使用して、ルールを有効または無効にします。
3. [完了] を選択します。

   メトリクスルールが作成され、[メトリクスルール] ページに表示されます。

メトリクスルールから生成されたアラートの表示

メトリクスルールからのアラートを使用して、パフォーマンスに関するインサイトを簡単に追跡できます。

始める前に
必要なロール：sn_dex.user または sn_dex.admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[Express List] アイコン (

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 同じ ルール の一部であるイベントに対して複数のアラートがトリガーされると、これらのアラートは自動的にグループ化されます。

アラートのグループ化の詳細については、「DEX アラートのグループ化」を参照してください。

DEX アラートのグループ化

DEX 内の同じメトリクスルールによって管理されるイベントから複数のアラートがトリガーされると、アラートのグループ化メカニズムによって自動的に統合されます。このメカニズムにより、ユーザーが個々のアラートを管理する必要性が減り、応答プロセスが簡素化され、より迅速に問題を解決できるようになります。

アラートがグループ化されると、グループ化されたセカンダリアラートの合計数がプライマリアラートの番号の横に表示されます。

DEX イベントとアラートの表示

イベントテーブル [em_event] では、[ソース] フィールド値が DEX のイベントはすべて DEX イベントとして分類されます。DEX の場合、DEX アラートは DEX メトリクスルールに基づいて生成されるため、[タイプ] フィールドには **[DEX** メトリクスルール **(DEX Metric Rules)]** と表示されます。任意のイベントで、イベントの [ステータス] が [処理済み] の場合、アラートが生成され、アラートテーブル [em_alert] に保存されます。

アラートテーブル [em_alert] で、任意のアラートを選択してその詳細にアクセスします。DEX イベントから作成されたアラートでは、[ソース] フィールド値が DEX として表示されます。[メトリクス名] フィールド値は DEX アプリメトリクスまたは DEX デバイスメトリクスのいずれかとして表示されます。アラートの場合、[メトリクス名] フィールドの値は DEX デバイスメトリクスです。[構成アイテム] フィールドには、対応するアプリケーションまたはデバイスの名前が表示されます。対応する [グループ] フィールドに [ルールベース] と表示されているアラートは、DEX アラートグループです。

アラート相関ルール

メンテナンス **All** (すべて) > イベント管理 > **Rules** (ルール) > アラート相関ルールでは、 DEX メトリクス相関ルールにより、アラートをグループ化する必要があるタイミングを決定し、必要な詳細が提供されます。

> **注:**
> 1 つのアプリケーションと 1 つのメトリクスルールに対して、DEX には 1 つのアラートのみが存在します。DEX は構成アイテムが同じか異なるかに関係なく、メトリクスルールが同じである場合にアラートグループを作成します。問題が解決した場合、プライマリアラートをクローズすると、同じグループ内のセカンダリアラートもクローズされます。

時間ベースのアラートのグループ化

時間ベースのアラートのグループ化では、事前定義された時間間隔に従ってアラートが自動的にグループ化されるため、多数のアラートを生成するサービスにとって役立ちます。統合されたアラートにより、レスポンダーの中断が減り、解決までの時間が短縮されます。

システムプロパティテーブル [sys_properties] で、プロパティ *sn_dex.alert.correlation_rule.device.period* により、類似するメトリクスルールベースの DEX アラートをグループ化して関連付ける期間を秒単位で定義します。[値] フィールドには、希望する期間を秒単位で入力できます。たとえば、アラートのグループ化に 5 分の間隔を設定するには、300 と入力します。0 を入力すると、ルールが無効になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

たとえば、デバイス D1 からルール R1 に対するアラート A1 が生成されるとします。2 分後、同じルール R1 に対してアラート A2 と A3 が生成されますが、それぞれデバイス D2 と D3 から生成されます。A1 が最初のアラートであるため、プライマリアラートとして指定され、A2 と A3 は A1 の下のセカンダリアラートとしてグループ化されます。

今度は、期間を 300 秒 (5 分) に設定したとします。ルール R1 のアラートが 5 分以内に生成されずに、この期間が経過すると、同じルールのアラート A4、A5、および A6 が生成され、新しいグループが形成されます。アラート A4 がプライマリアラートになり、A5 と A6 が A4 の下にグループ化されます。

ただし、5 分以内にルール R1 に対していずれかのアラートが生成された場合は、A1 に対するセカンダリアラートと見なされ、それに応じてグループ化されます。

DEX アラートグループ化の非アクティブ化

アラート DEX グループ化を無効にすると、個々のアラートを可視化して、詳細な分析とターゲットを絞った対応が可能になります。

始める前に
必要なロール：sn_dex.admin

手順

次のいずれかのオプションを実行します。

メトリクスルールのアクティブ化または非アクティブ化

メトリクスルールをアクティブ化または非アクティブ化して監視を簡素化し、変化するニーズに適応して運用効率を高めます。

始める前に
必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. メトリクスルール名を選択してルールを開きます。
2. [メトリクスルールの更新] ページで、[ルールに名前を付ける] を選択します。
3. ルールステータスで、[アクティブ] スライダー ( ) を使用して、ルールを有効にします。

   アクティブなメトリクスルールを非アクティブ化する場合は、切り替えスイッチをオフの位置にスライドします。

4. [**Update** (更新)] を選択します。

メトリクスルールの編集

メトリクスルールを変更して、監視基準としきい値を調整します。

始める前に
必要なロール：sn_dex.admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[DEX管理] アイコン (
3. [メトリクスルール] カードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メトリクスルールのホームページが表示されます。

4. 更新するメトリクスルールの名前を選択します。
5. 必要な値を変更します。
6. [更新] を選択します。

> **注:**
> 既存のアラートアクションまたはプロアクティブな解決を編集した場合は、メトリクスルールが保存されずにクローズされた場合でも、変更内容は保存されます。

タスクの結果
メトリクスルールが更新されます。

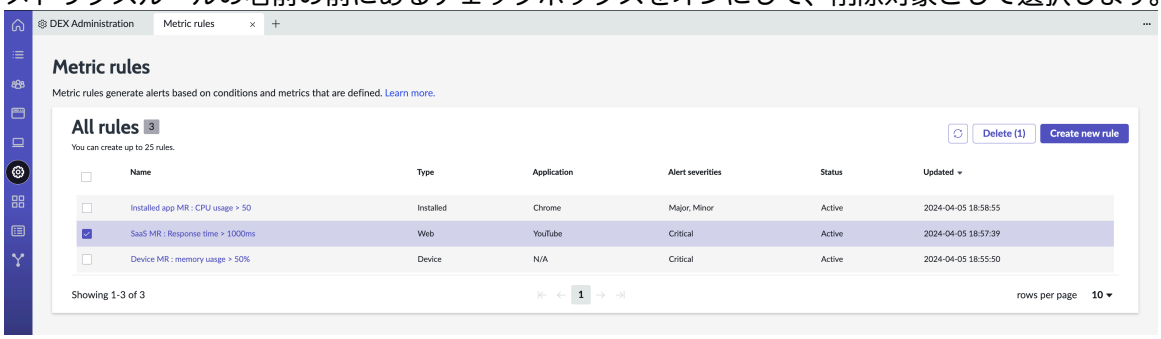
メトリクスルールの削除

メトリクスルールを削除して、監視基準としきい値を調整します。

始める前に
必要なロール：sn_dex.admin

このタスクについて
ルールを削除すると完全に削除され、取得できなくなります。

手順
1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[DEX管理] アイコン (
3. [メトリクスルール] カードを選択します。
   メトリクスルールのホームページが表示されます。
4. メトリクスルールの名前の前にあるチェックボックスをオンにして、削除対象として選択します。



5. [削除] を選択します。
6. [確認] ウィンドウで、[削除] を選択します。
   メトリクスルールがリストから削除されます。

DEX デスクトップアシスタント の設定

デスクトップアシスタントをダウンロードし、ページをカードのセクションに分割してホームページをカスタマイズし、アプリケーションに効率的にアクセスできるようにします。

デスクトップアシスタントアドミニストレーターロール [sn_dex_desktop.admin] を使用して、アプリケーションを設定することができます。

インスタンスで SSO プロバイダーを設定する手順については、OAuth に関するドキュメントを参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
デスクトップアシスタントで問題が発生した場合は、次の場所にあるログにアクセスしてトラブルシューティングを行うことができます。

- Mac の場合：Users/[username]/Library/Application Support/desktop_assistant_app/logs
- Windows の場合：Users\[username]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs

デスクトップアシスタント をダウンロードする

デスクトップアシスタント をダウンロードするオペレーティングシステムを選択します。インストーラーコマンドを実行して、対応するオペレーティングシステムの デスクトップアシスタント をダウンロードすることもできます。

始める前に
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、次を参照してください。インストール アプリケーションとデバイスヘルス および デスクトップアシスタント をダウンロードする。

注:
インスタンスごとに 75000 台のデバイスに デスクトップアシスタント インストールできます。

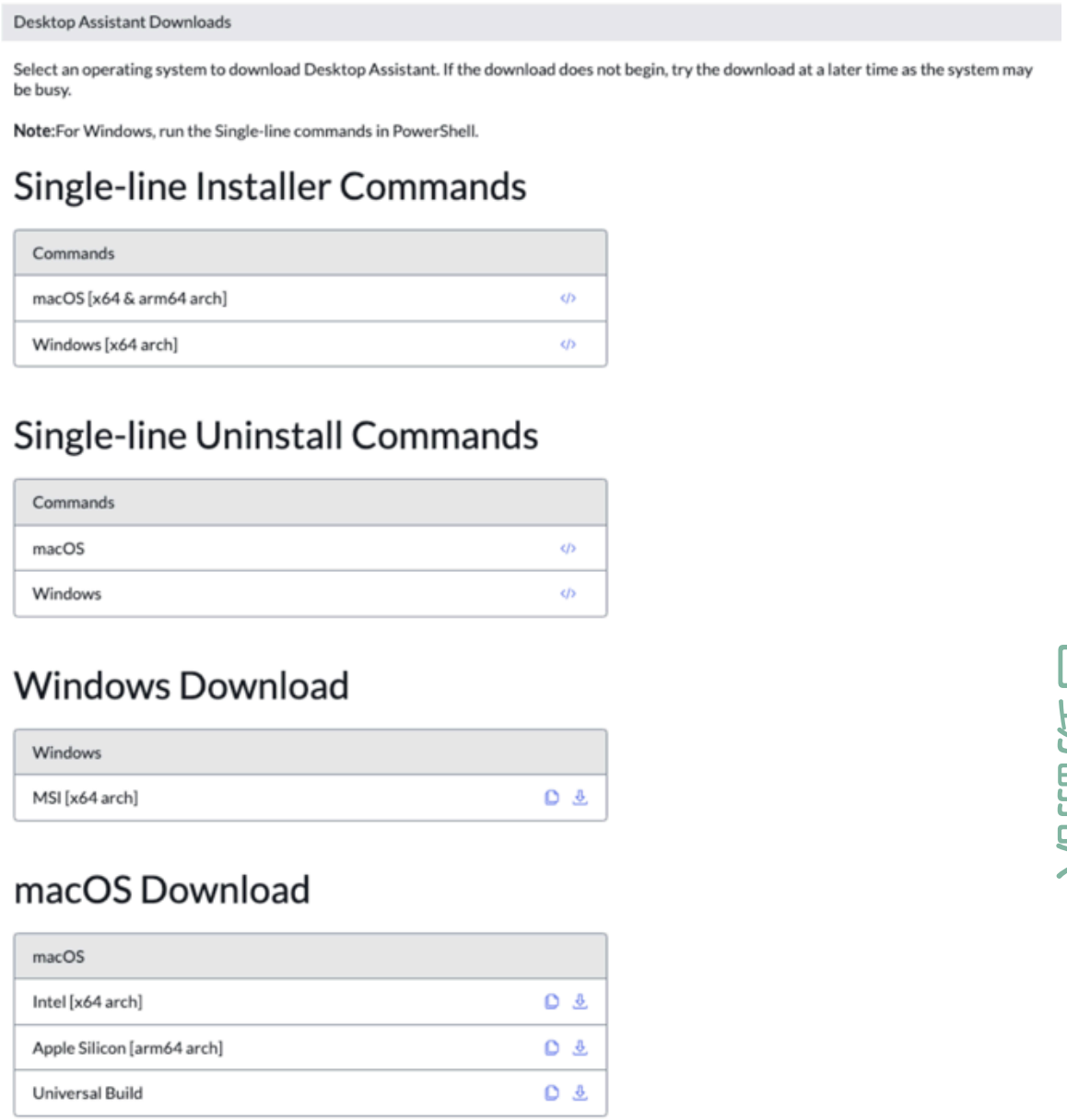
必要なロール：sn_dex_desktop.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 デスクトップアシスタント > 展開 > インストーラーとアンインストーラー.



2. 単一行のインストーラーコマンドを使用して デスクトップアシスタント を取得する場合は、次の手順を実行します。
   a. コマンドアイコン (</>) を選択して、実行するコマンドまたはスクリプトをコピーします。
   b. システムで、Terminal.app (Mac) または PowerShell (Windows) をアドミニストレーターとして開きます。
   c. コマンドを貼り付け、Enter キーを押します。

   注:
   デスクトップアシスタント のワンライナースクリプトを実行するには、アドミン権限が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. パスワードの入力を求められたら、Active Directory のパスワードを入力し、Enter キーを押します。

インストーラーがダウンロードされます。

> **注:**
> インストーラーからのインスタンス URL は、デスクトップアシスタント ログインページの [インスタンス **URL**] フィールドに自動的に入力されます。インストーラーパッケージを使用して デスクトップアシスタント をインストールする場合、[インスタンス **URL**] フィールドは自動的に入力されません。

3. Windows または Mac デバイスで デスクトップアシスタントを取得するには、Windows 用のデスクトップアシスタントをダウンロードする または Mac 用のデスクトップアシスタントをダウンロードする に記載されている手順を実行します。

タスクの結果
デスクトップアシスタント がダウンロードされます。

Windows 用のデスクトップアシスタントをダウンロードする

Windows デバイスでデスクトップアシスタントを取得して要求にアクセスし、ネットワークテストを実行します。

始める前に
デスクトップアシスタント ダウンロードページが表示されていることを確認します。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

手順

1. コマンドラインを使用する場合は、次の手順を実行します。

a. コピーアイコン (</>) を選択して、実行するコマンドまたはスクリプトをコピーします。

b. システムで Powershell を開きます。

c. コマンドを貼り付け、Enter キーを押します。

d. パスワードの入力を求められたら、Active Directory のパスワードを入力し、Enter キーを押します。

デスクトップアシスタント がインストールされ、デスクトップアシスタント のランディングページにインスタンス URL が入力されます。

2. オプション: セットアップファイルをダウンロードした後で、次の手順を実行します。

a. [ダウンロード] アイコン ( ) を選択します。

デスクトップアシスタント のセットアップファイル (Desktop_Assistant_<Version>.msi) がダウンロードされます。

> **注:**
> MSI インストーラーを使用すると、1 行のインストール方式を使用してインスタンス URL が デスクトップアシスタント に自動的に入力されます。MSI ファイルは、一貫したインストールのための標準化されたインストールプロセスを提供し、効率的な管理のためのサイレント操作をサポートし、バージョン管理とロールバックを容易にして、ソフトウェアのメンテナンスと互換性のトラブルシューティングを支援します。

b. セットアップファイルをダブルクリックし、インストールウィザードの手順を完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
デスクトップアシスタント がインストールされ、デスクトップアシスタント アプリケーションが [スタート] メニューに、デスクトップアシスタント アイコン ( ) がシステムトレイに表示されます。

Mac 用のデスクトップアシスタントをダウンロードする

Mac デバイスでデスクトップアシスタントを取得して要求にアクセスし、ネットワークテストを実行します。

始める前に
デスクトップアシスタント ダウンロードページが表示されていることを確認します。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

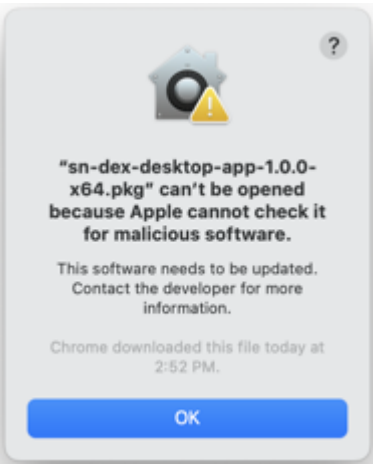
手順

1. 単一行のコマンドをコマンドラインで使用する場合は、次の手順を実行します。
   a. コピーアイコン ( ) を選択して、実行するコマンドまたはスクリプトをコピーします。
   b. システムで、Terminal.app (Mac) を開きます。
   c. コマンドを貼り付け、Enter キーを押します。
   d. パスワードの入力を求められたら、Active Directory のパスワードを入力し、Enter キーを押します。

      インストーラーがダウンロードされます。

      注:
      インストーラーからのインスタンス URL は、デスクトップアシスタントログインページの [インスタンス **URL]** フィールドに自動的に入力されます。

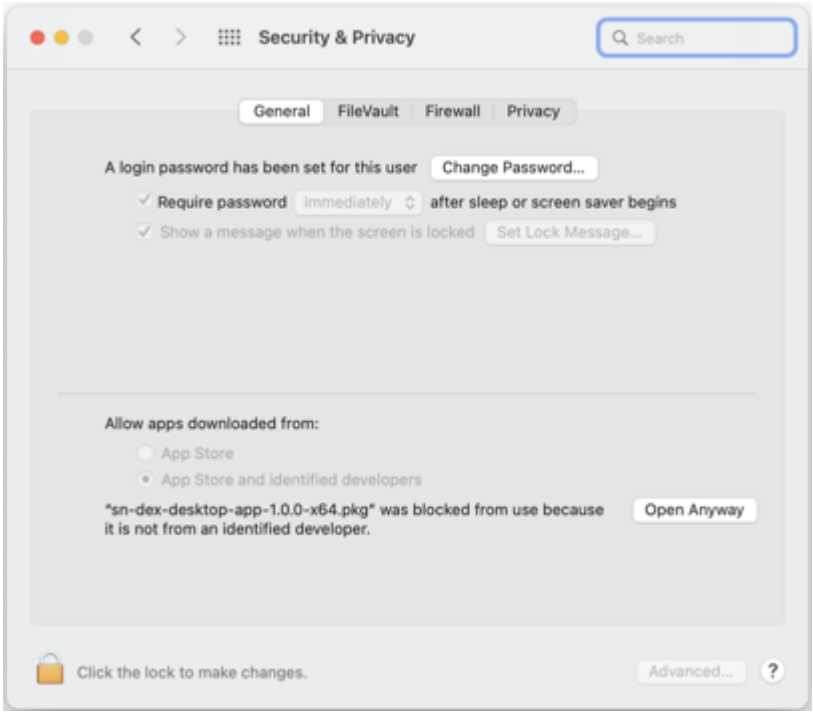
2. オプション: Intel チップを搭載した Mac デバイスにダウンロードする場合は、次の手順を実行します。
   a. [ダウンロード] アイコン ( ) を選択して PKG ファイルをダウンロードし、ファイルをダブルクリックしてインストーラーを起動します。
   b. .x64.pkg ファイルを開きます。
   c. Apple が悪意のあるソフトウェアをチェックできないため、ファイルを開くことができないというメッセージが表示されるポップアップで、**[OK]**を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. Mac ロゴから、 システムの設定 > プライバシーとセキュリティ をクリックし、[このまま開く] を選択します。

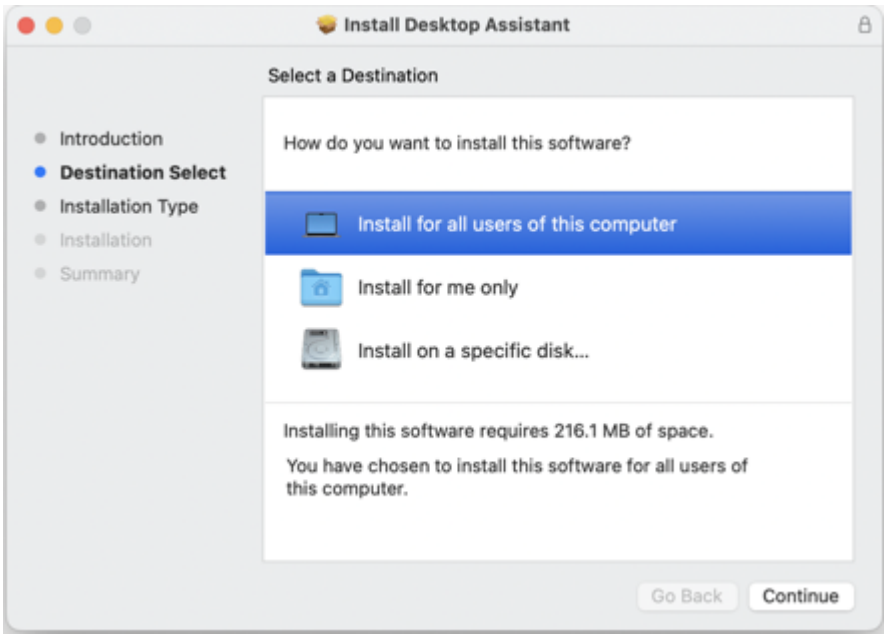


e. Apple が悪意のあるソフトウェアをチェックできないため、ファイルを開くことができないというメッセージが表示されるポップアップで、[オープン]を選択します。

[デスクトップアシスタントのインストール] ウィンドウが開きます。

f. [続行] を選択します。

g. 宛先を選択し、[続行] を選択します。

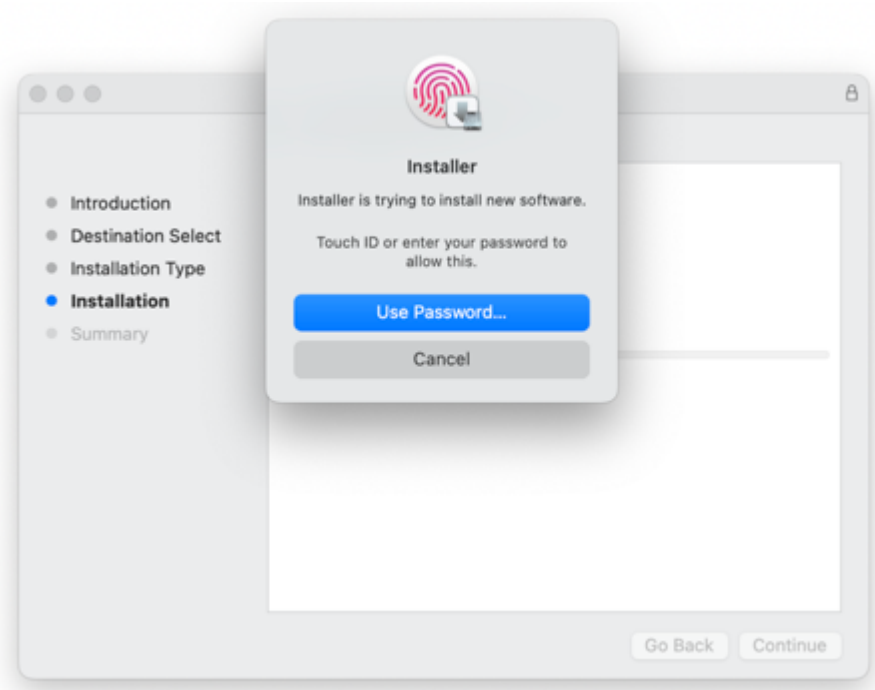


h. [インストールタイプ] セクションで、[インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. パスワードの入力を求められたら、[パスワードを使用] を選択し、パスワードを入力してインストールを許可し、[続行] を選択します。



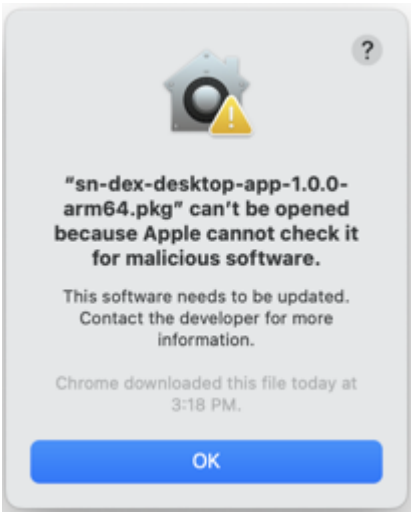
デスクトップアシスタント アプリケーションがインストールされます。

3. オプション: Apple シリコンチップを搭載した Mac デバイスにダウンロードする場合は、次の手順を実行します。

a. [ダウンロード] アイコン ( ) を選択して PKG ファイルをダウンロードし、ファイルをダブルクリックしてインストーラーを起動します。

b. -arm64.pkg ファイルを開きます。

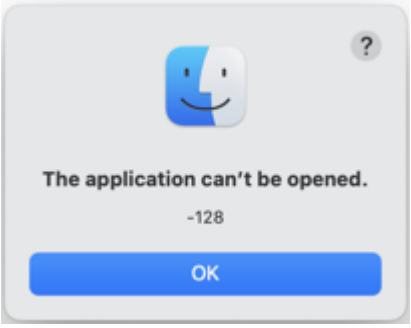
c. Apple が悪意のあるソフトウェアをチェックできないため、ファイルを開くことができないというメッセージが表示されるポップアップで、**[OK]**を選択します。



d. アプリケーションを開くことができないことを示すポップアップで、**[OK]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



e. Mac ロゴから、 システムの設定 > プライバシーとセキュリティ をクリックし、[このまま開く] を選択します。

f. Apple が悪意のあるソフトウェアをチェックできないため、ファイルを開くことができないというメッセージが表示されるポップアップで、[オープン]を選択します。

[デスクトップアシスタントのインストール] ウィンドウが開きます。

g. [続行] を選択します。

h. 宛先を選択し、[続行] を選択します。

i. [インストールタイプ] セクションで、[インストール] を選択します。

j. パスワードの入力を求められたら、[パスワードを使用] を選択し、パスワードを入力してインストールを許可し、[続行] を選択します。

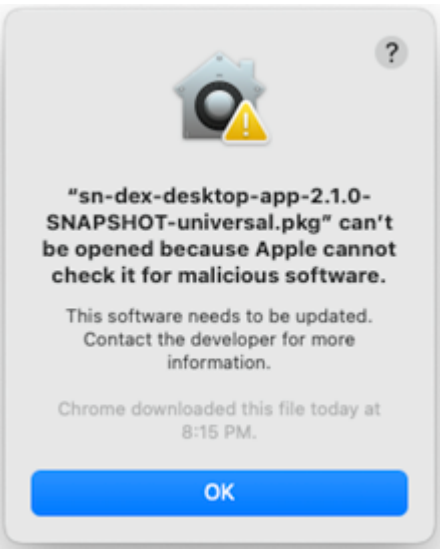
デスクトップアシスタント アプリケーションがインストールされます。

4. オプション: Intel チップまたは Apple シリコンチップを搭載した Mac デバイスにダウンロードする場合は、ユニバーサルビルドのインストーラーを使用して、次の手順を実行します。

a. [ダウンロード] アイコン ( ) を選択して PKG ファイルをダウンロードし、ファイルをダブルクリックしてインストーラーを起動します。

b. -universal.pkg ファイルを開きます。

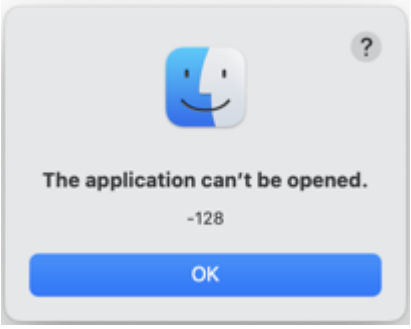
c. Apple が悪意のあるソフトウェアをチェックできないため、ファイルを開くことができないというメッセージが表示されるポップアップで、**[OK]**を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. アプリケーションを開くことができないことを示すポップアップで、**[OK]** を選択します。



e. Mac ロゴから、 システムの設定 > プライバシーとセキュリティ をクリックし、[このまま開く] を選択します。

f. Apple が悪意のあるソフトウェアをチェックできないため、ファイルを開くことができないというメッセージが表示されるポップアップで、[オープン]を選択します。

[デスクトップアシスタントのインストール] ウィンドウが開きます。

g. [続行] を選択します。

h. 宛先を選択し、[続行] を選択します。

i. [インストールタイプ] セクションで、[インストール] を選択します。

j. パスワードの入力を求められたら、[パスワードを使用] を選択し、パスワードを入力してインストールを許可し、[続行] を選択します。

タスクの結果

デスクトップアシスタント アプリケーションがインストールされます。

OAuth の詳細を構成する

必要に応じて [OAuth] フィールドの値を編集します。

始める前に

SSO プロバイダーを設定し、インスタンスで構成して、その機能を確認していることを確認します。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

手順

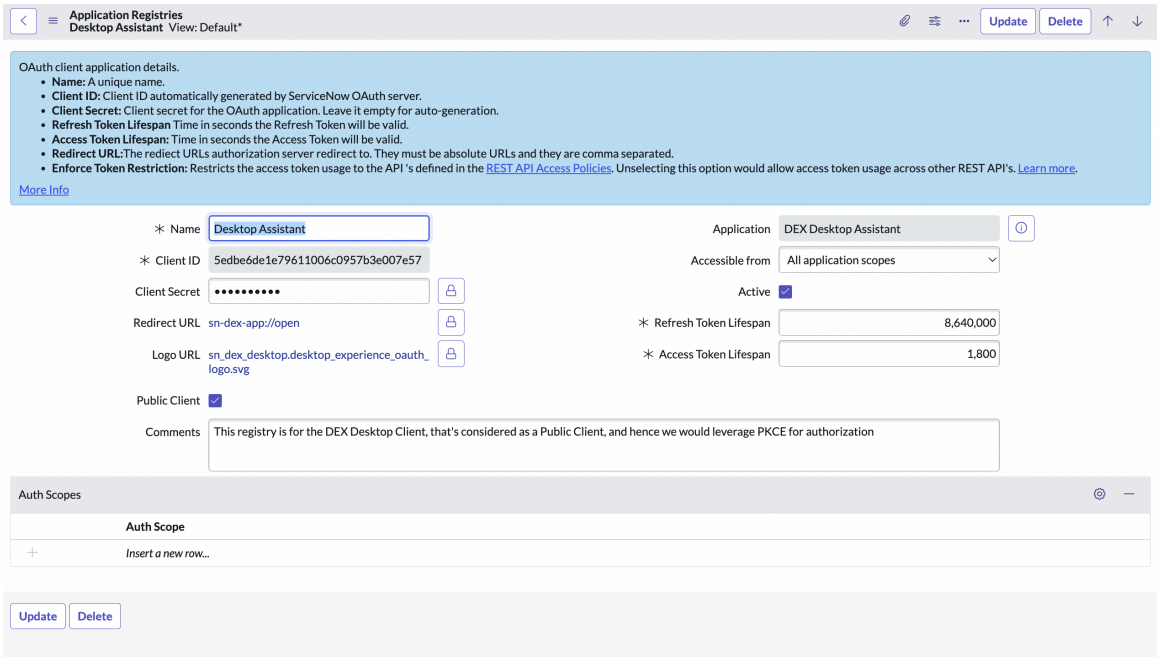
1. インスタンスで、 システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.

2. リストから [デスクトップアシスタント **(Desktop Assistant)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションレジストリーフォーム



3. フォームで、必要なフィールドを編集します。
   各フィールドと対応する説明の詳細については、「 アプリケーションレジストリーフォーム」を参照してください。
4. オプション: DEX デスクトップアシスタント へのログイン中に SSO 画面が表示されないようにカスタマイズします。
   a. [login_url] フィールドに oauth_login.do を含めます。
   b. クライアントシークレットを削除し、ページを保存します。

   注:
   [ログイン URL] フィールドがデフォルトでフォームに表示されていない場合は、ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、 構成 > フォームレイアウトをクリックし、 ログイン **URL** を追加します。

5. [**Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
OAuth クライアントアプリケーションの詳細が更新されます。

DEX デスクトップアシスタント のアンインストール

クリーンなシステムを実現するため、単一行のアンインストールコマンドを使用して デスクトップアシスタント を簡単に削除します。

始める前に
ワンライナースクリプトを実行するために、オペレーティングシステムのアドミニストレーター権限があることを確認します。

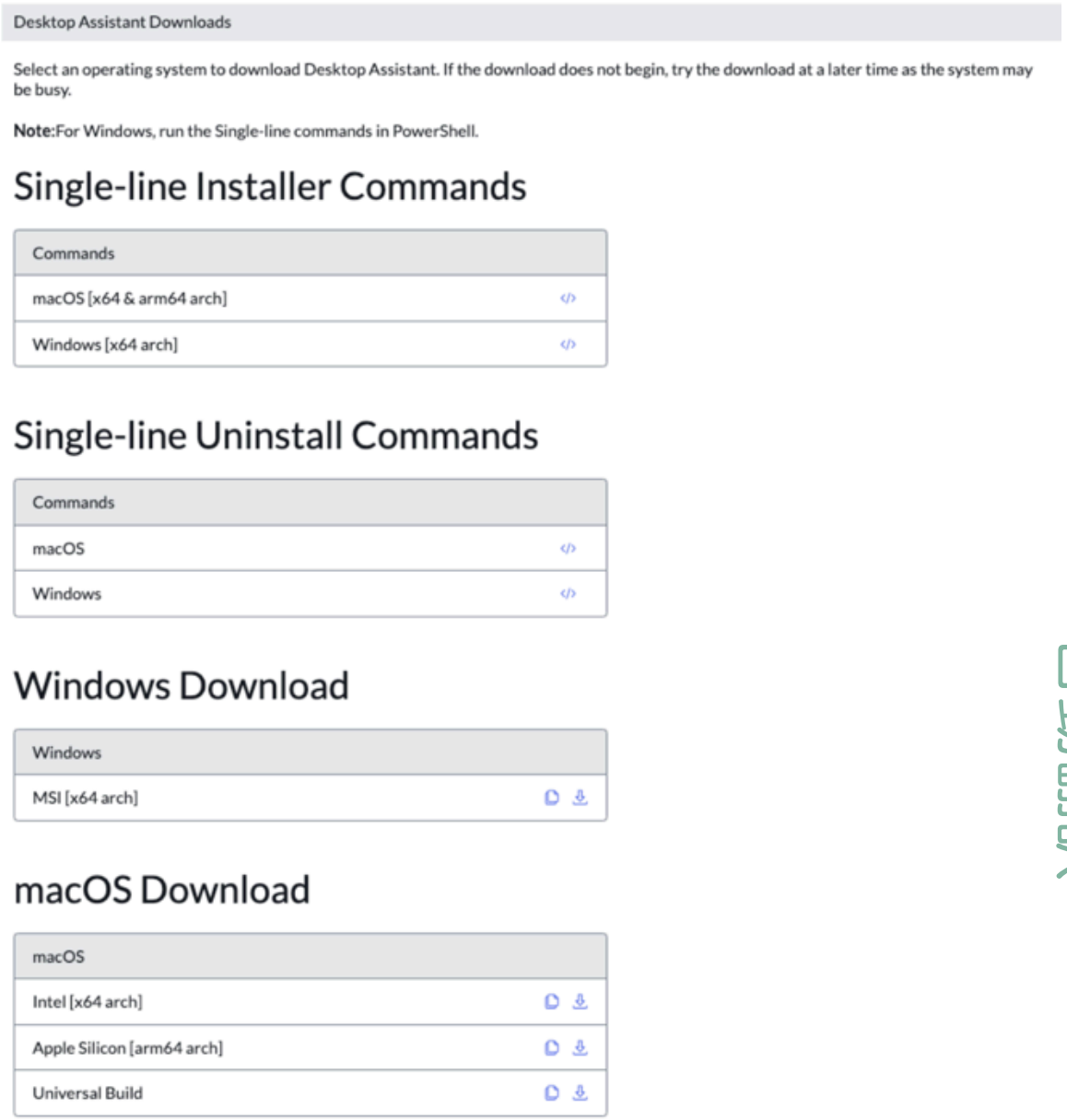
必要なロール：sn_dex_desktop.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 デスクトップアシスタント > 展開 > インストーラーとアンインストーラー.



2. [単一行のアンインストールコマンド (Single-line Uninstall Commands)] セクションで、次の手順を実行します。

a. コマンドアイコン (</>) を選択して、実行するコマンドまたはスクリプトをコピーします。

b. システムで、Terminal.app (Mac) または PowerShell (Windows) を開きます。

c. コマンドを貼り付け、Enter キーを押します。

d. パスワードの入力を求められたら、Active Directory のパスワードを入力し、Enter キーを押します。

タスクの結果
デスクトップアシスタント アプリがアンインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ホームページのタイトルと説明の変更

必要であれば、ホームページのタイトルと説明を変更します。

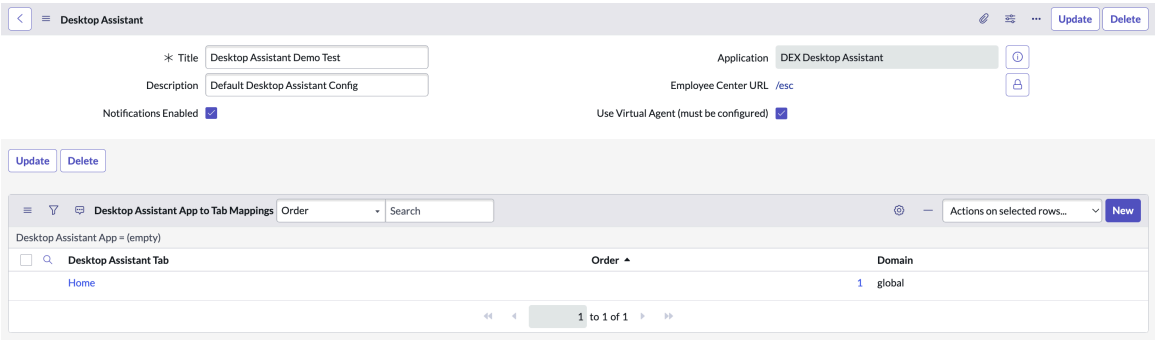
始める前に

DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、次を参照してください。インストール アプリケーションとデバイスヘルス および デスクトップアシスタント をダウンロードする。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

手順

1. 次のように移動する。 デスクトップアシスタント > 構成 > アプリケーション.



2. フォームで、必要なフィールドを編集します。

フィールド	説明
タイトル	ホームページのタイトル。
説明	製品のコンテンツと目的の簡単な概要。
従業員センターの URL	従業員が作業に関連する重要なリソース、情報、およびツールにアクセスできる従業員センターの URL。
通知が有効	[通知ベル] アイコンを有効または無効にするオプション。
仮想エージェントを使用 (設定が必要)	[チャット] アイコンを有効または無効にするオプション。

3. [更新] を選択します。

タスクの結果

ホームページ情報が更新されます。

通知を有効または無効にする

通知を有効にして、システム内の重要なイベントやアクティビティに関するタイムリーな更新情報と通知を受け取り、常に最新情報を入手し、エンゲージメントを維持します。

始める前に

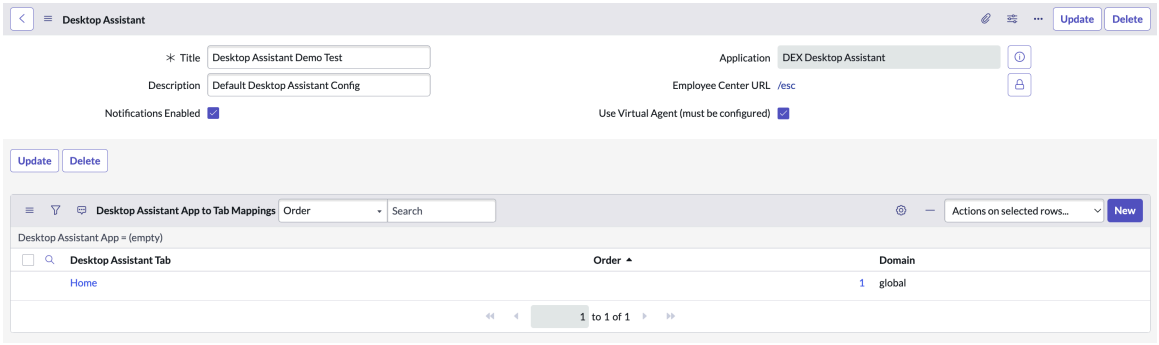
必要なロール：sn_dex_desktop.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 デスクトップアシスタント > 構成 > アプリケーション.



2. [デスクトップアシスタント] ページで、[通知の有効化] をオンまたはオフにします。
3. [**Update** (更新)] を選択します。

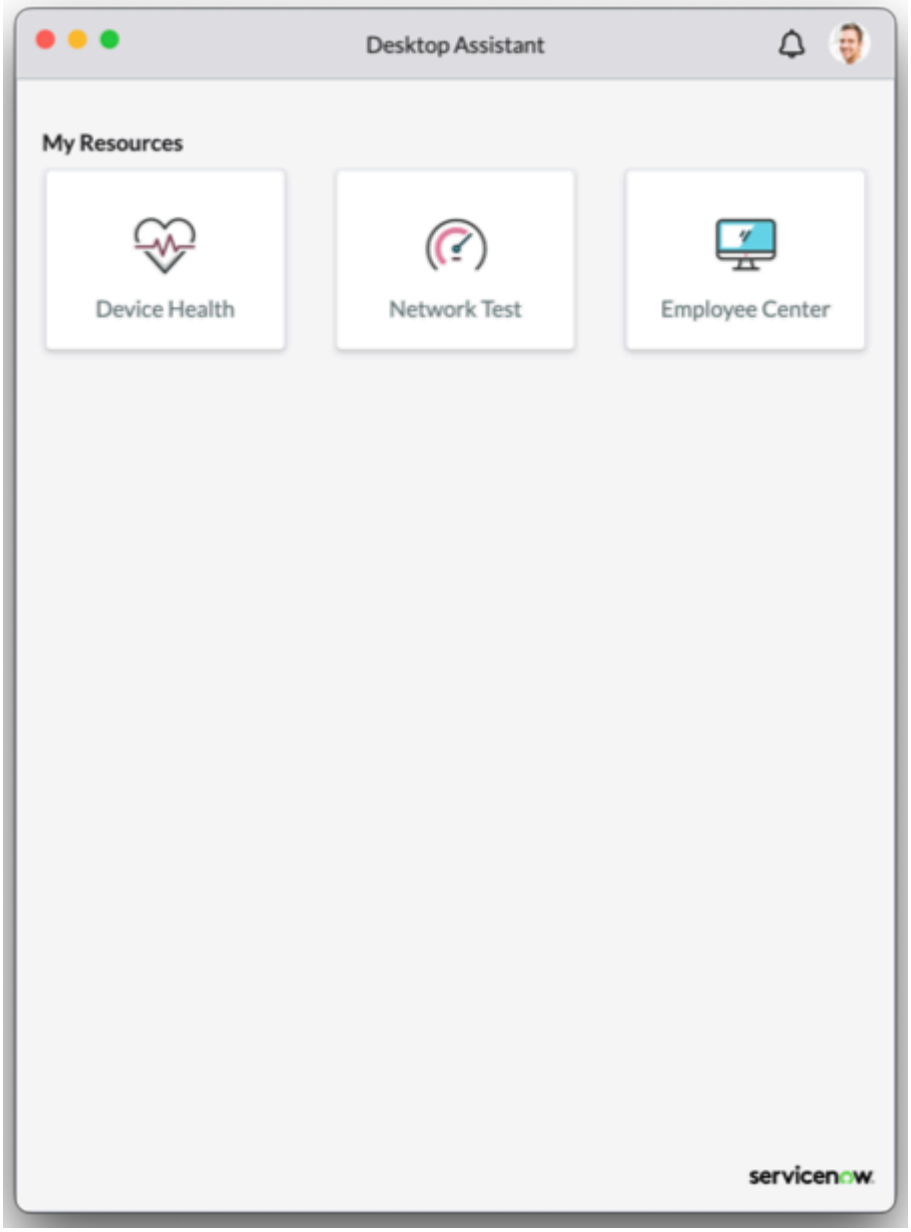
タスクの結果

通知を有効にすると、ベルアイコン ( ) が デスクトップアシスタント ヘッダーに表示されます。
通知を無効にすると、ベルアイコンがヘッダーに表示されなくなります。

有効にすると、プッシュ通知が デスクトップアシスタント を使用して従業員に送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



詳細については、「デスクトップアシスタント 通知」を参照してください。通知を表示し、重要な情報やイベントを最新の状態に保つには、「 通知を表示」を参照してください。

仮想エージェントまたはチャットを有効にする

仮想エージェントを有効にすると、担当者との電話で保留状態で待機したり、対話したりする必要なく、問い合わせ事項に対する解決策を迅速かつシームレスに見つけることができます。

始める前に
Glide Virtual Agent プラグイン [com.glide.cs.chatbot] がインストールされており、プラグインがアクティブであることを確認します。

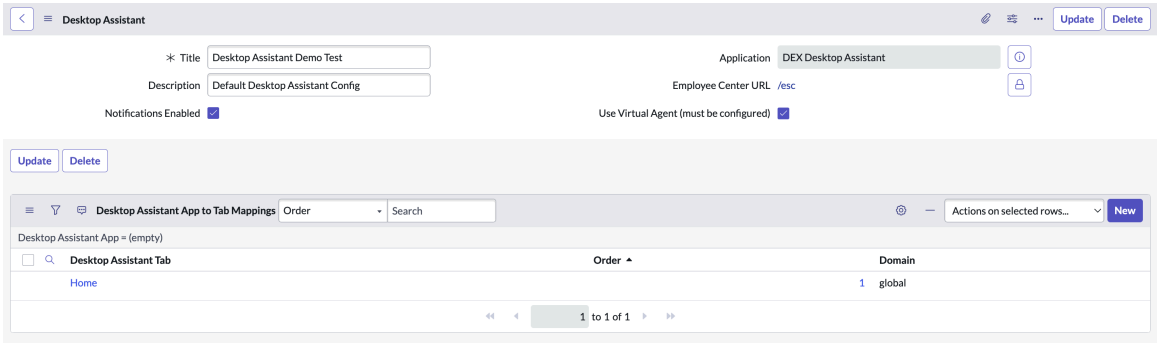
必要なロール：sn_dex_desktop.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 デスクトップアシスタント > 構成 > アプリケーション.



2. デスクトップアシスタント ページで、[仮想エージェントを使用 (設定が必要) **(Use Virtual Agent (must be configured))]** を選択します。
   仮想エージェントの構成方法については、「Configuring Virtual Agent」を参照してください。
3. [更新] を選択します。

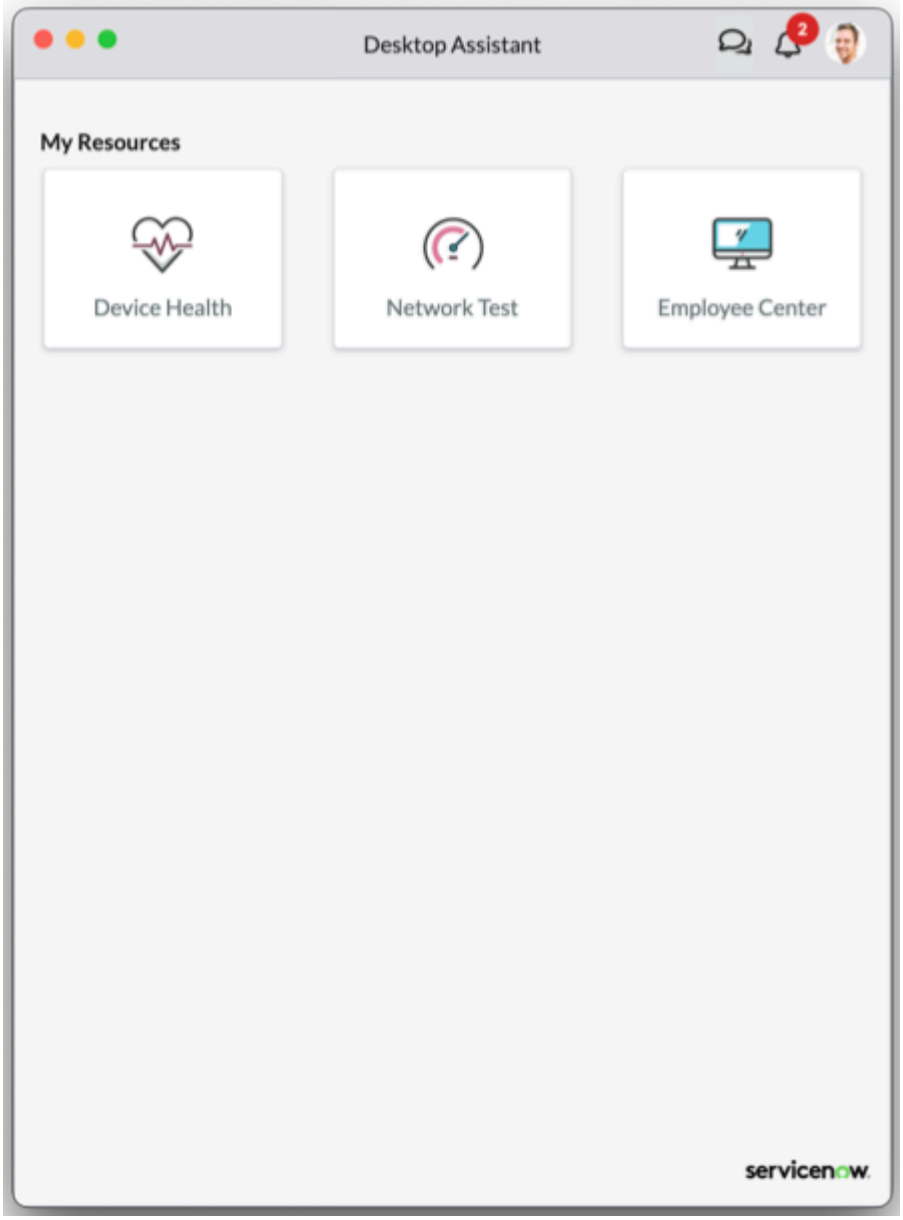
タスクの結果

仮想エージェントまたはチャットアイコン (が デスクトップアシスタント ヘッダーに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントアイコンを伴う デスクトップアシスタント

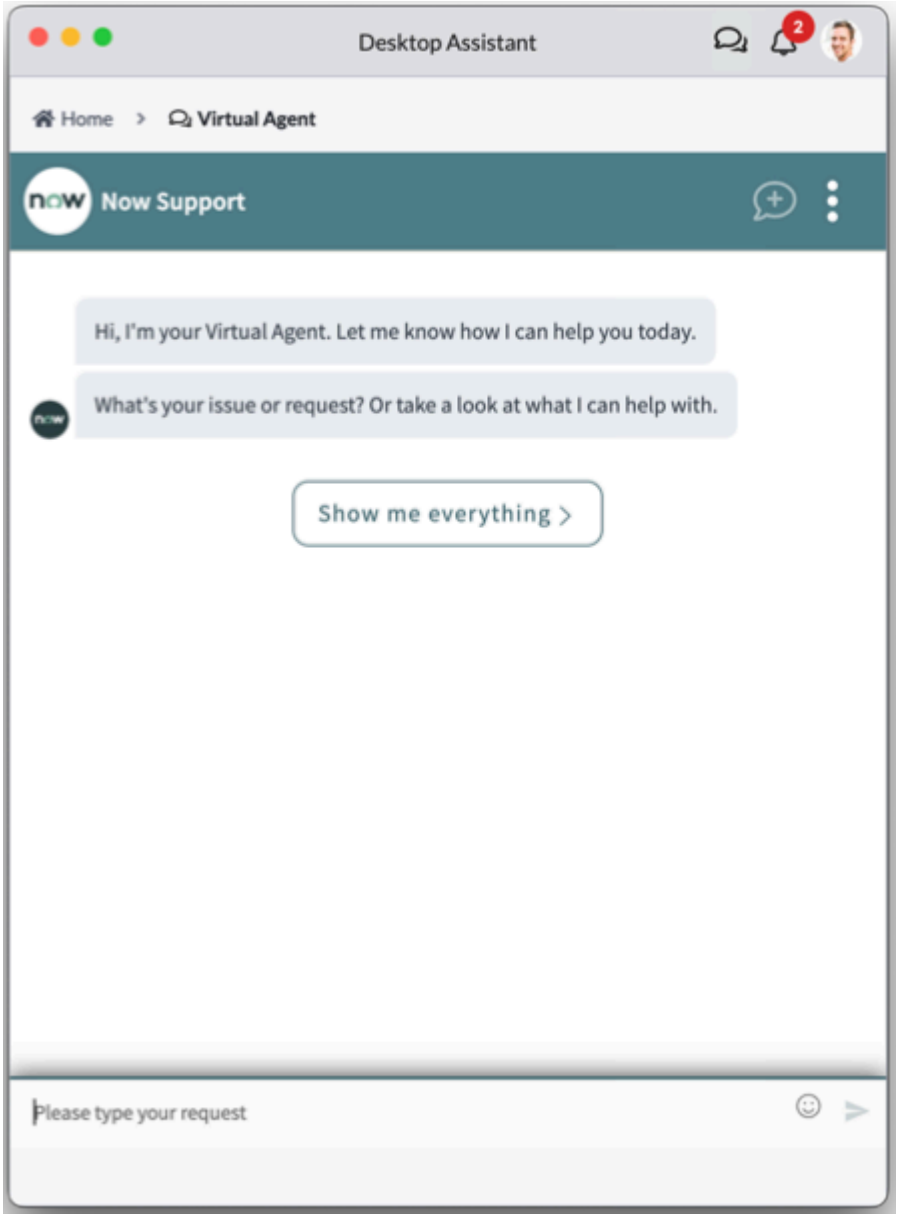


チャットウィンドウを開くには、仮想エージェントまたはチャットアイコン ( ) を選択します。

チャットウィンドウが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
チャットのブランディングを構成するには、「Set up your Virtual Agent bot's branding」を参照してください。

レコードビューカードを作成する

レコードビューカードを作成して、ターゲットテーブルのレコードリストを表示するために直接アクセスできるようにします。

始める前に

DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、次を参照してください。インストール アプリケーションとデバイスヘルス および デスクトップアシスタント をダウンロードする。

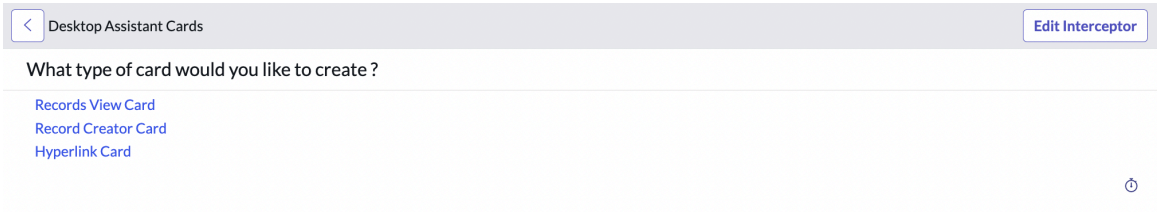
必要なロール：sn_dex_desktop.admin

自動翻訳

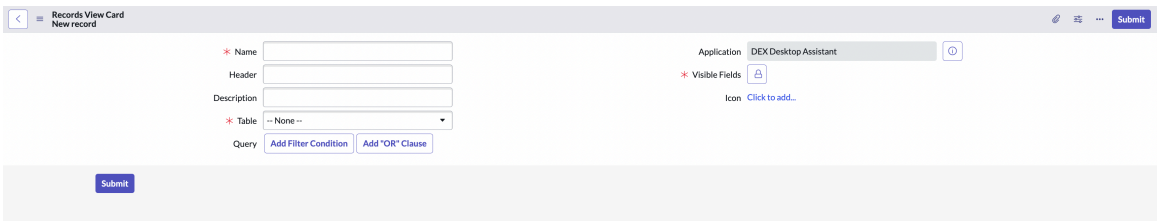
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 デスクトップアシスタント > 構成 > 新しいカード.



2. [レコードビューカード] を選択します。



3. フォームのフィールドに入力します。
各フィールドとその説明については、「レコードビューカードを作成する」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいレコードビューカードが作成されます。

次のタスク
表示するセクションにカードをマップします。詳細については、「セクションへのカードのマッピング」を参照してください。

レコード作成者カードを作成する

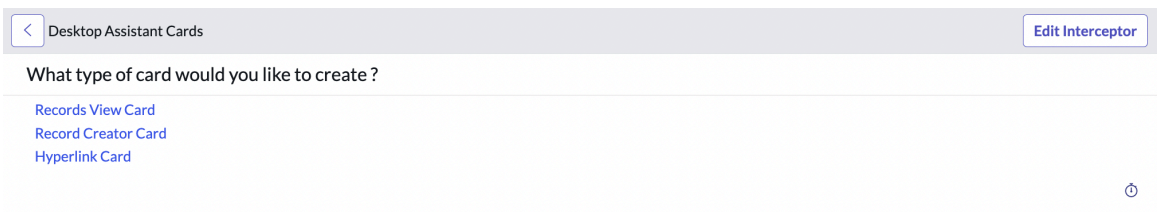
表示ではなくレコードを作成できるレコード作成者カードを作成します。

始める前に
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、次を参照してください。インストール アプリケーションとデバイスヘルス および デスクトップアシスタント をダウンロードする。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

手順

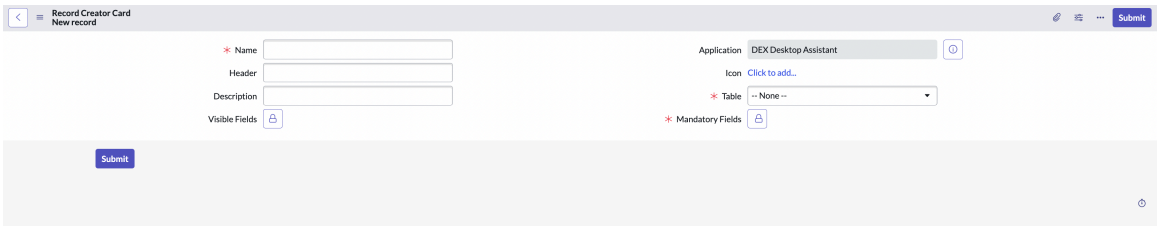
1. 次のように移動する。 デスクトップアシスタント > 構成 > 新しいカード.



2. [レコード作成者カード] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. フォームのフィールドに入力します。
   各フィールドとその説明については、「レコード作成者カードフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいレコード作成者カードが作成されます。

次のタスク
表示するセクションにカードをマップします。詳細については、「セクションへのカードのマッピング」を参照してください。

ハイパーリンクカードを作成する

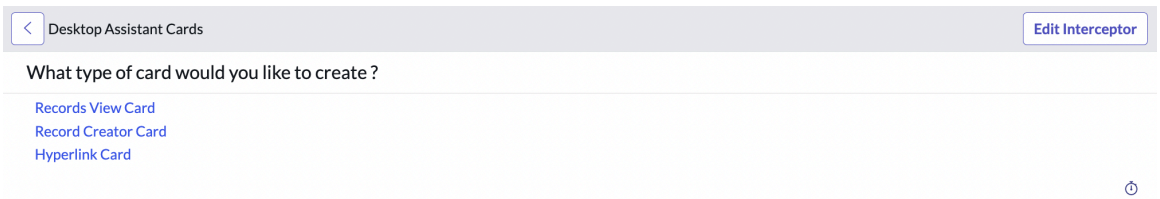
ターゲットのサイト、ページ、またはレコードに直接アクセスできるように、ハイパーリンクカードを作成します。

始める前に
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、次を参照してください。インストール アプリケーションとデバイスヘルス および デスクトップアシスタント をダウンロードする。

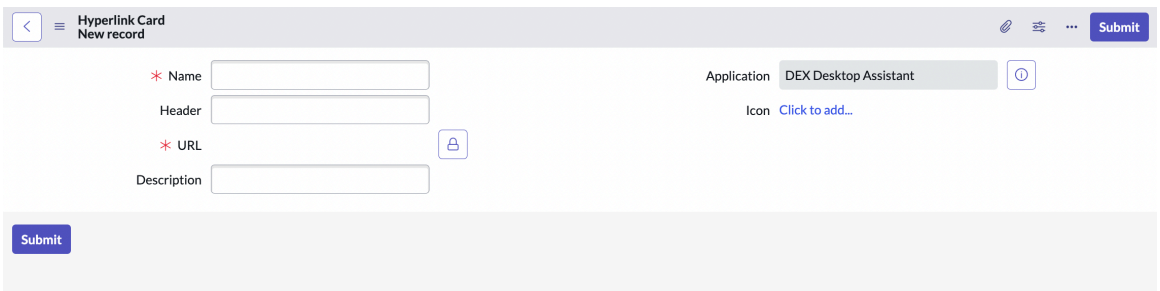
必要なロール：sn_dex_desktop.admin

手順

1. 次のように移動する。 デスクトップアシスタント > 構成 > 新しいカード.



2. [ハイパーリンクカード] を選択します。



3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各フィールドとその説明については、「ハイパーリンクカードフォーム」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいハイパーリンクカードが作成されます。

次のタスク
表示するセクションにカードをマップします。詳細については、「セクションへのカードのマッピング」を参照してください。

セクションへのカードのマッピング

表示する必要のあるセクションにカードをマップします。

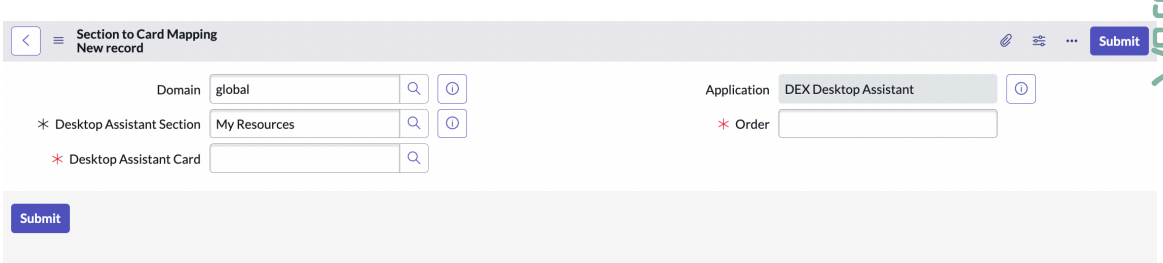
始める前に
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、次を参照してください。インストール アプリケーションとデバイスヘルス および デスクトップアシスタント をダウンロードする。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

このタスクについて
デフォルトでは、デスクトップアシスタントには [自分のリソース] があります。

手順

1. 次のように移動する。 デスクトップアシスタント > 構成 > **<section_name>**.
2. [セクションからカードへのマッピング (Section to Card Mappings)] セクションで、[新規] を選択します。



3. デスクトップアシスタント[カード] フィールドで、作成したカードを選択します。
4. [順序] フィールドで、カードの順序番号を選択します。
   順序番号は、カードがセクションに配置される順序です。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
カードは、選択した特定のセクションの下に表示されます。

ホームページからカードを削除する

不要になったカードを削除します。

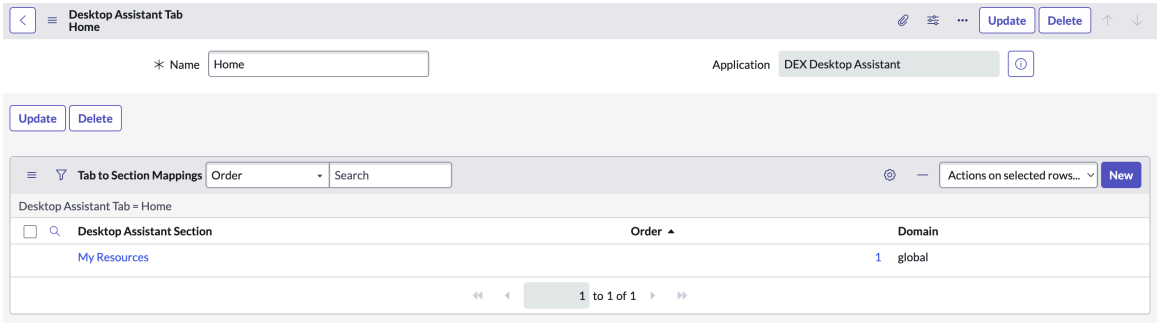
始める前に
必要なロール：sn_dex_desktop.admin

自動翻訳

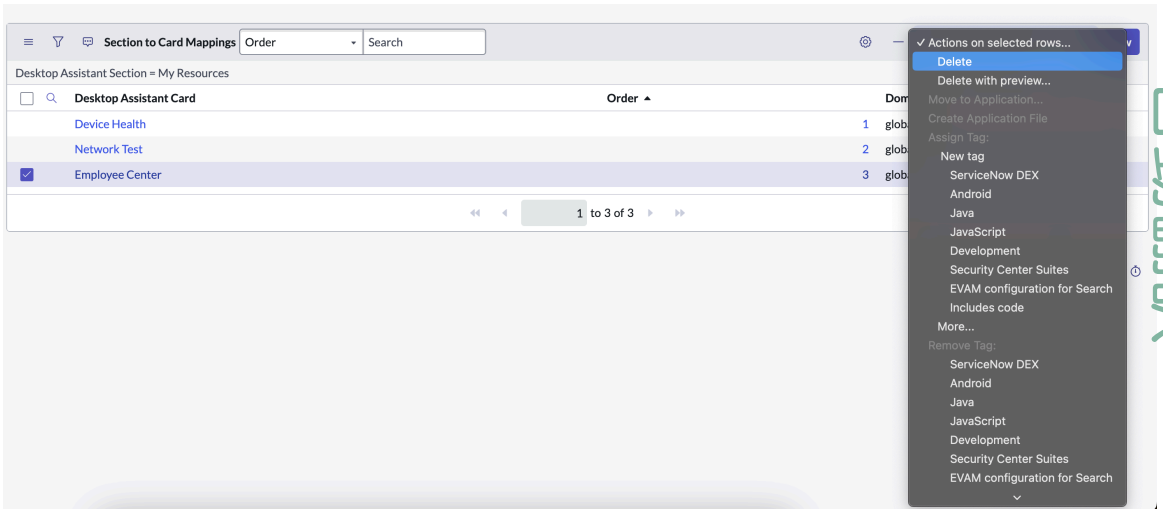
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 デスクトップアシスタント > 構成 > ホーム.
2. カードを削除するホームページ名を選択します。
3. デスクトップアシスタント[セクション] で、カードが配置されているセクション名を選択します。



4. デスクトップアシスタント[カード] 列で、削除するカードの名前の前に表示されるチェックボックスをオンにします。
5. [選択した行のアクション] ドロップダウンリストから、[削除] を選択します。



6. [確認] ウィンドウで、[削除] を選択します。

タスクの結果
カードが削除されます。

ホームページにセクションを追加する

セクションを追加して、そのセクションでナビゲーションしやすいように関連カードを整理します。

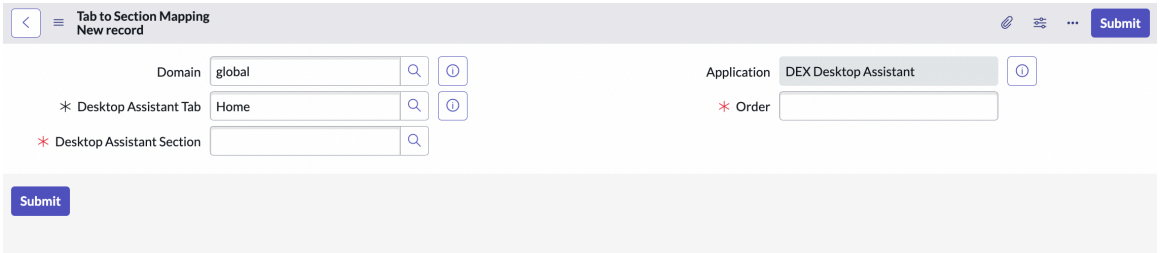
始める前に
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、次を参照してください。インストール アプリケーションとデバイスヘルス および デスクトップアシスタント をダウンロードする。

必要なロール：sn_dex_desktop.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 デスクトップアシスタント > 構成 > ホーム.
2. セクションを追加するホームページの名前を選択します。
3. [タブからセクションへのマッピング] セクションで、[新規] を選択します。



4. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 既存のセクションを選択する場合は、次の手順を実行します。
     a. デスクトップアシスタント[セクション] フィールドで、虫眼鏡アイコン ( ) を選択します。
     b. セクション名を選択し、[送信] を選択します。

        セクションは デスクトップアシスタント ホームページに作成されます。
   - 新しいセクションを作成するには、次の手順を実行します。
     a. デスクトップアシスタント[セクション] フィールドで、虫眼鏡アイコン ( ) を選択し、次に [新規] を選択します。
     b. [名前] フィールドにセクションの名前を入力します。
     c. [送信] を選択します。

        [タブからセクションへのマッピング] ページが表示され、デスクトップアシスタント[セクション] フィールドにセクション名が表示されます。

     d. [送信] を選択します。

タスクの結果
セクションは デスクトップアシスタント ホームページに作成されます。

ホームページからセクションを削除する

不要になったセクションを削除します。

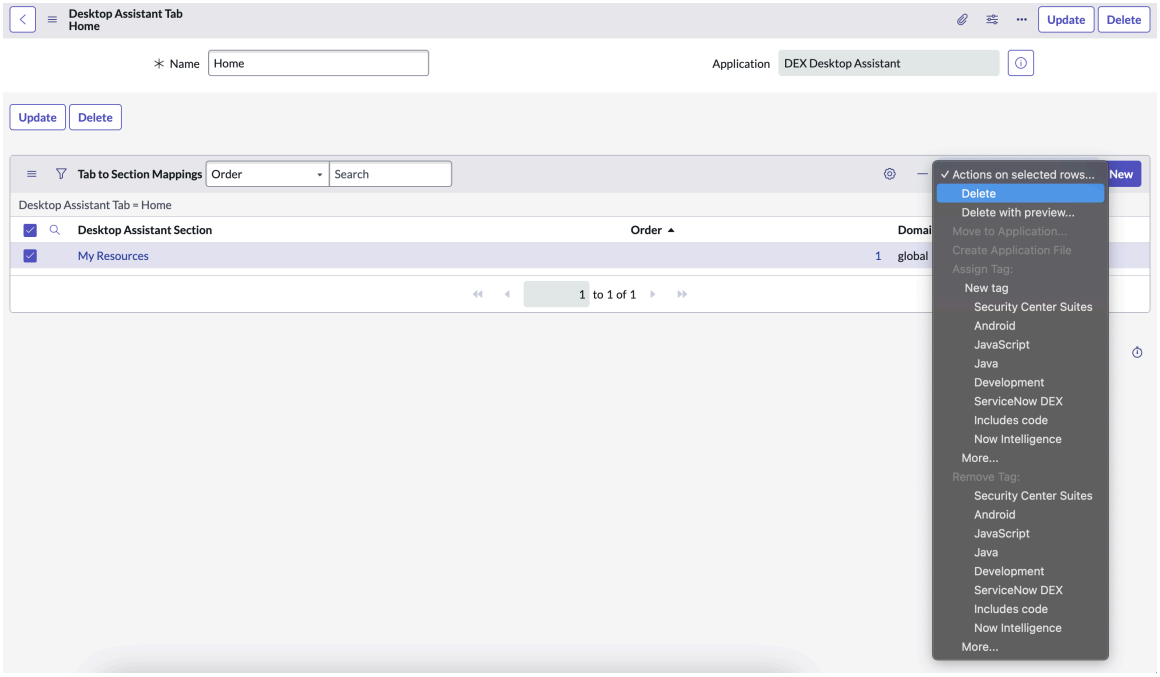
始める前に
必要なロール：sn_dex_desktop.admin

手順

1. 次のように移動する。 デスクトップアシスタント > 構成 > ホーム.
2. [デスクトップアシスタント] セクションで、削除するセクションの名前の前に表示されるチェックボックスをオンにします。
3. [選択した行のアクション] ドロップダウンリストから、[削除] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [確認] ウィンドウで、[削除] を選択します。

タスクの結果
セクションはホームページから削除されます。

DEX アプリケーションとデバイスヘルスによるデバイスとアプリケーションの監視

アプリケーションとデバイスヘルスは、エンドユーザーの観点から IT 環境を監視および管理するための強力なソリューションです。ユーザーが日常的に利用しているテクノロジーとどのようにやり取りしているかについての貴重なインサイトが得られるさまざまな機能を提供します。

DEX アプリケーションとデバイスヘルス製品により、IT 部門はエンドユーザーシステム上のアプリケーション、ネットワーク、およびデバイスを監視できるため、問題をプロアクティブに検出してダウンタイムと生産性の損失を最小限に抑えることができます。

この アプリケーションとデバイスヘルス は、パフォーマンスの問題がユーザーに影響を与える前に特定して解決するためのインサイトを提供することで、エンドユーザーエクスペリエンスの可視性が限られているという課題に対処します。このスイートには、セルフサービス診断、IT 通知、合理化されたサポートのためのツールが含まれており、監視とユーザーエンゲージメントの両方を強化します。

DEX アプリケーションとデバイスヘルスへのアクセス

アプリケーション内のタブを調べて、さまざまな デジタルエンドユーザーエクスペリエンス アプリケーションとデバイスヘルス 機能への情報とエントリーポイントを取得します。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス アプリケーションとデバイスヘルスのタブ

ページ	説明
ランディング ページ	ランディングタブでは、アラート、影響を受けるユーザー、アクティブユーザー、アクティブデバイス、および従業員の世界地図に関する情報にアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス アプリケーションとデバイスヘルスのタブ (続く)

ページ	説明
DEX 件のインサイト	[インサイト] タブには、デバイスのパフォーマンス、コンプライアンス、ユーザーのインタラクション、ネットワークの健全性に関する簡素化されたビューが表示され、ユーザーの速度が低下する前に問題と解決策を特定するのに役立ちます。
ユーザー	[ユーザー] タブは、ユーザーデータの中央ハブとして機能し、ユーザーのリスト、個々のユーザーアラートへのアクセス、関連デバイス、およびそれぞれのデバイスの場所を提供します。
アプリケーション	アプリケーションリストには、監視対象のインストール済みアプリケーションと Web アプリケーション、各アプリケーションにリンクされたインシデントとアラートの数、および各アプリケーションの影響を受けるユーザーに関するインサイトが表示されます。
デバイス	デバイスリストには、デバイス、そのアサインされたユーザー、前回のログイン、一致するアサイン、ステータス、アクティブなアラート、およびインシデントに関する情報が表示されます。
ユーザーとデバイスの詳細	[ユーザーまたはデバイスの詳細] タブには、デバイスの健全性、アプリケーション、実行中のプロセス、アプリケーションのパフォーマンス、デバイスとネットワークエクスペリエンスのメトリクス、ユーザーアクセスの詳細、およびカスタム SQL クエリの詳細が表示されます。
DEX 管理	[管理] タブには、アプリケーション管理、エージェントポリシー、メトリクスルール、アクティブユーザー、アドミニストレーター数、エージェントのダウンロード、サービスステータス、使用状況メトリクス、およびシステムコンプライアンスのためのツールが用意されています。

ランディング ページ

DEXランディングページは、アラートの合計数、影響を受けるユーザー、アクティブユーザー、アクティブデバイス、および従業員の世界地図に関する情報の開始点として機能します。

ランディングページにアクセスするには、次に移動します: ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース. ホームアイコン (はデフォルトで選択されており、ランディングページを表示できます。

注:
グラフには、過去 2 時間の最新データが表示されます。

各カードの詳細については、「ランディングページカード」を参照してください。

注:
アクティブなユーザーは DEX アプリケーションのユーザーであり、ServiceNow に登録されたユーザーである場合とそうでない場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員エクスペリエンスの概要

[従業員エクスペリエンスの概要] セクションには、アクティブなアラート、影響を受けるユーザー、アクティブユーザー、アクティブデバイスなどの詳細が表示されます。

従業員

従業員の世界地図にはユーザーに関する情報が表示され、国、都道府県、市区町村を選択して検索を絞り込むことができます。最終的には、特定の場所にいるユーザーに焦点を当て、そのエリアに固有の詳細なユーザーリストにアクセスできます。

DEX 件のインサイト

[デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) インサイト] タブでは、バッテリーの健全性、コンプライアンス、システムパフォーマンス、およびシステム時間のレポートにアクセスできるため、ユーザーデバイスを追跡して修復アクションを実行できます。インサイトレポートを使用して、ユーザーの速度が低下する前に問題に関する情報を早期に取得します。

[インサイト] タブにアクセスするには、 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース をクリックし、プライマリナビゲーションペインでインサイトアイコン ( ) を選択します。

DEX インサイトレポート

Category (カテゴリ)	説明
バッテリーの健全性	[バッテリーの健全性] タブには、バッテリー容量、シリアル番号、状態など、監視対象デバイスのバッテリーに関する情報が表示されます。
システムコンプライアンス	[システムコンプライアンス] タブは、組織全体のデバイスが確立されたアプリケーションおよびポリシーメトリクスコンプライアンスルールに準拠しているかどうかを監視するのに役立ちます。
システムパフォーマンス	[システムパフォーマンス] タブには、過去 7 日間または 14 日間の CPU、メモリ、ディスク使用率など、組織全体のデバイスパフォーマンスが表示されます。
システム時間	[システム時間] タブには、ブート時間、稼働時間、デバイス経過時間など、時間に関連するさまざまなメトリクスに関する情報が表示されます。

各レポートカテゴリのフィールドの詳細については、「 DEX インサイトレポート」を参照してください。

ユーザー

[ユーザー] タブは、個々のユーザーに固有のアラート、関連付けられたデバイス、対応する場所情報など、ユーザー関連データにアクセスするためのハブとして機能します。この統合ビューにより、効率的な監視と管理が容易になり、ユーザーアクティビティを追跡し、アラートに迅速に対応し、デバイスの場所にアクセスしてセキュリティと運用の監視を強化できます。

[ユーザー] タブにアクセスするには、 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース をクリックし、プライマリナビゲーションペインでユーザーアイコン (を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー] タブでは、[ユーザー]、[場所]、[ステータス] の 3 つのフィルターを使用して検索を絞り込むことができます。[場所] フィルターには、DEX に接続されているデバイスの場所が表示され、市区町村、都道府県、または国で場所をフィルターできます。ページを更新して最新のデータを取得します。ステータスには、ユーザーステータスの概要が表示され、アクティブか影響を受けるか、すべてのユーザーを表示できるかが示されます。

注:
ユーザーリストには、すべての ServiceNow 登録済みユーザー、未登録ユーザー、およびアクティブユーザーが含まれています。また、 ステータス フィルターの選択に基づいて、影響を受けるユーザーを表示することもできます。[場所] 列などの任意の列にフィルターを適用すると、並べ替えなどの他のアクションを実行してもフィルターが保持されます。フィルターは手動で削除する必要があります。

各列の詳細については、「ユーザーリスト」を参照してください。ユーザー名を選択すると、そのユーザーの詳細ページが表示されます。ユーザーのアプリケーション、デバイス、健全性、実行中のプロセス、アプリケーションメトリクス、ネットワーク、ログイン、およびカスタムクエリに関する詳細については、「ユーザーとデバイスの詳細」を参照してください。

アプリケーション

組織内のアクティブなアプリケーションを管理して、ユーザーの生産性とエンゲージメントを向上させます。アプリケーションリストは中央ハブとして機能し、監視対象のアプリケーションを可視化します。アプリケーションの名前、そのタイプ、それらの各アプリケーションに関連付けられたアラートとインシデントの数、影響を受けるユーザーなどの詳細にアクセスします。

アプリケーションリストにアクセスするには、 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース をクリックし、プライマリナビゲーションペインでアプリケーションアイコン (を選択します。

サービスまたはサービスオファリングを選択して、インシデントプラットフォームビューからアプリケーション健全性にアクセスすることもできます。

アプリケーションに基づいて検索を絞り込むには、 アプリケーション フィルターを使用します。アプリケーションデータは、影響を受けるユーザーの数に基づいて降順でソートされます。

注:
任意の列名にカーソルを合わせると、追加メニュー ( ) が表示されます。追加メニューを選択し、[フィルター] セクションのドロップダウンリストから目的のフィルター条件を選択します。次に、以下のフィールドに文字列を入力し、[適用] を選択します。たとえば、文字「M」で始まるすべてのアプリケーションを選択する場合は、ドロップダウンメニューから [次で始まる] オプションを選択します。次に、後続のフィールドに「M」と入力し、[適用] を選択します。

アプリケーションの詳細を確認するには、アプリケーションの名前を選択します。各フィールドの詳細については、「アプリケーションリスト」を参照してください。

Web アプリケーションの詳細

アプリケーションのパフォーマンス、ユーザーエンゲージメント、傾向を包括的に可視化し、優れたデジタルエクスペリエンスを促進します。

Web アプリケーションの概要

アプリケーションのパフォーマンスをリアルタイムで監視し、アプリケーションが利用可能で要求に応答していることを確認します。特定の場所に基づいて検索を絞り込むには、 場所 フィルターを使用します。デフォルトでは、グラフには過去 2 時間の最新データが表示されます。

各カードの詳細については、「Web アプリケーションの概要ページ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Web アプリケーションメトリクス

アプリケーションのパフォーマンスを監視します。アクティブユーザー、開始されたセッション、平均応答時間、Web 要求などの Web アプリケーションのパフォーマンスメトリクスを監視すると、最適なアプリケーション機能とユーザーエクスペリエンスを促進するために役立ちます。

各カードの詳細については、次を参照してください。 Web アプリケーションの [パフォーマンス] ページ

ユーザー

アクティブなユーザーと影響を受けるユーザーを監視して、アプリケーションを使用しているユーザー数を正確に測定します。アクティブユーザーは、ユーザー動作の傾向を特定するための重要なメトリクスです。

- [すべてのユーザー] ページでは、検索を絞り込むための 2 つのフィルター ([ユーザー] と [ステータス]) を使用できます。ステータスには、ユーザーステータスの概要が表示され、アクティブか影響を受けるか、すべてのユーザーを表示できるかが示されます。

  注:
  [すべてのユーザー] リストには、デバイスに エージェントクライアントコレクター (ACC) がインストールされているすべてのシステムユーザーが表示されます。ユーザーが過去 3 日間にアプリケーションを使用していない場合、 [アプリの最終アクセス日時] フィールドの値は -と示されます。デフォルトでは、ソートは [アプリの最終アクセス日時 **(App last accessed)]** フィールドに適用され、データは最新の 1000 レコードでソートされます。

- [影響を受けるユーザー] ページで、[ユーザー] フィルターを使用して、影響を受けるユーザーの詳細を表示します。

各フィールドの詳細については、「Web アプリケーション - ユーザーセクション」を参照してください。

傾向

アプリケーションメトリクスのグラフィカルビューを取得して、1 つ以上のメトリクスの値が時間の経過とともにどのように変化するかを確認します。傾向レポートの横軸上の値は、時間測定値を表します。縦軸の値は、監視対象のメトリクスの変化を表します。

カードの詳細については、「 Web アプリケーション - トレンドセクション」を参照してください。

インストール済みアプリケーションの詳細

アプリケーションパフォーマンス、デバイス使用率、およびパターンに関する完全なインサイトを得て、パフォーマンスの問題を特定し、デバイス使用率を最適化し、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。

インストール済みアプリケーションの概要

アプリケーションのパフォーマンスをリアルタイムで監視して、アクティブなアラート、インシデント、現在のユーザー、およびインシデントの解決にかかる時間を表示します。

健全性カードの詳細については、「インストール済みアプリケーションのパフォーマンスページ」を参照してください。

インストール済みアプリケーションのメトリクス

[アプリケーションメトリクス] セクションでは、アプリケーションの健全性をリアルタイムで監視し、潜在的な問題を迅速に解決してシームレスなユーザーエクスペリエンスを維持することで、アプ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

リケーションのスムーズな動作を促進します。さらに、意図したタスクを効率的に実行し、ユーザーの要求に迅速かつ信頼できる応答を実現するという点で、システムのパフォーマンスを評価します。

[場所] フィルターまたは [アプリバージョン] フィルターに基づいて検索を絞り込みます。

注:
表示されるドロップダウンリストから希望の時間枠を選択して、過去 2 時間、24 時間、または 30 日間のアプリケーションパフォーマンスデータにアクセスします。

アプリケーションのクラッシュ回数を経時的に表示します。この回数は、そのレジリエンス、持続可能性、および信頼性を反映しています。

注:
クラッシュの数は、 Microsoft OneDrive、 Microsoft Teams、Microsoft Excel、Microsoft OneNote、 Microsoft PowerPoint、 Microsoft Outlook、 Microsoft Word など、クラッシュ時に Windows アプリのクラッシュイベント (イベント ID = 1000) を発行するアプリケーションに関連しています。

カードの詳細については、「」を参照してください。

システムが意図した機能をどの程度適切に実行しているか、およびユーザーの要求にどの程度迅速かつ確実に応答しているかを確認します。

パフォーマンスカードの詳細については、「」を参照してください。

ユーザー

エンドユーザーは、さまざまなデバイスを使用してアプリケーションに接続できます。次のアクティブなユーザーと影響を受けるユーザーの概要を取得します。

- 前回ログインしたデバイスと場所
- ユーザーが当日にアプリケーションとのやり取りに費やした合計時間
- アプリケーションの最終アクセス時刻

この情報は、トラブルシューティングとサポート、パフォーマンスの最適化、およびセキュリティの強化に役立ちます。

[ユーザー]、[ステータス]、または [アプリバージョン] フィルターに基づいて検索を絞り込みます。

注:
ユーザーリストには、デバイスに エージェントクライアントコレクター (ACC) がインストールされているすべてのシステムユーザーが表示されます。ユーザーが過去 3 日間にアプリケーションを使用していない場合、[アプリの最終アクセス日時] フィールドの値は **[-]** と表示されます。デフォルトでは、ソートは [アプリの最終アクセス日時 **(App last accessed)]** フィールドに適用され、データは最新の 1000 レコードでソートされます。[アプリの最終アクセス日時 **(App last accessed)]** フィールドは、Mac にインストールされたアプリケーションには適用されません。したがって、[アプリバージョン] ドロップダウンリストには、Windows 向けアプリケーションのバージョンのみが表示されます。

ユーザー名を選択すると、そのユーザーの詳細ページが表示されます。ユーザーと関連アプリケーションの詳細については、「ユーザーとデバイスの詳細」を参照してください。

各フィールドの詳細については、「インストール済みアプリケーション - ユーザーセクション」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デバイス

[デバイス] タブにアクセスして、ユーザーアサインステータス、前回のログインタイムスタンプ、一致するアサイン、デバイスステータス、アクティブなアラート、インシデントなど、各デバイスの詳細情報を取得します。

[デバイス] タブにアクセスするには、 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース をクリックし、プライマリナビゲーションペインでデバイスアイコン (を選択します。

デバイスに基づいて検索を絞り込むには、 デバイス フィルターを使用します。アクティブデバイスのみを表示するには、[アクティブなデバイスのみを表示] 切り替えスイッチ ( ) を有効にします。スイッチを無効にして、すべてのデバイスを表示します。

各フィールドの詳細については、「デバイスリスト」を参照してください。

> **注:**
> デバイスを選択すると、デバイスの詳細ページが表示されます。同様に、ユーザーの詳細ページでデバイスを選択すると、デバイスに関する特定の情報が表示されます。ユーザーのデバイスに関する詳細については、「ユーザーとデバイスの詳細」および関連するサブトピックを参照してください 。

ユーザーとデバイスの詳細

ユーザーデバイスの健全性、インストール済みアプリケーションまたは Web アプリケーション、デバイスで実行中のプロセス、アプリケーションパフォーマンスメトリクス、ネットワーク構成、ユーザーアクセスの詳細、およびカスタム SQL クエリを実行して OS 情報を取得する機能を監視します。

ユーザーとデバイスの詳細にアクセスするには、 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース をクリックし、プライマリナビゲーションペインでユーザーまたはデバイスアイコン(を選択し、リストからユーザーまたはデバイスを選択します。

> **注:**
> [ユーザーの詳細] タブの [デバイス] ドロップダウンメニューには、ユーザーが所有しているすべてのデバイスが一覧表示されます。デバイスは、現在の運用ステータスに基づいて [稼働中] または [停止] に分類されます。[コンピューターの詳細] を選択して、デバイスに関する包括的な情報にアクセスします。この情報には、接続されたコンポーネントの資産タグ、シリアル番号、モデル ID、メーカー、および構成の詳細が含まれます。

詳細については、「ユーザーとデバイスの詳細ページ」を参照してください。

DEX 管理

[DEX アプリケーションとデバイスヘルス 管理] タブには、システムを管理および監視するための重要なツールが用意されています。

[管理] タブにアクセスするには、 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース をクリックし、プライマリナビゲーションペインで管理アイコン を選択します。

> **注:**
> [管理] タブを表示するには、sn_dex.admin ロールが必要です。

[DEX 管理] タブを使用して、アプリケーションを監視および管理します。[アプリケーション管理]、[エージェントポリシー]、[ユーザー]、[システムコンプライアンス]、[メトリクスルール]、および [アドミン] カードを使用して、詳細を検索します。[エージェントの健全性] でエージェントクライアントコレクターのインストールを追跡します。各カードの詳細については、「管理カード」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デスクトップアシスタントの使用状況メトリクスの表示デスクトップアシスタント接続ステータスを監視し、ServiceNowインスタンスとの通信を確認します。デスクトップアシスタントの詳細については、「DEX デスクトップアシスタント の使用」を参照してください。

DEX アプリケーションとデバイスヘルス を開く

DEX アプリケーションとデバイスヘルス は、組織のエンドユーザーエクスペリエンスを理解し、問題を診断するのに役立つプロアクティブな可視化を提供します。アプリケーションとユーザーのナビゲーション、傾向分析、およびその他の有用なメトリクスなどの機能により、DEX アプリケーションとデバイスヘルス を使用すると、症状を改善するだけでなく、問題の根本原因を特定できます。

始める前に
DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user

手順

次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.

タスクの結果
ホームページアイコン (はデフォルトで選択されています。詳細については、「ランディングページカード」を参照してください。

すべてのアクティブなユーザーの表示

すべてのアクティブユーザーを表示して、アクティブユーザーを正確かつ最新の状態で可視化します。ユーザーの行動、デバイスの詳細、およびエンゲージメントレベルに関する貴重なインサイトを取得し、アプリケーションまたはユーザーエンゲージメント戦略について情報に基づいた意思決定を行います。

始める前に
DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user または ITIL

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[ユーザー] アイコン ( )
   ユーザーページは、個々のユーザーに固有のアラート、ユーザーに関連付けられたデバイス、対応する場所の情報など、ユーザー関連データにアクセスするための包括的なハブとして機能します。ユーザーの詳細を表示するには、名前を選択します。

システムコンプライアンスの表示

デバイスが組織のアプリケーションとポリシーのコンプライアンスルールに準拠しているかどうかを確認します。このデータを使用して、潜在的なセキュリティリスクを特定します。

始める前に
DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、インサイトアイコン( )を選択します。
3. [システムコンプライアンス] を選択します。
   システムコンプライアンスメトリクスの詳細については、「 DEX インサイトレポート」を参照してください。

システムパフォーマンスの監視

組織のシステムのパフォーマンスを監視します。CPU とメモリの使用率を追跡すると、アプリケーションの速度を低下させるボトルネックを防ぎ、システムがリソースを使い果たすことなくワークロードを処理できることを 検証 できます。ディスクパフォーマンスの監視は、読み取り速度や書き込み速度の低下などの潜在的なストレージの問題を特定し、I/O監視はデータ転送の遅延を検出するのに役立ちます。

始める前に
DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインでインサイトアイコン ( ) を選択します。
3. [システムパフォーマンス] を選択します。
   システムパフォーマンスメトリクスの詳細については、「 DEX インサイトレポート」を参照してください。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンスアクションライブラリでアクションを表示する

デバイスで利用可能なさまざまなプリインストールされたサービスを デジタルエンドユーザーエクスペリエンスアクションライブラリで表示および使用します。

始める前に
必要なロール：

- sn_dex.user
- itil
- sn_dex.admin
- sn_dex.service_desk_user および itil
- sn_dex.user
- sn_dex.engineer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース をクリックし、プライマリナビゲーションペインから次のいずれかのアイコンを選択します。
   - デバイス ( )
   - ユーザー ( )
2. リストからデバイスまたはユーザーを選択します。
3. コンテキストサイドパネルで、アクションライブラリアイコン ( ) を選択し、次のアクションを表示します。

アクション	説明
アプリキャッシュをクリア	保存されたアプリケーションデータを削除します。これにより、アプリはインターネットから新しいファイルを取得するようになります。 アプリのキャッシュのクリアをサポートするデフォルトのアプリケーションは、 Microsoft Teams、 Zoom、および Microsoft Outlook です。 dex_action_app_configテーブルを使用して、このアクションをサポートする他のアプリケーションを追加します。同じテーブル内のアプリケーションごとに、対応するキャッシュ URL をクリアするように設定します。アプリごとに複数の URL を入力する場合は、キャッシュ URL をカンマで区切ります。
ブラウザキャッシュをクリア	ラップトップに保存されている一時データ(CookieやWebサイトファイルなど)を削除します。
DNS キャッシュのクリア	DNS キャッシュをクリアします。
プロセスの終了	実行中のプロセスを強制的に停止します。
ディスククリーンアップを実行	(Windows のみ)次のような、インターネット、メモリ、ログ、およびキャッシュの一時ファイルを削除します。 ○ C:\Windows"="*.dmp ○ "C:\Windows\Minidump"="*.dmp" ○ "C:\Windows\Downloaded Program Files"="*.*" ○ "$env:UserProfile\Appdata\Local\Temp"="*.*" ○ "$env:UserProfile\Appdata\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files"="*.*" ○ "$env:UserProfile\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache" = "*.*" ○ "C:\Windows\Temp"="*.*" ○ "C:\Windows\Logs"="*.*" ○ "C:\Windows\System32\LogFiles"="*.*"

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション	説明
	○ "C:\ProgramData\Microsoft\Windows\WER\ReportArchive"="*.*" ○ "C:\ProgramData\Microsoft\Windows\WER\ReportQueue"="*.*"
サービスを再起動	デバイスで実行されているサービスまたはアプリケーションを再起動します。

ユーザーアプリのネットワークを監視する

アプリネットワークを監視して、最適なアプリケーションパフォーマンスを維持し、リソースを効率的に使用し、セキュリティを強化します。ネットワークメトリックを監視することで、ボトルネックを特定して対処し、遅延を最小限に抑え、問題をプロアクティブにトラブルシューティングできます。

始める前に

DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[ユーザー] アイコン ( )または [デバイス] アイコン ( )
3. リストからユーザーまたはデバイスを選択します。
4. [ネットワークエクスペリエンス] セクションで、次のいずれかのオプションを選択します。
   - 接続の詳細: ユーザーの Wi-Fi および有線接続に関する情報。
   - アプリ接続の安定性:遅延、パケット損失、ジッターに関連するネットワークの安定性に関する情報。

     このオプションは、 Windows OS にのみ適用されます。
   - アプリ接続パス:選択したアプリケーションのネットワークパスデータ。

     このオプションは、 Windows OS にのみ適用されます。
   - アプリケーションホップ:ユーザーのデバイスとアプリケーションサーバー間のホップのリストで、ネットワークのボトルネックを特定して修正するのに役立ちます。

   詳細については、「ネットワークエクスペリエンスページ」を参照してください。

システムコンプライアンスレポートの管理

組織のコンプライアンスレポートを監視する DEX ポリシーメトリクスとアプリケーションを構成します。定義されたしきい値に基づいて、組織のデバイスのコンプライアンス関連のルールとアクションを設定します。

始める前に

DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[DEX管理] アイコン ( )
3. [システムコンプライアンス] を選択します。
4. 次のオプションを 1 つ以上選択して、組織の IT デバイスのコンプライアンスを監視する方法を設定します。

   注:
   [メトリクス名] の横にあるチェックボックスをオンにすると、複数のコンプライアンスポリシー値を同時に有効にすることができます。各値について個々のチェックボックスをオンにして、必要に応じて選択を調整します。

   コンプライアンスレポートの詳細については、「 DEX 件のインサイト」を参照してください。

アプリケーションのサポートグループを表示する

アプリケーションのサポートグループを表示して、問題が発生したときの連絡先を特定します。サポートグループは通常、インシデントの管理、問題のトラブルシューティング、およびアプリケーションのテクニカルサポートの提供を担当します。

始める前に
DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user または ITIL

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、アプリケーションアイコン ( )
3. サポートグループを表示するアプリケーション名を選択します。
   サポートグループが [サポートグループ] フィールドに表示されます。

   サポートグループを編集するには、サポートグループを変更し、[保存] を選択します。

インストール済みアプリケーションのメトリクスの表示

アプリケーションの CPU とメモリの使用率を表示および監視して、パフォーマンスを最適化し、効率的なリソース割り当てを促進します。

始める前に
DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user または ITIL

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、アプリケーションアイコン ( )
3. インストール済みアプリケーション名を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [アプリケーションメトリクス] の下の [パフォーマンス] を選択します。
   クラッシュ回数、CPU 使用率、メモリと I/O パフォーマンス、メモリ使用率の傾向に関する情報を表示できます。メトリクスの詳細については、「インストール済みアプリケーションの詳細」を参照してください。

Web アプリケーションのメトリクスの表示

Web アプリケーションのメトリクスを表示して、アプリケーションのパフォーマンスの包括的なビューを取得できます。これらのメトリクスを経時的に追跡すると、アプリケーションに加えられた変更の影響を評価し、その長期的なパフォーマンスを監視するのに役立ちます。

始める前に
DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user または ITIL

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、アプリケーションアイコン ( )
3. Web アプリケーション名を選択します。
4. [アプリケーションメトリクス] の下の [パフォーマンス] を選択します。
   ユーザー、セッション、応答時間、ページのロード時間、および可用性に関する情報を表示できます。メトリクスの詳細については、「Web アプリケーションの詳細」を参照してください。

ユーザーデバイスの詳細の表示

デバイスの健全性を表示して、そのステータスの概要を取得し、潜在的な問題を特定します。この情報を使用して、デバイスのパフォーマンスを最適化し、継続して効率的に機能するようにすることができます。

始める前に
DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user または ITIL

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[ユーザー] アイコン ( )
3. [デバイス] ドロップダウンリストから、詳細を取得するデバイスを選択します。
   メトリクスの詳細については、「ユーザーとデバイスの詳細ページ」を参照してください。

Web/SaaS アプリケーションのドメインまたは URL の表示

Web/SaaS アプリケーションのドメインまたは Web アドレスを表示し、アプリケーションにアクセスして効果的に使用できます。

始める前に
DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user または ITIL

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[DEX管理] アイコン ( )
3. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)**] カードを選択します。
   監視対象アプリケーションのリストが表示されます。
4. アプリケーション URL を表示するアプリケーションを選択します。
   URL が [ドメイン/ **URL**] フィールドに表示されます。

アプリケーションのパブリッシャーの表示

アプリケーションの公開者を表示して、アプリケーションを配布およびサポートする権限を持つ組織を検索します。

始める前に
DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_dex.user または ITIL

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[DEX管理] アイコン ( )
3. [アプリケーションを管理 **(Manage Applications)**] カードを選択します。
   監視対象アプリケーションのリストが表示されます。
4. パブリッシャーを表示するアプリケーションを選択します。
   パブリッシャー名が [パブリッシャー] フィールドに表示されます。

エンドユーザーデバイスの実行可能ファイルの管理

エンドユーザーデバイスでの監視用に構成された実行可能ファイルを追跡および管理します。これには、セキュリティ上のリスクをもたらす危険な.exeファイルの特定と削除が含まれます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

次のように移動する。 **All** (すべて) > > .

エンドユーザーデバイスの **Windows** レジストリキーを管理する

エンドユーザーデバイスでの監視用に構成された Windows レジストリキーを追跡および管理します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

次のように移動する。 **All** (すべて) > > .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DEX デスクトップアシスタント の使用

DEX デスクトップアシスタント では、よく利用されているアプリやサービスにすばやくアクセスできます。要求、デバイスの健全性、機能停止、ローカルアプリケーションへのアクセスを提供し、ネットワークテストの実行にも役立ちます。

DEX デスクトップアシスタント は、従業員専用の通信インターフェイスを提供し、セルフサービスオプション、IT 通知、およびサポートリソースへのアクセスを可能にします。

デスクトップアシスタント は、従業員がネットワーク診断を実行し、IT カタログにアクセスし、ServiceNow 従業員センターを使用し、仮想エージェントとやり取りして支援を受けられるようにすることで、簡素化されたワークフローを促進します。IT チームはこのツールを使用して機能停止通知や重要なアナウンスメントを発行し、タイムリーなコミュニケーションと効率的なサポート提供を促進できます。

注:
デスクトップアシスタントで問題が発生した場合は、次の場所にあるログにアクセスしてトラブルシューティングを行うことができます。

- Mac の場合：Users/[username]/Library/Application Support/desktop_assistant_app/logs
- Windows の場合：Users\[username]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs

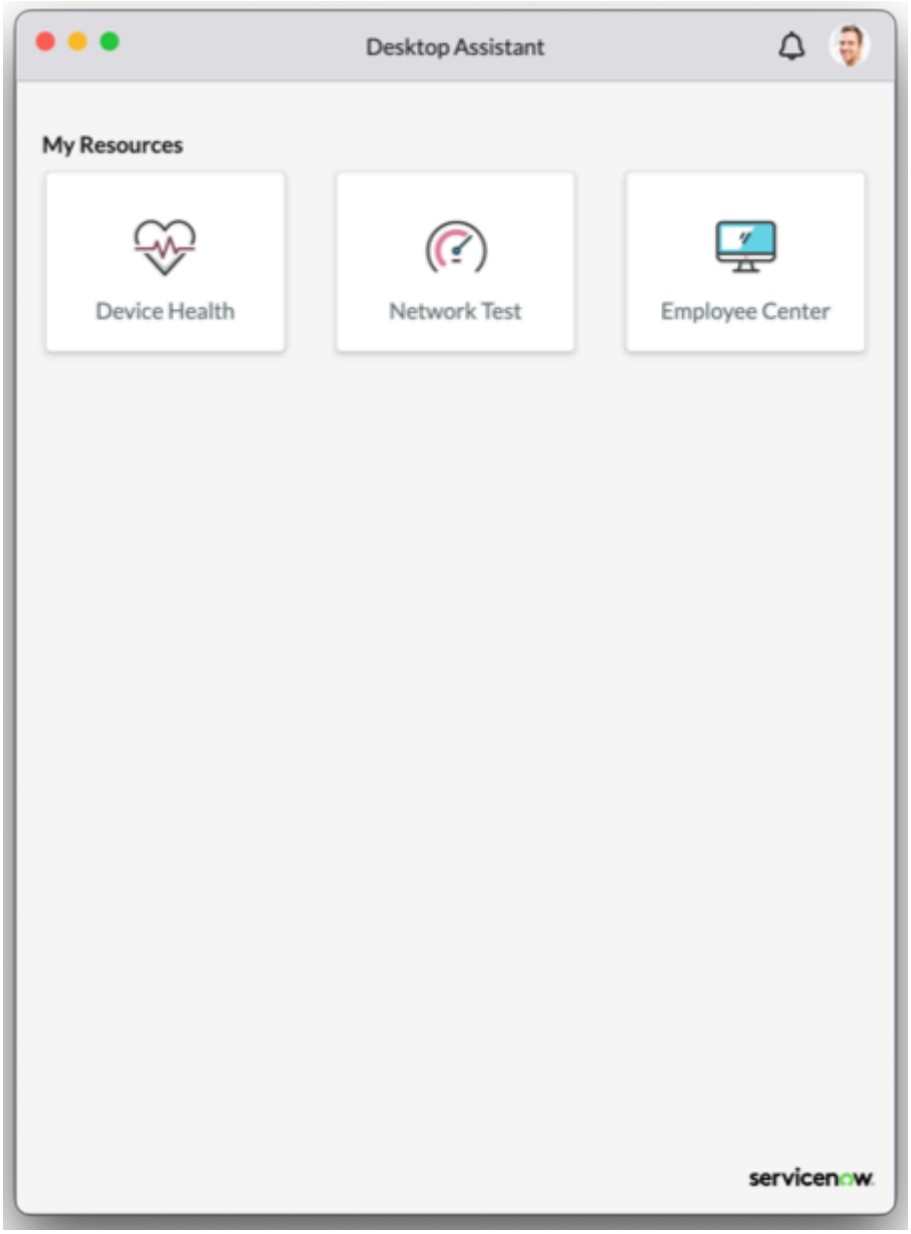
デスクトップアシスタント へのアクセス

アプリケーション内のコンポーネントを調べて、さまざまな デスクトップアシスタント 機能全体でインサイトを取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デスクトップアシスタント ホームページ



ホームページのコンポーネント

コンポーネント	説明
ヘッダー	ヘッダーには、ホームページの名前、通知アイコン、およびユーザーアイコンが含まれています。通知ベルアイコン ( ) には、赤い小さなドットとともに新しい通知の数を示す数字が表示されます。ユーザーのプロファイルアイコン ( ) は、ユーザーのログオフアイコンです。
セクション	セクションを使用すると、アイテムを順序よく論理グループ化して並べることで、簡単に検索できるようになります。デフォルトでは、ServiceNow には [自分のリソース] があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ホームページのコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	デスクトップアシスタント アドミニストレーターは、セクションを構成できます。詳細については、「ホームページにセクションを追加する」を参照してください。
カード	アプリケーションにすばやくアクセスするのに役立つ、アプリケーションのショートカット。 デスクトップアシスタント アドミニストレーターは、どのセクションでもカードを追加または削除できます。詳細については、「ハイパーリンクカードを作成する」または「ホームページからカードを削除する」を参照してください。

デスクトップアシスタントを開く

デスクトップアシスタントを開くかログインすると、アプリケーション、デバイスの健全性、要求、システムのネットワーク速度、従業員センターなどの ServiceNow 機能に簡単にアクセスできます。

始める前に

DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、次を参照してください。インストール アプリケーションとデバイスヘルス および デスクトップアシスタント をダウンロードする。

デスクトップアシスタント の OAuth レジストリレコードがアクティブであることを確認します。

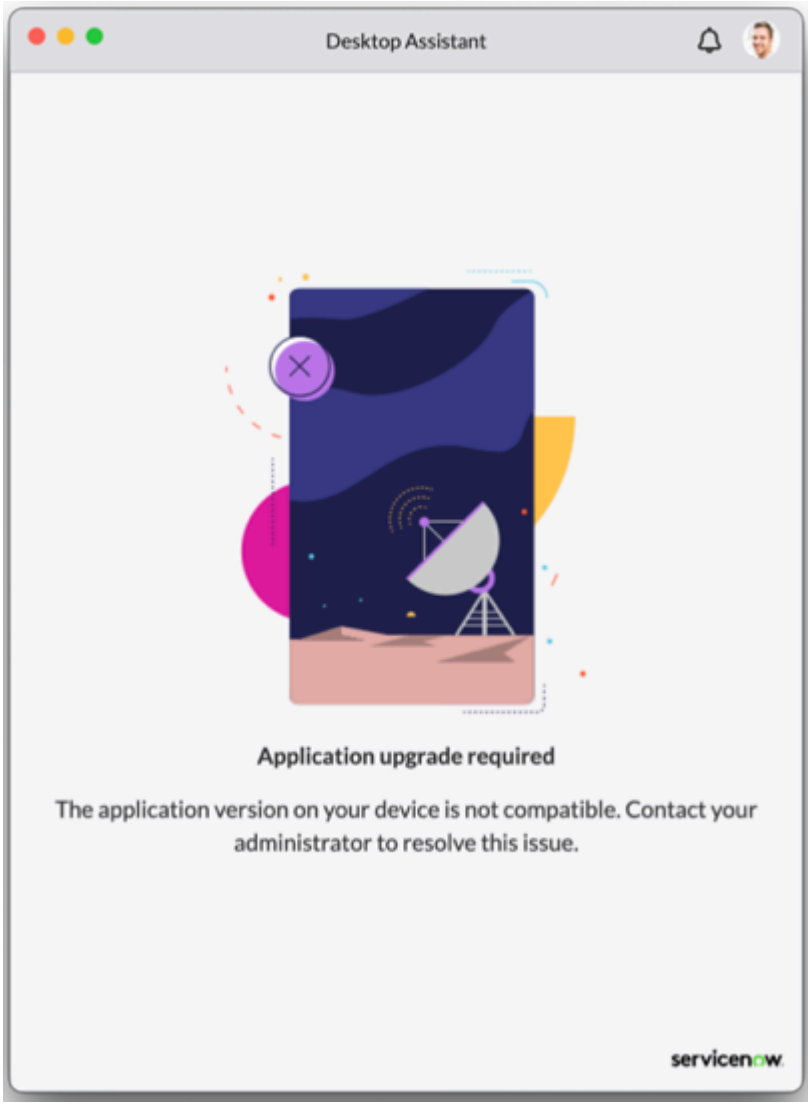
必要なロール：sn_dex_desktop.user または sn_dex_desktop.admin

このタスクについて

「互換性のないアプリケーションバージョンが検出されました (Incompatibility application version detected)」というメッセージが表示された場合は、アドミニストレーターにお問い合わせください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

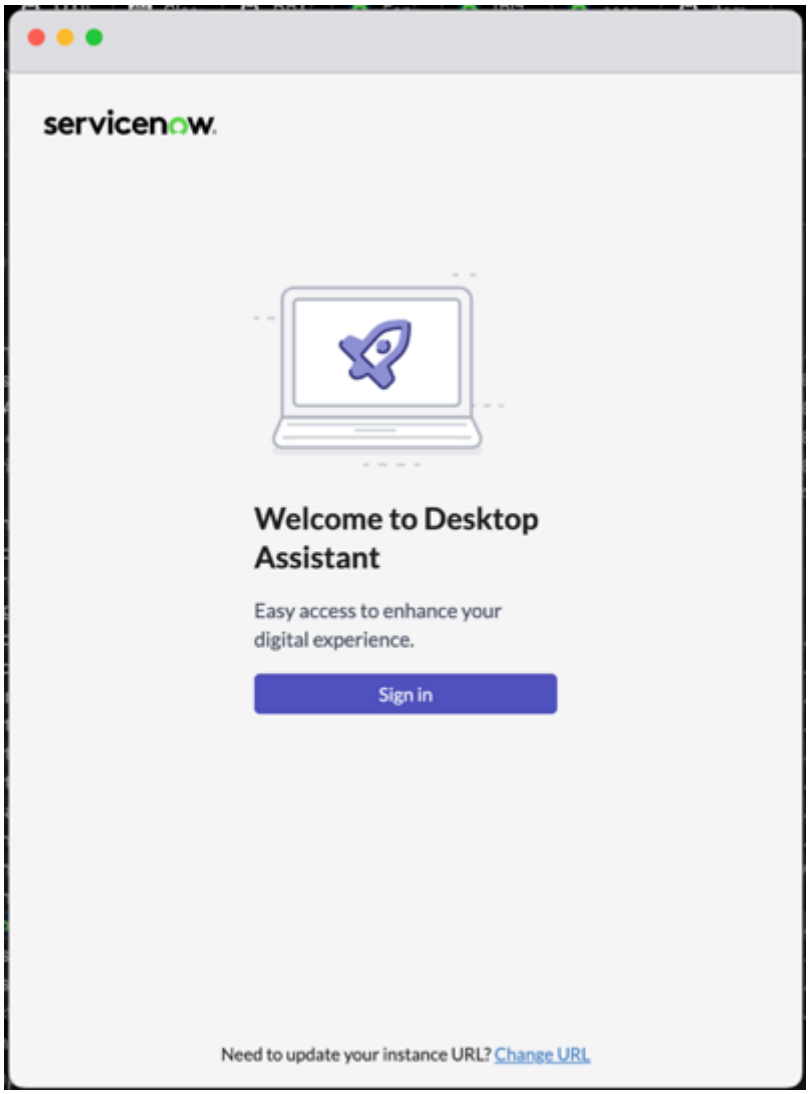
手順

1. システムトレイから、デスクトップアシスタントアイコン ( ) を選択して長押し (または右クリック) し、[開く] を選択します。
2. [サインイン] を選択します。

   ログインページをカスタマイズするには、settings.json ファイルの次の値を変更します。

   - loginHeader
   - loginBody
   - companyLogoSvg

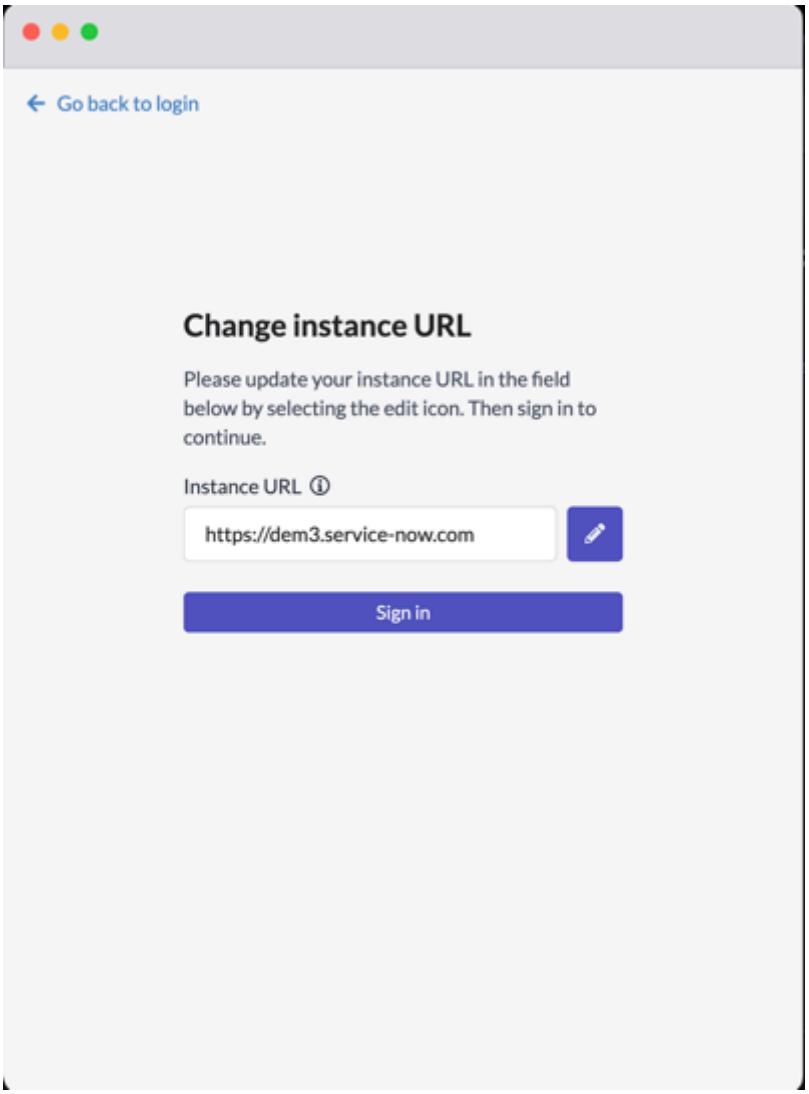
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [インスタンス **URL]** フィールドに、ServiceNow インスタンス URL を入力します。

自動翻訳

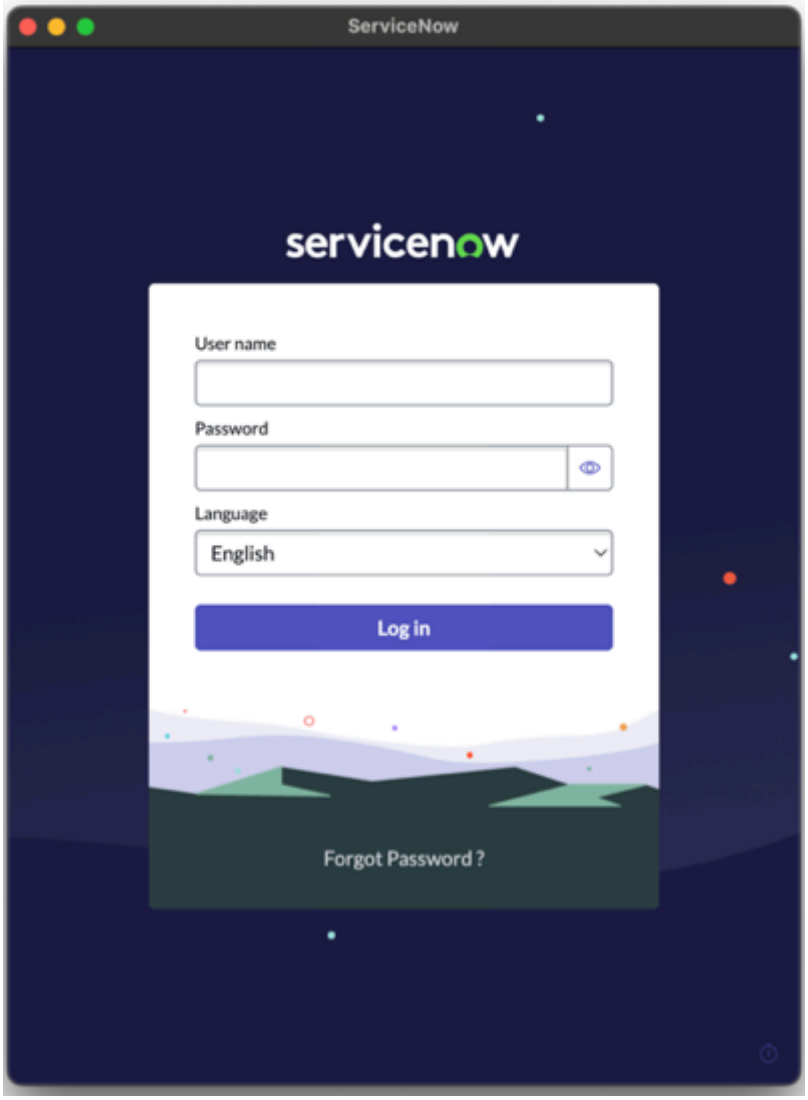
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. [サインイン] を選択します。
認証ウィンドウが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ログインの詳細を思い出せない場合は、[パスワードを忘れた場合] 機能を使用して、パスワードをリセットします。

5. 次のいずれかのアクションを実行してログインします。
   - シングルサインオン (SSO) を行わない場合は、次の手順を実行します。
     - [ユーザー名] と [パスワード] フィールドにインスタンスのユーザー名とパスワードを入力します。
     - [ログイン] を選択します。
     - [許可] を選択して、デスクトップアシスタントによる ServiceNow アカウントへの接続を許可します。

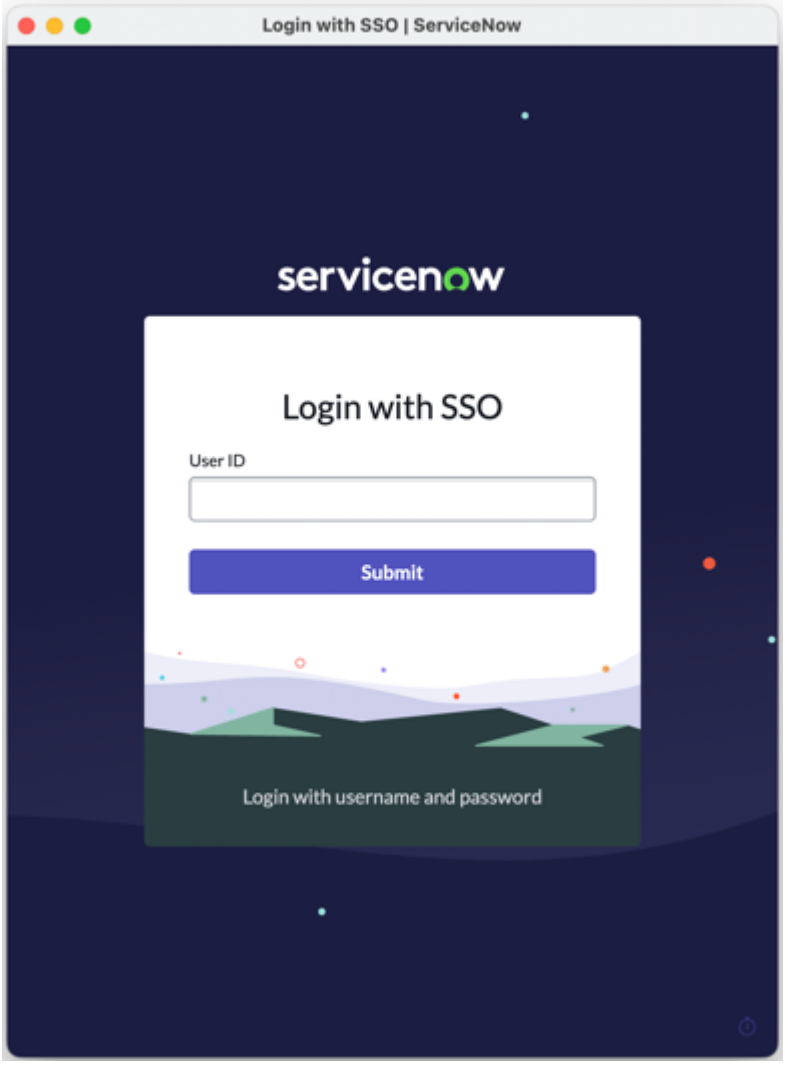
       注:
       SSO ログインを行うには、SSO プロバイダーを設定し、インスタンスで SSO を構成する必要があります。SSO の構成の詳細については、「OAuth の詳細を構成する」を参照してください。

   - シングルサインオン (SSO) を行う場合は、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **[SSO** でログイン] リンクを選択します。

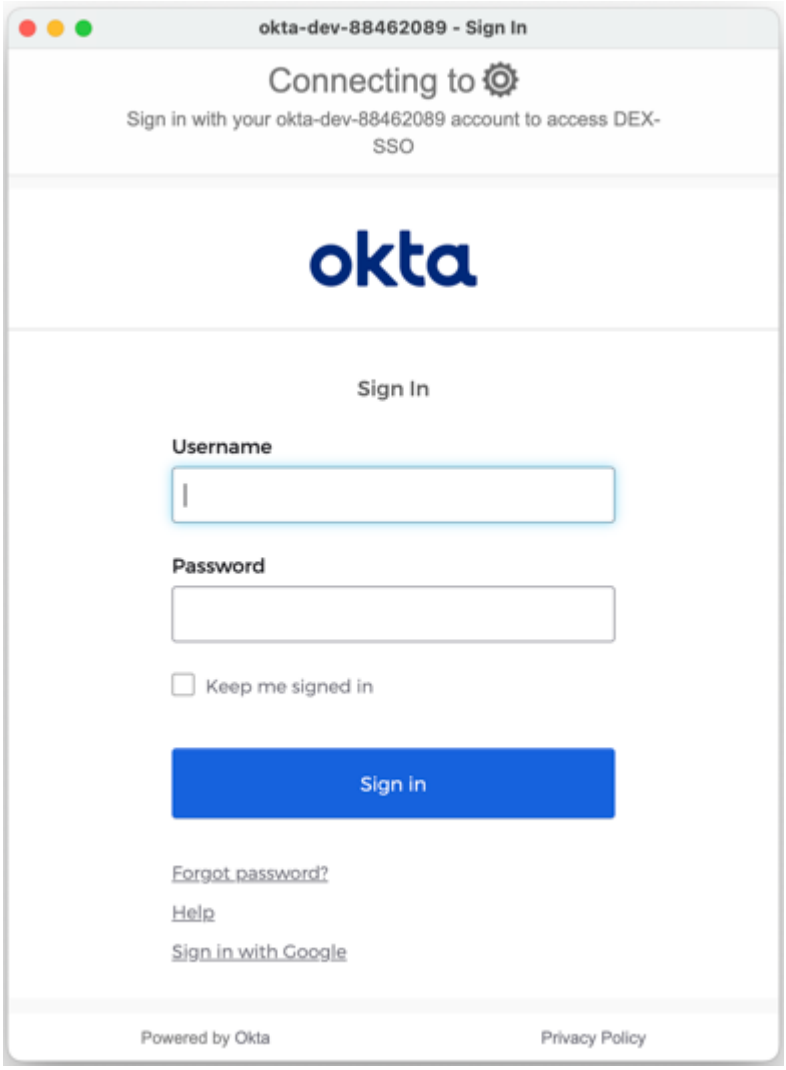


- [ユーザー **ID]** フィールドにユーザー ID を入力します。
- [送信] を選択します。

  SSO ログイン画面にリダイレクトされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- [ユーザー名] と [パスワード] フィールドにユーザー名とパスワードを入力します。
- [サインイン] を選択します。
- [許可] を選択して、デスクトップアシスタントによる ServiceNow アカウントへの接続を許可します。

タスクの結果
デスクトップアシスタント ホームページが開きます。

Trouble?
ログイン時に意図しないページが表示された場合は、アプリケーションを終了してから再度開いて問題を解決してください。

デスクトップアシスタント 通知

デスクトップアシスタント 通知を使用すると、組織は、デバイスのアクティビティに関係なく、重要な更新をエンドユーザーに即座に伝えることができます。この機能により、重要な情報を提供し、重大インシデント管理 と プロアクティブエンゲージメントをサポートできます。

デスクトップアシスタント 通知は、最小限の労力で重要な更新をエンドユーザーに通知する信頼性の高い方法を提供します。これらの通知は、認識のための更新を提供しますが、直接アクションすることはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知は、 Windows デバイスおよび macOS デバイスにシステムプッシュ通知として送信されます。デスクトップアシスタント通知パネルから通知にアクセスすることもできます。

デスクトップアシスタントでの通知の表示の詳細については、「通知を表示」を参照してください。

デスクトップアシスタント は、次のアプリケーションからの通知をサポートしています。

- 重大インシデント管理 は、重要なインシデントに関する最新情報を、ログインしたデバイスごとに 1 回配信して、構成されたすべての受信者に送信します。たとえば、 重大インシデント管理 通知は、影響を受ける場所にいるすべての従業員に突然のネットワーク停止を通知し、従業員が問題を認識していることを確認します。
- プロアクティブエンゲージメント 影響を受けるデバイスに固有の更新についてユーザーに警告します。プロアクティブエンゲージメントからの通知は、デバイスの今後のメンテナンスなどのイベントについてユーザーに警告し、事前の準備に役立ちます。

システムが通知の配信を試行する時間を設定するには、*sn_dex_desktop.sn_desktop_assistant.notification_time_to_live* プロパティを使用して存続時間 (TTL) 値を設定します。TTL を超える古い通知は破棄されます。

通知を有効または無効にするの手順に従って、通知を無効にすることもできます。

注:
通知は、生成後 2 分以内にエンドユーザーのデバイスに表示されるはずです。

Now Assist を使用した仮想エージェントとのチャット

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) 仮想エージェントを使用して、Now Assist による便利なチャットベースのサポートにアクセスし、回答やガイダンスを見つけます。

始める前に

DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、次を参照してください。インストール アプリケーションとデバイスヘルス および デスクトップアシスタント をダウンロードする。

必要なロール：sn_dex_desktop.user または sn_dex_desktop.admin

手順

1. デスクトップアシスタントホームページで、デスクトップアシスタントヘッダーに表示される仮想エージェントまたはチャットアイコン ( ) を選択します。
2. チャットウィンドウで、[ご要望を入力してください] フィールドに質問を入力し、Enter キーを押します。
3. Now Assist のプロンプトを使用して、チケットを作成したり、既存のチケットのステータスを確認したり、その他の問題を解決したりします。

   注:
   [すべて表示] ウィンドウに表示して利用可能にする必要があるトピックをカスタマイズする方法については、「Getting started with Virtual Agent Designer」を参照してください。

通知を表示

通知を表示して、重要な情報やイベントをリアルタイムで最新の状態に保ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、次を参照してください。インストール アプリケーションとデバイスヘルス および デスクトップアシスタント をダウンロードする。

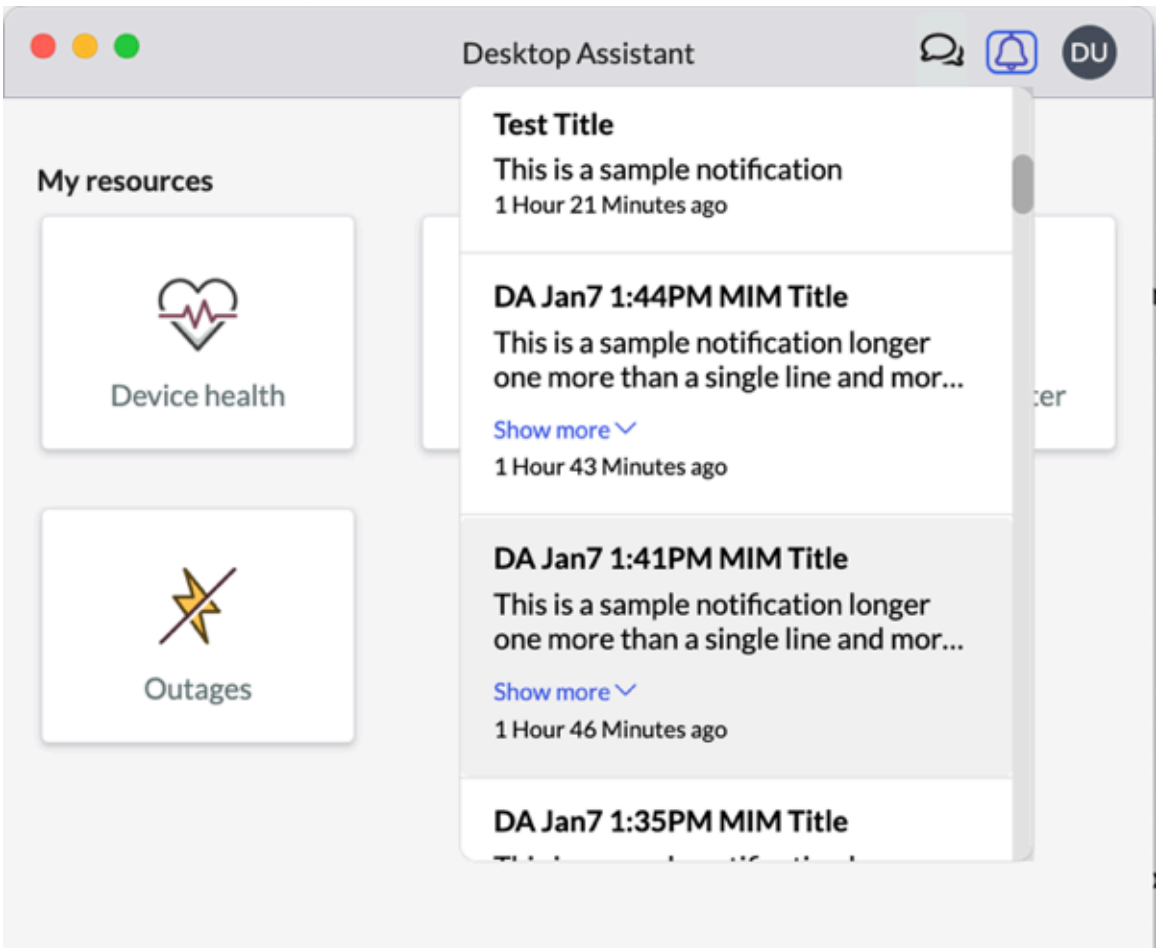
必要なロール：sn_dex_desktop.user または sn_dex_desktop.admin

手順

デスクトップアシスタント ホームページで、通知ベルアイコン( )を選択します。

通知ベルアイコン を選択すると、ドロップダウンリストが表示され、通知のリストが表示されます。

デスクトップアシスタント 通知リスト



注:
DEX Washington DCリリースでは、ユーザーが新しいデバイスでログインしてデスクトップアシスタントした場合、有効期限が切れていない既存の通知は通知リストに表示されません。

デバイスの健全性の表示

バッテリーの健全性、ストレージ容量、過去 1 時間の CPU とメモリ使用率別の上位 5 つのアプリケーション、および前回のコンピューターの再起動に関する情報を表示します。

自動翻訳

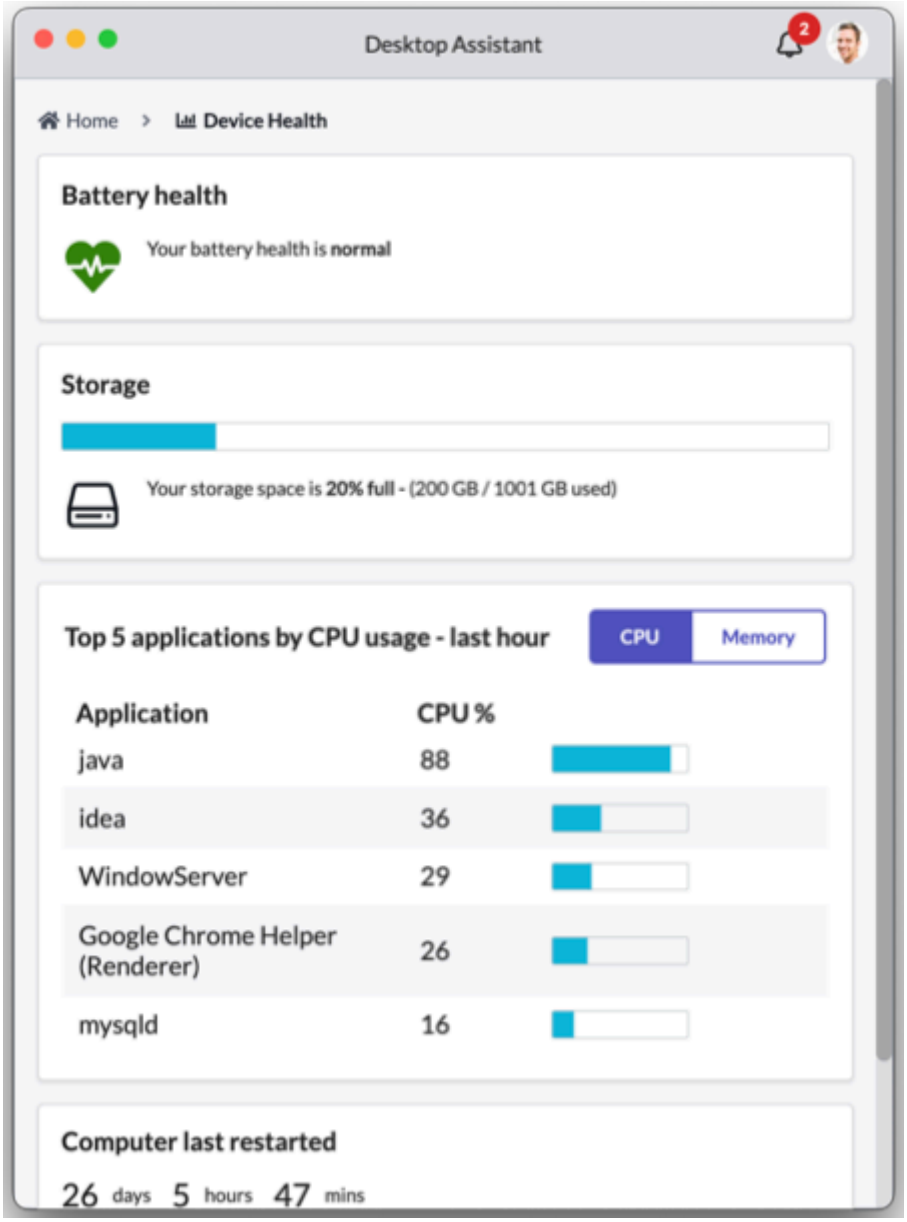
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、次を参照してください。インストール アプリケーションとデバイスヘルス および デスクトップアシスタント をダウンロードする。

必要なロール：sn_dex_desktop.user または sn_dex_desktop.admin

手順

デスクトップアシスタント ホームページで、[デバイスの健全性] カードを選択します。



システムアクティビティの詳細については、[アクティビティモニターを開く] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

デスクトップアシスタント と macOS のシステムレポートでは、計算方法が異なるため、ストレージの使用方法が異なります。デスクトップアシスタントにはキャッシュなどの一時ストレージが含まれているため、使用率がわずかに高くなります。ストレージレポート用の標準的な Linux コマンドである `df -h` コマンドは、キャッシュを除外するため、使用率が低くなります。この不一致は、ストレージ データを処理するためのこれらの異なるアプローチを考えると予想されます。

Windows では、バッテリの健全性情報は表示されません。[タスク マネージャーを開く] を選択すると、システム アクティビティの詳細を確認できます。

システムのインターネット接続をテストする

インターネット速度テストを実施して、インターネットサービスのパフォーマンスを評価します。インターネットが想定以上に遅いと思われる場合は、速度テストを実行することで、問題が社内にあるかインターネットサービスプロバイダーにあるかをすばやく確認できます。

始める前に

DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、次を参照してください。インストール アプリケーションとデバイスヘルス および デスクトップアシスタント をダウンロードする。

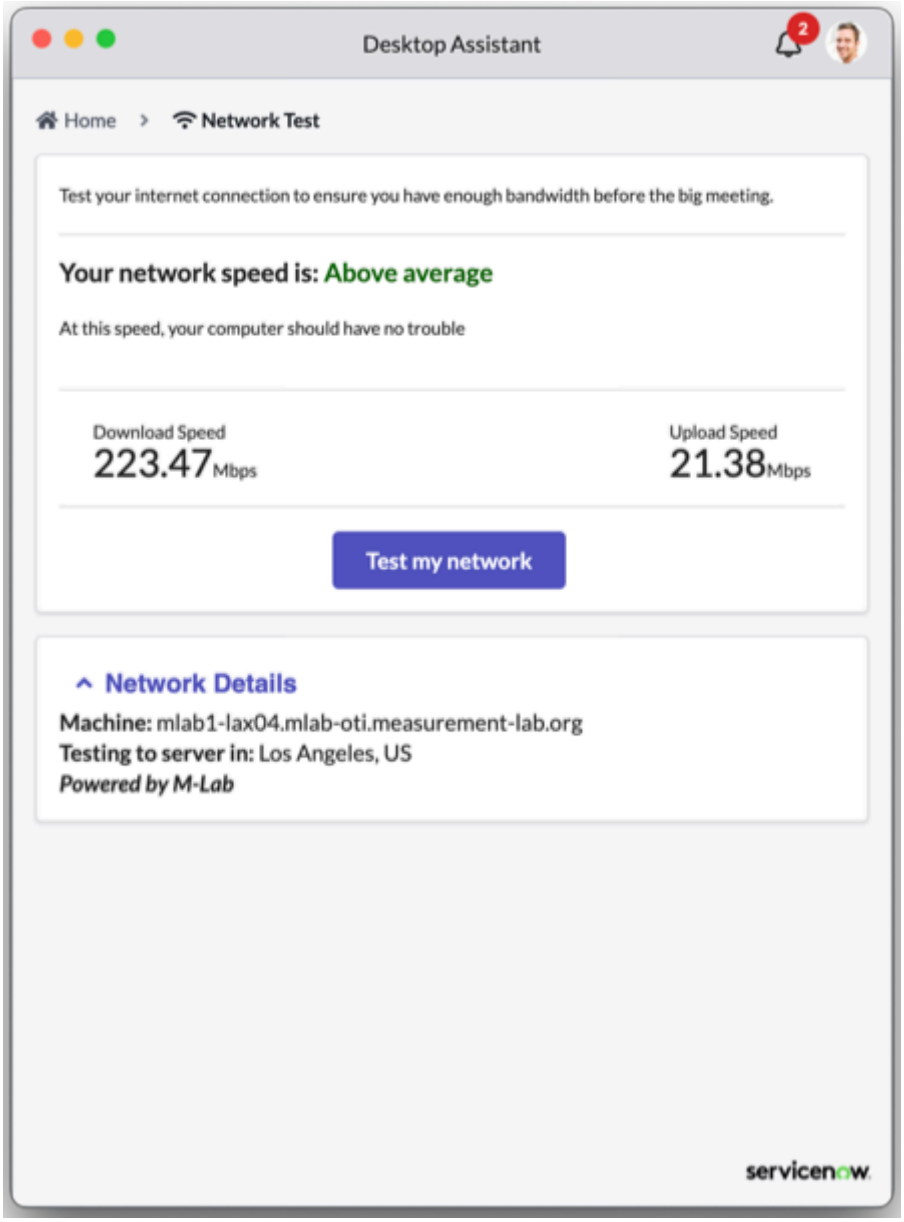
必要なロール：sn_dex_desktop.user または sn_dex_desktop.admin

手順

1. デスクトップアシスタント ホームページで、[ネットワークテスト **(Network Test)]** カードをクリックします。
   [ネットワークテスト (Network Test)] ページが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

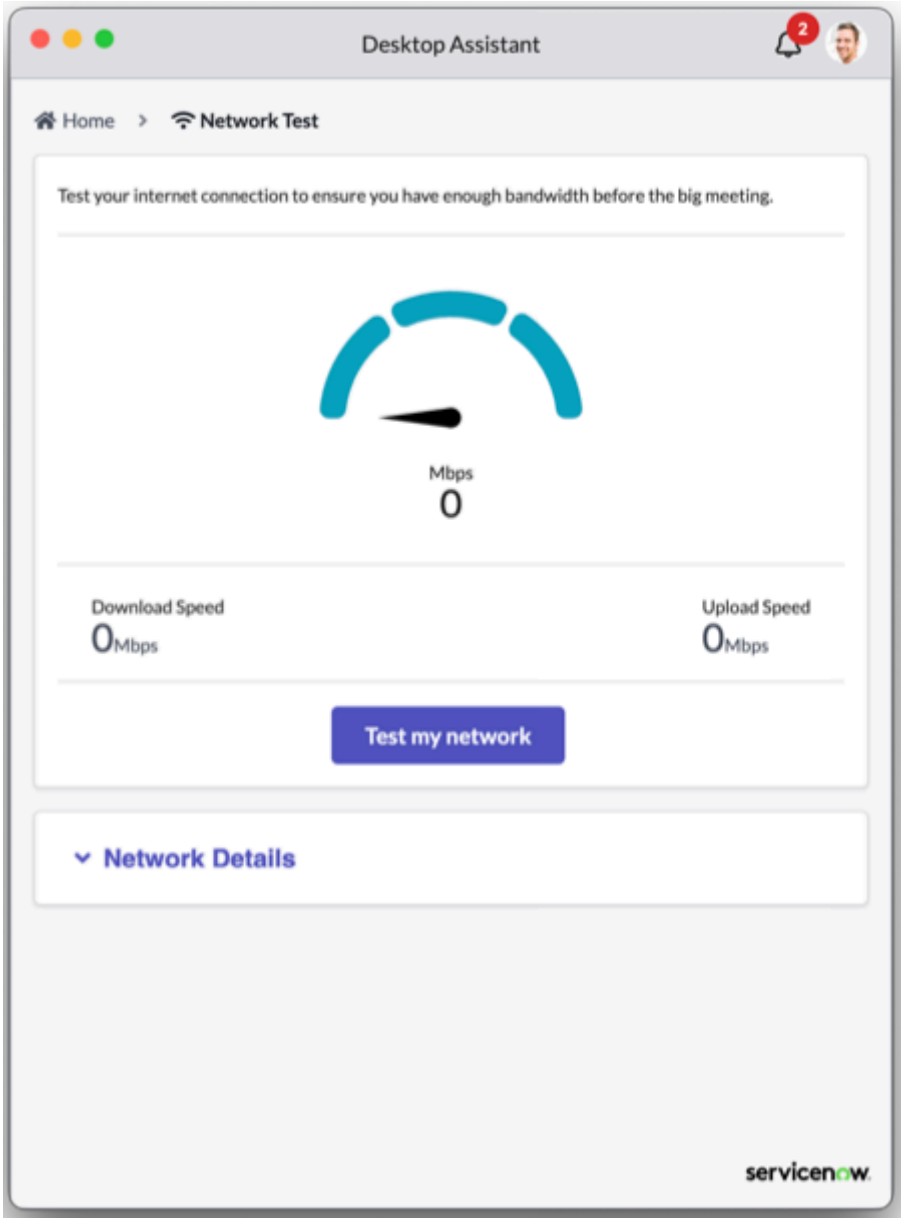


2. [自分のネットワークをテスト **(Test my network)]** をクリックします。

このテストでは、デスクトップアシスタント がインストールされているデバイスのネットワーク速度 (ダウンロードとアップロードの速度) を表示します。[ネットワークの詳細] セクションで、マシン名とサーバーの詳細を確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ネットワーク速度が平均を下回っている場合は、トラブルシューティング手順の詳細を確認してください。

従業員センターを開く

従業員センターを開くと、情報を検索し、ヘルプを得て、必要なサービスを要求するための単一の統合ポータルが表示されます。

始める前に
DEX デスクトップアシスタント [sn_lex_desktop] プラグインと デスクトップアシスタントアプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、次を参照してください。インストール アプリケーションとデバイスヘルス および デスクトップアシスタント をダウンロードする。

また、従業員センターカードを組織の従業員センターポータルにマッピングする必要があります。

必要なロール：sn_dex_desktop.user または sn_dex_desktop.admin

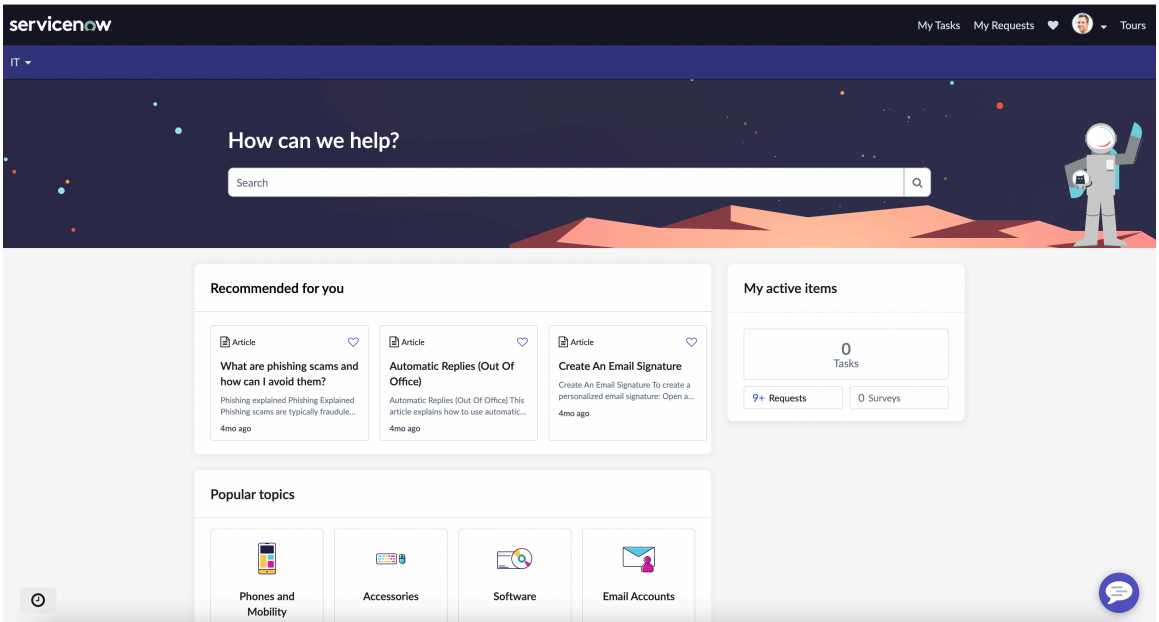
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

デスクトップアシスタント ホームページで、従業員センター カードをクリックします。

[従業員センター] ページが開きます。



デスクトップアシスタントの使用状況メトリクスの表示

DEX admin ロールを使用して、エンドユーザーのデスクトップアシスタント使用状況メトリクスにアクセスします。

始める前に
DEX プラグイン (sn_dex) がインストールされていることを確認します。

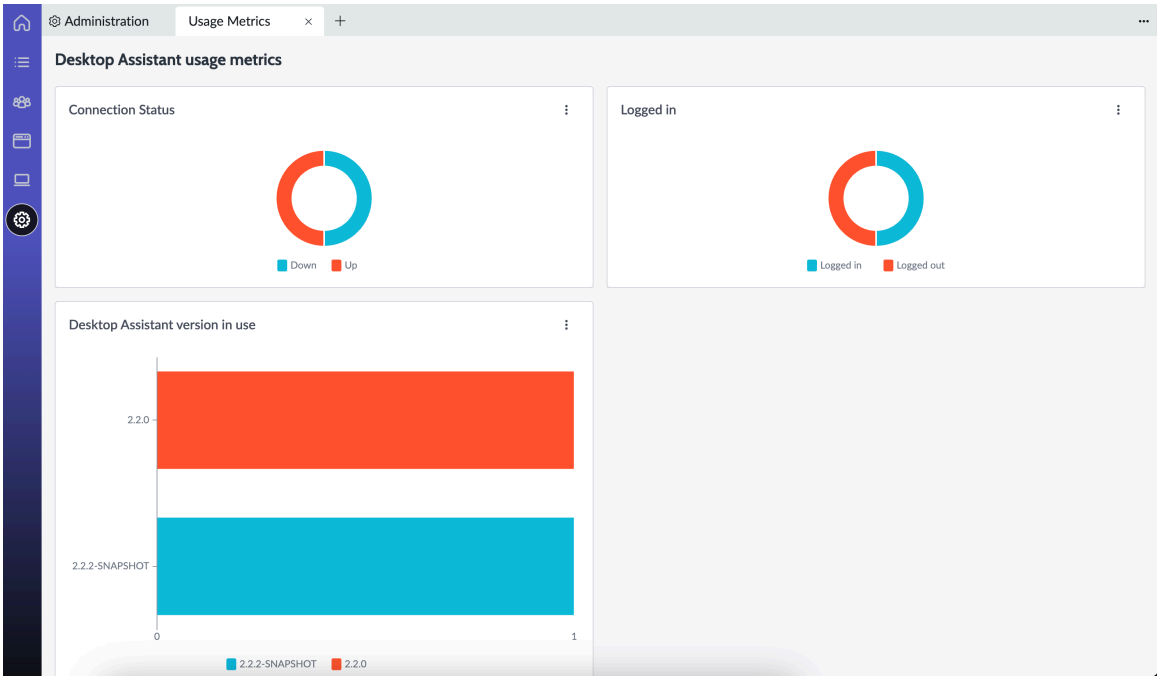
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションペインで、[DEX管理] アイコン (
3. [デスクトップアシスタント] で [使用状況メトリクス] を選択します。
   ログインしている デスクトップアシスタント ユーザー、その接続ステータス、および デスクトップアシスタント バージョンを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



使用状況メトリクスの詳細については、「 デスクトップアシスタント の使用状況メトリクス」を参照してください。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンスの参照

これらの参照セクションでは、デジタルエンドユーザーエクスペリエンス とそのコンポーネントを使用したデバイスとアプリの監視と管理について詳しく説明します。

DEX アプリケーションとデバイスヘルス 参照

参照トピックは、DEX アプリケーションとデバイスヘルス の構成および使用に役立つカード、リスト、フォームの追加情報を提供しています。

DEXとともにインストールされる内容

いくつかのタイプのコンポーネントが DEX アプリケーション [sn_dex]プラグインの有効化とともにインストールされます。これにはユーザーロールやテーブルが含まれます。

インストールされるロール

ユーザーと担当責任

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
DEX アドミン [sn_dex.admin]	DEX へのユーザーアクセスの管理、監視対象のアプリケーションの管理、オンボーディング/退職関連タスクの処理を担当します。また、アプリケーション内で発生した問題のトラブルシューティングも行います。	• sn_dex.user • sn_dex.engineer • agent_client_collector_admin • report_admin
DEX エンジニア [sn_dex.engineer]	修復アクションへのアクセスと実行を担当します。	sn_dex.user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーと担当責任 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
DEX ユーザー [sn_dex.user]	DEX が提供する機能にアクセスしてそれを利用することを担当します。	• dependency_views • agent_client_collector_user • sow_incident_read • mbplus_reader • sam_user • evt_mgmt_user
DEX サービスデスクエージェント [sn_dex.service_desk_user]	L1 または L2 サポート担当者がインシデントプラットフォームから DEX にアクセスし、インシデントにリンクされているデバイスの詳細の確認および調査を担当します。	適用外

インストールされるテーブル

テーブル	説明
アプリケーション [dex_application]	での監視用に構成された Web/SaaS とインストール済みアプリケーションの両方のリストを格納する親テーブル アドミニストレーション > アプリケーション ページ
アプリケーションはインストール済み [dex_application_installed]	を介して監視するように設定されたすべてのインストール済みアプリケーションのリストを格納する子テーブル アドミニストレーション > アプリケーション ページ
アプリケーションサービス [dex_application_service]	を介して監視するために構成されたすべての Web/SaaS アプリケーションのリストを格納する子テーブル アドミニストレーション > アプリケーション ページ
インストール済みアプリケーション [nex_installed_config_app]	インストールされているすべてのアプリケーションのリストを保存するテーブル。
メトリクスルール [dex_metric_rules]	すべての DEX メトリクスルールを格納するテーブル。
アラートメタデータ [dex_alert_metadata]	メトリクスルールからの受信イベントに関するデータを格納するテーブル。
影響を受けるユーザーアラート [dex_alert_impacted_users]	特定のメトリクスルールに対して影響を受けるユーザー/デバイスに関するデータを格納するテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
アラートの場所 [dex_alert_location]	特定のメトリクスルールに対して影響を受ける場所に関するデータを格納するテーブル。
アクションアプリ構成 [dex_action_app_config]	[アプリキャッシュをクリア] アクションをサポートするアプリケーションを格納するテーブル。

ランディングページカード

ランディングページカードには、監視対象アプリケーションのアクティブなユーザーと影響を受けるユーザー、アクティブなデバイス、およびアラートの概要が視覚的に表示されるため、さまざまなカテゴリにわたるデータ分析を効率的に行うことができます。

注:
グラフには、過去 2 時間の最新データが表示されます。

ホームページカード

カード	説明
アクティブアラート	アクティブなアラートの合計数。
影響を受けるユーザー	アプリケーションサービスまたはパフォーマンスの障害が原因で影響を受け、それについてのアラートが作成されるユーザー。
アクティブユーザー	過去 5 分間のアクティブなユーザーの合計数。グラフは過去 2 時間の傾向を示します。 **注:** アクティブなユーザーの数は、アプリケーションの人気と使用状況を示します。ユーザーのエンゲージメントと定着を追跡し、成長と改善の機会を特定するために使用できます。
アクティブデバイス	過去 5 分間のアクティブなデバイスの合計数。グラフは過去 2 時間の傾向を示します。
従業員	特定の場所のユーザーの従業員の世界地図。

メインページに戻る方法については、「ランディング ページ」を参照してください。

DEX インサイトレポート

[デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) インサイト] タブには、ユーザーデバイスのバッテリーの健全性、システムコンプライアンス、システムパフォーマンス、 システム時間に関するレポートが表示されるため、効率的な監視と問題の特定が可能になります。

バッテリーの健全性

フィールド	説明
デバイス	ラップトップやデスクトップなど、監視対象のデジタルデバイスの名前
ユーザー	デバイスの所有者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
オペレーティングシステム	デバイスのハードウェアを管理および制御し、 Windows や macOS
バッテリーの健全性	バッテリーの健全性のステータス バッテリーの状態は次のとおりです。 • 良好 • 中 • 不満 • 不明
バッテリーの状態	バッテリーの状態値は OS によって異なります 各 OS には次の値があります。 • Windows：Degraded、Error、Lost Comm、No Contact、NonRecover、OK、Pred Fail、Service、Starting、Stopping、Stressed、Unknown • macOS：Normal、Service Needed、Permanent Failure、Check Battery
完全に充電されたキャパシティ	完全に充電されたときのバッテリーの容量
対設計キャパシティ比率	現在のキャパシティを設計キャパシティで割った値
サイクル数	交換前のサイクル数
バッテリーシリアル番号	バッテリーのシリアル番号
最後の更新時刻	前回レコードが更新されたとき

システムコンプライアンス

フィールド	説明
デバイス	ラップトップやデスクトップなど、監視対象のデジタルデバイスの名前
ユーザー	デバイスの所有者
コンプライアンススコア	追跡対象のアプリケーションとポリシーメトリクスに対するデバイスの準拠率 (%) スコアは、準拠しているアプリケーションとポリシーメトリクスの数を、監視対象のアプリケーションの合計数で割って計算されます。
非準拠アプリケーション	コンプライアンスを監視しているが、現在このデバイスで実行されていないアプリケーション
非準拠メトリクス値	組織のコンプライアンス標準で要求される、期待される値または準拠する値を返さないシステムポリシー
アラート	非準拠イベントによってトリガーされるアラート
オペレーティングシステム	デバイスのハードウェアを管理および制御し、 Windows や macOS

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
場所	デバイスの物理的な場所

システムパフォーマンス

フィールド	説明
デバイス	ラップトップやデスクトップなど、監視対象のデジタルデバイスの名前
ユーザー	デバイスの所有者
CPU 使用率 (%)	アプリケーションによって消費された処理能力の量 (%) CPU 使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、ユーザー満足度が低下する可能性があります。パフォーマンスのボトルネックを特定すると、アプリケーションのパフォーマンスを最適化するのに役立ちます。
メモリ使用率 (%)	アプリケーションによって消費されたメモリまたは RAM の量 (%) メモリ使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、クラッシュし、システムが不安定になる可能性があります。メモリ使用率を監視すると、リソース割り当てとキャパシティ計画の最適化に役立ちます。
ディスク使用率 (%)	ディスクドライブ上のデータとアプリケーションによって消費されるストレージキャパシティの割合 (%) ディスク使用率が上昇すると、システムパフォーマンスの低下、ロード時間の増加、およびストレージ関連の潜在的な問題につながる可能性があります。ディスク使用率を監視すると、ストレージリソースの最適化、データのボトルネックの回避、効率的なデータ管理の促進に役立ちます。
IO 使用率読み取り (kbps)	コンピューターシステム内のハードドライブやソリッドステートドライブなどのストレージデバイスからデータを読み取るプロセス このフィールドは、インストールされているアプリケーションに対してのみ表示されます。 過剰な I/O 読み取り操作は、パフォーマンスのボトルネック、レイテンシの増加、およびシステムの応答時間の遅さにつながる可能性があります。I/O 読み取りアクティビティを監視することで、データ取得プロセスがアプリケーションのパフォーマンスを制限していないことを確認できます。
IO 使用率書き込み (kbps)	ハードドライブやソリッドステートドライブなどのストレージデバイスにデータを書き込むコンピューターシステム内のプロセス このフィールドは、インストールされているアプリケーションに対してのみ表示されます。 過剰な I/O 書き込み操作は、パフォーマンスのボトルネック、レイテンシの増加、およびシステムの応答時間の遅さにつながる可能性があります。I/O 書き込みアクティビティを監視することで、データストレージプロセスがアプリケーションのパフォーマンスを制限していないことを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システム時間

フィールド	説明
デバイス	ラップトップやデスクトップなどの監視対象デジタルデバイス
ユーザー	デバイスの所有者
オペレーティングシステム	デバイスのハードウェアを管理および制御し、アプリケーションの実行を可能にするデバイスのオペレーティングシステム (WindowsmacOS
ブート時間	デバイスが最後に再起動された時刻
稼働時間	デバイスが実行されている時間
デバイスの使用年数	デバイスの使用年数
デバイスシリアル番号	デバイスのシリアル番号
最後の更新時刻	前回デバイスレコードが更新されたとき

ユーザーリスト

[ユーザー] ページでは、アラート数、デバイス情報、デバイスの場所など、ユーザーのプロファイルに関する詳細なインサイトが提供されるため、効率的な監視と問題の特定が可能になります。

ユーザーページ

フィールド	説明
名前	すべての ServiceNow 登録済みユーザーまたは未登録ユーザーやアクティブなユーザーのリストです。[ステータス] フィルターで選択したオプションに基づいて影響を受けるユーザーを表示できます。
アラート	ユーザーのアラートの合計数。
デバイス	ユーザーが最後に使用したノートパソコンやデスクトップなどのデジタルデバイス。
ロケーション	ユーザーが最後に使用したデバイスの場所。

sys_userテーブルの別の列を使用してユーザーレコードをマッピングする方法については、HI ナレッジベースの KB1645678 記事を参照してください。

ユーザーページに戻る方法については、「ユーザー」を参照してください。

アプリケーションリスト

アプリケーションリストには、アプリケーションの名前と、インストール済みアプリケーションまたは Web ベースのアプリケーションとしての分類、アラートとインシデントの数、影響を受けるユーザーなど、アプリケーションに関する詳細が表示されます。

アプリケーションリスト

フィールド	説明
名前	アプリケーションの名前。
タイプ	アプリケーションのカテゴリ:Web またはインストール済み。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションリスト (続く)

フィールド	説明
アラート	DEX としてソースを使用するアプリケーションの [オープン]、[再オープン]、または [フラッピング] ステータスのアラートの合計数。 アラート番号を選択すると、そのアラートに関する詳細情報を表示できる Express List が表示されます。
影響を受けるユーザー	サービスまたはパフォーマンスの障害の影響を受け、インシデントが作成されたユーザー。
インシデント	アプリケーションのアクティブなインシデントの合計数。

アプリケーションのページに戻るには、「アプリケーション」を参照してください。

Web アプリケーションの概要ページ

Web アプリケーションの概要ページには、アクティブなアラート、インシデント、影響を受けるユーザー、およびインシデントの平均解決時間に関する情報が表示されます。

Web アプリケーションの概要ページ

フィールド	説明
アクティブアラート	アプリケーションのアクティブなアラートの合計数。
アクティブなインシデント	アプリケーションのアクティブなインシデントの合計数。
現在影響を受けるユーザー	作成されたオープンインシデントで、アプリケーションサービスまたはパフォーマンスの障害が原因で影響を受けたユーザーの合計数。
平均 MTTR インシデント、全期間	このアプリケーションによって作成されたインシデントの平均解決時間 (MTTR)。
過去 7 日間のアクティブなアラートとインシデント	過去 7 日間にアプリケーションに対して作成されたオープンアラート (P1 ～ P5) およびインシデント (P1 ～ P5) の数。

Web アプリケーションの [パフォーマンス] ページ

アプリケーションのパフォーマンスを監視して、問題のプロアクティブな検出と解決を可能にし、最適なパフォーマンスを維持し、ユーザーエクスペリエンスを向上させ、最終的にアプリケーションが意図した目的を満たしていることを確認します。

Web アプリケーションのパフォーマンス

フィールド	説明
エンゲージメント	
アクティブユーザー	過去 2 時間、特に直近 5 分間にアプリケーションを使用している一意のアクティブユーザーの合計数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Web アプリケーションのパフォーマンス (続く)

フィールド	説明
	注: 選択した期間中、アクティブなユーザー数は、各ユーザーを一意にカウントすることで、算出されます。1 人のユーザーが同時に複数のデバイスをアクティブに使用している場合、システムは 1 人のアクティブなユーザーとしてカウントします。 このメトリクスは、アプリケーションの成長とエンゲージメントに関する貴重な情報を提供します。
開始済みセッション (Started Sessions)	過去 2 時間、特に直近 5 分間のアプリケーションでのアクティブなユーザーセッションの合計数。 **注:** アクティブユーザーセッション情報は、サーバーの負荷を判断するために不可欠です。また、サーバーのメンテナンスに最適な時期を判断するのにも役立ちます。
平均セッション期間	過去 2 時間、特に直近の 5 分間にアプリケーションで費やされたユーザーごとの平均時間。 これは、セッション全体で費やされた合計時間をユーザーの合計数で割って計算されます。
ページビュー	ユーザーがアプリケーション内の特定のページにアクセスまたは表示する頻度。 ページにアクセスするたびに、初めての訪問者か、再訪ユーザーかにかかわらず、1 回のページビューとして記録されます。
メトリクス	
応答までの平均時間	選択した期間中に応答に要した合計時間。
平均ページロード時間	選択した期間中に、開始からロード完了まで、ページのロードにかかった平均時間。
平均 DNS ルックアップ	選択した期間中にドメイン名システム (DNS) ルックアップが完了するまでにかかった平均時間。 平均 DNS ルックアップ時間が短いほど一般に望ましいです。短い方が、Web ページのロードが高速化し、インターネット全体のパフォーマンスが向上するためです。
失敗した Web 要求	選択した期間中に、エラーコードまたは HTTP 408 ステータスコードを返したか、成功コードを返さなかったすべての要求のセット。
成功した Web 要求	クライアント (Web ブラウザーなど) からサーバーへの HTTP 要求のうち、肯定的な想定される応答が得られた回数。
可用性	システムの運用パフォーマンスと、必要に応じてアクセス可能で使用可能な能力の機能の評価基準。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Web アプリケーションのパフォーマンス (続く)

フィールド	説明
	これは通常、パーセンテージで表され、アプリケーションが機能し、使用できる時間の割合を表します。

Web アプリケーションの詳細ページに戻るには、「 Web アプリケーションの詳細」を参照してください。

Web アプリケーション - ユーザーセクション

[すべてのユーザー] および [影響を受けるユーザー] リストは、ユーザー、前回ログインしたデバイス、デバイスの場所、およびユーザーが最後にアプリケーションにアクセスした日時に関するデータをキャプチャします。[影響を受けるユーザー] ページには、アプリケーションのパフォーマンスによって影響を受けるユーザーが表示されます。

影響を受けるすべてのアプリケーションユーザー

フィールド	説明
[Name (名前)]	デバイスを使用して DEX に接続しているアクティブなユーザーまたは影響を受けるユーザー。
前回ログインしたデバイス	ユーザーがアプリケーションにアクセスするために最後に使用したノートパソコンやデスクトップなどのデジタルデバイス。
前回ログインした場所	ユーザーが最後にアプリケーションにアクセスしたデバイスの地理的位置または物理的な場所。 **注:** 機能停止や緊急事態において、影響を受けるデバイスと支援対象のユーザーを特定できることが重要な場合、デバイスの場所が重要になります。デバイスの場所データを使用して、機能停止の範囲と重大度を特定し、復旧作業に優先順位を付け、影響を受けたエリアにリソースを割り当てることができます。
最後にアクセスしたアプリ	デバイスに関してユーザーがアプリケーションに最後にアクセスした日時。 このフィールドがあるのは [すべてのユーザー] ページのみです。 **注:** ユーザーは、さまざまなデバイスを使用してアプリケーションにアクセスできます。[アプリへの最終アクセス日時 **(App Last accessed)]** フィールドには、ユーザーがアプリケーションにアクセスした日時が表示されます。

Web/Saas アプリケーションの詳細ページに戻る方法については、「Web アプリケーションの詳細」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Web アプリケーション - トレンドセクション

傾向ページでは、アラートの傾向、平均ページロード時間、平均応答時間、失敗した Web 要求のメトリクス、合計使用量、インシデントの解決に要する平均時間などのメトリクスをキャプチャします。この情報は、システムパフォーマンスを評価し、改善が必要な領域を特定し、データに基づく意思決定を行うために不可欠です。

傾向

カード	説明
アラートの傾向	過去 11 か月間に監視アプリケーションによって生成されたアラートの頻度と重大度のパターンまたは変化。
インシデントの解決に要する平均時間	インシデントの解決にかかった平均時間。
メトリクス (過去 11 か月)	
平均ページロード時間	開始からロード完了まで、ページのロードにかかる平均時間の傾向を表示するオプション。
平均応答時間	アプリケーションの平均応答時間の傾向を表示するオプション。
失敗した Web 要求	失敗したすべての要求の合計数の傾向を表示するオプション。
合計使用時間	すべてのユーザーがアプリケーションで費やした合計時間を表示するオプション。

Web/Saas アプリケーションの詳細ページに戻る方法については、「Web アプリケーションの詳細」を参照してください。

インストール済みアプリケーションの概要ページ

インストール済みアプリケーションの概要ページには、アクティブなアラート、インシデント、影響を受けるユーザー、およびインシデントの平均解決時間に関する情報が表示されます。アクティブなインシデントの合計を追跡すると、アプリケーションの全体的な健全性を監視および管理するのに役立ちます。

インストール済みアプリケーションの概要ページ

フィールド	説明
アクティブアラート	DEX のパフォーマンスに関連する進行中の通知または警告の数。これらのアラートには、システムの可用性、ネットワーク接続性、セキュリティの脅威、その他のビジネスオペレーションの潜在的な中断に関する問題が含まれる場合があります。
アクティブなインシデント	進行中の問題またはユーザーによって報告された問題の数。これらのインシデントには、ハードウェアやソフトウェアの問題、システムパフォーマンスの低下、または効率的に作業する能力に影響を与えるその他の技術的な問題が含まれる場合があります。
現在影響を受けるユーザー	作成されたオープンインシデントで、アプリケーションサービスまたはパフォーマンスの障害が原因で影響を受けたユーザーの合計数。
過去 7 日間のアクティブなアラートとインシデント	過去 7 日間に特定のコンテキストで報告されたインシデントとアラートのタイプのパターン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール済みアプリケーションの概要ページ (続く)

フィールド	説明
平均 MTTR インシデント、全期間	このアプリケーションに対して作成されたインシデントの平均解決時間 (MTTR)。

インストール済みアプリケーションのパフォーマンスページ

インストール済みアプリケーションの概要セクションには、アクティブなインシデントとアラートの合計数の詳細が表示され、報告された問題のタイプのパターンも表示されます。この情報は、効果的なインシデント管理、リソース割り当て、および潜在的なアプリケーション脆弱性の積極的な特定に不可欠です。

インストール済みアプリケーションのパフォーマンス

フィールド	説明
場所	アプリケーションを実行しているデバイスの場所。
アプリバージョン	アプリケーションのバージョン。
クラッシュの回数	
クラッシュの現在の数	バージョン別の現在のクラッシュ回数
クラッシュの数 - 過去 2 時間	バージョン別の過去 2 時間のアプリケーションクラッシュの数。
CPU、メモリ、I/O パフォーマンス	
現在の CPU 使用率	アプリケーションによって消費された処理能力の割合 (%)。
CPU 使用率 - 過去 2 時間	過去 2 時間にアプリケーションによって消費された処理能力の割合 (%)。
現在のメモリ使用率	アプリケーションによって消費されたメモリまたは RAM (ランダムアクセスメモリ) の量 (%)。
メモリ使用率 - 過去 2 時間	過去 2 時間にアプリケーションによって消費されたメモリまたは RAM (ランダムアクセスメモリ) の量 (%)。
読み取られた現在の I/O	コンピューターシステム内のハードドライブやソリッドステートドライブなどのストレージデバイスからデータを読み取るプロセス。
I/O 読み取り:過去 2 時間	過去 2 時間にストレージデバイスからデータを読み取るプロセス。
現在の I/O 書き込み	コンピューターシステム内のハードドライブやソリッドステートドライブなどのストレージデバイスにデータを保存または書き込むプロセス。
I/O 書き込み:過去 2 時間	過去 2 時間にストレージデバイスにデータを保存または書き込むプロセス。

インストール済みアプリケーションの詳細ページに戻る方法については、「インストール済みアプリケーションの詳細」を参照してください。

インストール済みアプリケーション - ユーザーセクション

[すべてのユーザー] および [影響を受けるユーザー] リストは、アクティブなユーザー、影響を受けるユーザー、最後にログインしたデバイス、およびユーザーの場所に関するデータをキャプチャしま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。この情報は、セキュリティとアクセス制御に役立ち、ユーザーの動作とアプリケーションの使用状況に関するインサイトを提供します。

影響を受けるすべてのアプリケーションユーザー

フィールド	説明
[Name (名前)]	監視対象デバイスを使用して DEX に接続しているアクティブなユーザー。
前回ログインしたデバイス	ユーザーが最後に使用したノートパソコンやデスクトップなどのデジタルデバイス。
前回ログインした場所	ユーザーが最後に使用したデバイスの場所。 **注:** 機能停止や緊急事態では、デバイスの場所が重要になります。機能停止や緊急事態が発生した場合は、影響を受けるデバイスとユーザーを特定して支援およびサポートできることが重要です。デバイスの場所データを使用して、機能停止の範囲と重大度を特定し、復旧作業に優先順位を付け、影響を受けたエリアにリソースを割り当てることができます。
最後にアクセスしたアプリ	デバイスに関してユーザーがアプリケーションに最後にアクセスした日時。 このフィールドがあるのは [すべてのユーザー] ページのみです。 **注:** ユーザーは、さまざまなデバイスを使用してアプリケーションにアクセスできます。[アプリの最終アクセス日時 **(App last accessed)]** フィールドには、特定のデバイスの日時が表示されます。

ユーザー名を選択すると、そのユーザーの詳細ページが表示されます。ユーザーと関連アプリケーションの詳細については、「ユーザーとデバイスの詳細」を参照してください。

インストール済みアプリケーションの詳細ページに戻るには、「インストール済みアプリケーションの詳細」を参照してください。

デバイスリスト

[デバイス] ページには、組織のデバイス、デバイスにアサインされたユーザー、前回のログイン、一致するアサイン、ステータス、アクティブなアラート、およびインシデントに関する情報が表示されます。

フィールド	説明
デバイス	ラップトップやモバイルデバイスなどの実際の物理または仮想ハードウェア。
アサイン先	デバイスがアサインされたユーザーの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	デバイスの所有者が ServiceNow ユーザーでない場合、名前は「-」として表示されます。
前回のログイン	デバイスに前回ログインしたユーザーの名前。 ユーザーが ServiceNow ユーザーでない場合、名前は「-」として表示されます。
アサイン先に一致	ユーザーが DEX へのコネクトに使用しているデバイスがユーザーの名前にアサインされているかどうかを示します。 **注:** ユーザーがデバイスの所有者である場合、このフィールドには [はい] と表示されます。共有デバイスの場合は、ユーザーがそのデバイスの所有者である場合にのみ [はい] と表示されます。
デバイスステータス	デバイスのステータス (稼働中、停止中、不明など)。
アラート	デバイスのアクティブなアラートの合計数。
インシデント	デバイスのアクティブなインシデントの合計数。

メインデバイスページに戻る方法については、「デバイス」を参照してください。

ユーザーとデバイスの詳細ページ

ユーザーとデバイスの詳細から、アラート、インシデント、バッテリーステータス、ハードウェアの詳細など、デバイスの健全性を包括的に把握できます。また、アプリケーション、実行中のプロセス、アプリとデバイスのパフォーマンス、バッテリー、Wi-Fi データも追跡します。ネットワーク監視は、接続の詳細、パフォーマンスメトリクス、およびアプリケーションホップを提供します。さらに、ユーザーはカスタムクエリにアクセスして、より詳細なインサイトを得ることができます。

デバイスの健全性ページ

デバイスの健全性には、タイプ、名前、OS、モデル、場所、CPU などの重要なデバイスの詳細が含まれます。さらに、デバイスとバッテリーの健全性、過去 24 時間のイベント、OS の詳細、保留中の更新、インシデント、アラートの詳細などのメトリクスも含まれます。

デバイスの健全性 - 概要

次の側面を監視および管理することで、最適なデバイスパフォーマンスが促進され、問題をタイムリーに解決できるようになります。

フィールド	説明
タイプ	ラップトップやデスクトップコンピューターなど、デバイスのカテゴリ。
名前	デバイスの一意の名前。
モデル ID	内部追跡、システム認識、または管理の目的でデバイスの特定のモデルにアサインされた一意の識別子。
オペレーティングシステム	デバイスのハードウェアを管理および制御し、アプリケーションの実行を可能にする OS (Windows や macOS など)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
OS バージョン	互換性、セキュリティ、および最適なパフォーマンスの検証に不可欠な、デバイスの現在のオペレーティングシステムバージョン。
CPU	デバイスの CPU またはプロセッサーのタイプ (シングルコア、デュアルコア、クアッドコア、ヘキサコア、オクタコア、デカコアプロセッサーなど)。
CPU プロセッサー ID	特定の CPU プロセッサーに割り当てられた一意の識別子。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
RAM	デバイスの RAM キャパシティ。
場所	デバイスが配置されている物理的な場所で、その位置またはネットワークアドレスを示します。

デバイスの健全性

フィールド	説明
バッテリーの健全性	バッテリーの健全性のステータス。 バッテリーの状態は次のとおりです。 • 良好 • 中 • 不満 • 不明 このフィールドは macOS マシンにのみ表示されます。
ファイアウォール	組織のファイアウォールソフトウェアが有効になっているかどうかを示します。
アップタイム	コンピューターが最後に再起動されてから継続的に実行されている時間。
安定性指数	デバイスの経時的なパフォーマンスの一貫性を示す値。信頼性、クラッシュや予期しない動作に対する耐性を示します。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
ウィルス対策	組織のウイルス対策ソフトウェアが有効になっているかどうかを示します。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
BSOD の原因	ブルー/ブラックスクリーン (BSOD) イベントの原因。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
前回の BSOD：ブルー/ブラックスクリーン	BSOD イベントが最後に発生した時刻。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
最終アクセス時刻	最後にデバイスにアクセスしたとき。
電源プラン	デバイスの電力の使用方法を制御する設定。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デバイスの健全性 (続く)

フィールド	説明
	電力プランを監視および管理して、エネルギー使用を最適化し、コストを削減します。デバイスが次のいずれかの適切な電源プランに設定されていることを確認します。 • バランス:ワークロード、バランスパフォーマンス、およびエネルギー消費に基づいて、CPU 速度とシステムコンポーネントを動的に調整します。 • 省電力:CPU 速度を下げ、ディスプレイを暗くすることで、パフォーマンスとエネルギー消費を削減します。ラップトップのバッテリー寿命を延ばすのに便利です。 • 高性能:CPUを長時間高速に保ち、消費電力を増加させることで、システムパフォーマンスを最大化します。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。

デバイスイベント

フィールド	説明
タイムライングラフ	ローカルタイムゾーンに従って、過去 24 時間以内にデバイスによって生成されたイベントの図。 イベント頻度、イベント期間、イベント発生パターン、イベントの信頼性、システムパフォーマンスへのイベントの影響度などのメトリクスを使用して、デバイスイベントを測定できます。 イベントを選択すると、イベントの詳細が表示されます。

処理待ちのシステム更新

フィールド	説明
Windows OS の更新	
Title (役職)	処理待ちのシステム更新の名前または説明。
KB	更新に関連するナレッジベース記事。
必須	更新が必要かどうかを示します。
アンインストール可能	インストール後に更新プログラムをアンインストールできるかどうかを示します。
最大ダウンロード数	更新の最大ダウンロードサイズ。
再起動が必要です	更新プログラムのインストールを完了するためにシステムの再起動が必要かどうかを示します。
macOS 回の更新	
Title (役職)	処理待ちのシステム更新の名前または説明。
ラベル	更新のラベル。
バージョン	更新のバージョン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

処理待ちのシステム更新 (続く)

フィールド	説明
サイズ	更新のサイズ。
Recommended (推奨)	更新が推奨されるかどうかを示します。
アクション	インストールや再起動など、保留中のシステム更新に対して実行する推奨アクション。

デバイスの健全性 - オペレーティングシステム

フィールド	説明
[Name (名前)]	デバイスにインストールされているオペレーティングシステムの名前 (Windows 10、 macOS など)。
アーキテクチャ	オペレーティングシステムのシステムアーキテクチャ (32 ビット/64 ビットまたは arm64 など)。
バージョン	メジャーリリース番号とマイナーリリース番号を含む、オペレーティングシステムの特定のバージョン。
インストール日	オペレーティングシステムがデバイスにインストールされた日付。
プラットフォーム	オペレーティングシステムが実行される基盤となるプラットフォーム (Windows や Darwin など)。
ロケール	オペレーティングシステムに構成された地域と言語の設定を表します。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
空き物理メモリ	デバイスで利用可能な未使用の物理 RAM の量 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
仮想メモリの合計	物理 RAM の容量と、物理 RAM がいっぱいになったときにオペレーティングシステムが一時的なストレージとして使用できるハードドライブに割り当てられた容量の合計。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
空き仮想メモリ	使用可能な仮想メモリの量
ステータス	オペレーティングシステムの現在の運用ステータス。 たとえば、「OK」などです。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
コードセット	テキストの表示方法を指定する、オペレーティングシステムで使用される文字エンコーディング。 たとえば、Windows-1252、UTF-8、ANSI などです。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
国コード	オペレーティングシステムの設定で構成された国または地域を表す数値または英数字コード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
システムデバイス	システムドライブなど、オペレーティングシステムがインストールされているプライマリハードウェアデバイス。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
システムディレクトリ	コアオペレーティングシステムファイルが配置されているディレクトリ。 例:C:\Windows\System32。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
ビルド番号	オペレーティングシステムの特定のビルド識別子。適用された更新またはパッチを示します。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
ビルドタイプ	オペレーティングシステムビルドのタイプ。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
サービスパックのメジャーバージョン	オペレーティングシステムにインストールされているサービスパックのメジャーバージョン番号。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
サービスパックのマイナーバージョン	オペレーティングシステムにインストールされているサービスパックのマイナーバージョン番号。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
シリアル番号	オペレーティングシステムインスタンスに割り当てられた一意の識別子。ライセンスと登録の目的で使用されます。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。

自動翻訳

デバイスの健全性 - システムコンプライアンス

注:
このページには、システムコンプライアンス機能が設定された後にのみデータが表示されます。

フィールド	説明
コンプライアンス採点	追跡対象のアプリケーションおよびポリシーメトリクスに対するデバイスの遵守率 (%)。 この評価は、準拠しているアプリケーションとポリシーメトリクスの数を、監視対象のアプリケーションの合計数で割って計算されます。
コンプライアンス採点 (過去 7 日間)	過去 7 日間のコンプライアンス採点。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
非準拠アプリケーション	コンプライアンスの監視対象であるが、現在このデバイスで実行されていないアプリケーション。
非準拠ポリシーメトリクス	組織のコンプライアンス標準で要求される、期待される値または準拠する値を返さないシステムポリシー。

デバイスの健全性 - アラート

フィールド	説明
アラート	参照目的でアラートにアサインされた一意の識別子。 注: このページのデータは、システムコンプライアンスが設定された後にのみ表示されます。
説明	アラートの概要。問題の性質に関する詳細を提供します。
重大度	アラートの重大度。
作成日時	アラートが最初に報告または記録された日時。

デバイスの健全性 - インシデント

フィールド	説明
[Number (番号)]	インシデントの番号。
簡単な説明	インシデントのサマリー。
優先度	インシデントの優先度。最高の優先度 1 から最低の優先度 5 まで。
開始日時	インシデントがオープンされた日時。

デバイスの健全性 - セキュリティ

[セキュリティ] セクションは Windows OS 専用です。

フィールド	説明
ボリュームタイプ	BitLocker で保護できるボリュームの種類 (データやオペレーティング システムなど)。
保護ステータス	BitLocker が現在キー保護機能を使用してボリューム暗号化キーを暗号化しているかどうかを示します。 [保護ステータス] は、ボリュームが保護されているかどうかを示す [オン] または [オフ] です。
マウントポイント	ロックが解除された後に BitLocker で保護されたボリュームに割り当てられたドライブ文字またはボリューム パス。 暗号化されたボリュームの復号化されたコンテンツにアクセスできる場所を指定します。たとえば、マウントポイントは C: や \\?\Volume{guid}\ のようなボリュームパスです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
容量	ボリュームまたはドライブのストレージサイズ。
ボリュームステータス	BitLocker が現在、ボリューム上のデータの一部またはすべてを保護しているか、まったく保護していないかを示します。 例:FullyEncrypted、FullyDecrypted、EncryptionInProgress、DecryptionInProgress、
暗号化の割合	BitLocker によって保護されているボリュームの割合。

デバイスの健全性 - バッテリー

フィールド	説明
メトリクス	デバイスのバッテリー健全性を評価するために使用されるメトリクスの名前。 デバイスのバッテリーの健全性は、通常、バッテリー容量、サイクル数、および抵抗などのメトリクスを使用して測定されます。
値	特定のメトリクスに関連付けられたデータ。

デバイスの健全性 - ハードウェア

フィールド	説明
名前	ハードドライブの識別ラベル。 例:\ \\\.\\PHYSICALDRIVE2。
ステータス	ハードドライブの現在の状態。 たとえば、「OK」や「エラー」などです。
説明	ハードドライブに関するその他の詳細またはメモ。
メーカー	ハードドライブを製造した会社。
ロードされたメディア	デバイスにディスクドライブメディアがロードされているかどうかを示します。 True の場合、ディスクドライブのメディアが読み込まれ、デバイスに読み取り可能なファイルシステムがあり、アクセス可能であることを意味します。固定ディスクドライブの場合、このプロパティは TRUE です。
モデル	ディスクドライブの製造者のモデル番号。
パーティション	この物理ディスクドライブ上でオペレーティングシステムによって認識されるパーティションの数。
サイズ	ハードドライブで利用可能な合計ストレージキャパシティ。

アプリケーションページ

名前、バージョン、タイプ、毎日の使用状況、最終アクセス日時など、アプリケーションの管理に不可欠な詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー - アプリケーション

フィールド	説明
[Name (名前)]	アプリケーションの名前
バージョン	互換性と更新のためのアプリケーションバージョン
タイプ	アプリケーションのタイプ (インストール済みまたは Web など)
今日の使用状況	特定の日に特定のデバイスでアプリケーションが使用された期間 日ごとのアプリケーションの使用状況を把握することは、いくつかの理由で役立ちます。たとえば、アプリの使用状況により、組織はエンドユーザーの生産性を追跡し、アプリケーションの人気を評価し、潜在的なパフォーマンスの問題を特定し、ソフトウェアライセンスとリソース割り当てについて決定を下すことができます。
最終アクセス時刻	アプリケーションに最後にアクセスした日時 アプリケーションが最後にアクセスされた日時を知ることは、アプリケーションへの潜在的なセキュリティリスクや不正アクセスを特定するために役立ちます。また、アプリケーションのパフォーマンスに関するインサイトを提供することもできます。ユーザーがしばらくアプリにアクセスしていない場合は、アプリが不要になったか、十分に使用されていないか、ユーザーに問題が発生していることを示している可能性があります。

ユーザーの詳細ページに戻る方法については「ユーザーとデバイスの詳細」を、ユーザーのアプリケーションページに戻る方法については「アプリケーション」を参照してください。

[実行中のプロセス] ページ

実行中のプロセスのメトリクスを観察して、実行中のプロセスのパフォーマンスについてのインサイトを得て、デジタルエクスペリエンスに影響を与える可能性のあるパフォーマンスのボトルネックや問題を特定します。

デバイス - 使用状況メトリクス

カード	説明
CPU 使用率	現在の CPU 使用率は、CPU の合計処理キャパシティのうち、現在使用されている割合を示します
アイドル状態の CPU	アクティブに使用されていないか、アイドル状態にある CPU キャパシティの割合
メモリ使用率	実行中のプロセスとアプリケーションによって現在使用されているコンピューターメモリ (RAM) の量

デバイス - プロセス

フィールド	説明
[Name (名前)]	プロセスの名前

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デバイス - プロセス (続く)

フィールド	説明
CPU 使用率 %	特定のプログラムまたはプロセスに対して消費された処理能力の量 (%) **注:** CPU 使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、ユーザー満足度が低下する可能性があります。パフォーマンスのボトルネックを特定し、アプリケーションのパフォーマンスを最適化するための積極的な措置を講じます。
CPU 時間 (秒)	CPU が特定のプログラムまたはプロセスのデータ処理に費やす正確な時間 **注:** CPU 使用率を経時的に追跡することで、組織は潜在的なパフォーマンスの問題を特定し、システムリソースを最適化し、全体的なデジタルエンドユーザーエクスペリエンスを向上させる措置を講じることができます。
メモリ (KB)	特定のプログラムまたはプロセスで消費されるメモリ (RAM) の量 (KB) **注:** メモリ使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、クラッシュやシステムの不安定性を招く可能性があります。メモリ使用率を監視してリソース割り当てとキャパシティ計画を最適化し、アプリケーションにユーザーのデマンドを満たすのに十分なリソースがあることを確認します。
PID	プロセス ID (PID) は、実行中の各プロセスに割り当てられた一意の数値識別子です **注:** PID を使用して、実行中のプロセスを監視および管理できます。PID は、必要に応じて特定のプロセスを終了または強制終了するために使用することもできます。
親 PID	親プロセス ID (PPID) は、実行中のプロセスの親プロセスに割り当てられた一意の数値識別子です

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デバイス - プロセス (続く)

フィールド	説明
	注: PPID を使用すると、アドミニストレーターは子プロセスを生成したプロセスを特定し、システム内のプロセスのフローを追跡できるため、プロセス管理に役立ちます。PPID は、プロセスに割り当てられたリソースを管理し、子プロセスが必要なリソースにアクセスできることを確認するためにも使用されます。
サービス名	プロセスに関連付けられたサービスの名前
サービスタイプ	サービスのタイプ (システムやユーザーなど)

ユーザーの詳細ページに戻る方法については、「ユーザーとデバイスの詳細」を参照してください。

アプリケーションパフォーマンスページ

特定のアプリケーションのパフォーマンスと使用状況のデータにアクセスして、その効率を評価し、ボトルネックを特定し、情報に基づいた最適化の意思決定を行います。

アプリケーションのパフォーマンス - インストール済みアプリ

フィールド	説明
開始日	現在の日時から 7 日以内の開始日時
終了日	終了日時は現在の日時を超えることはできません
[メモリと CPU の上位使用率] タブ	
メモリ使用率	上位 10 個のアプリケーションによって消費されたメモリまたは RAM (ランダムアクセスメモリ) の量 (MB)
CPU 使用率	上位 10 件のアプリケーションによって消費された処理能力の割合 (%)
[アプリのパフォーマンス] タブ	
CPU 使用率	アプリケーションによって消費された処理能力の量 (%) **注:** CPU 使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、ユーザー満足度が低下する可能性があります。したがって、パフォーマンスのボトルネックを特定し、アプリケーションのパフォーマンスを最適化するための積極的な措置を講じます。
メモリ使用率	アプリケーションによって消費されたメモリまたは RAM (ランダムアクセスメモリ) の量 (%)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: メモリ使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、クラッシュやシステムの不安定性を招く可能性があります。したがって、メモリ使用率を監視してリソース割り当てとキャパシティ計画を最適化し、アプリケーションにユーザーのデマンドを満たすための十分なリソースがあることを検証します。
I/O 読み取り	コンピューターシステム内のハードドライブやソリッドステートドライブなどのストレージデバイスからデータを読み取るプロセス **注:** 過剰な I/O 読み取り操作は、パフォーマンスのボトルネック、レイテンシの増加につながり、システムの応答時間が遅くなる可能性があります。したがって、I/O 読み取りアクティビティを監視して、データ検索プロセスがアプリケーションのパフォーマンスを妨げていないことを検証します。
I/O 書き込み	コンピューターシステム内のハードドライブやソリッドステートドライブなどのストレージデバイスにデータを保存または書き込むプロセス **注:** また、過剰な I/O 書き込み操作は、パフォーマンスのボトルネック、レイテンシの増加につながり、システムの応答時間が遅くなる可能性があります。したがって、I/O 書き込みアクティビティを監視して、データストレージプロセスがアプリケーションのパフォーマンスを妨げていないことを検証します。
クラッシュの回数	過去 2 時間のデバイス上のアプリケーションのクラッシュの傾向 **注:** このグラフを分析することで、潜在的な問題を特定し、傾向を明らかにして、アプリケーションの信頼性とユーザーエクスペリエンスを向上させるための積極的な対策を講じることができます。

アプリケーションのパフォーマンス – Web アプリ

フィールド	説明
対応時間	アプリケーションがユーザー要求に応答するまでにかかる時間 (ミリ秒)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 応答時間が遅いと、ユーザーは不満を感じ、エンゲージメントが減少し、生産性が低下する可能性があります。一方、応答時間が短いと、ユーザーの満足度が向上し、エンゲージメントが増加する可能性があります。したがって、最適なユーザーエクスペリエンスを促進するために、主要なアプリケーションメトリクスとして応答時間を追跡し、それを継続的に監視して最適化することが不可欠です。
DNS ルックアップ	ユーザーのデバイスがドメイン名を IP アドレスに解決するためにかかる時間 (ミリ秒) **注:** DNS ルックアップでユーザーのシステム上の DNS エントリのマッピングでエラーが特定された場合、ユーザーはインターネットまたは目的の Web サイトにアクセスできません。
ページのロード時間	Web ページがそのコンテンツを完全に表示し、ユーザーの要求に応じてインタラクティブになるまでにかかる時間
失敗した Web 要求	要求された Web コンテンツまたはリソースをサーバーで正常に取得またはロードできなかったインスタンス **注:** 失敗した Web 要求の結果は、Web パフォーマンスに影響を与える潜在的な問題に関するインサイトを提供します。これは、ユーザーエクスペリエンスを低下させる可能性のあるサーバーエラー、壊れたリンク、ネットワークの問題などを特定するために役立ちます。失敗した要求の背後にある頻度、タイプ、および理由を特定することは、トラブルシューティング、Web インフラストラクチャの最適化、およびユーザーのスムーズなブラウジングエクスペリエンスの促進に役立ちます。
可用性	サービスが運用可能であり、ユーザーがアクセスできる時間の割合

デバイスメトリクスページ

CPU、メモリ、ディスク使用率、I/O 操作、バッテリー、エネルギー消費量などのリアルタイムのメトリクスにアクセスして、システムリソースの使用率、パフォーマンス、改善領域に関するインサイトを得ることができます。

デバイスメトリクス - パフォーマンス

[メモリ] タブ

カード	説明
メモリ使用率	選択した期間における、デバイスによって消費されるメモリまたは RAM の量の傾向。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[メモリ] タブ (続く)

カード	説明
	注: メモリ使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、クラッシュしたりシステムが不安定になったりする可能性があります。メモリ使用率を監視してリソース割り当てとキャパシティ計画を最適化し、アプリケーションにユーザーのニーズを満たすのに十分なリソースがあることを確認できます。
仮想メモリ	物理メモリと仮想メモリとしてディスクに割り当てられたスペースを含む、使用されたメモリの合計量の選択した期間の傾向。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
ページ/秒	選択した期間における、ページフォールトを解決するためにディスクからページが読み取られるレートまたはディスクに書き込まれるレートの傾向。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。 高い値は、過剰なページングを示している可能性があり、使用可能な物理メモリが不足している場合に発生する可能性があります。
ページ使用率	選択した期間における、ページファイル (ディスクベースの仮想メモリ) の使用率の傾向。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。 一貫して高い割合である場合は、物理 RAM が不足しているためにシステムが仮想メモリに大きく依存していることを示唆している可能性があります。
ページファイルサイズ	物理メモリの容量を超えるデータの格納に使用されるシステムページファイルの合計サイズの、選択した期間にわたる傾向。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。 このサイズはオペレーティングシステムによって構成可能で、メモリを大量に消費するアプリケーションを処理するシステムの機能に影響します。

[CPU] タブ

カード	説明
CPU 使用率	選択した期間におけるデバイスによって消費された処理能力の量の傾向 (%)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[CPU] タブ (続く)

カード	説明
	注: CPU 使用率が高いと、アプリケーションのパフォーマンスが低下し、応答時間が遅くなり、ユーザー満足度が低下する可能性があります。したがって、パフォーマンスのボトルネックを特定し、デバイスのパフォーマンスを向上させるための積極的な措置を講じます。
ユーザーアプリケーションの CPU 消費量	選択した期間にわたるユーザーアプリケーションの CPU 消費量の傾向。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。 このメトリクスは、実行中のアプリケーションとユーザーが開始したタスク専用の CPU キャパシティの量を示します。一貫して高い割合はリソースを大量に消費するアプリケーションを反映している可能性があり、割合が低い場合は、ユーザーアクティビティが最小限であるか、システムプロセスに集中していることを意味します。

[ディスク] タブ

カード	説明
ディスク使用率	選択した期間における、データとアプリケーションによって消費されるディスクストレージキャパシティの割合の傾向。 ディスク使用率が上昇すると、システムパフォーマンスの低下、ロード時間の増加、およびストレージ関連の潜在的な問題につながる可能性があります。ディスク使用率の監視は、ストレージリソースをより適切に使用し、データの問題を回避し、データを効率的に管理するために重要です。
I/O 読み取りと書き込み	選択した期間における、ストレージデバイスから読み取られたデータまたはストレージデバイスに書き込まれたデータのレートの傾向。 このメトリクスは、ストレージシステムのデータ転送速度と効率性に関するインサイトを提供します。
読み取りおよび書き込み/秒	選択した期間における、ディスクによって 1 秒あたりに実行される読み取りおよび書き込み操作の回数の傾向。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。 値が大きい場合は、ディスクアクティビティが重いことを示している可能性があります。これは、データ集約型のアプリケーションやメモリ不足が原因で発生する可能性があり、ページングが頻繁に発生します。
平均ディスク秒/読み取り、書き込み、転送	選択した期間における、ディスクが読み取り、書き込み、または転送操作を完了するまでにかかる平均時間 (秒) の傾向。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ディスク] タブ (続く)

カード	説明
	このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。 時間が長い場合は、ディスク遅延の問題やデータへのアクセスのボトルネックを示している可能性があります。
平均ディスクキュー長	選択した期間における、ディスクの処理をキューで待機している I/O 要求の平均数の傾向。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。 キューの長さが常に長い場合は、ディスクが過負荷になっているか、要求の量に追いつかない可能性があります。
ディスク時間 %	選択した期間における傾向 (ディスクが読み取りまたは書き込み要求をアクティブに処理している時間の割合)。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。 値が大きいほど、ディスクがフルキャパシティに達しているか、ほぼフルキャパシティになっていることを意味し、ディスク I/O を使用するアプリケーションが遅くなる可能性があります。

デバイスメトリクス - バッテリー

フィールド	説明
バッテリのパーセンテージ	選択した期間におけるバッテリーの残りの充電率の傾向。

デバイスメトリクス - エネルギー

フィールド	説明
総エネルギー消費量	選択した期間の全体的なエネルギー使用量。
エネルギー損失	選択した期間におけるエネルギーの浪費。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
CPU エネルギー消費量	選択した期間の CPU エネルギー消費量。
GPU エネルギー消費量	選択した期間にグラフィックス処理装置 (GPU) によって使用された電気エネルギーの量。 このフィールドは macOS マシンにのみ表示されます。 GPU のエネルギー消費量を監視すると、エネルギー効率が向上し、GPU のパフォーマンスがデバイス全体の電力消費量にどのように影響するかを理解するのに役立ちます。GPUエネルギーの使用量が長引くと、発熱の一因となり、ポータブルデバイスのバッテリー寿命が短くなる可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ANE エネルギー消費量	選択した期間における Apple ニューラルエンジン (ANE) のエネルギー消費量。 このフィールドは macOS マシンにのみ表示されます。
ディスクエネルギー消費量	選択した期間にディスク操作によって消費されたエネルギー。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
ネットワークエネルギー消費量	選択した期間におけるネットワークアクティビティ別のエネルギー使用量。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
ディスプレイエネルギー消費量	選択した期間におけるディスプレイ別のエネルギー使用量。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
SOC エネルギー消費量	選択した期間にシステムオンチップ (SOC) によって消費されたエネルギー。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
MBB エネルギー消費量	選択した期間にモバイルブロードバンド (MBB) によって使用されたエネルギー。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
EMI エネルギー消費量	選択した期間に電磁波障害 (EMI) によって使用されたエネルギー。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
電力消費	リアルタイムのデバイスの消費電力 (ミリワット) 。電力の即時使用率を示し、選択した期間におけるデバイスの消費電力を把握できます。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
その他のエネルギー消費量	選択した期間における、特定のカテゴリでカバーされないその他のエネルギー使用量。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。

デバイスのメトリクス - **Wi-Fi**

フィールド	説明
送信レートおよび受信レート	選択した期間の Wi-Fi 送受信レート。 このフィールドは Windows マシンにのみ表示されます。
送信レート	選択した期間の Wi-Fi 送信レート。 このフィールドは macOS マシンにのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メインのデバイスメトリクスページに戻る方法については、「ユーザーとデバイスの詳細」を参照してください。

ネットワークエクスペリエンスページ

[ネットワークエクスペリエンス] ページには、ネットワーク構成の複数のファセットに関する情報が表示されます。この情報には、接続の詳細、安定性メトリクス、パスメトリクス、およびライブアプリケーションホップが含まれます。

接続の詳細ページ

フィールド	説明
Wi-Fi の詳細	ネットワーク名、信号強度、Wi-Fi プロトコル、送信レート、BSSID (基本サービスセット識別子) などの Wi-Fi 接続の詳細
有線接続の詳細 (Wired connection details)	ネットワーク名、ステータス、速度、ドライバーバージョンなどの有線接続情報

アプリ接続の安定性ページ

Windows OS にのみ適用され、ネットワークの安定性に関する情報は、遅延、パケット損失、およびジッターによってグラフィカルに表示されます。

フィールド	説明
アプリケーション	特定のアプリケーションの接続パフォーマンスを確認するために選択する監視対象アプリケーションのリスト このリストには、少なくとも 1 つのドメインを持つアプリケーションが含まれ、過去 7 日間に使用された場合にのみ含まれます。
ドメイン	選択する関連ドメインのリスト 特定のアプリケーションに関連するドメインを最大 2 つ選択できます。
開始日を選択	接続の安定性データが表示される範囲の開始日時 過去 7 日以内の任意の期間を選択できます。
終了日を選択	接続の安定性データが表示される範囲の終了日時 2 日を超える期間を選択して [ネットワーク パスの表示] を選択すると、時間範囲は selectedEndTime - 2 日間に設定されます。
レイテンシ	データの送受信間の遅延 レイテンシが高いと、顕著な遅延が発生し、アプリケーションの応答時間が遅くなり、全体的なパフォーマンスに影響を与えます。
パケットロス	データパケットが宛先に到達できず、情報の欠落につながる損失 パケット損失が大きいと、通話の切断、音声の歪み、不完全なビデオやファイルなどの通信が中断されます。
ジッター	データパケットの到着間の時間の変動。安定したネットワークでは、パケットは一定の間隔で到着します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ジッターが高いと配信に一貫性がなくなり、オーディオ、ビデオ、またはパフォーマンスが途切れます。

[アプリ接続パス] ページ

アプリ接続パスは、エンドユーザーのデバイスと宛先の間のいくつかのホップで構成されるルートです。データパケットは、ルーター、スイッチ、ゲートウェイなどのさまざまなネットワークデバイスを通過します。

フィールド	説明
フィルター	
アプリケーション	特定のアプリケーションの接続パフォーマンスを確認するために選択する監視対象アプリケーションのリスト [アプリ接続の安定性] ページでフィルターを選択し、[接続パスの表示] を選択した場合、選択したフィルターは [アプリ接続パス] ページに保持されます。
ドメイン	選択する関連ドメインのリスト [アプリ接続の安定性] ページでフィルターを選択し、[接続パスの表示] を選択した場合、選択したフィルターは [アプリ接続パス] ページに保持されます。
開始日を選択	接続の安定性データが表示される範囲の開始日時 過去 7 日以内の任意の期間を選択できます。
終了日を選択	接続の安定性データが表示される範囲の終了日時 選択した終了日時は、接続パスの期間を 2 日間または 48 時間に制限するために使用されます。
期間	ネットワークパスの詳細がフェッチされる時刻
接続ホップ	
ドメイン	アプリケーション用に選択されたドメイン
ゲートウェイ	ゲートウェイの IP アドレス
ホップの数	データパケットが宛先に向かう途中で、あるネットワークノードまたはルーターから別のネットワークノードまたはルーターに移動するときに経由する停止回数

[ライブアプリケーションホップ] ページ

フィールド	説明
ホップ	データパケットが宛先に向かう途中で 1 つのネットワークノードまたはルーターから別のネットワークノードまたはルーターに移動するときに通過する特定の停止

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドメイン名	インターネット上のネットワークドメインを識別する名前
住所	特定のルーターに割り当てられた IP アドレス
RTT1	最初のパケットがホップに到達して戻るまでにかかる時間 (ミリ秒)
RTT2	2 番目のパケットがホップに到達して戻るまでにかかる時間 (ミリ秒)
RTT3	3 番目のパケットがホップに到達して戻るまでにかかる時間 (ミリ秒)

アクセスページ

ユーザー名、ユーザータイプ、ログインタイプ、前回のログインのタイムスタンプ、ホストなどの重要なユーザーログインの詳細を表示します。これらの重要な情報を表示することで、ユーザーは自分自身を簡単に識別し、割り当てられたユーザータイプとログイン方法を理解し、ログイン情報を効果的に管理できます。

[アクセス] ページに表示される重要な情報は次のとおりです。

ユーザー - アクセスページ

フィールド	説明
ログイン	
ユーザー名	ユーザーがアプリケーションにアクセスするために使用する一意の識別子。
ユーザータイプ	システム内のアクセスまたは権限のレベルに基づいてユーザーに割り当てられるロール。
ログインタイプ	パスワードベースのマルチファクター認証、シングルサインオンなど、ユーザーがシステムにログインするために使用する認証メカニズム。
前回のログイン	ユーザーがデバイスに正常にアクセスした最新のインスタンスを示す日時。
ユーザープロファイル (Windows のみ)	
ローカルパス	デバイスのオンボードストレージまたはファイルシステムへのパス。
前回使用	デバイスが最後にアクティブに使用された日時、または操作やアクティビティのために最後にアクセスされた日時。
SID	デバイスの識別に使用される一意の英数字の識別子。
ロード完了	デバイスのオペレーティングシステムまたはソフトウェアが正常に初期化または開始されたかどうかを示します。

メインのアクセスページに戻る方法については、「ユーザーとデバイスの詳細」を参照してください。

管理カード

管理カードを使用すると、アプリケーションを監視および管理し、必要に応じてアプリケーションを追加、有効化、または無効化できます。さらに、コンプライアンスに適用されるポリシーの数に関するインサイトを取得し、 DEX ユーザーと DEX アドミニストレーターのリストを表示し、データ分析用に エージェントクライアントコレクター がインストールされているメトリクスルールとデバイスを管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理ページカード

カード	説明
アプリケーションとデバイスヘルス	
アプリケーション管理	現在監視されているアプリケーションの数
エージェントポリシー	アプリケーションに適用されたポリシーの数
メトリクスルール	定義されている条件とメトリクスに基づいてアラートを生成する DEX メトリクスルールのリスト
ユーザー	DEXユーザー、アプリケーション、およびデバイスページにアクセスできるユーザーの数
管理者	DEX管理ページにアクセスできるユーザーの数
エージェントの健全性	エージェントクライアントコレクター がインストールされているユーザーデバイスの数 エージェントの健全性には、稼働中のエージェントの数と停止中のエージェントの数も表示されます。
システムコンプライアンス	コンプライアンス関連のしきい値に対するコンプライアンスシステムポリシーの構成、アプリケーション管理、およびメトリクスルールのセットアップ 詳細については、「システムコンプライアンスレポートの管理」を参照してください。
デスクトップアシスタント	
使用状況メトリクス	デバイスの接続ステータス、ログインステータス、および現在実行中のバージョンに関する情報 詳細については、「デスクトップアシスタントの使用状況メトリクスの表示」を参照してください。

管理の詳細ページに戻るには、「DEX 管理」を参照してください。

アプリケーション管理カード

[アプリケーション管理] カードには、使用されているアプリケーションのリスト、アプリケーションタイプ、エンドユーザー OS、およびアプリケーションがメトリクスまたはコンプライアンスモニタリングに含まれているかどうかが表示されます。

アプリケーション管理

フィールド	説明
名前	アプリケーションの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション管理 (続く)

フィールド	説明
メトリクスモニタリング	アプリケーションモニタリングがオンになっているかどうかを示します。 アプリケーションの横にあるチェックボックスをオンにし、[アクション] ドロップダウンリストで適切なオプションを選択することで、アプリケーション監視のオンとオフを切り替えたり、リストからアプリケーションを削除したりすることができます。
コンプライアンスモニタリング	アプリケーションコンプライアンスモニタリングがオンになっているかどうかを示します。 コンプライアンスモニタリングのオンとオフを切り替えたり、リストからアプリケーションを削除したりするには、アプリケーションの横にあるチェックボックスをオンにし、[アクション] ドロップダウンリストで適切なオプションを選択します。
タイプ	アプリケーションが Web ブラウザーからアクセスされるか、インストールされるかを示すカテゴリ。
ドメイン	アプリケーションを起動し、その機能にアクセスするために使用される Web アドレス。
Windows/macOS プロセス	アプリケーションに関連付けられたオペレーティングシステム。

アプリケーションの追加の詳細については、「 監視するアプリケーションを追加」を参照してください。

新しい **Web** またはインストール済みアプリケーションフォーム

カスタムフォームを使用して、コンプライアンスまたはパフォーマンスメトリクスを監視するアプリケーションを追加できます。

フィールド	説明
• 既存のアプリケーションサービスを使用 • アプリケーションサービスの作成	アプリケーションサービスを作成するか、既存のアプリケーションサービスを選択するかを選択するボタン。 [既存のアプリケーションサービスを使用] オプションを選択すると、[アプリケーションサービス] フィールドが [アプリケーションサービス] テーブルを参照するドロップダウンリストに変わります。 このフィールドは、[新規] ドロップダウンリストで **[Web** アプリケーション] を選択した場合にのみ表示されます。
アプリケーションサービス	監視対象として追加されたアプリケーションに関連付けられたアプリケーションサービス。 [既存のアプリケーションサービスを使用] オプションを選択すると、[アプリケーションサービス] フィールドがアプリケーションサービステーブルを参照するドロップダウンリストに変わります。 このフィールドは、[新規] ドロップダウンリストで **[Web** アプリケーション] を選択した場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション名	監視するアプリケーションの名前。 SAM プラグイン (com.snc.samp) がインストールされている場合、[アプリケーション名] フィールドがsamp_sw_productテーブルを参照するドロップダウンリストに変わります。ドロップダウンリストにアプリケーションが見つからない場合は、[**+** 新しい **SAM** 製品] ボタンを選択し、アプリケーション名とパブリッシャーとともに保存することで追加できます。 このフィールドは、[新規] ドロップダウンリストで [インストール済みアプリケーション] を選択した場合にのみ表示されます。
+ 新しい SAM 製品	ソフトウェア資産管理 (SAM) 製品を追加するボタン。
パブリッシャー	アプリケーションを配布およびサポートする権限を持つ会社。
サポートグループ	エンドユーザーがアプリケーションで経験する可能性のある問題の解決を支援するチーム。 サービス中断やその他のインシデントが発生した場合、サポートグループは、インシデントを管理し、できるだけ早くサービスを復元する責任を負います。
ドメイン名	アプリケーションを起動し、その機能にアクセスするために使用される Web アドレス。 [**+** 追加] を選択すると、ドメインを追加できます。1 つ以上のドメインをカンマで区切って追加します。 このフィールドは、[新規] ドロップダウンリストで **[Web** アプリケーション] を選択した場合にのみ表示されます。
どのプロセスをモニタリングする必要がありますか？	監視するプロセス。 このフィールドには、次のサブフィールドがあります。 • **Windows:**プロセス名を入力します (例:process.exe):Windows アプリケーションのプライマリ実行インスタンスの一意の識別子。 • **Windows:**セカンダリプロセスをカンマで区切って列挙: Windows アプリケーションのセカンダリ実行インスタンスの一意の識別子。 • **Mac:**プロセス名を入力します (例:process.dmg):macOSアプリケーションのプライマリ実行インスタンスの一意の識別子。 • **Mac:**セカンダリプロセスをカンマで区切って列挙: macOS アプリケーションのセカンダリ実行インスタンスの一意の識別子。 • **Web** エンドポイント接続:ネットワーク遅延の測定に使用されるドメインのカンマ区切りリスト。例:company-name.zoom.us、company-name.outlook.com。 **注:** 通常、クラウドに接続するインストール済みのアプリケーションについては、このフィールドに入力します。 このフィールドは、[新規] ドロップダウンリストで [インストール済みアプリケーション] を選択した場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
モニタリング	スイッチを切り替えて、アプリケーションパフォーマンスメトリクスとシステムコンプライアンスの監視を有効または無効にします。 このフィールドには次のオプションがあります。 • メトリクス:このアプリケーションのパフォーマンスレポートを有効にします。 • システムコンプライアンス:このアプリケーションが組織のデバイスで実行されているかどうかのレポートを有効にします。 監視トグルスイッチを移動して (**注:** 複数のアプリケーションの監視を同時に有効にすることもできます。[アプリケーション管理] ページで、一括チェックボックスを使用して複数のアプリケーションを選択し、必要に応じて各アプリの個別のチェックボックスを使用して選択を調整します。 このフィールドは、[新規] ドロップダウンリストで [インストール済みアプリケーション] を選択した場合にのみ表示されます。 このフィールドは、 アプリケーションとデバイスヘルスのオンボーディング時には表示されません。
メトリクスモニタリング	スイッチを切り替えて、アプリケーションメトリクスとシステムコンプライアンスの監視を有効または無効にします。 監視トグルスイッチを移動 (このフィールドは、[新規] ドロップダウンリストで **[Web** アプリケーション] を選択した場合にのみ表示されます。

自動翻訳

Web またはインストール済みアプリケーションフォームの編集

カスタムフォームを使用して、コンプライアンスまたはパフォーマンスメトリクスを監視するアプリケーションを編集できます。

フィールド	説明
アプリケーションサービス	監視対象として追加されたアプリケーションに関連付けられたアプリケーションサービス。 このフィールドは、Web アプリケーションを編集している場合にのみ表示されます。
アプリケーション名	監視するアプリケーションの名前。 SAM プラグイン (com.snc.samp) がインストールされている場合、[アプリケーション名] フィールドがsamp_sw_productテーブルを参照するドロップダウンリストに変わります。ドロップダウンリストにアプリケーションが見つからない場合は、[**+** 新しい **SAM** 製品] ボタンを選択し、アプリケーション名とパブリッシャーとともに保存することで追加できます。 このフィールドは、インストール済みアプリケーションを編集している場合にのみ表示されます。
SAM 製品	ソフトウェア資産管理 (SAM) 製品を追加するボタン。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
パブリッシャー	アプリケーションを配布およびサポートする権限を持つ会社。 このフィールドは、自動的に入力されます。
サポートグループ	エンドユーザーがアプリケーションで直面する可能性のある問題や課題の解決を支援するチーム。 サービス中断やその他のインシデントが発生した場合、サポートグループは、インシデントを管理し、できるだけ早くサービスを復元する責任を負います。
ドメイン名	アプリケーションを起動し、その機能にアクセスするために使用される Web アドレス。 このフィールドは、Web アプリケーションを編集している場合にのみ表示されます。
どのプロセスをモニタリングする必要がありますか？	監視するプロセス。 このフィールドには、次のサブフィールドがあります。 • **Windows:**プロセス名を入力します (例:process.exe):Windows アプリケーションのプライマリ実行インスタンスの一意の識別子。 • **Windows:**セカンダリプロセスをカンマで区切って列挙: Windows アプリケーションのセカンダリ実行インスタンスの一意の識別子。 • **Mac:**プロセス名を入力します (例:process.dmg):macOSアプリケーションのプライマリ実行インスタンスの一意の識別子。 • **Mac:**セカンダリプロセスをカンマで区切って列挙: macOS アプリケーションのセカンダリ実行インスタンスの一意の識別子。 • **Web** エンドポイント接続:ネットワーク遅延の測定に使用されるドメインのカンマ区切りリスト。例:company-name.zoom.us、company-name.outlook.com。 **注:** 通常、クラウドに接続するインストール済みのアプリケーションについては、このフィールドに入力します。 このフィールドは、インストール済みアプリケーションを編集している場合にのみ表示されます。選択したアプリケーションにプライマリプロセスとセカンダリプロセスが事前設定されている場合があります。
ロゴをアップロード	アプリケーションのロゴをアップロードまたは編集するためのリンク。
モニタリング	スイッチを切り替えて、アプリケーションメトリクスとシステムコンプライアンスの監視ステータスを有効または無効にします。 このフィールドには次のオプションがあります。 • メトリクス:このアプリケーションのパフォーマンスレポートを有効にします。 • システムコンプライアンス:このアプリケーションが組織のデバイスで実行されているかどうかのレポートを有効にします。 監視トグルスイッチを移動して ( ) レポートをオンまたはオフにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 複数のアプリケーションの監視を同時に有効にすることもできます。[アプリケーション管理] ページで、一括チェックボックスを使用して複数のアプリケーションを選択し、必要に応じて各アプリの個別のチェックボックスを使用して選択を調整します。 このフィールドは、インストール済みアプリケーションを編集している場合にのみ表示されます。 このフィールドは、 アプリケーションとデバイスヘルスのオンボーディング時には表示されません。
メトリクスモニタリング	スイッチを切り替えて、アプリケーションメトリクスの監視ステータスを有効または無効にします。 監視トグルスイッチを移動して ( ) レポートをオンまたはオフにします。 このフィールドは、Web アプリケーションを編集している場合にのみ表示されます。

メトリクスルールページ

メトリクスルールページには、名前、CI タイプ、アプリケーション名、アラートの重大度、アラートステータスなど、特定のルールに関する情報が表示されます。

メトリクスルール - フィールドおよび説明

フィールド	説明
[Name (名前)]	メトリクスルールの名前
タイプ	メトリクスルールが適用される CI タイプ (Saas/Web、インストール済み、デバイスなど)
アプリケーション	メトリクスルールが適用されるアプリケーション名 CI タイプが [デバイス] の場合、アプリケーション名は N/A としてマークされます。
アラート重大度	アラートに割り当てられた緊急度または重要度のレベル
ステータス	アクティブか非アクティブかを示す、アラートルールの現在のステータス
アクション	アラートの修復アクションをトリガーするメトリクスルールのアラートアクション
更新日時	メトリクスルールが最後に更新された日時

メトリクスルールページに戻る方法については、「デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のメトリクスルール」を参照してください。

DEX コンテンツプレイブック の参照情報

参照トピックでは、DEX コンテンツプレイブック により提供されるポリシーとチェック定義に関する詳細情報を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Mac 向けの DEX ポリシー

Mac 向けのポリシーは、アプリケーションが一貫した、安全で、準拠した方法で使用されることを促進するためのガイドラインおよびルールです。DEX ポリシーは、組織がデータ侵害のリスクを軽減し、データの品質と精度を向上させ、アプリケーションのパフォーマンスと可用性を最適化するために役立ちます。

macOS システムの場合、データ全体を取得するには、後続のコンテンツを /etc/sudoers に含めます。

エージェントのバージョン 3.4.0 以前の場合：

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

エージェントのバージョン 3.4.1 以降の場合：

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

注:
アプリケーションまたはデバイスの履歴データは、過去 7 日間メトリックベースデータベースに保持されている情報です。これに対して最新データは、入手可能な最新の情報に基づいています。

Mac 向けのポリシー - アプリケーション

DEX は、アプリケーションに対して次のポリシーを提供します。

ポリシー名	説明	チェックインスタンス	頻度	履歴/最新	チェックインスタンスパラメーター
DEX Mac アプリメトリクス	このポリシーは、Mac デバイスでアプリケーションメトリクスを収集し、メトリクスデータをメトリクスベースに送信します。	os.mac.check-app-historical	5 分	履歴	cpu_usage、memory_usage、稼働時間、io_usage_read、io_usage_クラッシュ

Mac 向けのポリシー - デバイス

DEX は、デバイスに対して次のポリシーを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポリシー名	説明	チェックインスタンス	頻度	履歴/最新	チェックインスタンスパラメーター
DEX Mac デバイスのメトリクス	このポリシーは、Mac デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータを ServiceNow インスタンスに送信します。	os.mac.check-system-metrics-latest	24 時間	最新	稼働時間、logged_in、firewall_enabled、se
DEX Mac デバイスのメトリクス	このポリシーは、Mac デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータをメトリックベースに送信します。	os.mac.check-system-metrics-historical	5 分	履歴	disk_usage、io_usage_write、io_usa memory_details、アップタイム、クラッシュ、battery_charge_percentage、
DEX Mac デバイスのメトリクス	このポリシーは、実行中の Mac プロセスのデータを収集し、そのデータを ServiceNow インスタンスに送信します。	os.mac.check-process-data	24 Hours (24 時間)	N/A (該当なし)	N/A (該当なし)
DEX Mac デバイスのメトリクス	このポリシーは、Mac デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータを ServiceNow インスタンスに送信します。	os.mac.check-sys-compliance-historical	5 分	履歴	N/A (該当なし)
DEX Mac デバイスのメトリクス	このポリシーは、Mac デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータを ServiceNow インスタンスに送信します。	os.mac.check-sys-compliance-latest	24 Hours (24 時間)	最新	N/A (該当なし)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポリシー名	説明	チェックインスタンス	頻度	履歴/最新	チェックインスタンスパラメーター
DEX Mac デバイスのメトリクス	このポリシーは、Mac デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータを ServiceNow インスタンスに送信します。 **注:** 前のチェックが 5 分以上実行されると、現在のチェックはスキップされます。	os.mac.check-energy-consum-historical	5 分	履歴	energy_consumption
DEX Mac デバイスのメトリクス	このポリシーは、Mac デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータを ServiceNow インスタンスに送信します。	os.mac.check-system-metrics-historical	30 分	履歴	vpn_details

注:
インスタンスでコンテンツプレイブックプラグインをアップグレードし、予期しないポリシー更新の問題が発生した場合は、を参照してください トラブルシューティング:ポリシー更新後の問題 DEX プラグインのアップグレード [KB1586917] Now Supportナレッジベースの記事。

Windows 向けの DEX ポリシー

Windows 向けのポリシーは、アプリケーションが一貫した、安全で、準拠した方法で使用されるようにするためのガイドラインおよびルールです。DEX ポリシーは、組織がデータ侵害のリスクを軽減し、データの品質と精度を向上させ、アプリケーションのパフォーマンスと可用性を最適化するために役立ちます。

Windows デバイスの完全なプレイブックデータを取得するには、エージェントクライアントコレクター (ACC) をローカルシステムアカウントで実行する必要があります。ACC サービスをローカルシステムアカウントとして設定する方法の詳細については、「ローカルシステムアカウントユーザーとして エージェントクライアントコレクター を実行」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
アプリケーションまたはデバイスの履歴データは、過去 7 日間メトリックベースデータベースに保持されている情報です。これに対して最新データは、入手可能な最新の情報に基づいています。

Windows 向けのポリシー - アプリケーション

DEX は、アプリケーションに対して次のポリシーを提供します。

ポリシー名	説明	チェックインスタンス	頻度	履歴/最新	チェックインスタンスパラメーター
DEX Windows アプリのメトリクス	このポリシーは、Windows デバイスでアプリケーションメトリクスを収集し、メトリクスデータをメトリックベースに送信します。	os.win.check-app-historical	5 分	履歴	cpu_usage、memory_usage、

Windows 向けのポリシー - アプリケーションネットワークエクスペリエンス

以下にリストされているポリシーを設定する前に、アプリケーションのネットワークパスを表示するためにエージェントクライアントコレクターのバージョンが 4.2 以降であることを確認してください。さらに、Web アプリケーションのネットワークメトリクスをフェッチするには、DEX ブラウザー拡張プラグインをインストールし、バージョン 2.5.0 以降である必要があります。

注:
これらのポリシーには次の制限があります。

- Tracert コマンドは、ネットワークパスを取得するために使用されます。
- ANE は、ドメイン URL のパスに対しては機能しません。例:<domain>/<path>

DEX は、アプリケーションに対して次のポリシーを提供します。

ポリシー名	説明	チェックインスタンス	頻度	履歴/最新	チェックインスタンスパラメーター
DEX Windows アプリドメインネットワークモニタリングメトリクス	このポリシーは、レイテンシ、パケット損失、ジッターなどの Windows インストール済みアプリのネットワークモニタリングメトリクスを収集し、モニ	os.win.check-app-dom-network-historical	10 分	履歴	domain_network_details

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポリシー名	説明	チェックインスタンス	頻度	履歴/最新	チェックインスタンスパラメーター
	タリングデータをメトリクスベースとServiceNowインスタンスに送信します。このポリシーは、レイテンシ、パケット損失、ジッターなどの Windows インストール済みアプリのネットワークモニタリングメトリクスを収集し、モニタリングデータをメトリクスベースとServiceNowインスタンスに送信します。				
DEX Windows アプリドメインネットワークモニタリングメトリクス	このポリシーは、待機時間、パケット損失、ジッターなどの Windows Web アプリのネットワーク監視メトリックを収集し、監視データをメトリック ベースとServiceNowインスタンスに送信します。	os.win.check-web-app-dom-net-historical	10 分	履歴	domain_network_details
DEX Windows アプリドメインネットワークモニタリングメトリクス	このポリシーは、待機時間、パケット損失、ジッターなどの Windows Web アプリのネットワーク監視メトリックを収集	os.win.check-app-dom-network-latest	30 分	最新	source_details、domain_netw

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポリシー名	説明	チェックインスタンス	頻度	履歴/最新	チェックインスタンスパラメーター
	し、監視データをメトリック ベースとServiceNow インスタンスに送信します。				

Windows 向けのポリシー - デバイス

DEX は、デバイスに対して次のポリシーを提供します。

ポリシー名	説明	チェックインスタンス	頻度	履歴/最新	チェックインスタンスパラメーター
DEX Windows デバイスのメトリクス	このポリシーは、Windows デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータをServiceNow インスタンスに送信します。	os.win.check-system-metrics-latest	24 時間	最新	稼働時間、logged_in、antivirus_enabled、fir cpu_usage、memory_details、device_
DEX Windows デバイスのメトリクス	このポリシーは、Windows デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータをメトリック ベースに送信します。	os.win.check-system-metrics-historical	30 分	履歴	network_connection_profile
DEX Windows デバイスのメトリクス	このポリシーは、Windows デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータをメトリック ベースに送信します。	os.win.check-system-metrics-historical	5 分	履歴	disk_usage、io_usage_write、io_usag memory_details、アップタイム、disk_details、cpu_performance_c クラッシュ、power_consumption、wifi_transmit_rate、wifi_receive_rate
DEX Windows デバイスのメトリクス	このポリシーは、実行中の Windows プロセスのデータを収集し、そのデータをServiceNow インスタン	os.win.check-process-data	24 Hours (24 時間)	N/A (該当なし)	N/A (該当なし)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポリシー名	説明	チェックインスタンス	頻度	履歴/最新	チェックインスタンスパラメーター
	スに送信します。				
DEX Windows デバイスのメトリクス	このポリシーは、Windows デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータを ServiceNow インスタンスに送信します。	os.win.check-sys-compliance-historical	5 分	履歴	N/A (該当なし)
DEX Windows デバイスのメトリクス	このポリシーは、Windows デバイスのメトリクスを収集し、メトリクスデータを ServiceNow インスタンスに送信します。	os.win.check-sys-compliance-latest	24 Hours (24 時間)	最新	N/A (該当なし)

注:
インスタンスでコンテンツプレイブックプラグインをアップグレードし、予期しないポリシー更新の問題が発生した場合は、を参照してください トラブルシューティング:ポリシー更新後の問題 DEX プラグインのアップグレード [KB1586917] Now Supportナレッジベースの記事。

Mac 用の DEX チェック定義

Mac 用のチェック定義は、Mac デバイスのパフォーマンス、セキュリティ、および適合率を評価する、事前定義されたルールと基準のセットです。これらのチェックでは、CPU 使用率、メモリ使用率、バッテリーの詳細、ファイアウォールステータスなどのさまざまな面をカバーできます。

macOS システムの場合、データ全体を取得するには、後続のコンテンツを /etc/sudoers に含めます。

エージェントのバージョン 3.4.0 以前の場合：

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

エージェントのバージョン 3.4.1 以降の場合：

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
 Defaults:_servicenow !requiretty
```

注:
チェック定義と取得可能な関連データを構成できます。リストされている一部のチェック定義により、個人情報を含むデータや個人情報と見なされるデータが取得される場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

適切な sudo 構成を確保するには、次のファイルを削除することをお勧めします

```
/private/etc/sudoers.d/_servicenow
```

チェック定義 - アプリケーション (メトリクス)

DEX は、アプリケーションの実行中にのみアクセスできる次のチェック定義を提供します。ただし、os.mac.check-app-version、os.mac.check-app-is-installed、os.mac.check-app-last-access-time、os.mac.check-app-last-updated チェック定義は例外であり、これらはアプリケーションが実行していないときでもアクセスできます。チェック定義パラメーターでは、次のようになります。

- appName = アプリケーション名。例：Webex。
- appSysId = アプリケーションの sys id。
- primaryProcess = パイプ記号 (|) で区切られたアプリケーションのプライマリプロセスのリスト。エンドポイントデバイスに存在する最初のプロセスが優先されます。例 1：Webex.app。例 2：Microsoft Teams.app | Microsoft Teams Classic.app。

  注:
  Teams アプリケーションのプライマリプロセスが、あるエンドポイントデバイスでは Microsoft Teams.app で、別のエンドポイントデバイスでは Microsoft Teams classic.app である場合、エンドポイントデバイスでプロセスの可用性に基づいて優先度を決定する際に、エンドポイントデバイスに最初に存在するプロセスが優先されます。

- secondaryProcesses = パイプ記号 (|) で区切られたアプリケーションのセカンダリプロセスのリスト。例：Cisco WebEx Start.app | webexmtaV2.app。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.mac.check-app-cpu-usage	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションで使用されている CPU リソースの量を確認します。
os.mac.check-app-memory-usage	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes	アプリケーションで使用されているメモリリソースの量を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
	separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	
os.mac.check-app-listening-ports	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	受信ネットワークトラフィックがアプリケーションに到達できる、開いているポート番号を取得します。
os.mac.check-app-last-updated	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	最新のアプリケーション更新インストールの日時を確認します。 **注:** このチェック定義では、アプリケーションが実行中ステータスである必要はありません。
os.mac.check-app-version	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションのバージョン番号を取得します。 **注:** • このチェック定義では、アプリケーションが実行中ステータスである必要はありません。 • アプリケーションにバージョンがない場合、チェック定義はそのアプリケーションに対して文字列「unversioned」を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.mac.check-app-is-installed	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションがデバイスにインストールされているかどうかを確認します。 **注:** このチェック定義では、アプリケーションが実行中ステータスである必要はありません。
os.mac.check-app-is-running	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションが現在実行中ステータスかどうかを確認します。
os.mac.check-app-uptime	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	指定されたアプリケーションのアップタイムをチェックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.mac.check-app-last-access-time	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションが実行された最新の時間を確認します。 **注:** • このチェック定義では、アプリケーションが実行中ステータスである必要はありません。 • 過去 7 日以内にアプリケーションが実行されていない場合、最終アクセス時間は空になります。
os.mac.check-app-io-usage-read	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションの読み取り I/O (入力/出力) 操作の使用状況を確認します。
os.mac.check-app-io-usage-write	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションの書き込み I/O (入力/出力) 操作の使用状況を確認します。
os.mac.check-app-domain-network-latency	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name>	アプリケーションドメインのネットワークレイテンシをフェッチします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
	• --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application> • --domain=<domain of the application>	
os.mac.check-app-crashes	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションのクラッシュ回数とクラッシュの詳細をフェッチします。

チェック定義 - デバイス (メトリクス)

DEX は、デバイスに対して次のタイプのチェック定義を提供します。

チェック定義名	説明
os.mac.check-system-cpu-usage	CPU 使用率を確認します。
os.mac.check-system-cpu-details	CPU 名、物理コアと論理コアの数、およびアーキテクチャ情報を取得します。
os.mac.check-system-memory-usage	システムメモリ使用率を確認します。
os.mac.check-system-last-access-time	現在のデバイスが最後にアクセスされた時刻をチェックします。 **注:** このチェック定義はロックされたデバイスとロック解除されたデバイスで機能します。
os.mac.check-system-uptime	システムが最後に起動されてからの経過時間を確認します。
os.mac.check-system-time	UNIX タイムスタンプを使用して、協定世界時 (UTC) で現在の時刻を確認します。
os.mac.check-system-device-crashes	デバイス上のさまざまなクラッシュの詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	説明
	注: このチェックでは、過去 5 分間にデバイスログに存在するカーネルパニックをフェッチします。
os.mac.check-system-device-details	シャーシのタイプ、モデル、およびシリアル番号を取得します。
os.mac.check-system-device-events	指定された時間間隔中にデバイスで発生したイベントの詳細を取得します。Mac のイベントには、前回の起動、ログインしたユーザー、インストール済みソフトウェア、更新済みソフトウェア、追加されたユーザー、パスワードのリセットなどがあります。
os.mac.check-system-disk-details	合計スペース、使用済みスペース、空きスペースなどのディスクの詳細を取得します (バイト単位)。
os.mac.check-system-disk-io-usage-read	1 秒あたりのディスク読み取りバイト数を取得します。
os.mac.check-system-disk-io-usage-write	1 秒あたりのディスク書き込みバイト数を取得します。
os.mac.check-system-disk-usage	ディスク使用領域を合計領域に対する割合として取得します。
os.mac.check-system-os-details	オペレーティングシステムの名前、バージョン、プラットフォーム、アーキテクチャ、およびインストール日を取得します。
os.mac.check-system-net-bytes-incoming	すべてのネットワークデバイスでの 1 秒あたりの受信ネットワークバイト数を取得します。
os.mac.check-system-net-bytes-outgoing	すべてのネットワークデバイスでの 1 秒あたりの送信ネットワークバイト数を取得します。
os.mac.check-system-logged-in-users	現在デバイスにログインしているユーザーの詳細を取得します。
os.mac.check-system-session-details	現在ログインしているユーザーのセッション時間を取得します (分単位)。
os.mac.check-system-network-details	イーサネット、Wi-Fi、およびその他の関連情報を含むネットワークの詳細を取得します。
os.mac.check-system-battery-details	バッテリー残量、設計電圧、推定実行時間、バッテリーの最大容量など、バッテリー関連データを取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	説明
	注: • このチェック定義は、バッテリーを搭載していないため、仮想マシン (VM) またはデスクトップには適用されません。 • 現在の容量が設計容量より大きい場合、バッテリーは 100% に四捨五入されます。
os.mac.check-system-battery-charge-percentage	デバイスにあるバッテリーの充電率を取得します。 注: • このチェック定義は、バッテリーを搭載していないため、仮想マシン (VM) またはデスクトップには適用されません。 • 現在の容量が設計容量より大きい場合、バッテリーは 100% に四捨五入されます。
os.mac.check-system-firewall-enabled	オペレーティングシステムのファイアウォールがアクティブで有効になっているかどうかを確認します。
os.mac.check-system-pending-updates	保留中のソフトウェア更新のステータスを確認します。
os.mac.check-system-admin-users	ローカルアドミニストレーター権限を持つすべてのユーザーアカウントを取得します。
os.mac.check-system-reboot-details	デバイスの再起動の詳細を取得します。
os.mac.check-system-os-setup-details	デバイスのおおよその OS 経過時間を取得します。
os.mac.check-system-compliance-details	システムのコンプライアンスの詳細を取得します。これには、すべての構成済みアプリと非準拠のメトリクス値のリストが含まれ、それに基づいてコンプライアンス評価が計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	説明
	注: • このチェック定義は、次の詳細を提供します。 ○ アプリが準拠していると表示される条件:プライマリプロセスに記載されているすべてのプロセスが実行されている必要があります。 ○ メトリクス値が準拠していると判断するための条件:値は、構成された想定値と一致する必要があります。 • スコアは、スコア = (苦情アプリケーション + 準拠メトリクス値) / (アプリケーションとメトリクス値の合計 - 失敗したもの) *100 の計算式を使用して算出されます。
os.mac.check-system-vpn-details	デバイスの VPN の詳細を取得します。
os.mac.check-system-energy-consumption	今後 5 分間に Mac マシンによって消費されるエネルギーを取得します。 注: このチェック定義の重要な詳細を以下に示します。 • /usr/bin/powermetricsをsudo権限に追加する必要があります。 • 今後 5 分間に消費されるエネルギーを計算するため、チェックが完了するまでに約 5 分かかります • エージェントが M1、M2、M3 マシンでロゼッタを有効にした状態でインストールされている場合、このチェック定義は機能しません。
os.mac.check-system-power-consumption	Mac デバイスの消費電力を取得します。

チェック定義 - 診断アクション

DEX は、診断アクションに対して次のタイプのチェック定義を提供します。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.mac.check-app-process-ids	--process_name=<process name>	アプリケーションに関連付けられている親プロセスとすべての子プロセスの両方のプロセス ID (PID) を取得します。
os.mac.check-process-cpu	該当なし	実行中のすべてのプロセスのリストを、CPU 使用率、CPU 時間、プロセス ID (PID)、親プロ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
		セス ID (PPID)、および名前とともに取得します。
os.mac.check-process-memory	該当なし	実行中のすべてのプロセスのリストを、メモリ使用量 (KB 単位)、プロセス ID (PID)、親プロセス ID (PPID)、および名前とともに取得します。
os.mac.check-process-data	該当なし	現在実行中のすべてのプロセスの CPU 使用率、メモリ使用率、およびディスク使用率を取得します。
os.mac.check-process-disk	該当なし	実行中のすべてのプロセスのリストを、ディスク使用量 (バイト単位)、プロセス ID (PID)、親プロセス ID (PPID)、および名前とともに取得します。
os.mac.check-traceroute	--url=<url> --max_hops = <default value is 65> --timeout = <default value is 5>	各ネットワークホップの IP アドレス、ドメイン名、および往復時間 (RTT) を取得します。
os.mac.check-ping-test	--url=<url>	指定された URL に ping 要求を送信し、URL が現在到達可能かどうかを示す接続ステータスを返します。
os.mac.check-services-data	service_type =<サービスのタイプ (ユーザー、システム、またはすべてのいずれか)	PID、サービス名、ステータス、サービスタイプを持つすべてのサービスのリストを取得します。

チェック定義 - 修復アクション

DEX は、修復アクションに対して次のタイプのチェック定義を提供します。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.mac.action-kill-process	--pid=<process id> または --process_name=<executable file name>	プロセス ID (PID) または実行可能 (.app) ファイル名で指定された 1 つまたは複数の実行中のプロセスを終了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
	注: プロセス ID はアプリケーション名よりも優先されます。	
os.mac.action-restart-service	--service_name=<service name>	システムへの入力としてサービス名を受け取る、ログ記録されたユーザーサービスを再起動します。

Windows 用の DEX チェック定義

Windows 用のチェック定義は、Windows デバイスのパフォーマンス、セキュリティ、および適合率を評価する、事前定義されたルールと基準のセットです。これらのチェックでは、CPU 使用率、メモリ使用率、ネットワークテスト、ネットワークバイト数、ログインユーザー数などのさまざまな面をカバーできます。

Windows デバイスの完全なプレイブックデータを取得するには、エージェントクライアントコレクター (ACC) をローカルシステムアカウントで実行する必要があります。ACC サービスをローカルシステムアカウントとして設定する方法の詳細については、「ローカルシステムアカウントユーザーとして エージェントクライアントコレクター を実行」を参照してください。

注:
チェック定義と取得可能な関連データを構成できます。リストされている一部のチェック定義により、個人情報を含むデータや個人情報と見なされるデータが取得される場合があります。

チェック定義 - アプリケーション (メトリクス)

DEX は、アプリケーションの実行中にのみアクセスできる次のチェック定義を提供します。ただし、os.win.check-app-crash-rate および os.win.check-app-last-access-time チェック定義は例外であり、これらはアプリケーションが実行されていないときでもアクセスできます。チェック定義パラメーターでは、次のようになります。

- appName = アプリケーション名。例：Zoom。
- appSysId = アプリケーションの sys id。
- primaryProcess = パイプ記号 (|) で区切られたアプリケーションのプライマリプロセスのリスト。エンドポイントデバイスに存在する最初のプロセスが優先されます。例 1：chrome.exe。例 2：teams.exe|msteams.exe。

  注:
  Teams アプリケーションのプライマリプロセスが、Windows 10 では teams.exe で、Windows 11 では msteams.exe である場合、エンドポイントデバイスでプロセスの可用性に基づいて優先度を決定する際に、エンドポイントデバイスに最初に存在するプロセスが優先されます。

- secondaryProcesses = パイプ記号 (|) で区切られたアプリケーションのセカンダリプロセスのリスト。例：cpthost.exe|cptservice.exe。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.win.check-app-cpu-usage	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションで使用されている CPU リソースの量を確認します。
os.win.check-app-memory-usage	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションで使用されているメモリの量を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.win.check-app-last-access-time	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションが実行された最新の時間を確認します。 **注:** • このチェック定義では、アプリケーションが実行中ステータスである必要はありません。 • 過去 7 日以内にアプリケーションが実行されていない場合、最終アクセス時刻は空になります。 • アプリケーションのプロセスパスが 7 日以内に変更された場合 (アプリの更新中に発生する可能性があります)、アプリを再度実行するまで、最終アクセス時刻は空になります。 • 7 日間の保持ポリシーを変更するには、次の方法でレジストリパスを変更します。 ◦ レジストリキー："HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Session Manager\BAM" ◦ レジストリ名："UserSettingsLifetimeMs" ◦ レジストリタイプ：REG_DWORD (32 ビット値) ◦ レジストリ値：時間 (ミリ秒)
os.win.check-app-last-updated	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes	最新のアプリケーション更新インストールの日時を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
	separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	
os.win.check-app-crash-rate	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	アプリケーションのクラッシュ率を取得します。 このチェック定義は以下をサポートしています。 • Microsoft OneDrive、Microsoft Teams、Microsoft Excel、Microsoft OneNote、Microsoft PowerPoint、Microsoft Outlook、Microsoft Word など、クラッシュ時に Windows アプリのクラッシュイベント (イベント ID = 1000) を発行するアプリケーション。 • その他のサポートされているアプリケーションには、Zoom や Slack などがあります。クラッシュ率は、各アプリフォルダー内のクラッシュログに基づいてフェッチされます。これらのクラッシュ率は、これらのアプリの将来のバージョンでアプリケーションのログパスが変更される可能性があります **注:** このチェック定義では、アプリケーションが実行中である必要はありません。
os.win.check-app-uptime	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes	指定されたアプリケーションのアップタイムをチェックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
	separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application>	
os.win.check-app-incoming-network-bytes	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application> • sleep_time =<受信ネットワークの平均バイト/秒を計算する必要がある現在からの期間>	IPv4 および IPv6 ネットワークのアプリケーションの受信ネットワークバイトを取得します。
os.win.check-app-outgoing-network-bytes	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application> • sleep_time =<受信ネットワークの平均バイト/秒を計算する必要がある現在からの期間>	IPv4 および IPv6 ネットワークのアプリケーションの送信ネットワークバイト数を取得します。
os.win.check-app-domain-network-details	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes	インストールされているアプリケーションドメインのネットワーク遅延、パケット損失、およびジッターを取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
	separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application> • domain=<アプリケーションのドメイン>	
os.win.check-app-domain-network-route-details	• --appName=<application name> • --primaryProcess=<primary process name> • --secondaryProcesses=<list of secondary processes separated by a pipe symbol> • --appSysId=<sys id of the application> • domain=<アプリケーションのドメイン>	アプリケーションドメインの完全なネットワークルートの詳細を取得します。
os.win.check-app-sccm	N/A (該当なし)	アプリのアプリケーション固有のメトリクスをフェッチします:Microsoft System Center Configuration Manager。

チェック定義 - デバイス (メトリクス)

DEX は、デバイスに対して次のタイプのチェック定義を提供します。

チェック定義名	説明
os.win.check-system-cpu-usage	現在の CPU 使用率を確認します。
os.win.check-system-cpu-details	CPU ID、CPU 名、物理コアと論理コアの数、およびアーキテクチャ情報を取得します。
os.win.check-system-memory-usage	現在のシステムメモリ使用率を確認します。
os.win.check-system-last-access-time	現在のデバイスが最後にアクセスされた時刻をチェックします。 **注:** このチェック定義はロックされたデバイスとロック解除されたデバイスで機能します。このチェック定義が初めて実行されると、イベントがキャプチャされ、データがないためエラーメッセージが生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	説明
os.win.check-system-uptime	システムが最後に起動されてからの経過時間を確認します。
os.win.check-system-disk-io-usage-read	1 秒あたりのディスク読み取りバイト数を取得します。
os.win.check-system-disk-io-usage-write	1 秒あたりのディスク書き込みバイト数を取得します。
os.win.check-system-energy-consumption	Windows デバイスの CPU、SoC、ディスプレイ、ディスク、ネットワーク、MBB、EMI、その他、合計、および損失に関するエネルギー消費量の値をミリワット時で取得します。 **注:** このチェック定義は、エネルギーセンサーを持たない仮想マシンとは互換性がありません。 最新データを取得する他のチェック定義とは異なり、このチェック定義は過去 5 分間のデータの合計を取得します。
os.win.check-system-time	UNIX タイムスタンプを使用して、協定世界時 (UTC) で現在の時刻を確認します。
os.win.check-system-power-plan	アクティブな電源プランの名前を取得します。
os.win.check-system-os-details	オペレーティングシステムの名前、バージョン、プラットフォーム、アーキテクチャ、およびインストール日を取得します。
os.win.check-system-device-crashes	デバイス上のさまざまなクラッシュの詳細を取得します。 **注:** このチェック定義は、イベント ID = 41,1001 のシステムイベントを発行する BSOD をサポートします。
os.win.check-system-device-events	指定された時間間隔中にデバイスで発生したイベントの詳細を取得します。Windows のイベントには、前回の起動とログインユーザーが含まれます。
os.win.check-system-disk-usage	ディスク使用領域を合計領域に対する割合として取得します。
os.win.check-system-battery-details	バッテリー残量、設計電圧、推定実行時間、バッテリーの最大容量など、バッテリー関連データを取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	説明
	注: • このチェック定義は、バッテリーを搭載していないため、仮想マシン (VM) またはデスクトップには適用されません。 • 現在の容量が設計容量より大きい場合、バッテリーは 100% に四捨五入されます。
os.win.check-system-network-details	イーサネット、Wi-Fi、およびその他の関連情報を含むネットワークの詳細を取得します。
os.win.check-system-logged-in-users	現在デバイスにログインしているユーザーのログインユーザー ID を確認します。
os.win.check-system-power-consumption	デバイスの消費電力をミリワット単位で取得します。 **注:** このチェック定義は物理マシンとのみ互換性があり、仮想マシン (VM) はサポートしていません。
os.win.check-system-admin-users	ローカルアドミニストレーター権限を持つすべてのユーザーアカウントを取得します。
os.win.check-system-bsod	ブルースクリーン (BSOD) の発生回数、メッセージ、ID、レベル、および時刻を取得します。 **注:** このチェック定義は、イベント ID = 1001 のシステムイベントを発行する BSOD をサポートします。
os.win.check-system-firewall-enabled	オペレーティングシステムのファイアウォールがアクティブで有効になっているかどうかを確認します。
os.win.check-system-antimalware-details	デバイス上のマルウェア対策ソフトウェアの詳細を取得します。
os.win.check-system-reboot-details	再起動期間 (秒) と最後の再起動タイムスタンプ (UNIX エポック時間) を取得します。 **注:** 表示される値は、システムの更新中、停電中、手動操作中など、システムの再起動が中断された場合は正確に反映していない場合があります。
os.win.check-system-os-setup-details	デバイスのおおよその OS 経過時間を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	説明
os.win.check-system-network-adapter-details	デバイスのネットワークアダプタの詳細を取得します。
os.win.check-system-network-connection-profiles	デバイスのネットワーク接続プロファイルの詳細を取得します。 **注:** このチェック定義は、VPN ステータスの確認に使用できるネットワークタイプを取得します。
os.win.check-system-compliance-details	システムのコンプライアンスの詳細を取得します。これには、すべての構成済みアプリと非準拠のメトリクス値のリストが含まれ、それに基づいてコンプライアンス評価が計算されます。 **注:** • このチェック定義は、次の詳細を提供します。 ○ アプリが準拠していると表示される条件:プライマリプロセスに記載されているすべてのプロセスが実行されている必要があります。 ○ メトリクス値が準拠していると判断するための条件:値は、構成された想定値と一致する必要があります。 • スコアは、スコア = (苦情アプリケーション + 準拠メトリクス値) / (アプリケーションとメトリクス値の合計 - 失敗したもの) *100 の計算式を使用して算出されます。
os.win.check-system-battery-charge-percentage	Windows デバイスのバッテリー充電率を取得します。 **注:** 現在の容量が設計容量より大きい場合、バッテリーは 100% に四捨五入されます。
os.win.check-system-windows-registry	Windows レジストリデータを取得します。
os.win.check-system-memory-details	仮想メモリの詳細などのシステムメモリの詳細を取得します。
os.win.check-system-bios-details	システム BIOS の詳細を取得します。
os.win.check-system-executables	Windows マシンに存在するすべての実行可能ファイル (*.exe) をフェッチします。

チェック定義 - 診断アクション

DEX は、診断アクションに対して次のタイプのチェック定義を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
診断アクション		
os.win.check-app-process-ids	--process_name=<process name>	アプリケーションに関連付けられている親プロセスとすべての子プロセスの両方のプロセス ID (PID) を取得します。
os.win.check-process-cpu	該当なし	実行中のすべてのプロセスのリストを、CPU 使用率、CPU 時間、プロセス ID (PID)、親プロセス ID (PPID)、および名前とともに取得します。
os.win.check-process-memory	該当なし	実行中のすべてのプロセスのリストを、メモリ使用量 (KB 単位)、プロセス ID (PID)、親プロセス ID (PPID)、および名前とともに取得します。
os.win.check-process-disk	該当なし	実行中のすべてのプロセスのリストを、ディスク使用量 (バイト単位)、プロセス ID (PID)、親プロセス ID (PPID)、および名前とともに取得します。
os.win.check-rssi-value	該当なし	現在接続されている Wi-Fi インターフェイスの受信信号強度インジケーター (RSSI) 値を取得します。 RSSI は、無線アクセスポイント (AP) とデバイス間の信号強度を示し、RSSI 値が大きいほど信号強度が強いことを示します。 **注:** このチェック定義は仮想マシンには適用できません。
os.win.check-services-data	service_type =<サービスのタイプ (ユーザー、システム、またはすべてのいずれか)	PID、サービス名、サービス表示名、ステータス、サービスタイプを含むすべてのサービスのリストを取得します。

チェック定義 - 修復アクション

DEX は、修復アクションに対して次のタイプのチェック定義を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
os.win.action-kill-process	--pid=<process id> または --process_name=<list of comma separated executable file names> **注:** プロセス ID はアプリケーション名よりも優先されます。	プロセス ID (PID) または実行可能 (.exe) ファイル名のリストで指定された 1 つまたは複数の実行中のプロセスを終了します。
os.win.action-restart-service	--service_name=<service name>	システムへの入力としてサービス名を受け取る、ログ記録されたユーザーサービスを再起動します。
os.win.action-flush-dns-cache	適用外	Windows デバイスの DNS キャッシュをフラッシュします。
os.win.action-clear-browser-cache	--auto_close = <true/false> **注:** 自動クローズが有効になっている場合、ブラウザーのキャッシュをクリアしている間、ブラウザは閉じらます。また、その逆も同様です。 --browsers = <List of comma separated browsers>	Google Chrome、Mozilla Firefox、Microsoft Edge などのサポートされているブラウザーのキャッシュをクリアします。 **注:** この定義チェックを実行する前に、ブラウザーの作業内容を保存してください。
os.win.action-clear-app-cache	auto_close = <True/False: キャッシュをクリアする前にプロセスを閉じるかどうか> process_name = <プロセス名> app_name = <アプリケーション名> cache_path = <キャッシュフォルダーへのパス>	アプリケーションキャッシュをクリアします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェック定義名	チェック定義パラメーター	説明
	注: キャッシュパス は、Zoom、Outlook、Teams でサポートされています。キャッシュパス は、ユーザーへのパス なしで入力する必要があります。たとえば、キャッシュがパス C:\User\<UserName>\AppData\Roaming\Zoom\data にある場合は、「AppData\Roaming\Zoom\data」と入力します。	

DEX デスクトップアシスタント 参照

参照トピックは、デスクトップアシスタント を構成および管理するために使用しているフォームとダッシュボードの追加情報を提供しています。

デスクトップアシスタント の使用状況メトリクス

使用状況メトリクスダッシュボードを使用すると、デバイスの接続ステータス、ユーザーのログインステータス、アプリケーションのバージョン、および デスクトップアシスタントアプリケーションを使用して作成されたインシデントの数を監視し、ServiceNow インスタンスとの円滑な通信を確保できます。

デスクトップアシスタントの使用状況メトリクスダッシュボード

カード	説明	ソーステーブル
接続ステータス	デバイスが現在 ServiceNow インスタンスに接続されているかどうかを示します。 注: ユーザーが 6 時間、非アクティブの状態であれば、ログインしていながらアクティブではないという場合でも、接続ステータスは「ダウン」と見なされます。 この情報は、接続の問題をトラブルシューティングし、デバイスが必要なリソースにアクセスできることを保証するために役立ちます。	DEX デスクトップアシスタント [sn_dex_desktop_exp]
ログインしました	ユーザーが現在デバイスにログインしているかどうかを示します。ユーザーのログインステー	DEX デスクトップアシスタント [sn_dex_desktop_exp]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デスクトップアシスタントの使用状況メトリクスダッシュボード (続く)

カード	説明	ソーステーブル
	タスは、ユーザーがログインまたはログアウトすると更新されます。 この情報は、デバイスが現在使用されているかどうかを判断し、ユーザーアクティビティを経時的に追跡するのに役立ちます。	
使用中の デスクトップアシスタント バージョン	ユーザーデバイスで実行されている デスクトップアシスタント の現在のバージョンを表示します。 この情報は、アプリケーションが最新の状態であることを確認し、OS または他のアプリケーションとの潜在的な互換性の問題を特定するのに役立ちます。	DEX デスクトップアシスタント [sn_dex_desktop_exp]

使用状況メトリクスにアクセスできる [使用状況メトリクス] ページまたは [管理] ページに戻る方法については、「デスクトップアシスタントの使用状況メトリクスの表示」または「DEX 管理」を参照してください。

デスクトップアシスタント とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、デスクトップアシスタント [sn_dex_desktop] プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
デスクトップアシスタント アドミン [sn_dex_desktop.admin]	構成の管理と、アプリケーション内で発生する可能性のある問題の解決を担当します。	sn_dex_desktop.user
デスクトップアシスタント ユーザー [sn_dex_desktop.user]	デスクトップアシスタント の使用を担当します。アプリケーション内のアイテムを構成することはできません。	• sn_incident_read • sn_change_read

インストールされるテーブル

テーブル	説明
デスクトップアシスタント [sn_dex_desktop_app]	アプリケーションのレジストリ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	アドミニストレーターは、このテーブルに移動して デスクトップアシスタント のタイトルを更新できます。
デスクトップアシスタントカード [sn_dex_desktop_app_card]	デスクトップアシスタント に表示されるカードを記録します。これは、すべてのカードタイプのベーステーブルです。
デスクトップアシスタントセクション [sn_dex_desktop_app_section]	カードのコンテナとして機能する UI のセクションを定義します。
デスクトップアシスタントタブ [sn_dex_desktop_app_tab]	UI アプリに存在するさまざまなタブを定義します。各タブには複数のセクションがあります。
デスクトップアシスタントアプリからタブへのマッピング [sn_dex_desktop_app_to_tab_mapping]	アプリケーションとタブ間のマッピングを記録します。
デスクトップアシスタントのインストール [sn_dex_desktop_exp]	デスクトップアシスタント アプリケーションのインストールと使用に関する情報を記録します。
ハイパーリンクカード [sn_dex_desktop_hyperlink_card]	ハイパーリンクを定義するカードタイプ。
レコードビューカード [sn_dex_desktop_records_view_card]	表示するレコードを定義するカードタイプ。
レコード作成者カード [sn_dex_desktop_record_creator_card]	目的のフィールドでレコード作成者を定義するカードタイプ。
セクションからカードへのマッピング [sn_dex_desktop_section_to_card_mapping]	指定されたセクション内のすべてのカードを指定します。
タブからセクションへのマッピング [sn_dex_desktop_tab_to_section_mapping]	タブコンテンツのページ内のすべてのセクションを指定します。

レコードビューカードフォーム

レコードビューカードフォームには、フォームのフィールドとそれに対応する説明に関する詳細なデータが表示されます。

フォームにアクセスするには、デスクトップアシスタント アドミニストレーターの [sn_dex_desktop.admin] ロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードビューカードフォームのフィールドと説明

フィールド	説明
名前	カードタイトルの一意の名前。
ヘッダー	カード内の個々のページの一意の名前。 カードを選択すると、詳細ページに移動します。[ヘッダー] フィールドの名前は、その詳細ページのヘッダーまたはタイトルとして表示されます。
説明	カードの簡単な説明。
テーブル	表示するデータをプルするテーブル。
クエリ	データを表示するためのフィルター条件。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。
表示フィールド	カードの詳細ページに表示される、選択したテーブルのフィールド。 [表示フィールドのロックを解除 (Unlock Visible Fields)] アイコン (アイコン) を使用し、[利用可能] セクションで表示するフィールドを選択し、右矢印アイコン ( ) を選択して [選択済み] セクションに移動します。上矢印アイコン ( ) または下矢印アイコン ( ) を使用して、列の位置をカスタマイズすることもできます。 すべての必須フィールドを追加したら、[表示フィールドをロック] アイコン ( ) を選択します。これにより、これらのフィールドが、フォームに加えられた変更に関係なく、常にフォームに表示されるようになります。
アイコン	カードに表示される画像。 [クリックして追加] リンクを使用し、[ファイルを選択] を選択して、システムから画像を選択します。

レコードビューカードページに戻るには、「レコードビューカードを作成する」を参照してください。

レコード作成者カードフォーム

レコード作成者カードフォームには、表示ではなくレコードの作成に使用するフィールドに関する詳細な説明が表示されます。

フォームにアクセスするには、デスクトップアシスタント アドミニストレーターの [sn_dex_desktop.admin] ロールが必要です。

レコード作成者カードフォームのフィールドと説明

フィールド	説明
名前	カードタイトルの一意の名前。
ヘッダー	カード内の個々のページの一意の名前。 カードを選択すると、詳細ページに移動します。[ヘッダー] フィールドの名前は、その詳細ページのヘッダーまたはタイトルとして表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコード作成者カードフォームのフィールドと説明 (続く)

フィールド	説明
説明	カードの簡単な説明。
表示フィールド	カードの詳細ページに表示される、選択したテーブルのフィールド。 [表示フィールドのロックを解除 (Unlock Visible Fields)] アイコン (アイコン) を使用し、[利用可能] セクションで表示するフィールドを選択し、右矢印アイコン ( ) を選択して [選択済み] セクションに移動します。上矢印アイコン ( ) または下矢印アイコン ( ) を使用して、列の位置をカスタマイズすることもできます。 すべての必須フィールドを追加したら、表示フィールドをロックするアイコン ( ) を選択し、これらのフィールドが、フォームに加えられた変更に関係なく、常にフォームに表示されるようにします。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。
アイコン	カードに表示される画像。 [クリックして追加] リンクを使用し、[ファイルを選択] を選択して、システムから画像を選択します。
テーブル	表示するデータをプルするテーブル。
必須項目	カードの詳細ページで必須の選択したテーブルのフィールド。 表示フィールドをロック解除するアイコン (アイコン) を使用し、[利用可能] セクションで必須フィールドを選択し、右矢印アイコン ( ) を選択して [選択済み] セクションに移動します。上矢印アイコン ( ) または下矢印アイコン ( ) を使用して、列の位置をカスタマイズすることもできます。 すべての必須フィールドを追加したら、表示フィールドをロックするアイコン ( ) を選択し、これらのフィールドが、フォームに加えられた変更に関係なく、常にフォームに表示されるようにします。

レコード作成者カードページに戻る方法については、「レコード作成者カードを作成する」を参照してください。

ハイパーリンクカードフォーム

ハイパーリンクフォームには、フォームのフィールドとそれに対応する説明に関する詳細なデータが表示されます。

フォームにアクセスするには、デスクトップアシスタント アドミニストレーターの [sn_dex_desktop.admin] ロールが必要です。

ハイパーリンクカードフォームのフィールドと説明

フィールド	説明
名前	カードタイトルの一意の名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ハイパーリンクカードフォームのフィールドと説明 (続く)

フィールド	説明
ヘッダー	カード内の個々のページの一意の名前。 カードを選択すると、詳細ページに移動します。[ヘッダー] フィールドの名前は、その詳細ページのヘッダーまたはタイトルとして表示されます。
URL	カードを選択したときに開くサイトまたはページの URL。 **注:** URL には次の 2 つのオプションがあります。 • 相対 URL：「/esc」は現在のインスタンスを参照して起動します。 • パブリック URL：https://www.servicenow.com/ などのプロトコルが付いたフルネームが必要です。 [表示フィールドのロックを解除 (Unlock Visible Fields)] アイコン (アイコン) を使用し、[利用可能] セクションで表示するフィールドを選択し、右矢印アイコン ( ) を選択して [選択済み] セクションに移動します。上矢印アイコン ( ) または下矢印アイコン ( ) を使用して、列の位置をカスタマイズすることもできます。
説明	カードの簡単な説明。
アイコン	カードに表示される画像。 [クリックして追加] リンクを使用し、[ファイルを選択] を選択して、システムから画像を選択します。

ハイパーリンクカードページに戻るには、「ハイパーリンクカードを作成する」を参照してください。

アプリケーションレジストリーフォーム

アプリケーションレジストリフォームには、フォームのフィールドとそれに対応する説明に関する詳細なデータが表示されます。

フォームにアクセスするには、デスクトップアシスタント アドミニストレーターの [sn_dex_desktop.admin] ロールが必要です。

アプリケーションレジストリフォームのフィールドと説明

フィールド	説明
名前	アプリケーションの名前。
クライアント ID	サービスプロバイダーによって発行されたアプリケーションの一意の識別子。
クライアントシークレット	サービスプロバイダーの API を使用してアプリケーションを認証するために使用される秘密キー。
リダイレクト URL	認証が完了した後にサービスプロバイダーがユーザーをリダイレクトする必要がある URI。これは、アプリケーションが認証コードまたはアクセストークンを受け取る場所です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションレジストリフォームのフィールドと説明 (続く)

フィールド	説明
ロゴ URL	アプリケーションのロゴ画像の URL。
公開クライアント	アプリケーションがパブリックアクセス可能かどうかを示すオプション。パブリッククライアントの例には、モバイルアプリ、Web アプリケーション、JavaScript ベースのアプリケーションなどがあります。
コメント	特定の要求または応答に関する追加のコンテキストまたは情報。
アプリケーション	ユーザーの代わりに保護されたリソースまたはサービスにアクセスするための認証を要求するクライアントアプリケーション。
アクセス可能	OAuth クライアントへのアクセスが許可されている IP アドレスまたはドメイン。 OAuth クライアントをサービスプロバイダーに登録するときに、クライアントの代わりにサービスプロバイダーの API への要求を行うことが許可されている IP アドレスまたはドメインのリストを提供することが必要になる場合があります。
アクティブ	アクセストークンのステータス。 OAuth を使用してリソースにアクセスする権限をアプリケーションに付与すると、サービスプロバイダーは、アプリケーションが API 要求を行うために使用するアクセストークンを発行します。
リフレッシュトークンの有効期間	アプリケーションで再認証を要求するまでのユーザーのセッションの期間。
アクセストークン有効期間	アクセストークンがアプリケーションで使用するのに有効であると見なされる期間を指します。
デフォルトの権限許可タイプ	OAuth 2.0 認証サーバーがクライアントアプリケーションにアクセストークンを付与するために使用するデフォルトの方法を指します。

OAuth の詳細ページに戻るには、「OAuth の詳細を構成する」を参照してください。

DEX デスクトップアシスタント画面のロードエラーを解決します

症状

自分の DEX デスクトップアシスタント 画面が空であるか、継続的にロードされている状態です。

原因

ユーザーが有効なDEXユーザーでないか、settings.jsonファイルが破損しているため、DEX デスクトップアシスタントがロードされていません。

解決

手順

1. アプリケーションを更新します。
2. アプリケーションを終了して再起動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 次の場所にある Electron 設定ファイルをクリアします。
   - macOS: ~/Library/Application\ Support/desktop_assistant_app/settings.json
   - Windows OS: ~\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\settings.json
4. sn_dex_desktop.user ロールでログインしていることを確認します。
5. 接続先のインスタンスに DEX デスクトップアシスタント アプリケーションがインストールされていることを確認します。

デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のプロパティと設定

ニーズに合わせて次の デジタルエンドユーザーエクスペリエンス プロパティと設定を更新できます。これらの設定とプロパティを更新するには、admin ロールが必要です。

プロパティまたは設定	値	タイプ	アプリケーション	説明
sn_dex.administration_tab_doc_link	[URL]	文字列	アプリケーションとデバイスヘルス	DEX管理カードドキュメントへのリンク
sn_dex.alert.correlation_rule.device.period	300	整数	アプリケーションとデバイスヘルス	message_key に基づいて類似の DEX デバイスアラートを関連付ける期間 (秒) ルールを無効にするには、0 を使用します。
sn_dex.alert.delete_delay_period	15	整数	アプリケーションとデバイスヘルス	クローズ済みアラートが削除されるまでの遅延時間 (分単位) たとえば、dex_alert_metadataに関連付けられたアラートがクローズされた場合、その期間は削除されません。デフォルトは 15 分です。
sn_dex.dex_user_ref_mapping	[JSON]	文字列	アプリケーションとデバイスヘルス	カスタマイズ時に sys_user.user_id 列を custom_user_id 列にマップするために使用されます サフィックスとプリフィックスは、値間の変換に役立ちます。 例:{"prefix": "dex-blah", "device_user_id_column": "custom_user_id", "suffix": "dex-blah"}
sn_dex.enable_dex_action_playbook	true	true | false	アプリケーションとデバイスヘルス	正しいプラグインが有効になっている場合にプレイブックを使用できるようにします

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティまたは設定	値	タイプ	アプリケーション	説明
				デバイスの詳細ページのオプションでプレイブックを表示または非表示にするために使用します。
sn_dex.extension.push_metrics_interval	300	整数	アプリケーションとデバイスヘルス	ブラウザ拡張機能がメトリクスをエージェントにプッシュするために使用する間隔 (秒単位) デフォルトは 5 分です。
sn_dex.extension.session_timeout	240	整数	アプリケーションとデバイスヘルス	タブを使用して開いているセッションがタイムアウトする期間 (分)。最後にアクセスした時刻 デフォルトは 4 時間です。0 を入力すると、この機能がオフになります。
sn_dex.network_performance_metrics_duration	7200	整数	アプリケーションとデバイスヘルス	ネットワークパフォーマンスメトリクスの期間 (秒)
sn_dex.set_location	true	true | false	アプリケーションとデバイスヘルス	true に設定すると、有効な場所が見つからなかったときに DEX によってテーブルcmn_locationが更新され、新しい場所レコードが作成されます
sn_dex_content.enable.content_log	false	true | false	DEX コンテンツプレイブック	テーブルdex_content_logでのチェック実行の詳細の保存を有効または無効にします
sn_dex_desktop.app_snapshot_version	2.0.0	文字列	デスクトップアシスタント	デスクトップアシスタント電子スナップショットアプリのバージョン番号 このプロパティは、アプリ開発中に使用できます。
sn_dex_desktop.app_version	2.5.0	文字列	デスクトップアシスタント	デスクトップアシスタント Electron アプリのバージョン番号
sn_dex_desktop.enable_notification	false	文字列	デスクトップアシスタント	通知を送信すべきかどうかを判断します
sn_dex_desktop.mac_min_version	2.4.0	文字列	デスクトップアシスタント	上のデスクトップアプリケーションの互換性のある最小バージョン macOS
sn_dex_desktop.sn_desktop_assistant_notification_time_to_live	7	文字列	デスクトップアシスタント	に送信される通知の存続時間の値 デスクトップアシスタント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

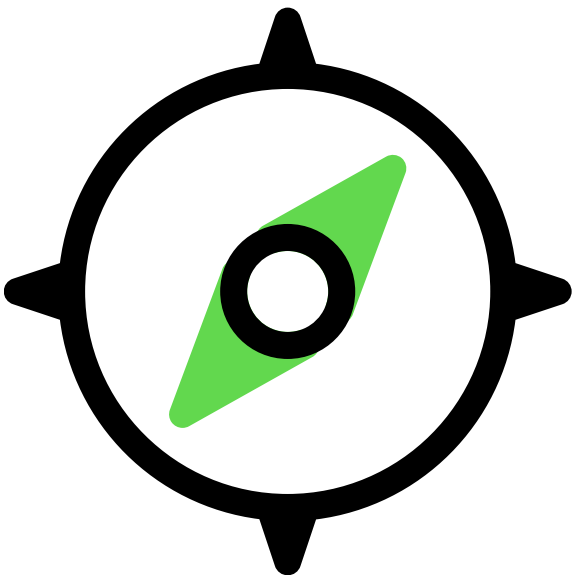
プロパティまたは設定	値	タイプ	アプリケーション	説明
				この値は、通知がアクティブである日数で、この値より古い通知はすべて破棄されます。
sn_dex_desktop.va_portal_param	esc	文字列	デスクトップアシスタント	デフォルトの ESC ポータルを指定するプロパティ ITSM 仮想エージェントに esc 以外のポータルを使用する場合は、デスクトップアシスタント と ITSM 仮想エージェント の間の統合のためにそのポータルを指定できます。
sn_dex_desktop.win_min_version	2.4.0	文字列	デスクトップアシスタント	Windows 上のデスクトップアプリケーションの互換性のある最小バージョン

デジタルエクスペリエンススコア

デジタルエクスペリエンススコア は、従業員のデジタルエクスペリエンスに関する包括的なインサイトを提供します。

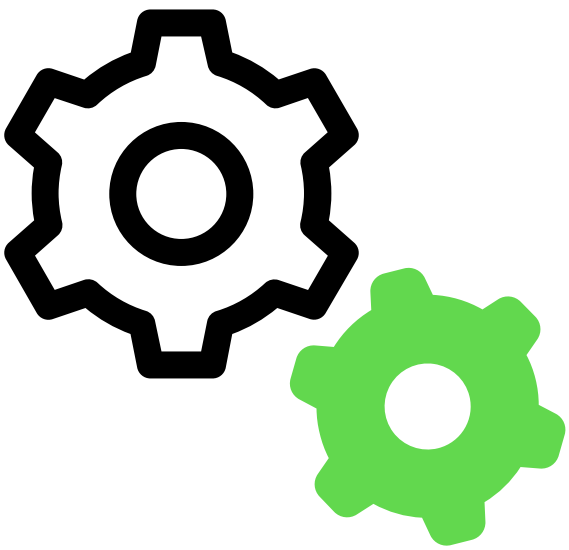
開始するには

探索



デジタルエクスペリエンススコアについて調べる。

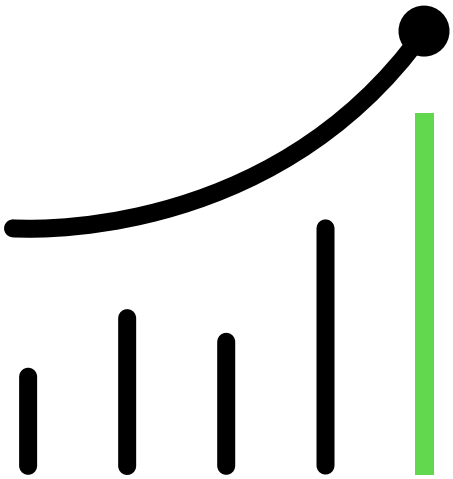
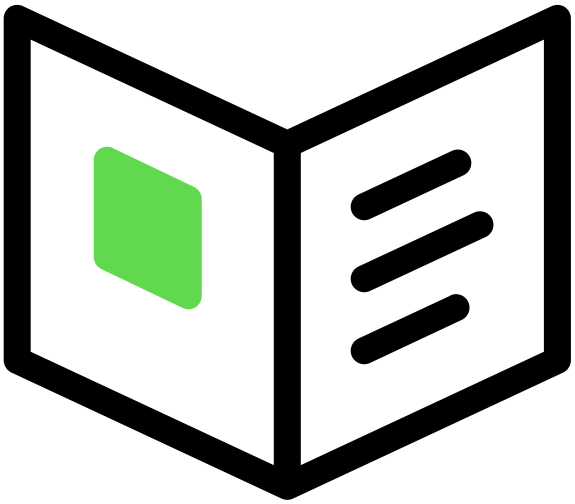
構成



デジタルエクスペリエンススコア を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラック	Reference (参照)
	
ダッシュボードを使用してデジタルエクスペリエンスを追跡しますデジタルエクスペリエンススコア	デジタルエクスペリエンススコア の参照。

デジタルエクスペリエンススコア の探索

デジタルエクスペリエンススコア (DEX スコア) の詳細と、それが組織内のさまざまなユーザーにもたらすメリットについて説明します。

デジタルエクスペリエンススコアの概要

デジタルエクスペリエンススコア は、次の 3 つの主要なデータソースを分析することで、従業員のデジタルエクスペリエンスに関する包括的なインサイトを提供します。

- エンドユーザーデバイスからの監視対象メトリクス
- ユーザーの感情
- サービスデスクエクスペリエンス

デジタルエクスペリエンススコア ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
デジタルワークプレイスのリーダー	デジタルワークプレイスのリーダーは、 デジタルエクスペリエンススコア ダッシュボードでデータを分析できます。 ユーザーが デジタルエクスペリエンススコア ダッシュボードを使用できるようにすることができます。また、メトリクスの定義、 DEX スコア システムプロパティ、メトリクススコアの定性的マッピング、およびサーベイの構成を設定することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー (続く)

ユーザー	説明
ダッシュボードユーザー	ダッシュボードユーザーは、 デジタルエクスペリエンススコア ダッシュボードを表示できます。

デジタルエクスペリエンススコア のメリット

デジタルエクスペリエンススコアのメリット

メリット	機能	ユーザー
定量的データと定性的データの両方を分析して、組織全体の従業員のデジタルエクスペリエンスを包括的に把握します。	デジタルエクスペリエンススコア ダッシュボード	• デジタルワークプレイスのリーダー • ダッシュボードユーザー

主要な用語

DEX 監視対象のアプリケーションとデバイス

DEX で監視されるアプリとデバイスとは、デジタルエクスペリエンス (DEX) メトリクスを使用して追跡および測定されるアプリです。これらのメトリクスは、スコアの計算に使用されます。これらのスコアは、個々の正規化されたメトリクススコア、メトリクススコアの加重平均、または各メトリクスのすべてのスコアの平均にすることができます。

定性的測定基準

定性的メトリクスは、ユーザーの感情メトリクスのように、説明的で主観的なものです。これらは、サービスフィードバック、アプリケーションとデバイスの エクスペリエンスなど、主題の品質に関するインサイトを提供します。これらのメトリクスは、サーベイを通じて収集されます。

定量的メトリクス

定量的メトリクスは、アプリケーションの健全性メトリクスやデバイスの健全性メトリクスなどの数値データを表します。それらは、分析して洞察を提供し 情報に基づいた意思決定を行うことができる測定可能なデータを提供します。アプリケーションの健全性については、クラッシュやロード時間などを調べることができます。デバイスの健全性については、バッテリーの健全性とメモリを確認します。これらのメトリクスは、監視対象のアプリケーションおよびデバイスからデータ収集方法を通じて収集されます。

正規化されたメトリクススコア

正規化されたメトリクススコアは、各メトリクスの調整されたスコアを表します。メトリクススコアは、相互に比較できるように共通の スケール 100 に調整されます。

加重平均

加重平均は、各メトリクスのさまざまな重み付けを使用して計算し、全体の平均スコアを決定します。

次に探索する内容

デジタルエクスペリエンススコアを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- デジタルエクスペリエンススコアの構成
- デジタルエクスペリエンススコアダッシュボードを使用したデジタルエクスペリエンスの追跡
- デジタルエクスペリエンススコア に関する参照情報

のメトリクススコア デジタルエクスペリエンススコア

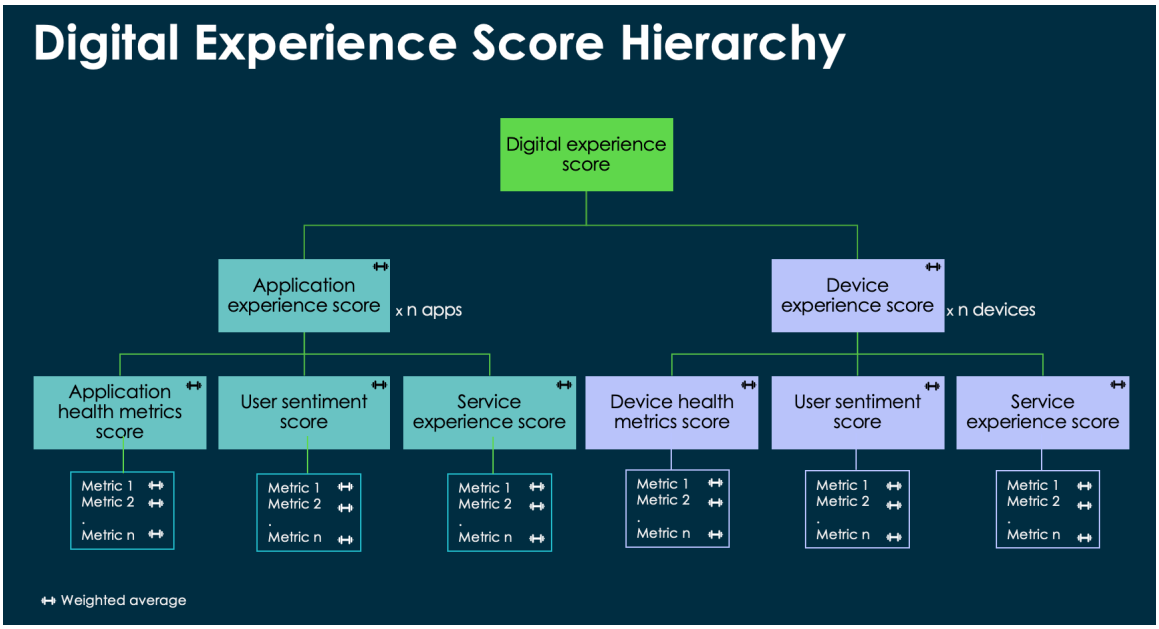
従業員のデジタルエクスペリエンスをエンドツーエンドで可視化する デジタルエクスペリエンススコア ダッシュボードのさまざまな定性的および定量的メトリクスの詳細を確認します。

デジタルエクスペリエンススコア

このメトリクスは、組織全体の職場でのデバイスとアプリケーションに関する全体的な従業員エクスペリエンスを測定します。この全体的なデジタルエクスペリエンススコアは、対処するためにさらに調査またはアクションプランが必要な領域を特定するのに役立ちます。

このメトリクススコアは、アプリケーションエクスペリエンススコアとデバイスエクスペリエンススコアの 2 つのメトリクススコアからロールアップされます。

デジタルエクスペリエンススコア 階層



アプリケーションエクスペリエンススコア

アプリケーションエクスペリエンススコアは、DEX 監視対象アプリケーションの平均アプリケーションエクスペリエンススコアです。アプリケーションのヘルスメトリクス、従業員からのフィードバック、およびアプリケーションのサービスエクスペリエンスが考慮されます。

アプリケーション健全性測定基準スコア

このメトリクスは、アプリケーション (インストール済みと Web の両方) のパフォーマンスと全体的な健全性を測定します。ロード時間、応答時間、メモリ使用率、クラッシュなどのさまざまな要因を考慮して、アプリケーションの動作状況を包括的に示します。

アプリケーション健全性測定基準のスコアが高い場合は、アプリケーションが信頼性が高く安定していることを示し、従業員の満足度につながります。スコアが低い場合は、新しいバージョンへのアップグレードなど、改善が必要な領域を示します。

ユーザーの感情スコアとは

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

この測定基準は、アプリケーションに対する従業員の満足度を測定し、改善が必要な領域を特定します。これらのメトリクスは、従業員に送信されるアプリケーションとデバイスのサーベイを通じて、1 ～ 5 の評価スケールで収集されます。アプリケーションの使いやすさ、速度、安定性などの要素が考慮されます。

ユーザーの感情スコアが高い場合は、アプリケーションが正常に動作しており、従業員が満足していることを示します。スコアが低い場合は、ユーザビリティの問題と使用率が低いことを示します。

サービスエクスペリエンススコア

このメトリクスは、アプリケーション関連の問題に対する IT サービスデスクの対応に対する従業員の満足度を測定します。問題解決において、応答時間やサポートの質などの要素が考慮されます。

サービスエクスペリエンススコアが高い場合、サービスデスクが迅速かつ効果的な問題を提供し、従業員の満足度向上につながっていることを示します。低いスコアは、アプリケーションで繰り返し発生する問題と効果のない解決策を示します。

デバイスのエクスペリエンススコア

デバイスエクスペリエンススコアは、DEX 監視デバイスの平均デバイスエクスペリエンススコアです。デバイス OS グループのデバイス健全性メトリクス、従業員のフィードバック、およびサービスエクスペリエンスが考慮されます。

デバイスの健全性測定基準スコア

このメトリクスは、デバイスのパフォーマンスと全体的な健全性を測定します。ディスク容量、CPU 使用率、デバイスのクラッシュ、Wi-Fi 信号強度、バッテリーの健全性などのさまざまな要因を考慮して、デバイスの動作状況を包括的に示します。

デバイスの健全性メトリクスのスコアが高い場合、デバイスが最適に機能していて健全であることを示し、従業員の満足度につながります。スコアが低い場合は、ストレージの増加やバッテリーの交換など、潜在的な問題または改善が必要な領域を示します。

ユーザーの感情スコアとは

この測定基準は、デバイスに対する従業員の満足度を測定し、改善が必要な領域を特定します。これらのメトリクスは、従業員に送信されるアプリケーションとデバイスのサーベイを通じて、1 ～ 5 の評価スケールで収集されます。デバイスの使いやすさ、速度、保管などの要素が考慮されます。

ユーザーの感情スコアが高い場合、デバイスが正常に動作しており、従業員が満足していることを示します。低いスコアは、ユーザビリティの問題と潜在的な問題を示します。

サービスエクスペリエンススコア

このメトリクスは、デバイス関連の問題に対する IT サービスデスクによる処理に対する従業員の満足度を測定します。問題解決において、応答時間やサポートの質などの要素が考慮されます。

サービスエクスペリエンススコアが高い場合、サービスデスクが迅速かつ効果的な問題を提供し、従業員の満足度向上につながっていることを示します。スコアが低い場合は、デバイスで問題が繰り返し発生し、解決策が効果的でないことを示します。

関連情報

- DEX スコア メトリクスの計算
- DEX スコア メトリクススコアの正規化

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルエクスペリエンススコアの構成

デジタルエクスペリエンススコアの実装を計画および構成します。

設定の概要

デジタルエクスペリエンススコア のインストール

admin ロールをお持ちであれば、 デジタルエクスペリエンススコア アプリケーション (sn_dex_score) をインストールできます。アプリケーションには、インストールの完了後にロードできるデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインもインストールされます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の デジタルエクスペリエンススコア アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

デジタルエクスペリエンススコア とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン：

  ITOM Java ユーティリティ (com.itom.jutils)

- ストアアプリケーション：
  - デジタルエクスペリエンスフィードバックサーベイ (sn_dex_feedback_sur):このアプリは、 デジタルエクスペリエンススコア とともにインストールされ、従業員にサーベイを送信してデジタルエクスペリエンスに関するフィードバックを収集するために使用されます。

    詳細については、「デジタルエクスペリエンスフィードバックサーベイとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

  - デジタルエンドユーザーエクスペリエンス: デジタルエンドユーザーエクスペリエンス (DEX) スイートは、組織全体のエンドユーザーエクスペリエンスを理解して改善するのに役立つプロアクティブな可視化を提供します。アプリケーションとデバイスヘルス、DEX コンテンツプレイブック、およびデスクトップアシスタントが含まれており、これらを組み合わせることで、望ましくないエクスペリエンスを診断して対処するための独自のメリットが提供されます。
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

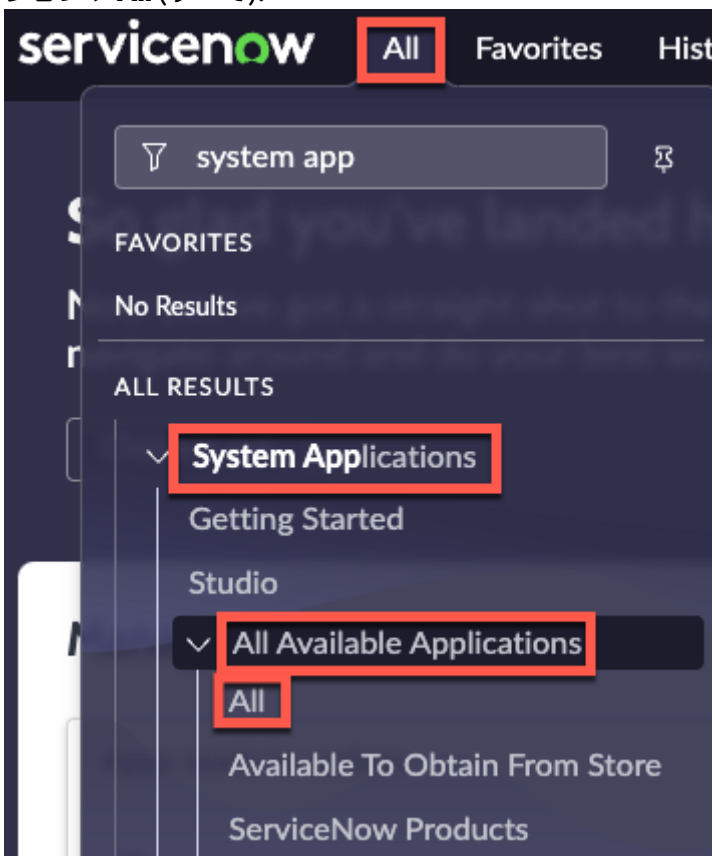
詳細については、「デジタルエクスペリエンススコアとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 デジタルエクスペリエンススコア アプリケーション (sn_dex_score) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

次のタスク

デジタルエクスペリエンススコアのデモデータをロードします。詳細については、「デジタルエクスペリエンススコアデモデータのロード」を参照してください。

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルエクスペリエンススコアデモデータのロード

アプリケーションをインストールした後、 デジタルエクスペリエンススコア 用のデモデータをロードします。

始める前に

デジタルエクスペリエンススコア のインストール

必要なロール：admin

このタスクについて

DEX スコアのデモデータをロードするには、次の 2 つのスケジュール済みジョブを次の順序で実行する必要があります。

1. *CreateDemoDataForDEXScoreJob*:このジョブは、エージェントのデモデータ、DEX スコアレコードを作成し、過去 90 日間のアプリケーションとデバイスヘルス、サーベイ、およびサービスレベルアグリーメントのデータをそれぞれのテーブルに挿入します。
2. *DEXScoreDemoDataTriggerOrchestratorJob*:このジョブは、最初のスケジュール済みジョブから作成されたデータを 90 日間集計するオーケストレーターを実行します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. *CreateDemoDataForDEXScoreJob*スケジュール済みジョブを見つけて開きます。
3. [今すぐ実行] をクリックします。
   ジョブはバックグラウンドで実行されます。
4. 最初のスケジュール済みジョブが完了するまで待ちます。
   スケジュール済みジョブの完了ステータスを確認するには、対応するレコードがv_pending_scheduled_jobテーブルまたはv_running_scheduled_jobテーブルに存在しないことを確認します。

   重要:
   2 番目のジョブは、最初のジョブが完了した後に実行する必要があります。

5. [スケジュール済みジョブ] リストに戻ります。
6. *DEXScoreDemoDataTriggerOrchestratorJob*スケジュール済みジョブを見つけて開きます。
   ジョブはバックグラウンドで実行されます。

タスクの結果

両方のスケジュール済みジョブがエラーなしで実行されると、デモデータがインスタンスにロードされます。

デジタルエクスペリエンススコアデモデータを削除

不要になった デジタルエクスペリエンススコア のデモデータを削除します。

始める前に

デジタルエクスペリエンススコア のインストール

必要なロール：admin

このタスクについて

DEX スコアのデモデータを削除するには、次の 2 つのスケジュール済みジョブを次の順序で実行する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. *DeleteAggregatedDemoDataDexScore*:このジョブは、 DEX スコア テーブルから集計データを削除します。
2. *DeleteDemoDataDexScore*:このジョブは、エージェントのデモデータ、DEX スコアレコード、およびアプリケーションとデバイスヘルス、サーベイ、およびサービスレベルアグリーメントのそれぞれのテーブルのデータを削除します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. *DeleteAggregatedDemoDataDexScore*スケジュール済みジョブを見つけて開きます。
3. [今すぐ実行] をクリックします。
   ジョブはバックグラウンドで実行されます。
4. 最初のスケジュール済みジョブが完了するまで待ちます。
   スケジュール済みジョブの完了ステータスを確認するには、対応するレコードが v_pending_scheduled_jobテーブルまたはv_running_scheduled_jobテーブルに存在しないことを確認します。

   重要:
   2 番目のジョブは、最初のジョブが完了した後に実行する必要があります。

5. [スケジュール済みジョブ] リストに戻ります。
6. *DeleteDemoDataDexScore*スケジュール済みジョブを見つけて開きます。
   ジョブはバックグラウンドで実行されます。

タスクの結果

両方のスケジュール済みジョブがエラーなしで実行されると、デモデータはインスタンスから削除されます。

DEX スコアメトリクスの定義のカスタマイズ

ビジネスニーズに合わせてベースシステムのスコアメトリクスの定義をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール:sn_dex_score.digital_workplace_leader

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルエクスペリエンススコア > 測定基準定義の構成.
2. メトリクス定義構成を開いて、その詳細を変更します。
3. フォームで、フィールドを更新します。

   メトリクス定義構成フィールドの説明の詳細については、「 DEX スコア [メトリクスの定義] フォーム」を参照してください。

4. [**Update** (更新)] を選択します。

関連情報

DEX スコアメトリクスの定性的マッピングの定義
のメトリクススコア デジタルエクスペリエンススコア
DEX スコア メトリクスの計算
DEX スコア メトリクススコアの正規化

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DEX スコアメトリクスの定性的マッピングの定義

ビジネスニーズに応じて、定性的値と DEX スコア メトリクス間のマッピングを定義します。

始める前に

必要なロール:sn_dex_score.digital_workplace_leader

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルエクスペリエンススコア > 定性的測定基準スコアマッピング.
2. 定性的マッピングを定義するメトリクスを開きます。
3. フォームで、フィールドを更新します。

[定性的メトリクススコアマッピング] フォーム

フィールド	説明
メトリクス	定性的マッピングを設定するメトリクス。
正規化されたスコア	メトリクスの正規化されたスコア。
定性的値	メトリクスの定性的要素を決定する値。

4. [**Update** (更新)] を選択します。

関連情報

DEX スコアメトリクスの定義のカスタマイズ

のメトリクススコア デジタルエクスペリエンススコア

DEX スコア メトリクスの計算

DEX スコアサーベイ設定の更新

サーベイ設定を更新して、DEX スコアサーベイを送信する受信者、方法、およびタイミングを特定します。

始める前に

必要なロール:sn_dex_score.digital_workplace_leader

このタスクについて

DEX サーベイ構成は、サーベイ構成 [dex_survey_configuration] テーブルに格納されます。詳細については、「デジタルエクスペリエンスフィードバックサーベイとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルエクスペリエンススコア > **DEX** 調査の構成.
2. 値を変更するには、サーベイ設定を開きます。
3. フォームで、フィールドを更新します。

   サーベイ設定フィールドの説明の詳細については、「 DEX スコア サーベイ構成フォーム」を参照してください。

4. [**Update** (更新)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

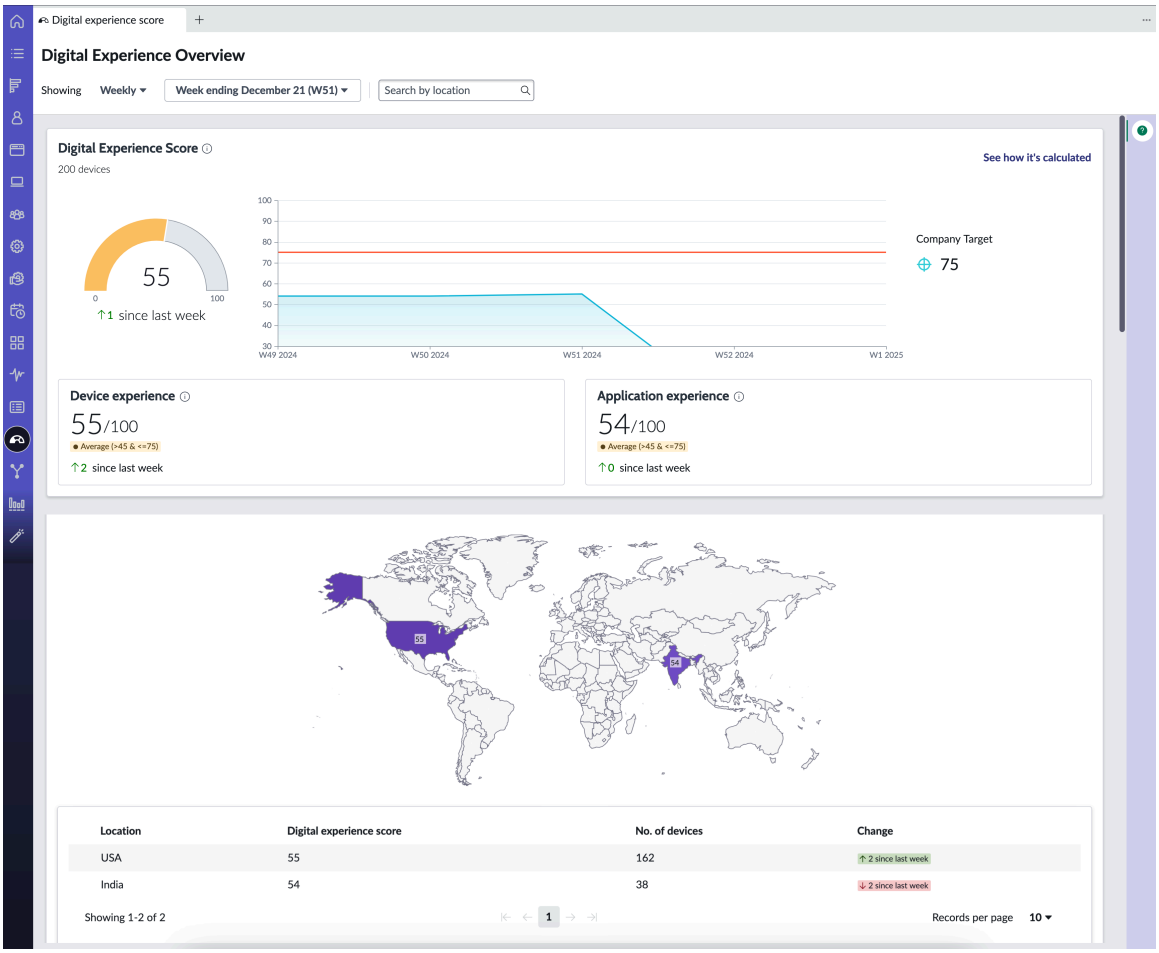
デジタルエクスペリエンススコアダッシュボードを使用したデジタルエクスペリエンスの追跡

デジタルエクスペリエンススコアダッシュボードを使用して、従業員のデジタルエクスペリエンスに関するインサイトを取得します。従業員エクスペリエンスの改善が必要な場合は、デバイスとアプリケーションの健全性データをドリルダウンして、情報に基づいたアクションプランを作成できます。

デジタルエクスペリエンススコアのテーブルとフィルターを使用して、パフォーマンスアナリティクスレポートガイドラインに従って独自のレポートを作成し、より詳細な情報を取得できます。詳細については、「Using reporting」を参照してください。

DEX スコアテーブルとフィルターの詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「DEX スコア - 影響を受けるデバイス [KB1808487] をフェッチするためのレポートの生成」を参照してください。

デジタルエクスペリエンススコア



アプリケーションエクスペリエンススコアの追跡

定量的データと定性的なデータを追跡およびドリルダウンして、仕事用アプリケーションを使用する従業員のエクスペリエンスを包括的に把握します。

始める前に

必要なロール:sn_dex_score.digital_workplace_leader または sn_dex_score.dashboard_user

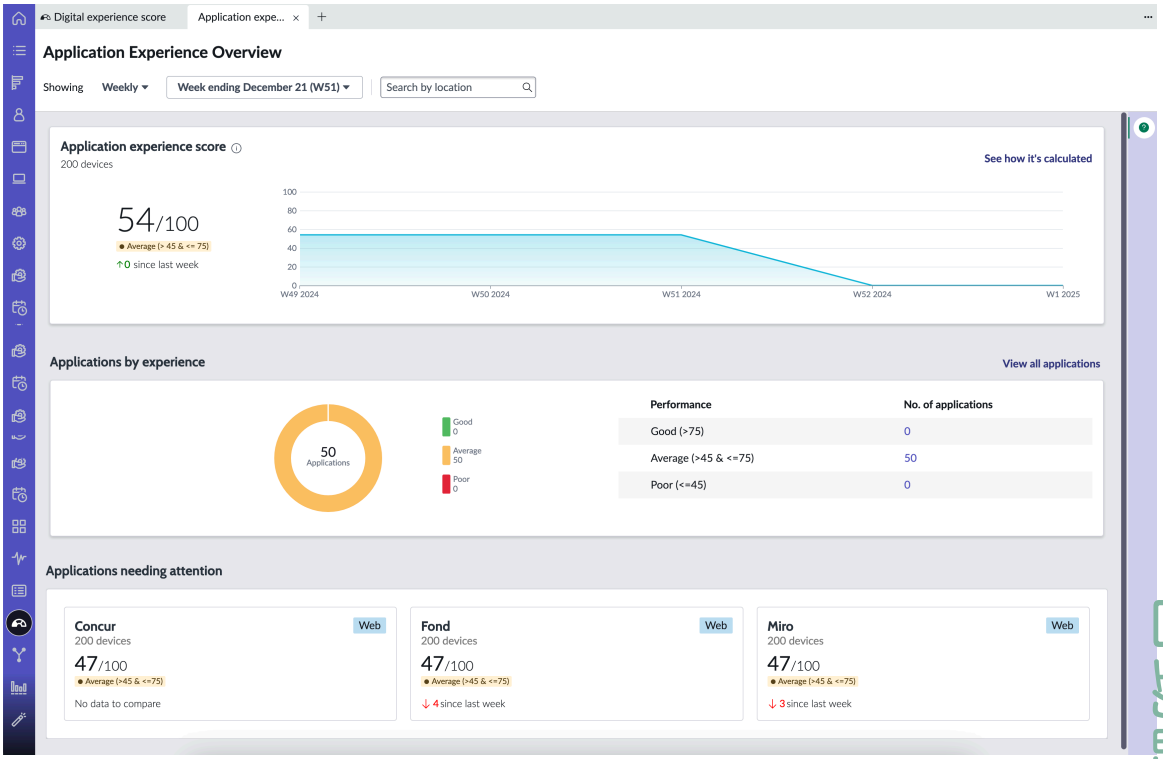
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルエクスペリエンススコア > ダッシュボード.
   [デジタルエクスペリエンススコア] オプションが選択された状態でサービスオペレーションワークスペースが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. [デジタルエクスペリエンスの概要] ページで、メトリクスを確認する表示オプション ([週次] または [月次]) 、期間、および場所を選択します。
   ページ上のデータは、期間と場所に対して選択したフィルターに基づいて更新されます。
3. [アプリケーションエクスペリエンス] ウィジェットでアプリケーションエクスペリエンススコアを確認し、スコアを選択して [アプリケーションエクスペリエンスの概要] ページを開きます。



4. さまざまなウィジェットで監視対象アプリケーションのスコアを確認します。
   全体的なアプリケーション エクスペリエンス スコアの計算に使用される式と、各エクスペリエンス カテゴリの値の範囲の詳細については、[計算方法を確認する] リンクを選択します。

[アプリケーションエクスペリエンスの概要] ページのウィジェット

セクション	説明
アプリケーションエクスペリエンススコア	このセクションのスコアは、アプリケーションメトリクス全体のスコアです。これは、DEX 監視対象アプリケーション (インストール済みと Web の両方) の平均スコアとして計算されます。また、前の期間からのスコアの変化も表示されます。 このスコアでは、アプリケーションの健全性、フィードバックサーベイから受け取ったユーザーの感情スコア、およびアプリケーションのサービスエクスペリエンスが考慮されます。
アプリケーション (エクスペリエンス別)	このセクションのスコアは、従業員のエクスペリエンスに基づいて、DEX 監視対象アプリケーションのアプリケーションエクスペリエンススコア (良好、平均、または不満) を示します。
注意が必要なアプリケーション	このセクションのウィジェットには、エクスペリエンススコアが低く、即時の対応が必要な上位 3 つのアプリケーションがリストされています。また、前の期間からのスコアの変化も表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [アプリケーションの数] 列または [すべてのアプリケーションを表示] リンクで数字を選択してすべてのアプリケーションのリストを表示し、そのリストを開いてメトリクスの詳細を確認します。詳細については、「個々のアプリケーションのエクスペリエンススコアを追跡する」を参照してください。

関連情報

のメトリクススコア デジタルエクスペリエンススコア

DEX スコア メトリクスの計算

DEX スコア メトリクススコアの正規化

個々のアプリケーションのエクスペリエンススコアを追跡する

アプリケーションのメトリクスの量的および定性的なデータを追跡およびドリルダウンして、従業員の使用エクスペリエンスを包括的に把握します。

始める前に

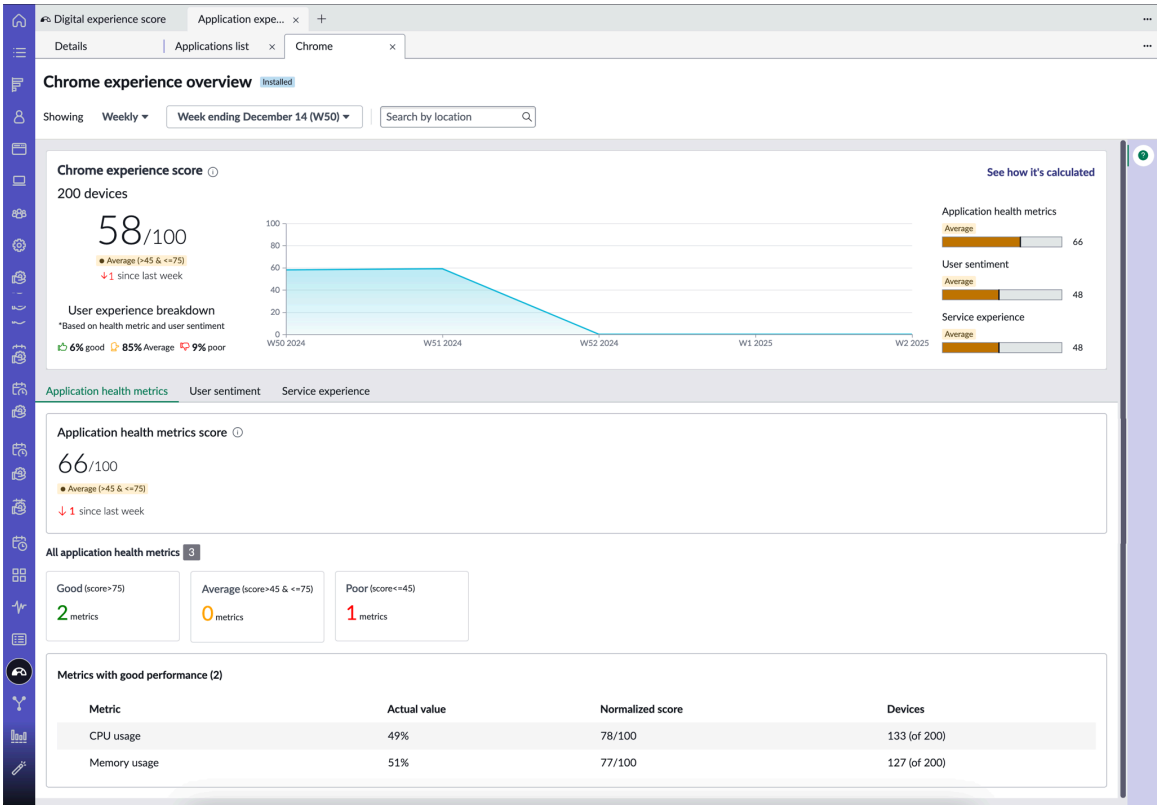
必要なロール:sn_dex_score.digital_workplace_leader または sn_dex_score.dashboard_user

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルエクスペリエンススコア > ダッシュボード.
   [デジタルエクスペリエンススコア] オプションが選択された状態でサービスオペレーションワークスペースが表示されます。
2. [デジタルエクスペリエンスの概要] ページで、メトリクスを確認する表示オプション ([日次]、[週次]、または [月次]) 、期間、および場所を選択します。
   データ収集の詳細と、ダッシュボードでデータが使用可能になるタイミングについては、「 DEX スコアメトリクスのデータ収集頻度」を参照してください。
   ページ上のデータは、期間と場所に対して選択したフィルターに基づいて更新されます。
3. [アプリケーションエクスペリエンス] ウィジェットを選択して、[アプリケーションエクスペリエンスの概要] ページを開きます。
4. [エクスペリエンス別のアプリケーション] セクションの [すべてのアプリケーションを表示] リンクを選択して、監視対象アプリケーションのリストを開きます。
   または、[アプリケーションの数] 列で番号を選択して、アプリケーションリストを開くこともできます。
5. [アプリケーション] リストページで、[インストール済みアプリケーション] タブまたは **[Web** アプリケーション] タブからアプリケーションを選択して、そのメトリクスを表示します。
6. アプリケーションのエクスペリエンススコアを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アプリケーション エクスペリエンス スコアの計算に使用される式と各エクスペリエンス カテゴリの値の範囲の詳細については、[計算方法を確認する] リンクを選択します。

[アプリケーションエクスペリエンスの概要] ページのタブ

タブ	説明
アプリケーション健全性測定基準	このタブのメトリクスは、アプリケーションのパフォーマンスと全体的な健全性を測定します。 [すべてのアプリケーション健全性メトリクス] セクションには、アプリケーション健全性メトリクスが健全性カテゴリ (良好、平均、または不満) 別に表示されます。 このセクションで健全性カテゴリを選択すると、対応するメトリクスとその値のリストが表示されます。
ユーザーの感情	このタブのメトリクスは、定期的に送信されたサーベイの回答として受け取った従業員の満足度を測定します。これは、アプリケーションの何がうまくいっているのか、改善が必要な領域を特定するのに役立ちます。
サービスエクスペリエンス	このタブのメトリクスは、サービスデスクのアプリケーションに対するサポートの品質と速度に対する従業員の満足度を測定します。このタブには、インシデントと機能停止の数、およびサービスレベルアグリーメント (SLA) KPI が表示されます。 このセクションで SLA KPI を選択すると、対応するメトリクスとその値のリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

のメトリクススコア デジタルエクスペリエンススコア

アプリケーションエクスペリエンススコアの追跡

デバイスエクスペリエンススコアを追跡する

DEX スコア メトリクスの計算

DEX スコア メトリクススコアの正規化

デバイスエクスペリエンススコアを追跡する

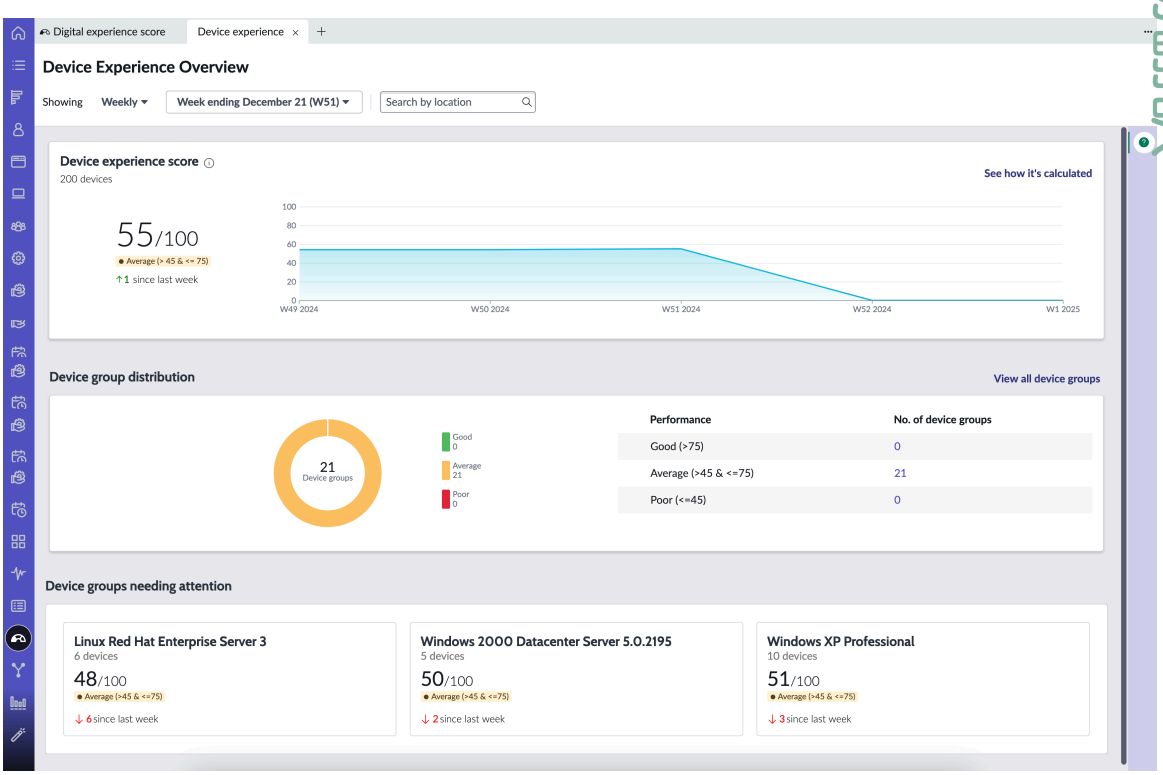
定量的および定性的なデータを追跡およびドリルダウンして、仕事用デバイスを使用する従業員のエクスペリエンスを包括的に把握します。

始める前に

必要なロール:sn_dex_score.digital_workplace_leader または sn_dex_score.dashboard_user

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルエクスペリエンススコア > ダッシュボード.
   [デジタルエクスペリエンススコア] オプションが選択された状態でサービスオペレーションワークスペースが表示されます。
2. [デジタルエクスペリエンスの概要] ページで、メトリクスを確認する表示オプション ([週次] または [月次]) 、期間、および場所を選択します。
   ページ上のデータは、期間と場所に対して選択したフィルターに基づいて更新されます。
3. [デバイスエクスペリエンス] ウィジェットでデバイスエクスペリエンススコアを確認し、スコアを選択して [デバイスエクスペリエンスの概要] ページを開きます。



4. さまざまなウィジェットで監視対象デバイスのスコアを確認します。
   全体的なデバイス エクスペリエンス スコアの計算に使用される式と、各エクスペリエンス カテゴリの値の範囲の詳細については、[計算方法を確認する] リンクを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デバイスエクスペリエンスの概要ページのウィジェット

セクション	説明
デバイスのエクスペリエンススコア	このセクションのスコアは、デバイスメトリクス全体のスコアです。これは、DEX 監視デバイスの平均スコアとして計算されます。また、前の期間からのスコアの変化も表示されます。 このスコアでは、デバイスの健全性、フィードバックサーベイから受け取ったユーザーの感情スコア、およびデバイスのサービスエクスペリエンスが考慮されます。
デバイスグループの配布	このセクションのスコアは、従業員のエクスペリエンスに基づいて、DEX 監視対象デバイスの OS グループのデバイスエクスペリエンススコアを良好、平均、または不満として示します。
注意が必要なデバイスグループ	このセクションのウィジェットには、エクスペリエンススコアが低く、即時の対応が必要な上位 3 つのデバイスグループが一覧表示されます。また、前の期間からのスコアの変化も表示されます。

関連情報

のメトリクススコア デジタルエクスペリエンススコア

DEX スコア メトリクスの計算

DEX スコア メトリクススコアの正規化

個々のデバイスグループのエクスペリエンススコアを追跡する

デバイスグループのメトリクスの量的および定性的なデータを追跡およびドリルダウンして、デバイスを使用する従業員のエクスペリエンスを包括的に把握します。

始める前に

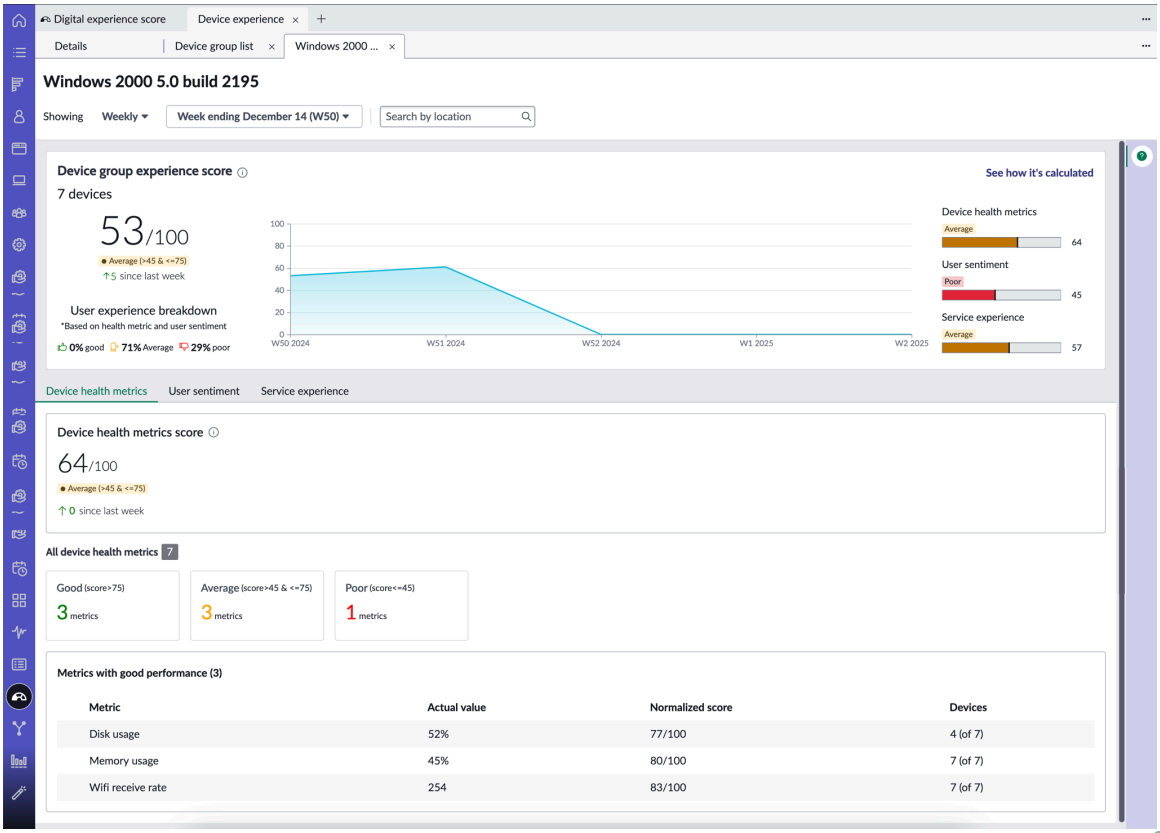
必要なロール:sn_dex_score.digital_workplace_leader または sn_dex_score.dashboard_user

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルエクスペリエンススコア > ダッシュボード.
   [デジタルエクスペリエンススコア] オプションが選択された状態でサービスオペレーションワークスペースが表示されます。
2. [デジタルエクスペリエンスの概要] ページで、メトリクスを確認する表示オプション ([日次]、[週次]、または [月次]) 、期間、および場所を選択します。
   データ収集の詳細と、ダッシュボードでデータが使用可能になるタイミングについては、「 DEX スコアメトリクスのデータ収集頻度」を参照してください。
   ページ上のデータは、期間と場所に対して選択したフィルターに基づいて更新されます。
3. [デバイスエクスペリエンス] ウィジェットを選択して、[デバイスエクスペリエンスの概要] ページを開きます。
4. [デバイス グループの配布] セクションの [すべてのデバイスを表示] リンクを選択して、監視対象デバイスの一覧を開きます。
   または、[デバイスグループの数] 列で番号を選択して、デバイスグループリストを開くこともできます。
5. [デバイスグループ] リストページで、オペレーティングシステム別にデバイスグループをリストから選択し、そのメトリクスを表示します。
6. デバイスグループのエクスペリエンススコアを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



デバイス エクスペリエンス スコアの計算に使用される数式と、各エクスペリエンス カテゴリの値の範囲の詳細については、[計算方法を確認する] リンクを選択します。

デバイスグループの [エクスペリエンスの概要] ページのタブ

タブ	説明
デバイスの健全性測定基準	このタブのメトリクスは、デバイスのパフォーマンスと全体的な健全性を測定します。 [すべてのデバイスヘルスメトリクス] セクションには、ヘルスカテゴリ (良好、平均、または不満) 別のデバイスヘルスメトリクスが表示されます。 このセクションで健全性カテゴリを選択すると、対応するメトリクスとその値のリストが表示されます。
ユーザーの感情	このタブのメトリクスは、定期的に送信されたサーベイの回答として受け取った従業員の満足度を測定します。これは、デバイスの何がうまくいっているのか、改善が必要な領域を特定するのに役立ちます。
サービスエクスペリエンス	このタブのメトリクスは、サービスデスクのデバイスに対するサポートの品質と速度に対する従業員の満足度を測定します。このタブには、インシデントと機能停止の数、およびサービスレベルアグリーメント (SLA) KPI が表示されます。 このセクションで SLA KPI を選択すると、対応するメトリクスとその値のリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- のメトリクススコア デジタルエクスペリエンススコア
- デバイスエクスペリエンススコアを追跡する
- アプリケーションエクスペリエンススコアの追跡
- DEX スコア メトリクスの計算
- DEX スコア メトリクススコアの正規化

デジタルエクスペリエンススコア に関する参照情報

参照トピックは、デジタルエクスペリエンススコア を構成および管理するために使用しているリストとフォームの追加情報を提供しています。

デジタルエクスペリエンススコアとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、 デジタルエクスペリエンススコア アプリのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
ダッシュボードアプリケーションページユーザー [sn_dex_score.dashboard_application_pages_user]	デジタルエクスペリエンススコアダッシュボードのアプリケーションページにのみアクセスできます。	なし
ダッシュボードデバイスページ ユーザー [sn_dex_score.dashboard_device_pages_user]	デジタルエクスペリエンススコ	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	アダッシュボードのデバイスページにのみアクセスできます。	
ダッシュボードユーザー [sn_dex_score.dashboard_user]	デジタルエクスペリエンススコアダッシュボードにアクセスできます。	sn_sow.sow_user
デジタルワークプレイスのリーダー [sn_dex_score.digital_workplace_leader]	ユーザーがデジタルエクスペリエンススコアダッシュボードを使用できるようにします。メトリクス	• sn_dex_score.dashboard_user • sn_dex_feedbck_sur.dex_feedback_survey_ac • sn_dex.user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	の定義、DEX スコア システムプロパティ、メトリクススコアの定性的マッピング、およびサーベイの設定を構成できます。	

自動翻訳

インストールされるテーブル

テーブル	説明
DEX スコア階層の重み付け [dex_score_hierarchy_weights]	アプリケーションエクスペリエンス、デバイスエクスペリエンス、および全体的な DEX エクスペリエンススコアリングレベルで定義された健全性メトリクス、ユーザーの感情エクスペリエンスメトリクス、およびサービスエクスペリエンスメトリクスの重み付けを保存します。
DEX スコア測定基準の定義 [dex_score_metric_definition]	上限、下限、およびその他の情報の事前定義された値を含むメトリクスの定義を保存します。

デジタルエクスペリエンスフィードバックサーベイとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、デジタルエクスペリエンスフィードバックサーベイアプリの有効化とともにインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
DEX_フィードバックサーベイアドミン [dex_feedback_survey_admin]	DEX フィードバックサーベイの構成を変更できます。	survey_admin

インストールされるテーブル

テーブル	説明
サーベイ構成 [dex_survey_configuration]	受信者、方法、DEX スコアサーベイを送信するタイミングなど、フィードバックサーベイ構成の詳細を保存します。
サーベイフィードバックトピックの定義 [dex_survey_feedback_topic_definition]	サーベイフィードバック評価が付与されているエリアを保存します。これらの領域は、従業員に送信されるサーベイフォームに表示されます。

デジタルエクスペリエンススコアのプロパティ

システムプロパティを設定してアプリケーションを有効にし DEX スコア デジタルエクスペリエンススコアの会社レベルのターゲットを設定します。

これらのプロパティはデジタルエクスペリエンススコアで利用可能です。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーション フィルターに「sys_properties.list」と入力します。

デジタルエクスペリエンススコア のプロパティ

プロパティ	説明
sn_dex_score.active	インスタンス上の デジタルエクスペリエンススコア アプリケーションの可用性を制御します。 true の場合、アプリケーションの計算、ダッシュボード、および構成が使用可能になります。 false の場合、アプリケーションは使用できません。 • タイプ：true|false • デフォルト値：true • Other possible values: false
sn_dex_score.company_target_score	DEX スコアダッシュボードに表示される、DEX スコアに対する組織のターゲット。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルエクスペリエンススコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：75 • その他の可能な値:0 から 100 までの任意の整数。

DEX スコア メトリクスの定義

メトリクスの定義 DEX スコア ベースシステムのリスト。

DEX スコア:アプリケーションメトリクス

メトリクス	アプリケーションタイプ
アプリケーションのクラッシュ	インストール日時
平均 DNS ルックアップ	Web/SaaS
平均ページロード時間	Web/SaaS
応答までの平均時間	Web/SaaS
CPU 使用率	インストール日時
失敗した Web 要求	Web/SaaS
メモリ使用率	インストール日時

DEX スコア:デバイスメトリクス

メトリクス
バッテリーの健全性
CPU 使用率
ディスク使用率
メモリ使用率
Wi-Fi の受信レート
Wi-Fi RSSI
Wi-Fi の送信レート

DEX スコア:サービスデスクメトリクス

メトリクス
解決済みインシデントの顧客満足度スコア
インシデントの平均解決時間
クローズ済みの重大なインシデントの数
解決済みのインシデントの数
最初のアサイン解決の割合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DEX スコア:サービスデスクメトリクス (続く)

メトリクス
SLA に違反したインシデントの割合
再オープンされたインシデントの割合
インシデントによる機能停止の合計

[クローズ済みの重大なインシデントの数]、[解決済みのインシデントの数]、および [インシデントによる機能停止の合計] メトリクスは、サービスデスクエクスペリエンスの評価に役立ちますが、エクスペリエンススコアには影響しません。

DEX スコア:ユーザーの感情メトリクスタイプ

メトリクス
アプリケーションサーベイ
デバイスサーベイ

DEX スコア [メトリクスの定義] フォーム

DEX スコアメトリクス定義のスコア付けの詳細を更新したり、それを有効/無効にしたり、全体的な DEX スコアに寄与するかどうかを指定したりします。

詳細については、「DEX スコアメトリクスの定義のカスタマイズ」を参照してください。

DEX スコアメトリクスの定義フォーム

フィールド	説明
DEX スコアに寄与	メトリクスが全体的な DEX スコアに寄与できるかどうかを判断するオプション。
値のタイプ	メトリクスの値のタイプ。メトリクスの測定方法と収集するデータのタイプに応じて、定性的または定量的のいずれかになります。 • 定量的メトリクスは、数値を使用してスコアを評価します。たとえば、デバイスの CPU 使用率やバッテリーの健全性などです。 • 定性的メトリクスは、数値ではなく説明情報を使用してスコアを評価します。たとえば、サーベイから収集した情報から、従業員が特定のデバイスやアプリケーションの使用についてどのように感じているかについての詳細を提供できます。
アクティブ	メトリクスの定義をアクティブにするオプション。計算と集計では、アクティブなメトリクスのみが考慮されます。
良好な下限	適切なメトリクスの最小値。 たとえば、顧客満足度メトリクススコアの適切な下限が 80% に設定されているとします。この値は、スコアが 80% を超えると良好と見なされることを意味します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DEX スコアメトリクスの定義フォーム (続く)

フィールド	説明
平均下限値	平均メトリクスの最小値。 たとえば、CPU 使用率メトリクススコアの平均下限値が 85 に設定され、その上限値が 55 に設定されているとします。この値は、85 ～ 55 のスコアが平均と見なされることを意味します。
不十分な下限	不満なメトリクスの最小値。 たとえば、デバイスクラッシュメトリクススコアの下限値が 5 に設定され、上限値が 2 に設定されているとします。この値は、5 ～ 2 のスコア (デバイスがクラッシュした回数) が「悪い」と見なされることを意味します。
最大上限	メトリクスの定義の上限と見なされる最大値。
重み付け	全体的な DEX スコアに寄与するメトリクスの加重平均。

DEX スコア サーベイ構成フォーム

サーベイを送信する構成を更新して、アプリケーションとデバイスの使用に関するフィードバックを従業員から収集します。

詳細については、「DEX スコアサーベイ設定の更新」を参照してください。

DEX スコア **-** サーベイ設定フォーム

フィールド	説明
サーベイフィードバックタイプ	アプリケーションまたはデバイスのエクスペリエンスに関するフィードバックを収集するかどうかを判断するサーベイのタイプ。
サーベイトリガーグループ	サーベイの受信者。デフォルト値は [毎週ランダムにグループ化 **(Random group every week)**] です。
調査を繰り返すまでの期間	同じ受信者グループにサーベイを再度送信できるようになるまでの期間。
有効開始日	サーベイが有効になり、指定された受信者グループに送信される日付。
アクティブ	サーベイ設定をアクティブにするオプション。
トリガークライテリア	サーベイをトリガーする基準。 このフィールドは、サーベイフィードバックタイプで [アプリケーション] が選択されている場合にのみ表示されます。
最小しきい値 (週あたり)	サーベイがトリガーされて受信者に送信されるための、トリガー基準の最小しきい値。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DEX スコア - サーベイ設定フォーム (続く)

フィールド	説明
	たとえば、トリガー基準がアプリケーションの使用時間であり、最小しきい値が 15 (週あたりの時間数) に設定されている場合、特定の週に 15 時間を超えてアプリケーションを使用した受信者にのみサーベイが送信されます。 このフィールドは、サーベイフィードバックタイプで [アプリケーション] が選択されている場合にのみ表示されます。

DEX スコア メトリクスの計算

デジタルエクスペリエンススコアダッシュボードでのメトリクス値の計算方法の詳細を確認してください。

デジタルエクスペリエンススコアの計算

デジタルエクスペリエンススコアは、すべての従業員のデバイスエクスペリエンススコアとアプリケーションエクスペリエンススコアの加重平均です。デジタルエクスペリエンススコアの計算に使用される式は次のとおりです。

計算式

加重平均 = (スコア * 重み) の合計 / 重みの合計

どこ

- スコア:デバイスエクスペリエンススコアとアプリケーションエクスペリエンススコア
- 重み付け:各寄与要因のスコアに与えられる重み付け

このスコアは、最も近い整数に四捨五入されます。

スコア範囲の定義

以下に、スコア範囲とそれに対応する分類を示します。

- スコアが 75 より大きい場合は良好
- スコアが 45 ～ 75 の場合は平均
- スコアが 45 未満の場合は不満

例

寄与要因として次の値を考慮してください。

- アプリケーションエクスペリエンス:スコア = 55 および重み付け = 50
- デバイス エクスペリエンス: スコア = 54、重み付け = 50

この場合、全体的なデジタルエクスペリエンススコアは次のように計算されます。

デジタルエクスペリエンススコア = (55x50 + 54x50)/(50+50) = 54

アプリケーションエクスペリエンススコアの計算

アプリケーションエクスペリエンススコアは、すべてのアプリケーションのエクスペリエンススコアの平均として計算されます。個々のアプリケーションのエクスペリエンススコアは、アプリケーション健全性測定基準、ユーザーの感情、およびサービスエクスペリエンスの 3 つのスコアを組み合わ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

せて計算されます。これらの各スコアに重みが与えられ、合計で平均化されます。アプリケーションエクスペリエンススコアの計算式は次のとおりです。

計算式

加重平均 = (スコア * 重み) の合計 / 重みの合計

どこ

- スコア:アプリケーション健全性測定基準スコア、ユーザーの感情スコア、およびサービスエクスペリエンススコア
- 重み付け:各寄与要因のスコアに与えられる重み付け

スコア範囲の定義

以下に、スコア範囲とそれに対応する分類を示します。

- スコアが 75 より大きい場合は良好
- スコアが 45 ～ 75 の場合は平均
- スコアが 45 未満の場合は不満

例

寄与要因として次の値を考慮してください。

寄与要因	スコア	重み付け
アプリケーション健全性測定基準	55/100	50
ユーザーの感情	58/100	30
サービスエクスペリエンス	72/100	20

アプリケーションエクスペリエンススコアは次のように計算されます。

アプリケーションエクスペリエンススコア = (55x50 + 58x30 + 72x20) / (50+30+20) = 59 (四捨五入)。

デバイスエクスペリエンススコアの計算

デバイスエクスペリエンススコアは、すべてのデバイスグループにわたるすべてのデバイスのエクスペリエンススコアの平均として計算されます。個々のデバイスのエクスペリエンススコアは、デバイスの健全性、ユーザーの感情、サービスエクスペリエンスの 3 つのスコアを組み合わせて計算されます。これらの各スコアに重みが与えられ、合計で平均化されます。
デバイスエクスペリエンススコアの計算式は次のとおりです。

計算式

加重平均 = (スコア * 重み) の合計 / 重みの合計

どこ

- スコア:デバイスの健全性メトリクススコア、ユーザーの感情スコア、およびサービスエクスペリエンススコア
- 重み付け:各寄与要因のスコアに与えられる重み付け

スコア範囲の定義

以下に、スコア範囲とそれに対応する分類を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スコアが 75 より大きい場合は良好
- スコアが 45 ～ 75 の場合は平均
- スコアが 45 未満の場合は不満

例

寄与要因として次の値を考慮してください。

寄与要因	スコア	重み付け
デバイスの健全性測定基準	64/100	50
ユーザーの感情	68/100	30
サービスエクスペリエンス	70/100	20

デバイスエクスペリエンススコアは次のように計算されます。

デバイスエクスペリエンススコア = (64x50 + 68x30 + 70x20) / (50+30+20) = 66 (四捨五入)。

アプリケーションエクスペリエンス測定基準

メトリクスの定義:アプリケーションメトリクス

メトリクス	説明
アプリケーション健全性測定基準スコア	アプリケーションの健全性メトリクススコアは、CPU 使用率、メモリ使用率、クラッシュレポートなど、複数のメトリクスの正規化値の加重平均です。これらのメトリクスは、関連するすべてのデバイスで追跡されます。
ユーザーの感情スコアとは	アプリケーションのユーザー感情スコアは、そのアプリケーションについて収集されたユーザーフィードバックから取得された正規化された感情スコアの平均です。
サービスエクスペリエンススコア	アプリケーションのサービスエクスペリエンススコアは、アプリケーションについて解決済みのすべてのインシデントに基づいて正規化されたインシデント測定基準スコアの加重平均です。

デバイスエクスペリエンス測定基準

メトリクスの定義:デバイスメトリクス

メトリクス	説明
デバイスの健全性指標スコア	各デバイスグループのデバイス健全性測定基準スコアは、そのデバイスグループのすべての正規化された測定基準スコアの加重平均として計算されます。
ユーザーの感情スコアとは	各デバイスグループのユーザー感情スコアは、正規化された感情スコアの平均です。スコアは、グループ内のデバイスに対するユーザーフィードバックから収集されます。
サービスエクスペリエンススコア	各デバイスグループのサービスエクスペリエンススコアは、正規化されたインシデントメトリクススコアの加重平均です。ス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メトリクスの定義:デバイスメトリクス (続く)

メトリクス	説明
	コアは、グループ内のデバイスについて解決されたすべてのインシデントに基づいています。

関連情報

のメトリクススコア デジタルエクスペリエンススコア

DEX スコア メトリクススコアの正規化

DEX スコア メトリクススコアの正規化

正規化によって各メトリクスの個々のスコアを共通のスケールに調整し、異なるメトリクス間での比較を可能にする方法について説明します。

デジタルエクスペリエンススコアでは、アプリケーションとデバイスから監視される主要なメトリクスは、実際のメトリクス値の「良い」、「平均」、または「悪い」の範囲を、対応する「良い」、「平均」、または「悪い」の範囲定義に 100 点満点でマッピングすることによって正規化されます。

メトリクス値の正規化は、値の最大化と最小化の 2 つの方法で行われます。

価値を最大化するために	Wi-Fi 受信レートの測定基準など、値が大きいほど良い場合は、値を最大化します。正規化されたスコアを取得するには、次の式を使用します。 正規化値 (最大化) = L1 + ((M1 − L2) / (H2 − L2) x (H1 − L1))
値を最小化するには	CPU 使用率の測定基準など、値が小さいほど良い場合は、値を最小化します。正規化されたスコアを取得するには、次の式を使用します。 正規化値 (最小化) = H1 - ((M1 − L2) / (H2 − L2) x (H1 − L1))

ここで、

- L1 = マッピング範囲の低い値
- H1 = マッピング範囲の高い値
- M1 = 実際の測定基準値
- L2 = メトリクス値範囲の低い値
- H2 = メトリクス値範囲の高い値

[良好]、[平均]、および [不満] の範囲の下限値をカスタマイズできます。詳細については、「DEX スコアメトリクスの定義のカスタマイズ」を参照してください。

アプリケーションメトリクス正規化の例 (最大化)

メトリクス WiFi 受信率については、次の値を考慮してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 実際のメトリクス値 (M1):400 (適切な範囲内)
- 良好なマッピング範囲 (L1 および H1): 75–100
- 平均のメトリクス値の範囲 (L2 および H2):50 ～ 500

アプリケーション健全性測定基準スコアは次のように計算されます。

正規化値 (最大化) = 75 + ((400 − 50) / (500 − 50) x (100 − 75)) = 94 (四捨五入)

デバイスメトリクス正規化の例 (最小化)

メトリクス CPU 使用率については、次の値を考慮してください。

- 実際のメトリクス値:79 (平均範囲内)
- 良好なマッピング範囲 (L1 および H1): 65–74
- 平均のメトリクス値の範囲 (L2 および H2):55 ～ 84

この場合、デバイスの健全性指標スコアは次のように計算されます。

正規化値 (最小化) = 74 - ((79 - 55) / (84 - 55) x (74 - 65)) = 66 (四捨五入)。

関連情報

DEX スコアメトリクスの定性的マッピングの定義

のメトリクススコア デジタルエクスペリエンススコア

DEX スコア メトリクスの計算

DEX スコアメトリクスのデータ収集頻度

アプリケーションと健全性測定基準データは、毎日 デジタルエクスペリエンススコア ダッシュボード用に従業員のデバイスから収集され、 ServiceNow インスタンスにインポートされます。

DEX スコアでのデータ収集頻度

期間	収集時間	フォームで利用可能
日次	日次 午前 12:00 UTC (深夜) に開始し、その日のアグリゲートメトリクスを収集して ServiceNow インスタンスに処理します。 たとえば、2024 年 2 月 10 日のデータ収集は、2024 年 2 月 11 日の午前 12:00 に開始されます。	3日目。 2024 年 2 月 10 日のデータは、2024 年 2 月 12 日に DEX スコア ダッシュボードで表示できます。
週次	土曜日から日曜日	翌週の月曜日。 たとえば、2024 年 2 月 8 日から 15 日の週のデータは、2024 年 2 月 17 日に DEX スコア ダッシュボードで表示できます。
月次	すべての曜日	翌月の2日。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DEX スコアでのデータ収集頻度 (続く)

期間	収集時間	フォームで利用可能
		たとえば、2024 年 2 月のデータは、 DEX スコア ダッシュボードで 2024 年 3 月 2 日に表示できます。

プロアクティブエンゲージメント

プロアクティブエンゲージメントは、従業員が日常的なデジタルエクスペリエンスの問題をプロアクティブに検出して自己解決できるようにすることで、組織の従業員の生産性と満足度の向上を支援します。

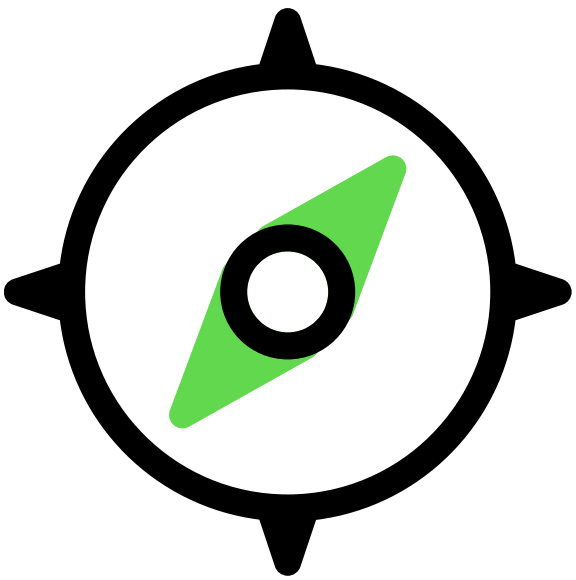
プロアクティブエンゲージメントの概要

プロアクティブエンゲージメント ソリューションは、自己解決修復プロセスを提供します。プロアクティブエンゲージメントにより、すべてのソリューションセットを公開する必要がなくなります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースノート情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

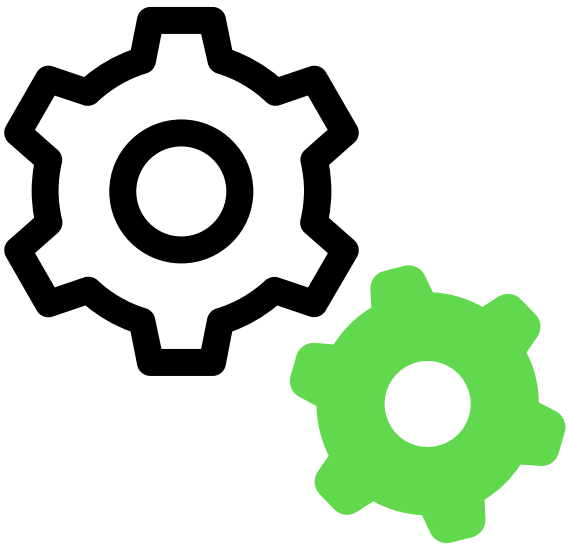
はじめに

探索



プロアクティブエンゲージメント の主な機能とメリットがどのように役立つかをご覧ください。

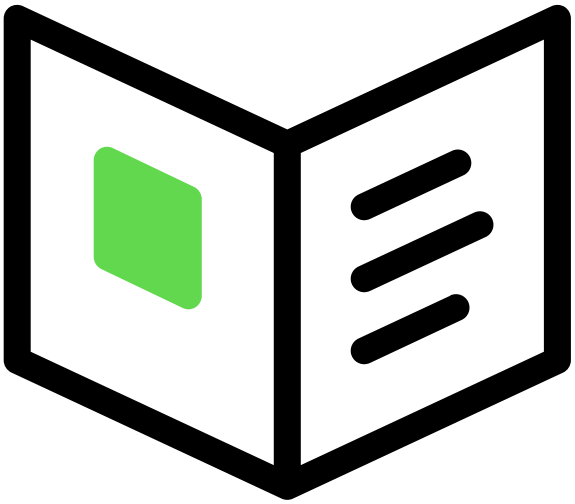
構成



特定のニーズに合わせて プロアクティブエンゲージメント を計画およびカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用	Reference (参照)
	
ユーザーがプロアクティブエンゲージメント フレームワークを活用して問題を解決する方法をご覧ください。	プロアクティブエンゲージメントに関する追加情報を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- ITSM のタスクインテリジェンスコミュニティでの質問または回答
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

プロアクティブエンゲージメントの探索

このソリューションは、組織がすべてのソリューションセットを公開する必要がなく、自己解決修復プロセスがプロアクティブで、シームレスかつ一貫しています。

プロアクティブエンゲージメントの概要

ServiceNow® プロアクティブエンゲージメントは、従業員が日常的に経験するデジタルの問題をプロアクティブに自己解決できるようにすることで、組織の従業員のデジタルエクスペリエンス、生産性、および満足度の向上を支援します。自己修復プロセスはシームレスで一貫性があり、組織がすべてのソリューションセットを公開する必要はありません。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースノート情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

https://player.vimeo.com/video/1027809866?h=be338c1bca&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブエンゲージメントの主な機能

- ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンス製品のプロアクティブな問題検出および解決機能を活用して、従業員がデジタルエクスペリエンスの問題を自己解決できるようにします。
- 修復アクション (自動化) とセルフサービスコンテンツを通じて従業員と連携し、シームレスな解決エクスペリエンスを提供します。
- 迅速なスケーリングと一貫したサポートを提供し、アプリケーションの範囲を広げます。

ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンスとプロアクティブエンゲージメントの統合

ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンスは、IT 部門がプロアクティブな対策を講じて、エンドユーザーのアプリケーション、デバイス、ネットワークを明確に把握できるようにします。さらに、プロアクティブエンゲージメントとともに使用すると、従業員が独立して問題を解決し、トラブルシューティングを行い、仮想エージェントとやり取りすることができるようになります。

ServiceNow プロアクティブエンゲージメント は今や ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンス の一部です。プロアクティブエンゲージメント アプリケーションは、デジタルエンドユーザーエクスペリエンス バンドルの一部としてインストールされます。プロアクティブな問題特定を活用して、従業員がデジタルエクスペリエンスの問題を自己解決するのに役立つ問題検出ルール、解決コンテンツ、およびエンゲージメント設定の定義を支援します。

ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンスの詳細については、「デジタルエンドユーザーエクスペリエンス」を参照してください。

DEX アドミン/エンゲージメントアドミンエクスペリエンス

- DEX またはエンゲージメントアドミンは、顧客の組織の一部です。
- デバイスまたはアプリケーション CI ごとにメトリクスルールを作成して、DEX が特定の問題を検出できるようにし、特定のアラートアクションを定義します。アラートアクションは、メトリクスルールのしきい値に達したときに常に実行するアクションを定義し、修復アクション、セルフヘルプ手順、URL、インシデントの作成などの解決タイプの構成をサポートします。たとえば、アプリケーションがクラッシュした場合に、アプリケーションキャッシュをクリアしたり、アプリケーションを最新バージョンに更新したりします。
- 組織の従業員に通知してやり取りするためのチャネル、通知コンテンツ、問題の解決に失敗した場合のフォールバックオプションなどのエンゲージメント設定を構成します。
- ITSM サクセスダッシュボード内のプロアクティブエンゲージメントの使用パターンを反映するインサイトをキャプチャしてレポートします。
- ServiceNowによって出荷されるプロアクティブエンゲージメントベースシステムの解決をカスタマイズします。
- プロアクティブエンゲージメントワークベンチを介してプロアクティブエンゲージメント解決を管理します。

注:
アラートアクションを追加するには、エンゲージメントアドミンロールが必要です。

従業員エクスペリエンス

- 従業員は顧客の組織の一部です。
- メトリクスルールと解決がすでに構成されている場合に問題が発生すると、従業員は構成されたエンゲージメントチャネルを介してリアルタイムでプロアクティブに通知を受けて関与し、問題の解決策が提案されます。従業員のエンゲージメントは、従業員がヘルプデスクに連絡する前であっても、問題が検出されるとすぐに行われます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 問題を自己解決しながらバーチャルで関与することで、従業員の生産性と効率性が向上します。また、このシームレスなデジタルエクスペリエンスにより、インシデントの数とエージェントの負荷が軽減されます。
- 仮想エージェントのインストールと、プロアクティブな従業員のエンゲージメントのためにプッシュ通知を有効にするサードパーティのメッセージングアプリケーションとの統合。

プロアクティブな問題検出と解決

1. ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンスアプリケーションは、メトリクスルールのしきい値違反を監視することで、従業員デバイスのデジタルエクスペリエンスの問題をプロアクティブに検出し、エクスペリエンスの問題を作成します。
2. プロアクティブエンゲージメントは、エクスペリエンスの問題を検証し、従業員センター/サービスポータルの仮想エージェント、MS Teams などのメッセージングアプリケーションとの統合など、構成されたチャネルを介して、(通知設定に基づいて) 従業員に通知を送信します。従業員はこの通知に基づいてヘルプを受け入れるか無視するかを選択できます。

   注:
   - 従業員がヘルプを受け入れると、従業員は構成されたエンゲージメントチャネルを通じて、やり取りを開始します。
   - 現在、従業員に通知を送信するためにサポートされている構成済みチャネルは、仮想エージェントのみです。

3. プロアクティブエンゲージメントは、メトリクスルールに対して構成されたプロアクティブな解決を取得し、URL、セルフヘルプ手順などのソリューションを提供して従業員に関与するか、同意を得た上で従業員デバイス上で関連する修復アクションを実行します。
   - 解決によって問題が正常に解決された場合、エンゲージメントは成功としてマークされます。
   - 解決で問題が解決されない場合、従業員にはインシデントの作成などのフォールバックオプションが表示されるか、エージェントに接続されます。

     注:
     フォールバックオプションは、DEX またはエンゲージメントアドミンによって構成されます。

   ServiceNow プロアクティブエンゲージメントは、基本的な解決のコンテンツを提供します。独自の解決のコンテンツを作成することもできます。基本的な解決の詳細については、「プロアクティブエンゲージメントソリューション」を参照してください。

プロアクティブエンゲージメントの構成

従業員がデジタル問題をシームレスに自己解決できるように、プロアクティブな問題検出ルールと解決を構成します。

構成の概要

プロアクティブエンゲージメントアプリケーションは、修復アクションとして手順を構成して提供するために役立ちます。これらの修復アクションは、デジタルの問題をプロアクティブに解決するためのセルフヘルプの手順として機能します。

プロアクティブエンゲージメントの設定

プロアクティブエンゲージメントを設定することで組織の問題解決機能が強化され、従業員がデジタルエクスペリエンスの問題を解決するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

注:
プロアクティブエンゲージメントは ServiceNow DEX と統合してデジタルエクスペリエンスの問題をプロアクティブに検出します。

- Glide 仮想エージェントプラグイン (Id：com.glide.cs.chatbot) をアクティブ化します。
- ServiceNow® Store から ServiceNow プロアクティブエンゲージメントアプリケーションをインストールします。
- 修復アクションフレームワークプラグインをアクティブ化して、修復アクションを解決タイプとして使用します。
- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow ストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンス®やサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow® Store のプロアクティブエンゲージメントアプリケーションリストを確認してください。

注:

- 仮想エージェント通知を表示するには、次の手順を実行します。
  - システムプロパティ **com.glide.cs.notification_newuser_webclient** を **True** に設定します。
  - **sys_cs_live_agent_setup.do?sys_id=f0acbc4c5f091300e6333654de7313c8** に移動し、すべてのユーザーに対して通知を [有効化] します。
- 仮想エージェントとのアクティブな会話時に追加の仮想エージェント会話がトリガーされないようにするには:
  - システムプロパティ **sn_pren.continue_engagement_if_user_is_in_active_VA_conversation** を有効にして、仮想エージェントとのアクティブな会話が既に存在する場合に、新しい仮想エージェント会話がトリガーされないようにします。

    仮想エージェントとのアクティブな会話中に新しい会話がトリガーされると、アラートが作成され、エクスペリエンスの問題が作成されます。このシステムプロパティを有効にすると、エクスペリエンスの問題を **close_skipped** 状態にクローズできます。72 時間経っても問題が解決しない場合は、close_skippedエクスペリエンスの問題がすべて再度トリガーされます。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用して、プロアクティブエンゲージメントアプリケーション (com.snc.proactive_engagement) を検索します。

   注:
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow® Store からそれを要求する必要があります。[インストール] の横のリストに、利用可能なバージョンが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   注:
   アプリケーションとともにインストールされている依存関係もリストされます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係の追加のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

DEX を使用したプロアクティブエンゲージメントの解決の構成

メトリクスルールは、基準を設定し、監視対象のデバイスまたはアプリケーションが指定されたメトリクスから逸脱したときにアラートをトリガーすることで、組織を支援します。

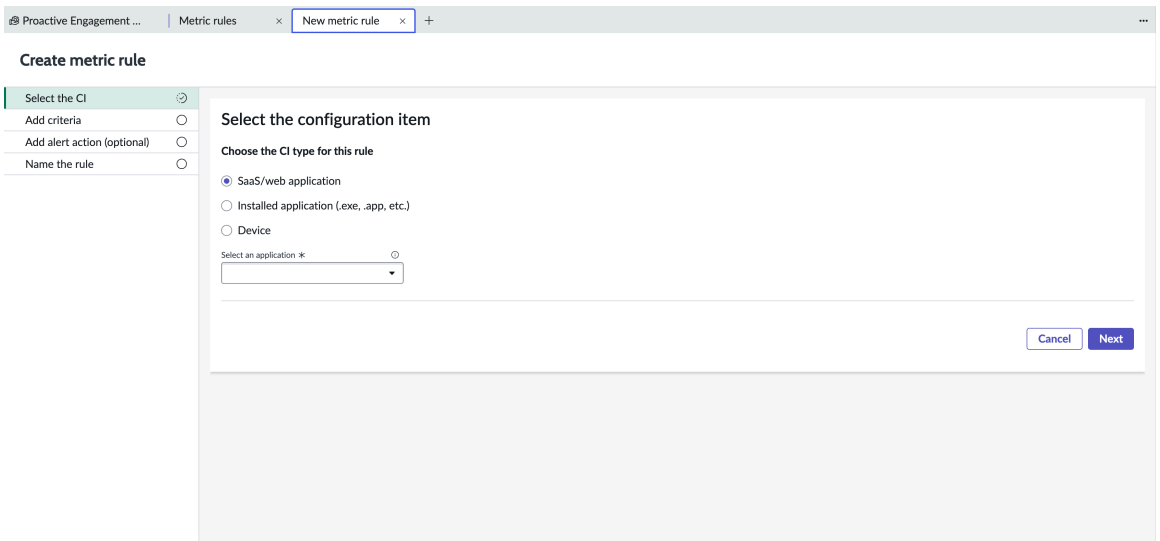
始める前に

ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンス を使用してデジタルの問題をプロアクティブに解決するために役立つ解決を設定します。デジタルエンドユーザーエクスペリエンス アプリケーションのインストールの詳細については、「デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **SOW** > **DEX** 管理 > メトリクスルール > メトリクスルールの作成.



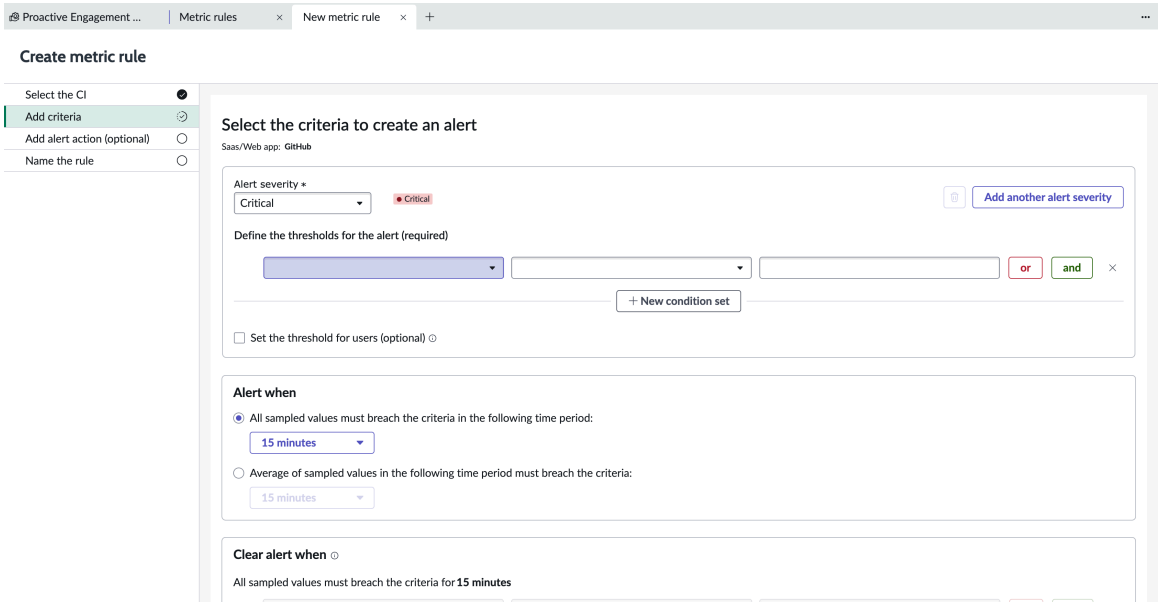
2. CI 選択ウィンドウで問題を監視および検出するデバイスまたはアプリケーションのタイプを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

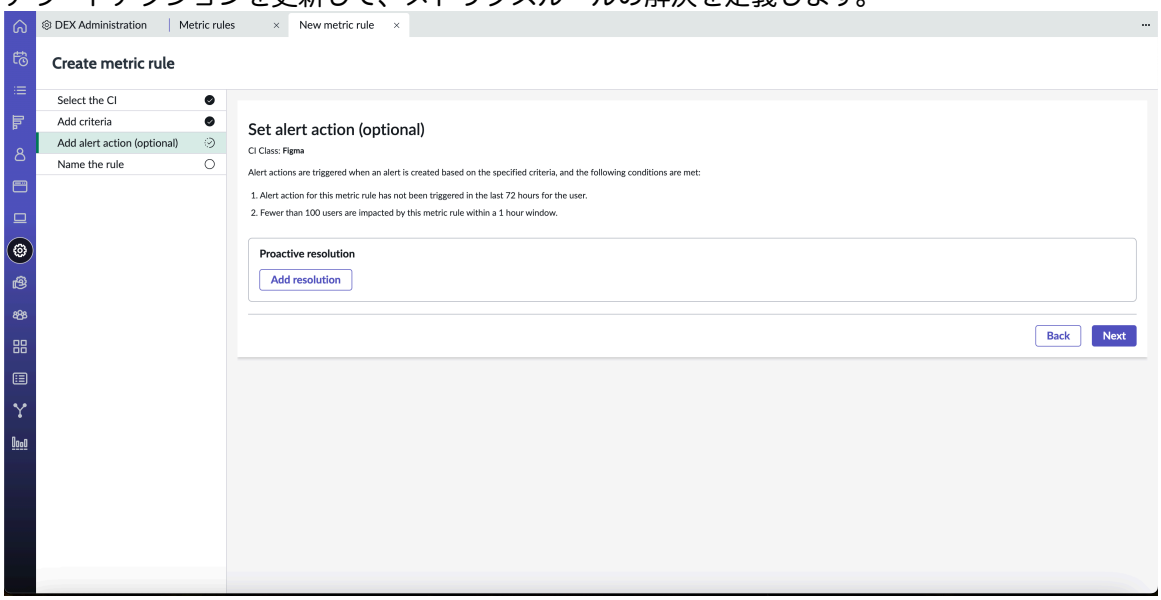
CI の選択の詳細については、「メトリクスルールの構成アイテムを指定する」を参照してください。

3. [次へ] を選択します。
4. アラートを作成するためのメトリクスと基準を選択します。



アラート基準の詳細については、「アラートメトリクスの定義」を参照してください。

5. [次へ] を選択します。
6. アラートアクションを更新して、メトリクスルールの解決を定義します。

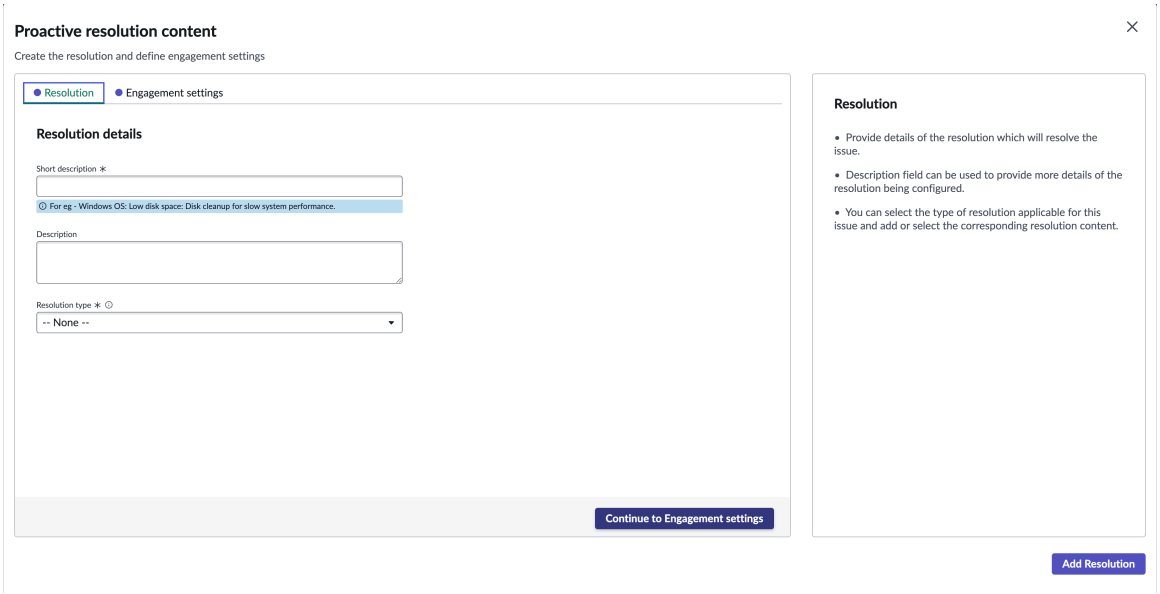


注:
パラメーターの入力が必要な修復アクションはサポートされておらず、解決タイプが [修復アクション] の場合は選択できません。

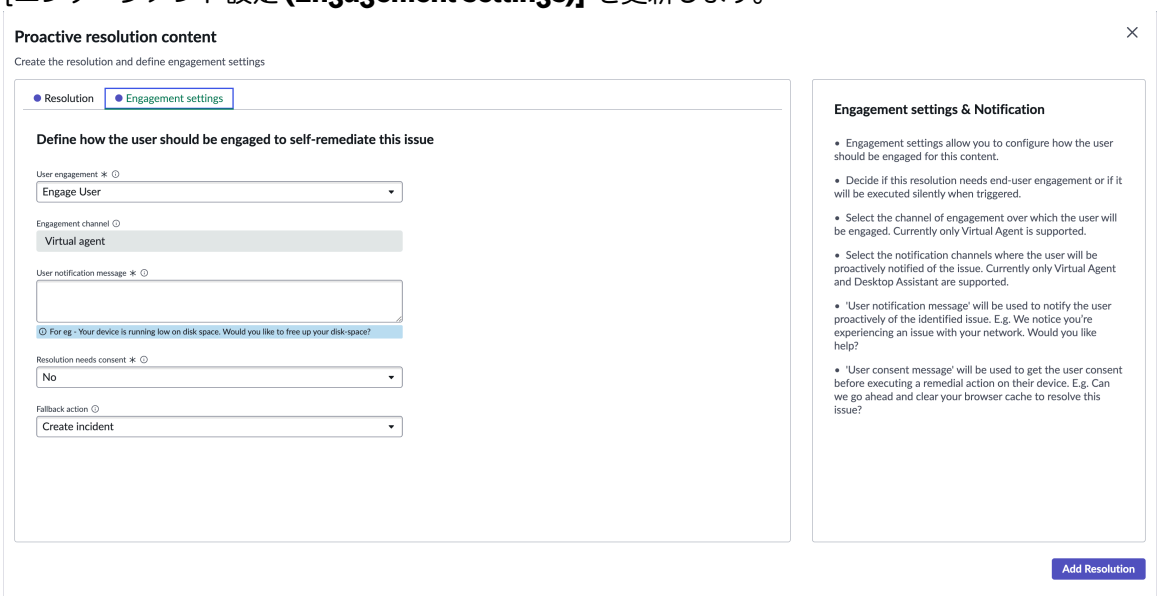
7. [次へ] を選択します。
8. 解決のタイプを選択し、解決内容を更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなタイプの解決内容については、「プロアクティブエンゲージメントの解決」を参照してください。



9. [エンゲージメント設定に進む **(Continue to Engagement Settings)**] を選択します。
10. [詳細設定] を選択します。
11. [エンゲージメント設定 **(Engagement settings)**] を更新します。



注:

- エンゲージメント設定の更新については、以下を参照してください。 プロアクティブエンゲージメントのエンゲージメント設定
- セルフヘルプの手順をユーザーに通知する通知チャネルとして [デスクトップアシスタント] を選択します。詳細については、「デスクトップアシスタント 通知」を参照してください。

12. [解決策を追加] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

13. 名前とアクティブ化の定義方法については、「アラートを介してプロアクティブエンゲージメントをトリガーするメトリクスルール」を参照してくださ

> **注:**
> メトリクスルールで設定された基準が満たされるたびに、解決がトリガーされ、問題の解決に役立ちます。

プロアクティブエンゲージメントの使用

プロアクティブエンゲージメントはデジタルの問題をプロアクティブに検出するのを支援し、問題を解決するためのセルフヘルプ手順を提供します。

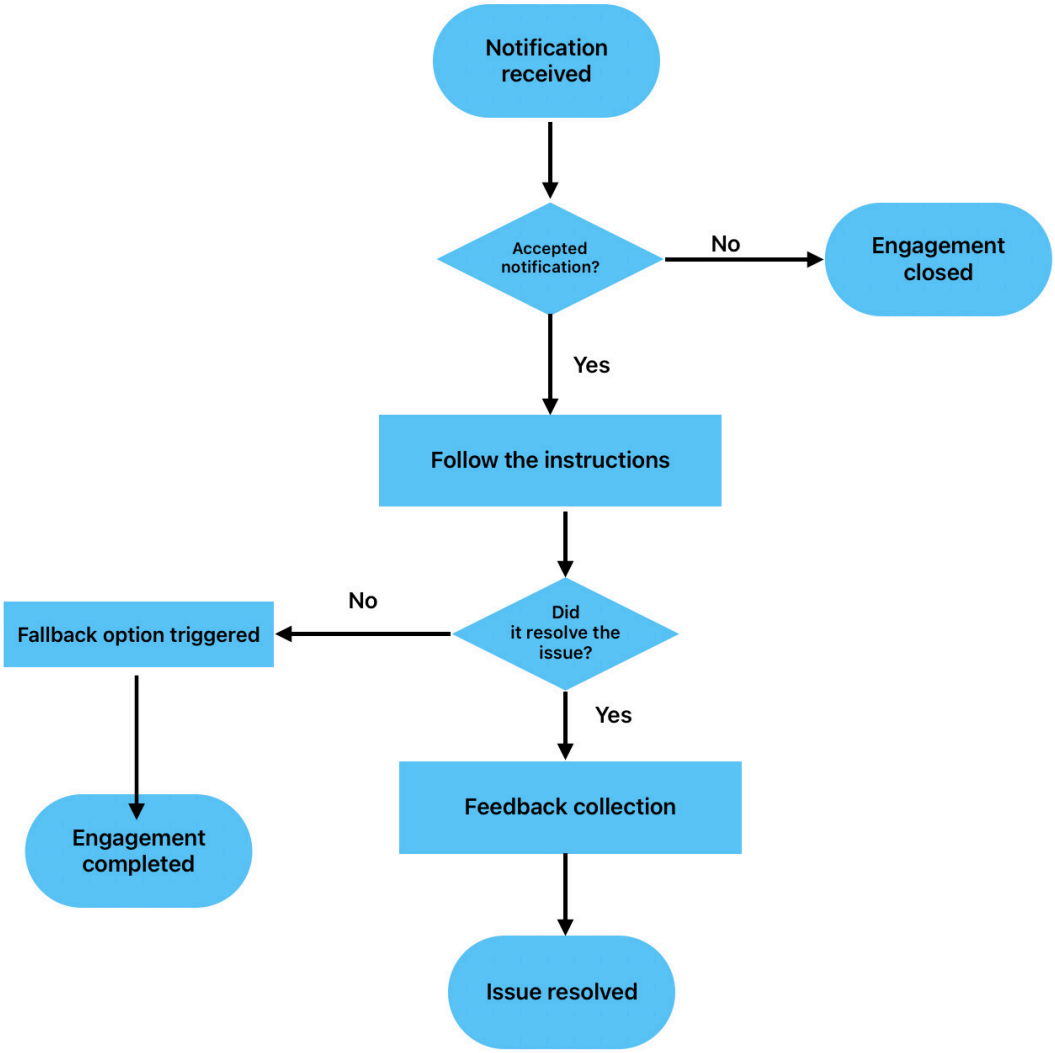
プロアクティブエンゲージメントによる従業員のエンゲージメントエクスペリエンス

このエクスペリエンスでは、プロアクティブエンゲージメントアプリケーションを介した従業員のエンゲージメントについて詳しく説明します。

プロアクティブエンゲージメントのトリガーごとに、エクスペリエンスの問題レコードが作成されます。プロアクティブエンゲージメントの解決を含むメトリクスルールがトリガーされると、エクスペリエンスの問題レコードが作成され、エンドユーザーとのエンゲージメントが開始されます。エンゲージメントがトリガーされると、問題の通知が届きます。エンドユーザーは、ヘルプに同意した場合、問題を自己解決するために仮想エージェントに関与します。解決が正常に実行されると、エンドユーザーの確認が要求されます。問題が解決しない場合は、構成されたフォールバックオプションが提供されます。問題が解決した場合は、エクスペリエンスに関するエンドユーザーのフィードバックが要求されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

エージェントエクスペリエンススルー プロアクティブエンゲージメント

このエクスペリエンスでは、 プロアクティブエンゲージメント アプリケーションを介したエージェントエクスペリエンスについて詳しく説明します。

プロアクティブエンゲージメント は、エンドユーザーデバイス上で一連の解決策を実行します。解決策で問題が解決しない場合、フォールバックオプションの 1 つとして、作成されたインシデントがエージェントに到達します。

エージェントは、実行された解決策と実行の結果/ステータスを含むインタラクションサマリーを参照できます。

失敗の理由は、解決策の実行に失敗したか、従業員が問題を未解決としてマークしてさらに支援が必要な場合です。このインタラクションサマリーは、フォールバックとして作成されたインシデントレコードの作業メモで確認できます。

エージェントは、フォールバックとして作成されたインシデントの発生元としてタグ付けされたエクスペリエンスの問題を参照できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブエンゲージメントソリューション

ベースシステムソリューションは、オペレーティングシステムに固有の詳細なセルフヘルプ手順を提供することで、ディスク使用率が高い問題を検出して解決できるようにします。

ServiceNow プロアクティブエンゲージメントによって提供されるベースシステムの解決は 2 つあります。

- Windows のシステムディスク使用率をチェックする
- Mac のシステムディスク使用率をチェックする

これらのベースシステムソリューションには、DEX 管理の [メトリクスルール] タブからアクセスできます。これらのメトリクスルールは、エンドユーザーデバイスのディスク使用率を監視するために作成され、設定された基準を超えたときにアラートアクションをトリガーします。このメトリクスルールを問題検出と従業員のエンゲージメントに使用して自己修復を有効にするには、ルールをアクティブ化する必要があります。

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース > **DEX** 管理 > メトリクスルール.
2. [ルール名を指定 **(Name the rule)]** を選択します。
3. ルールステータスで [アクティブ] を選択します。

アラートを介してプロアクティブエンゲージメントをトリガーするメトリクスルール

メトリクスルールはトリガー基準に基づいてアラートを作成します。

指定された基準でアラートが作成されると、アラートアクションがトリガーされます。システムプロパティで共有されている値に基づいてアラートを作成できます。システムプロパティはアラートアクションがトリガーされる条件として設定できます。アプリケーションとデバイスには、異なるシステムプロパティのセットを設定する必要があります。指定された基準に基づいてアラートが作成され、条件が満たされると、アラートアクションがトリガーされます。システムプロパティを使用して以下の条件の値をカスタマイズできます。

- このメトリクスルールのアラートアクションはユーザーに対して過去 72 時間以内にトリガーされない。
- 8 時間枠内でこのメトリクスルールの影響を受けるユーザーは 100 人未満である。

システムプロパティ	条件	説明	タイプ
sn_pren.resolution_freeze_period	過去 72 時間以内にトリガーされないメトリクスルール (デフォルト)。	プロアクティブエンゲージメントで構成された一意のメトリクスルールに対して特定のユーザーにフリーズ期間を課す期間 (時間単位)。ルールを無効にするには、この値をゼロに設定します。	整数
sn_pren.device_resolution.throttling_max_per_throttling_window	影響を受けるユーザーは 100 人未満 (デフォルト) である。	定義された期間内にプロアクティブエンゲージメントのデバイス関連の解決がトリガーされるユーザーの最大数。プロパティ sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration	整数

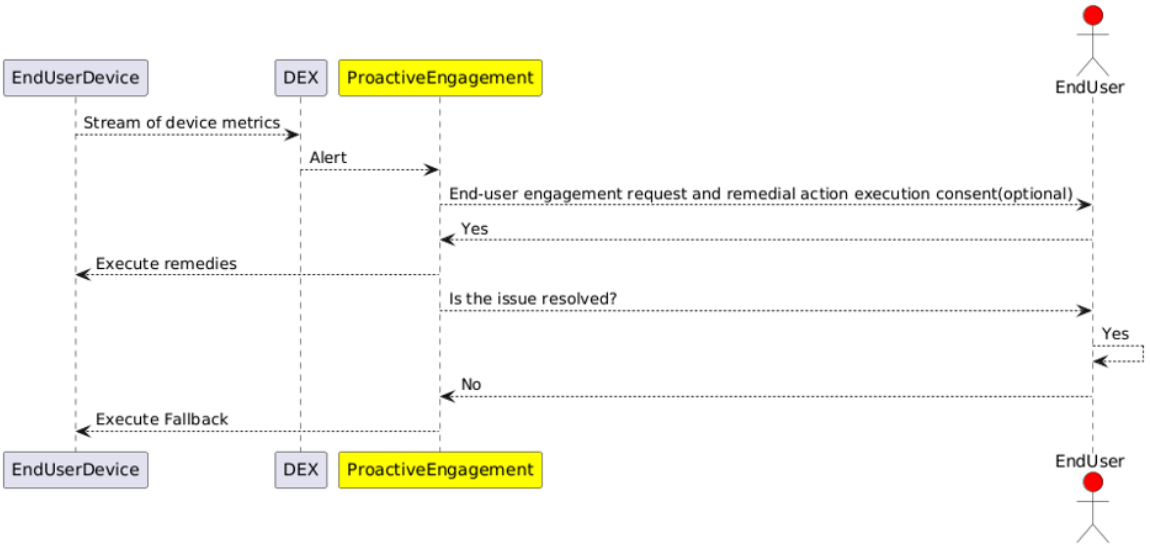
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティ	条件	説明	タイプ
		で構成された期間の値。	
sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration	3 時間 (デフォルト) 枚内	プロアクティブエンゲージメントのデバイス関連の解決がスロットルされる期間 (分単位)。この解決は、影響を受けるユーザーの数がプロパティ sn_pren.device_resolution.user_limit_per_throttling_window の値を超えた場合にスロットルされます。	整数
sn_pren.application_resolution.user_limit_per_throttling_window	影響を受けるユーザー数が 100 人未満	プロアクティブエンゲージメントアプリケーション関連の解決がトリガーされるユーザーの最大数。この解決は、定義された期間内 (プロパティ sn_pren.application_resolution.throttling_window_duration で構成された期間の値) にトリガーされます。	文字列
sn_pren.application_resolution.throttling_window_duration	3 時間 (デフォルト) 以内	プロアクティブエンゲージメントアプリケーション関連の解決がスロットルされる期間 (分単位)。この解決は、影響を受けるユーザーの数がプロパティ sn_pren.application_resolution.user_limit_per_throttling_window の値を超えた場合にスロットルされます。	整数
sn_pren_channel_configuration	ユーザーへの通知に必要な通知チャネルを有効/無効にします。	通知チャネルは、管理者が通知チャネルを選択するためにウィザードエクスペリエンスで有効または無効にすることができます。 これらの通知チャネルは、関連するプラグインがインストールされている場合にのみ一覧表示されます。	文字列

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



プロアクティブエンゲージメントでのアラートクローズ

プロアクティブエンゲージメントでアラートをクローズする方法はデバイスとアプリケーションで異なります。

- デバイス：デバイスに対してトリガーされたメトリクスルールから生成されたアラートは、影響を受けるユーザーがプロアクティブエンゲージメントを活用して問題を正常に解決するとクローズされます。
- アプリケーション：アプリケーションに対してトリガーされたメトリクスルールから生成されたアラートはクローズされません。

プロアクティブエンゲージメントライフサイクル管理

プロアクティブエンゲージメントアプリケーションを使用すると、ライフサイクルモデルで作業して、所有しているソリューションを管理したり、関心のあるサービスや製品に影響を与える可能性のあるソリューションを表示したりできます。

プロアクティブエンゲージメントワークベンチにアクセスするには、次の場所に移動します **All** (すべて) > **SOW** > プロアクティブエンゲージメントワークベンチ.

プロアクティブエンゲージメントワークベンチはインスタンスで利用可能なすべてのプロアクティブエンゲージメントソリューションの概要を提供します。ここには、利用可能なソリューション、展開済みソリューション、未展開のソリューションの詳細がすべて表示されます。

展開済みソリューションは、エンゲージメント設定が構成され、組織内で使用されています。メトリクスルールを使用して作成されたプロアクティブエンゲージメントの解決は、デフォルトで展開されます。詳細については、「DEX を使用したプロアクティブエンゲージメントの解決の構成」を参照してください。展開済みソリューションはカスタムまたはオリジナルとして展開できます。メトリクスルールを使用して作成されたソリューションはオリジナルです。展開済みレコードを選択してカスタムの解決を選択することで、解決をカスタマイズできます。未展開のソリューションのエンゲージメント設定は構成されません。

ソリューションの利用可能な更新を確認する

更新が利用可能なカスタムソリューションごとに、カードで利用可能な [更新を確認] を選択するか、カードでレコードが開いているときにクリックすることで、更新を確認できます。[更新を確認] では、更新されたソリューションとカスタマイズされたソリューションを比較して、ユーザーが次のステップについて十分な情報に基づいた意思決定を行えるようにします。次のアクションを実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 自動更新：カスタムの解決への参照が削除され、プロバイダーソリューションで最新の状態になります。更新ステータスが [最新] に変更されます。
- 手動更新 *(Manual update)*：ユーザーは、戻ってソリューションに必要な変更を手動で行います。ソリューションの更新ステータスが [手動更新処理待ち (Manual update pending)] に更新されます。変更が完了したら、カードまたは [更新を確認] ページで [更新済みソリューション] オプションを選択して、ソリューションの更新ステータスを [最新] に移行します。
- 更新を無視 *(Ignore update)*：更新は無視され、ソリューションの更新ステータスは [最新] に移行します。

プロアクティブエンゲージメントは展開済みソリューションに対してのみトリガーされます。展開済みソリューションにはさまざまな [ステータス] があります。

- 更新が利用可能：すぐに利用可能な展開済みソリューションの新しい更新が入手可能です。
- 最新に更新 **(Update up-to-date)**：ソリューションは ServiceNow で出荷され、最新の状態です。
- 更新は無視されました **(Update ignored)**：プロバイダーのすぐに利用可能なソリューションで入手可能な更新は無視されます。
- 処理待ちの手動更新 **(Pending manual update)**：入手可能な更新がレビューされ、ソリューションが手動で更新されました。

カスタムの解決の場合は、自動的に更新することも手動で更新することもできます。更新が完了すると、ステータスが [最新に更新 (Update up-to-date)] に変わります。[プロバイダーデータを更新 **(Update provider data)**] により、プロアクティブエンゲージメントワークベンチのソリューションは更新またはリフレッシュされます。

プロアクティブエンゲージメントの参照

参照トピックは、プロアクティブエンゲージメントの構成および使用に役立つカード、リスト、フォームの追加情報を提供しています。

プロアクティブエンゲージメントとともにインストールされるコンポーネント

プロアクティブエンゲージメントアプリケーション (com.snc.self_remediation_framework) をアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールなど) がインストールされます。

ServiceNow プロアクティブエンゲージメントとともにインストールされるロール

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルにアクセスする方法の手順については、「Find components installed with an application」を参照してください。

プロアクティブエンゲージメントとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	含まれるロール	説明
sn_pren.solution_provider	sn_pren.issue_registry_template_write	このペルソナは、問題レジストリテンプレート、解決、および解決プロンプトレコードの作成を担当します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロアクティブエンゲージメントとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	含まれるロール	説明
sn_pren.engagement_admin	sn_pren.issue_registry_write sn_pren.experience_issue_read sn_pren.issue_registry_template_write	• このペルソナは、問題レジストリテンプレートの展開を担当します。 • エンゲージメント設定、通知チャネル、およびフォールバックを構成します。 • 既存のテンプレートのカスタム解決と通知を作成します。 注: プロアクティブエンゲージメントワークベンチにアクセスするには、SOW ユーザーロールが必要です。
sn_pren.issue_registry_template_write	なし	次の作成/編集/読み取り/削除が可能 • 問題レジストリテンプレートレコード • 解決レコード • 通知コンテンツレコード
sn_pren.issue_registry_write	なし	次の作成/編集/読み取り/削除が可能

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブエンゲージメントとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	含まれるロール	説明
		• 問題レジストリ • 問題レジストリテンプレートレコード • 解決レコード • 通知コンテンツレコード
sn_pren.solution_provider	なし	エクスペリエンスの問題レコードの読み取りが可能

インストールされるテーブル

テーブル	テーブル名	説明
プロアクティブエンゲージメントプロバイダー	sn_pren_provider	名前やプロバイダーコードなど、DEX ソリューションプロバイダーの詳細を管理するために使用されるレコード。現時点ではプロバイダーは ServiceNow のみです。
問題レジストリテンプレート	sn_pren_issue_registry_template	このテーブルには、問題が発生した場合にエンドユーザーが自己解決するよう、顧客が関与する可能性があるすべてのエンドユーザーの問題が保存されます。問題レジストリテンプレートレコードは、サードパーティの DEX/DEX プロバイダーから取得することも、プロバイダーへの参照を使用して顧客が直接作成することもできます。このテーブルは問題の解決とエンドユーザーの連携方法を指定し、[簡単な説明] や [説明] などの問題を説明するフィールドを保持します。さらに、プロバイダーコードと問題コードを組み合わせた一意の問題コードが含まれているため、顧客のすべてのテンプレートレコードで一意性が確保されます。
問題レジストリ	sn_pren_issue_registry	このテーブルには、顧客がエンドユーザーの自己解決のために選択したすべての問題が保持されます。問題レジストリレコードは、問題レジストリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	テーブル名	説明
		テンプレートレコードを展開することによって作成されます。問題レジストリテンプレートレコードがあるだけでは問題は自己解決の対象にはなりません。エンゲージメントアドミンは、問題レジストリレコードを作成するためにテンプレートを展開する必要があります。 テーブルには、カスタム解決と通知が顧客によって構成されたかどうかの詳細、エンゲージメント設定、通知チャネル設定、フォールバックオプション、テンプレートパリティステータスなど、顧客が展開したすべての構成が保存されます。
解決	sn_pren_resolution	メトリクスルールの構成に従って、しきい値違反が発生したときに実行されるように構成された解決を保存するために使用されるレコード。このレコードには、定義されたステップを含むセルフヘルプ手順、指定されたリンクを含む URL、構成された修復アクションへの参照を含む修復アクション、またはインシデント作成タイプを含めることができます。
通知コンテンツ	sn_pren_notification_content	通知プロンプトメッセージや解決の同意プロンプトなどの通知設定を維持するために使用されるレコード
エクスペリエンスの問題	sn_pren_experience_issue	エクスペリエンスの問題レコードは、エンドユーザーとのエンゲージメントが開始されると作成されます。ここには、ユーザー情報、解決の実行の [ステータス]、終了理由のステータス、フォールバック結果 (トリガーされた場合)、調査の詳細などのデータが保存されます。このレコードは、エンドユーザーとのプロアクティブエンゲージメントにとって信頼できる情報源となります。
エクスペリエンスの問題のアラート	sn_pren_experience_issue_m2m_alert	エクスペリエンスの問題の原因となったアラートのログを作成するために使用されるレコード。これは、アラートとエクスペリエンスの問題の間のマッピングテーブルであり、スロットルされたユーザーの数とスロットリングの理由の詳細が含まれています。

プロアクティブエンゲージメントの解決

解決は、問題を自己解決したり、エンドユーザーデバイスで修復アクションを実行したりするためにエンドユーザーに提供される情報です。

解決情報は、次の方法でエンドユーザーに提供されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解決タイプ	説明
修復アクション	修復アクションにより、エンドユーザーデバイス上でアクションがトリガーされます。
インシデントを作成	インシデントを作成して問題を解決します。ServiceNow デジタルエンドユーザーエクスペリエンスにより、メトリクスルールに基づいて問題が検出され、エージェントが問題を解決できるようにするための詳細を含むインシデントが作成されます。
セルフヘルプの手順	ユーザーが問題を解決するために従う一連の手順。
URL	問題を解決する方法の詳細が記載されたページ (KB 記事を含む) へのリンク。

注:
セルフヘルプの手順をユーザーに通知する新しい通知チャネルとして、デスクトップアシスタントが追加されました。

プロアクティブエンゲージメントのエンゲージメント設定

エンドユーザーが問題を自己解決するために、どのように関与するのかを構成および定義できます。

仮想エージェント とデスクトップアシスタントは、ユーザーに通知するために使用される通知チャネルです。フォールバックとして、インシデントを作成したり、ユーザーをライブエージェントにルーティングしたりできます。メトリクスルールからプロアクティブエンゲージメントの解決を作成するときに、[エンゲージメント設定 (Engagement settings)] タブに次のフィールド名が表示されます。

フィールド名	説明	オプション
この解決にはユーザーエンゲージメントが必要ですか？ **(Does this resolution require user engagement?)**	この解決にエンドユーザーのエンゲージメントが必要か、トリガーされたときにサイレント実行されるかを決定します。	エンゲージメントが必要 (Needs engagement)/なし
ユーザーがエンゲージするチャネルを構成します **(Configure the channel where the user will be engaged)**	エンゲージメントのチャネルを選択します。 **注:** com.glide.cs.chatbot をインストールして、エンゲージメントチャネルとして仮想エージェントを利用します。	Virtual Agent
自己修復が成功しなかった場合のフォールバック **(Fallback when self-remediation is not successful)**	解決に失敗した場合にトリガーされるフォールバックオプションを選択します。	インシデントを作成/ライブエージェントにルーティング (Route to live agent)
解決には同意が必要	エンドユーザーデバイスでアクションを実行する前に、解決にユーザーの同意が必要かどうか	はい/いいえ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明	オプション
	を決定します。このオプションは、[修復アクション] および [インシデントを作成] 解決タイプでのみ使用できます。	
通知チャネルの選択	ユーザーにプロアクティブに通知するチャネル。アラートを介してプロアクティブエンゲージメントをトリガーするメトリクスルール の sn_pren-channel-configuration から通知チャネルを構成します。	• Virtual Agent • デスクトップアシスタント
ユーザー通知メッセージ **(User Notification message)**	ユーザーをエンゲージさせるために送る必要があるメッセージの詳細。	カスタムメッセージ 例：デバイスのディスク容量が不足しています。空き容量を増やしますか？
ユーザー同意メッセージ	ユーザーの同意が必要なメッセージの詳細。	カスタムメッセージ 例：Windows ディスククリーンアップを使用してディスクの空き容量を増やせますか？これによって消去されるのは一時ファイルとごみ箱のみです。作業内容に影響はありません。

エンゲージメント設定は、メトリクスルールを構成するときに提供されます。新しいメトリクスルールを構成する場合は、「DEX を使用したプロアクティブエンゲージメントの解決の構成」を参照してください。

修復アクション

修復アクションはフレームワークです。解決タイプとして修復アクションを選択するには、修復アクションフレームワークをインストールする必要があります。

修復アクションを使用すると、エンドユーザーデバイスでアクションをトリガーできます。ユーザーの同意を得た上で、問題を解決するためのさまざまな修復アクションタイプを共有します。

- エンドユーザーデバイスでアクションを実行します。ユーザーは独自の修復アクションを作成し、<修復アクションフレームワーク> を参照できます。
- 既存の仮想エージェントトピックがある場合は、それらをエンドユーザーへの解決として入力できます。
- メトリクスルール基準が満たされると、ユーザーが入力して送信するためのカタログアイテムが表示されます。

独自の修復アクションの作成方法については、「修復アクションフレームワークを構成する」を参照してください。

プロアクティブエンゲージメントの制限事項

新しいメトリクスルールを作成して修復アクションを選択する場合、いくつかの制限に注意する必要があります。

プロアクティブエンゲージメントの制限事項は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 修復アクションにランタイムパラメーターが必要な場合は、修復アクションの解決タイプを使用できません。
- LLM のアクション可能な通知は、WP3 と Xanadu からサポートされます。ただし、Vancouver では、NLU を備えたポータルに通知が送信されます。
- デスクトップアシスタントは、Xanadu リリース以降でサポートされています。
- 解決タイプが URL の場合、デスクトップアシスタントを通知チャネルとして選択することはできません。

プロアクティブエンゲージメントのユースケース

このセクションでは、シームレスな実装と迅速な結果のために設計された、 プロアクティブエンゲージメント の最も一般的なユースケースをいくつか紹介します。特定のニーズを満たすために組織が必要とすると思われる一般的な課題に合わせて調整されたこれらのユースケースを展開できます。

ユースケース名	説明	症状	構成詳細	解決
ディスク容量不足:Windows ディスククリーンアップを使用したディスククリーンアップ	システムのパフォーマンスが低下するのは、ディスク容量が不足しているためです。これは、修復アクションとして Windows ディスク クリーンアップ を使用してディスク領域を解放し、最適なシステム パフォーマンスを復元することで解決できます。	• 低パフォーマンス • システムアップデートをインストールできません	• 構成タイプ:メトリクスルール • しきい値条件:デバイスのディスク容量が設定されたしきい値を超えています。 • **OS**:Windows	Windowsディスククリーンアップを使用した不要なファイル/キャッシュのクリア • インターネットキャッシュファイル • システムエラーメモリダンプファイル • システム エラー ミニダンプ ファイル • 一時ファイル • Windows エラーレポート
ディスク容量の低下:ディスク容量をクリーンアップするためのセルフヘルプ手順	システムのパフォーマンスが低下するのは、ディスク容量が不足しているためです。これは、ディスク領域を解放し、ディスク領域をクリーンアップするためのセルフヘルプ手順を通じて最適なシステムパフォーマンスを復元することで解決できます	• 低パフォーマンス • システムアップデートをインストールできません	• 構成タイプ:メトリクスルール • しきい値条件:デバイスのディスク容量が設定されたしきい値を超えています。 • **OS**:Mac	ディスク領域をクリーンアップするためのセルフヘルプ手順をエンドユーザーに提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース名	説明	症状	構成詳細	解決
バッテリーの健全性不良 - バッテリー交換のカタログ要求	バッテリーの劣化によりバッテリー性能が低下します。この問題は、ユーザーの同意を得た上でバッテリー交換要求を行うことで解決できます。	• デバイスのバッテリーの急速な放電と充電率の低下。 • デバイスの過熱	• 構成タイプ:フロー • しきい値条件:バッテリーの健全性ステータスが不良です。 • **OS**:Mac および Windows	劣化したバッテリーを交換するためのカタログ要求を送信します。
システムの再起動:システムの再起動を通知する通知	一定期間にわたって処理待ちになっている必要なシステムの再起動をユーザーに通知します。 デバイスが長時間再起動されないため、保留中のインストールが停止したり、アプリケーションがバックグラウンドで不適切に実行されたりします。	• システムパフォーマンスの低下 • 不完全なソフトウェア更新	• 構成タイプ:メトリクスルール • しきい値条件:システムのアップタイムが設定されたしきい値を超えています。 • **OS**:Mac および Windows	デバイスを再起動するようにエンドユーザーに通知します。
切断された Zscaler - Zscaler に接続するためのセルフヘルプ手順	VPN 接続が長時間切断されたままになっている場合にユーザーに警告します。 組織のリソースへの安全なアクセスを確認し、セキュリティコンプライアンスを維持します。 これらの手順は、インストール済み/クラウド VPN アプリケーションすべてで機能します。 • Windows - インストール済みの任意の VPN ソリューション • Macintosh - インストール	安全なプライベートネットワーク内のアプリケーションにアクセスできない。	• 構成タイプ:メトリクスルール • しきい値条件:Zscaler が無効です。 • **OS**:Mac および Windows	エンドユーザーに対して、Zscaler に再接続するためのセルフヘルプ手順を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース名	説明	症状	構成詳細	解決
	済み/クラウド VPN ソリューション			
Microsoft Teams のクラッシュ	アプリケーションのクラッシュ回数が設定されたしきい値を超えた場合にユーザーを変更します。これは、アプリケーションを再インストール/更新することで解決できます。	アプリケーションのクラッシュ	• 構成タイプ:メトリクスルール • しきい値条件:Microsoft Teams が複数回クラッシュする。 • **OS**:Windows/Mac	Microsoft Teams の最新バージョンに再インストール/更新するためのセルフヘルプ手順をエンドユーザーに提供します。
Microsoft Outlook のクラッシュ	アプリケーションのクラッシュ回数が設定されたしきい値を超えた場合にユーザーを変更します。これは、アプリケーションを再インストール/更新することで解決できます。	アプリケーションのクラッシュ	• 構成タイプ:メトリクスルール • しきい値条件:Microsoft Outlook が複数回クラッシュする。 • **OS**:Windows/Mac	最新バージョンの Microsoft Outlook に再インストール/更新するためのセルフヘルプ手順をエンドユーザーに提供します。
Zoom のクラッシュ	アプリケーションのクラッシュ回数が設定されたしきい値を超えた場合にユーザーを変更します。これは、アプリケーションを再インストール/更新することで解決できます。	アプリケーションのクラッシュ	• 構成タイプ:メトリクスルール • しきい値条件:Zoom が複数回クラッシュする。 • **OS**:Windows/Mac	エンドユーザーにセルフヘルプ手順を提供して、Zoom の最新バージョンに再インストール/更新します。
Wi-Fi 接続不良	Wi-Fi の信号強度が長時間低い状態が続く場合は、ユーザーに警告します。	• ブラウジングエクスペリエンスが悪い。 • WebまたはSaaSアプリケーションでの頻繁なバッファリング。	• 構成タイプ:メトリクスルール • しきい値条件: ○ Mac - Wi-Fi RSSI 値 ○ Windows - Wi-Fi の信号強度 インターネットやWi-Fiが長時	Wi-Fiルーターに近づくようにユーザーに警告します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース名	説明	症状	構成詳細	解決
			間遅くなります。 • **OS**:Windows/Mac	
デバイスのクラッシュ	アプリケーションのクラッシュ回数が設定されたしきい値を超えた場合にユーザーに警告します。これは、アプリケーションを再インストール/更新することで解決できます。	デバイスのクラッシュ	• 構成タイプ:メトリクスルール • しきい値条件:デバイスが複数回クラッシュする。 • **OS**:Windows/Mac	将来の潜在的なデバイスクラッシュを防ぐための予防策として、エンドユーザーに OS やデバイスドライバーを更新し、不要なアプリケーションをアンインストールするためのセルフヘルプ手順を提供します。

デジタルポートフォリオ管理

ServiceNow® デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースを使用して、すべてのソリューション (サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービス) を単一の場所から管理および維持します。DPM は ServiceNow プラットフォーム全体からデータを取得するため、所有または関心のあるソリューションのコンテキストで影響を確認できます。

https://player.vimeo.com/video/995348445?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

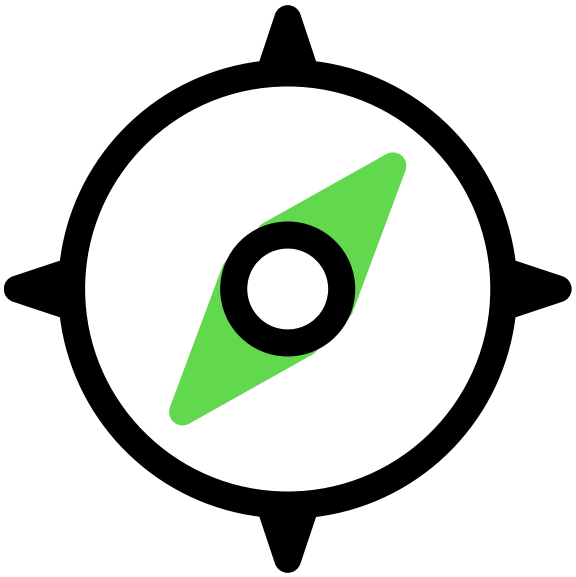
このビデオでは、計画、ビルド、実行のライフサイクルを使用して、DPM ワークスペースでサービス関連データを管理するための概要について説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

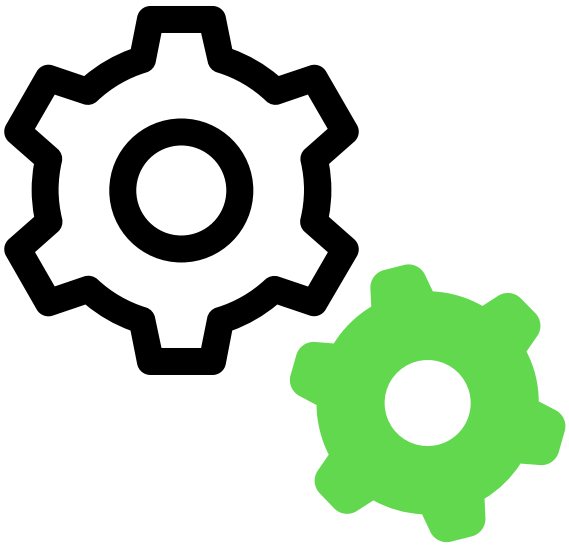
始めましょう

探索



デジタルポートフォリオ管理 (DPM)ワークスペースの概念と機能について説明します。

構成

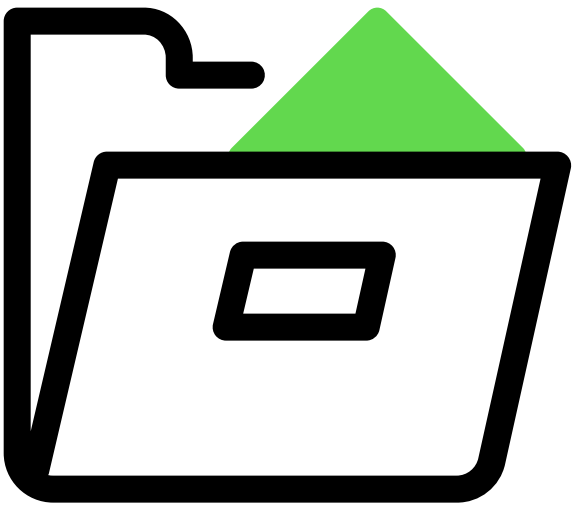


DPMワークスペース環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。

始めましょう

DPMワークスペースの使用を開始し、ソリューションを管理します。

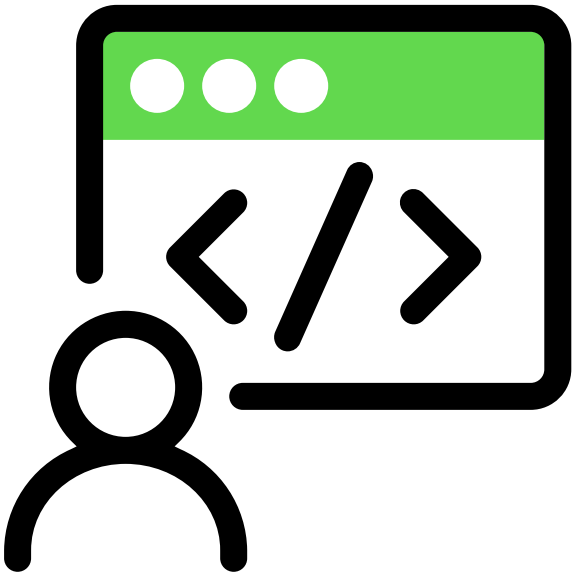
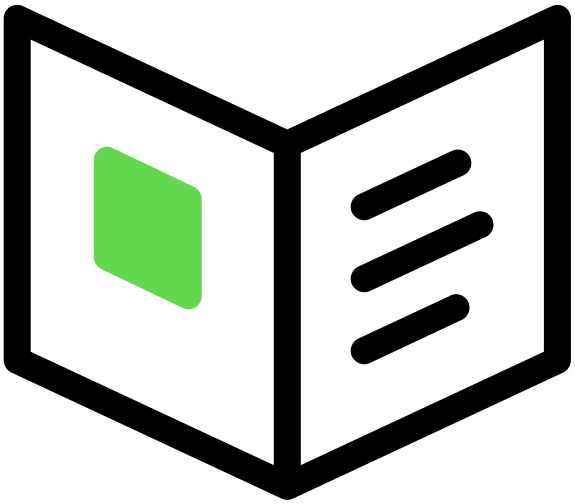
ポートフォリオの操作



DPMワークスペースで個人ポートフォリオとエンタープライズポートフォリオを操作します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューションデータの操作	Reference (参照)
	
DPM でソリューションデータを操作します。	DPMワークスペース管理に関する情報を取得します。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- のリソースを調べる デジタルポートフォリオ管理 のツールキット ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

デジタルポートフォリオ管理 の探索

すべてのソリューションを 1 か所で管理するためのデジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースの機能とメリットについて説明します。DPM のコンテキストのソリューションには、サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービスなどがあります。

デジタルポートフォリオ管理の概要

DPM ワークスペースは、ServiceNow が提供するいくつかの構成可能なワークスペースの 1 つです。ワークスペースの詳細については、次のトピックを参照してください。

- List of workspaces
- Open a Configurable Workspace experience in UI Builder

DPMワークスペースでは、次のことができます。

- 計画、ビルド、実行、最適化のライフサイクル全体を通じて、すべてのソリューションを中央のワークスペースで表示および管理します。
- 重要業績評価指標 (KPI) グループを使用して、各ソリューションのパフォーマンスを追跡します。
- 各ソリューションの詳細にドリルダウンして、影響を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルポートフォリオ管理ユーザー

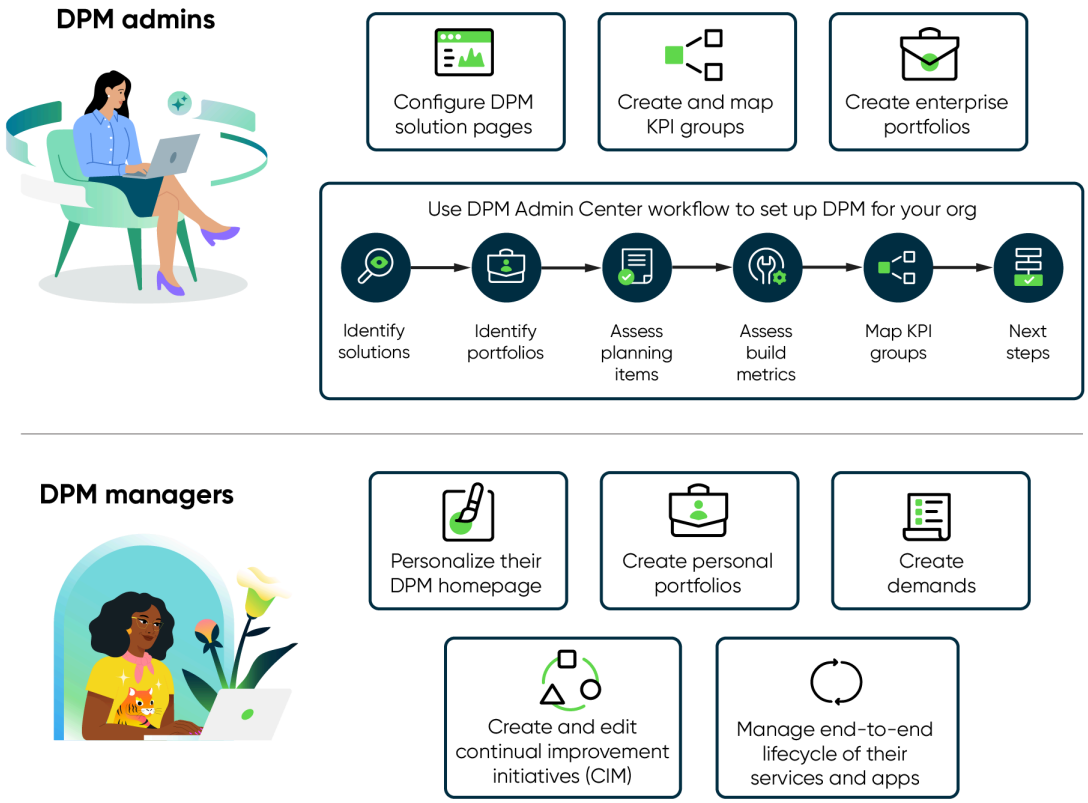
ユーザー

ユーザー	説明
DPM アドミン	DPM アドミンロールは、重要業績評価指標 (KPI) グループとしきい値、他の ServiceNow アプリケーションやサードパーティアプリケーションとの統合を表示するタブを含む、DPM ワークスペース環境を設定します。
DPM マネージャー	DPM マネージャーロールは、DPM ワークスペース環境で機能して、すべてのソリューションとその KPI 測定基準を表示します。

デジタルポートフォリオ管理ワークフロー

DPM アドミンと DPM マネージャーの両方が DPM ワークスペースで作業することでメリットが得られます。

DPM ワークスペースの概要



- DPM アドミンロールを使用すると、次のことができます。
  - DPM ワークスペースソリューションページを構成します。
  - 重要業績評価指標 (KPI) グループを作成してマッピングします。
  - エンタープライズポートフォリオを作成します。
  - DPM アドミンセンターガイド付きウォークスルーを使用して、次のことを行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 構成するソリューションを特定する
- ポートフォリオを特定する
- 計画立案アイテムを評価する
- ビルドメトリクスを評価する
- KPI グループをマッピングする
- 実行できる次のステップについて学習する

- DPM マネージャーロールを使用すると、次のことができます。
  - DPM ワークスペースホームページをカスタマイズします。
  - 個人ポートフォリオを作成および管理します。
  - デマンドと継続的改善イニシアチブ (CIM) を作成します。
  - サービスとアプリケーションのエンドツーエンドのライフサイクルを管理します。

デジタルポートフォリオ管理 のメリット

デジタルポートフォリオ管理ワークスペースには、サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスのライフサイクルを管理するのに役立ついくつかのメリットがあります。

デジタルポートフォリオ管理 のメリット

メリット	機能	ユーザー
計画-ビルド-実行フレームワークでサービスのライフサイクル全体を管理し、サービスを視覚化して将来の計画を立てます。	デジタルポートフォリオ管理ライフサイクル管理	DPM マネージャー
共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) と連携して、IT ランドスケープの全体像を把握します。	CSDMガイドラインの適用先デジタルポートフォリオ管理	DPM アドミン
個人ポートフォリオおよびエンタープライズポートフォリオですべてのサービス、サービスオファリング、アプリケーションサービス、およびビジネスアプリケーションを表示します。	でのポートフォリオの操作 デジタルポートフォリオ管理	ソリューションを表示する DPM マネージャー。 エンタープライズポートフォリオを作成する DPM アドミン。
サービス、サービスオファリング、アプリケーションサービス、およびビジネスアプリケーションの重要業績評価指標 (KPI) グループを表示および設定します。	デジタルポートフォリオ管理 の KPI グループ	KPI グループと測定基準を表示する DPM マネージャー。 KPI グループを設定および調整する DPM アドミン。
ServiceNow® 戦略的計画アプリケーションと統合して、サービスのロードマップとそのパフォーマンスレベルを確認し、包括的なロードマップを表示します。	サービスとサービスオファリングの詳細を表示する	DPM マネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルポートフォリオ管理 のメリット (続く)

メリット	機能	ユーザー
重大なインシデント、機能停止、変更、リスク、および監査などのサービスへの影響を確認します。他のチームがそのような影響をいつ軽減しているかを確認することもできます。	ビジネスアプリケーションの詳細の表示	DPM マネージャー
促進メトリクスとフローメトリクスの詳細については、ビジネスアプリケーションの DevOps 変更ワークスペースのデータを参照してください。	デジタルポートフォリオ管理 の DevOps 値ストリームメトリクス	DevOps データを表示する DPM マネージャー。 DevOps システムプロパティをオンにする DPM アドミン。 「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。
プロセスマイニングと統合してソリューションの KPI 測定基準のステータスを確認し、必要に応じて調整します。	デジタルポートフォリオ管理 を構成して、プロセスマイニング と統合する	プロセスマイニング データを表示する DPM マネージャー。 システムプロパティを有効にするプロセスマイニングアナリスト。 「デジタルポートフォリオ管理 の プロセスマイニング コンポーネント」を参照してください。

次に探索する内容

DPM の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- デジタルポートフォリオ管理の構成
- デジタルポートフォリオ管理の開始
- でのポートフォリオの操作 デジタルポートフォリオ管理
- デジタルポートフォリオ管理でのソリューションデータの操作
- デジタルポートフォリオ管理 の参照

デジタルポートフォリオ管理ワークスペースのホームページ

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースのホームページは、ソリューションとポートフォリオのすべての側面に移動する開始点です。最も重要なソリューションを表示および追跡できるように、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ホームページをカスタマイズすることをお勧めします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM ワークスペースの概要

DPM ホームページ ( ) は、すべてのソリューションのステータスが表示される一元的な領域です。DPMにアクセスするには、提供された ServiceNow インスタンスにログインし、 デジタルポートフォリオ管理>ワークスペース.DPM ワークスペースに初めてログインすると、システムは特定のフィールドを使用して、ホームページに表示されるデフォルトのソリューションカードのセットを生成します。ホームページをカスタマイズすると、*dpm_home_page_item* テーブルに更新内容が記憶されるため、次回ワークスペースにログインしたときに、カスタマイズされたホームページが表示されます。最初のログインソリューションカードの詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 ホームページのデフォルトソリューションカード」を参照してください。

ホームページには次のようなメイン領域があります。

- ユーザーを歓迎するカスタマイズされたメッセージと、DPM に関する概要ビデオへのリンク。
- システム定義のフィールドに基づいてユーザーが関連付けられているソリューションを含むソリューションカードが表示される [現在のステータス] セクション。このセクションのソリューションはカスタマイズすることをお勧めします。このレイアウトにより、関心のあるすべてのソリューションの全体像を確認できます。

  ヒント:
  ソリューションカードが表示されない場合は (空ステータス)、[アイテムを追加] を選択してホームページにソリューションを追加します。

- ソリューションカードリストの「要注意」属性は、ソリューションのタイプによって異なります。各属性名と、それがソリューションに影響を与える回数を一目で確認できます。また、色とステータスアイコンにより、「要注意」属性がソリューションを良好、中、重大のいずれにマークしているかが分かります。

  注:
  各ソリューションカードのデータには、ページを表示した時点での現在のデータが反映されます。ページを更新 ( ) してデータを更新します。

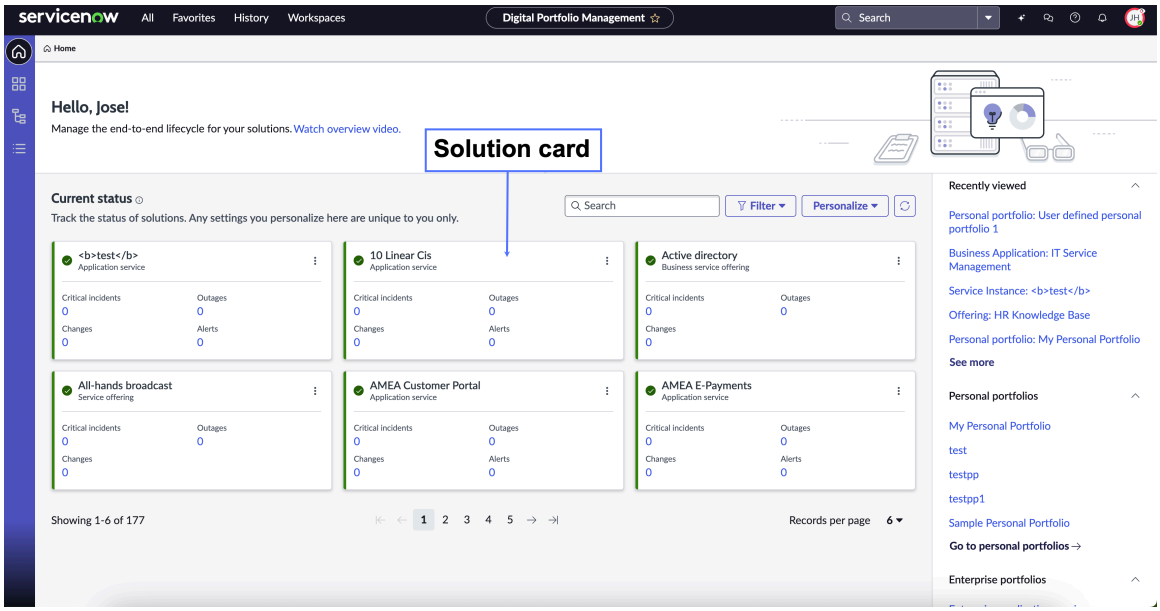
- DPM ワークスペースのホームページに表示される内容を検索、フィルタリング、カスタマイズできるようにするフィールド。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 ワークスペース ホームページのカスタマイズ」を参照してください。
- DPM で最近アクセスした個人ポートフォリオを示す [個人ポートフォリオ] セクション。リンクを選択して個人ポートフォリオのページに移動することもできます。
- DPM で最近アクセスしたエンタープライズポートフォリオを示す [エンタープライズポートフォリオ] セクション。リンクを選択してエンタープライズポートフォリオのページに移動することもできます。
- DPM で最近アクセスしたアイテムを示す [最近の表示] セクション。

[現在のステータス] ソリューションカード

[現在のステータス] セクションをカスタマイズして、最も重要なソリューションが表示されるようにすることをお勧めします。各ソリューションカードには、ソリューションに関する詳細情報が表示されています。詳細については、画像と対応する番号を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



重要:
Yokohama リリース以降では、[cmdb_ci_service_technical] テーブルと [service_offering] テーブルのアイテムのラベルは、それぞれ [技術管理サービス] と [技術管理サービスオファリング] です。Yokohama リリースより前は、ラベルは「テクニカルサービス」と「テクニカルサービスオファリング」でした。

1. ソリューションの名前とタイプ (サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、またはアプリケーションサービス)。
2. ソリューションの詳細やその関係マップを表示したり、ホームページからアイテムを削除したりするためのアクションメニュー ( )。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 ワークスペースホームページのカスタマイズ」を参照してください。
3. 各カードのステータスを決定する「要注意」属性。「要注意」属性は、ソリューションタイプによって異なります。

「要注意」のデフォルトのしきい値

DPM には、「要注意」属性のデフォルトのしきい値が付属しています。しきい値をカスタマイズして、良好、中、重大のメトリクスを定義することをお勧めします。「デジタルポートフォリオ管理 ワークスペースホームページのカスタマイズ」を参照してください。

「要注意」のデフォルトのしきい値

色	記号	意味	デフォルトのしきい値
緑		良好	値なし (空)
オレンジ		中	• 重大なインシデント：空 • 機能停止：空 • 変更：空 • アラート：3

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「要注意」のデフォルトのしきい値 (続く)

色	記号	意味	デフォルトのしきい値
			• リスク：1 • 監査：空
赤	⚠	重大	• 重大なインシデント：1 • 機能停止：1 • 変更：空 • アラート：10 • リスク：3 • 監査：空

ワークスペースのブラウザーサポート

重要:
重要なパフォーマンス上の問題があるため、ServiceNow では Internet Explorer 11 から移行することをお勧めします。詳細については、「KB0683275」を参照してください。

関連情報

- デジタルポートフォリオ管理 ホームページのデフォルトソリューションカード
- デジタルポートフォリオ管理 ワークスペースホームページのカスタマイズ
- List of workspaces

デジタルポートフォリオ管理ライフサイクル管理

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースでは、計画-ビルド-実行のライフサイクルモデルで作業できます。所有しているソリューションを管理したり、関心のあるサービスや製品に影響を与える可能性のあるソリューションを表示したりできます。

DPM 計画-ビルド-実行ライフサイクルは、一元化された場所にある他の ServiceNow® 製品のデータを表示します。DPM エクスペリエンスでデータを表示して基本的なアクションを実行するには、プラグインとロールをインストールする必要があります。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理関連アプリケーションおよびデータソース」を参照してください。

計画-ビルド-実行ライフサイクルにおける DPM チーム、アプリケーション、およびソリューションオーナーの仕組みの概要について説明します。

デジタルポートフォリオ管理の概要。

ライフサイクル管理フェーズには DPM が標準で付属していますが、すべてのレコードは、作業方法に合わせて完全に構成可能です。アドミンが DPM の構成を制御する方法については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。その他の構成については、「UI Builder」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM のライフサイクル管理フェーズ

計画	ビルド	実行
ソリューション (サービス、アプリケーション、または製品) のコンテキスト内で計画を立てます。	現在のスプリントのエピックやストーリーなど、ソリューションに対して提供されている作業の進捗状況を追跡します。	ソリューションのクリティカルな重要業績評価指標 (KPI) 結果と運用パフォーマンスを監視します。
• ロードマップとロードマップの依存関係を表示します (戦略的計画を起動)。 • バックログを表示し、各計画タイプを再配置して優先順位を付け、一部をパイプラインに移動します。 • ソリューションに対して計画されている内容の概要を表示します。 ○ アイデアとその進捗状況をレビューし、新しいアイデアを推進します。 ○ ソリューションの計画組織と階層内のデマン	• 現行のプロジェクトのステータスを表示します。 ○ アクティブなプロジェクトを完了率のメトリクスで表示します (カラーグリッドとリストビューを使用)。 ○ 期限切れのプロジェクト、または重要なマイルストーンを達成できなかったプロジェクトを表示します。 ○ 重要な問題のあるプロジェクトを表示します。 ○ チームがどのように作業量を達成しているかを評価します。 • 変更と改善イニシアチブを表示します。 ○ カラーグリッドとリストビューでステータスを表示します。 ○ 月ごとに期限切れを確認します。 ○ 今後の変更を表示します。 ○ 過去 30 日間の変更バックログを表示します。 • ビジネスアプリケーションの DevOps 情報を表示します。 ○ DevOps インサイト のフローメトリクスを表示して、ビジネスアプリケーションのコンテキストでエピック、バグ、ストーリー、および対応中作業の詳細を表示します。 ○ DevOps 変更 ワークスペースからメトリクスの促進を表示して、スクラムとウォーターフォールの	• パフォーマンスアナリティクス インジケーターを使用して、パフォーマンススナップショットとソリューションの詳細を表示します。 **注:** パフォーマンスアナリティクスの標準ライセンスをお持ちの場合は、過去 6 か月間の履歴データが表示されますが、パフォーマンスアナリティクスインジケーターを編集することはできません。DPM ページの KPI 結果の詳細については、「KB1637474」を参照してください。 ○ コミットメントに対するパフォーマンスを測定します。 ○ ソリューションの可用性をパーセンテージで表示します。 ○ 新規インシデントの数を表示します。 ○ 登録者数を表示します。 ○ 顧客満足度スコアを表示します。 ○ 子オファリングの内訳を表示します。 • 現在および進行中の影響に関するアラートを受信します。 • ビジネスアプリケーション展開の表示： ○ ServiceNow® ガバナンス、リスク、コンプライアンスのデータを使用して、ハードウェアモデルとソフトウェアモデル、および技術リスクを評価します。 ○ リスクの適合率を確認し、リスク修復タスクに対処します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM のライフサイクル管理フェーズ (続く)

計画	ビルド	実行
ドを確認します。 ○ プロジェクトと改善イニシアチブを表示します。	開発を管理し、ソフトウェア開発のライフサイクルを可視化します。 **注:** DevOps のメトリクスの促進とフローメトリクスを DPMで表示するには、アドミンが DevOps システムプロパティを有効にする必要があります。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスを構成する 」を参照してください。	○ DevOps 変更ワークスペースから促進メトリクスを表示して、スクラムとウォーターフォールの開発を管理し、ソフトウェア開発のライフサイクルを可視化します。 **注:** DevOps のメトリクスの促進を DPMで表示するには、アドミンが DevOps システムプロパティを有効にする必要があります。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスを構成する 」を参照してください。

関連情報

- サービスとサービスオファリングの詳細を表示する
- ビジネスアプリケーションの詳細の表示
- アプリケーションサービスの詳細の表示

サービスとサービスオファリングの詳細を表示する

ソリューションに影響を与える可能性があるサービスおよびサービスオファリングに関する情報を表示します。各デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ページには、ライフサイクルフェーズ情報が [計画]、[ビルド]、[実行]、[情報] タブに表示されます。

サービスとサービスオファリングのステータス

DPM でサービスとサービスオファリングの詳細を表示すると、各アイテムの [フェーズ] と [ステータス] がワークスペースビューとリストビューにリストされます。

廃止されたサービスまたはサービスオファリングの詳細を表示すると、ワークスペースビューの上部にあるアラートバナーに廃止されたことが示されます。リストビューでは、[フェーズ] は [廃止]、[ライフサイクルステージ] は [提供終了]、[ライフサイクルステージステータス] は [廃止] とリスト化されます。

重要:
組織が従来の サービスポートフォリオ管理 フィールドから CSDM ライフサイクルフィールドに移行した場合、このドキュメントに記載されている名前とは異なるフィールド名になります。詳細については、「CSDMガイドラインの適用先デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

重要:
Yokohama リリース以降では、[cmdb_ci_service_technical] テーブルと [service_offering] テーブルのアイテムのラベルは、それぞれ [技術管理サービス] と [技術管理サービスオファリング] です。Yokohama リリースより前は、ラベルは「テクニカルサービス」と「テクニカルサービスオファリング」でした。

サービスとサービスオファリングは、[計画]、[ビルド]、[実行]、および [情報] タブを介して DPM で情報を表示します。組織が 1 つ以上のタブを非アクティブ化した場合、非アクティブ化されたタ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブは表示されません。たとえば、組織が計画アクティビティに取り組んでおらず、[計画] タブを非アクティブ化する場合、[計画] タブは表示されません。アドミンがタブを表示または非表示にする方法の詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。

DPM に表示できる内容は、ソースアプリケーションで許可されている製品ライセンスの機能によって異なることに注意してください。各データ要素を確認するために必要なインストールとプラグインについては、「デジタルポートフォリオ管理 関連のアプリケーションとデータソース」を参照してください。

注:
戦略的計画ワークスペース (旧アラインメントプランナーワークスペース) は Pro バージョンです。ポートフォリオ計画ワークスペースは戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) 標準ライセンスを持つユーザーが利用できます。

[計画] タブ

サービスおよびサービスオファリングの [計画] タブ

セクション	説明
ロードマップとバックログ	• 選択すると、ロードマップの詳細が戦略的計画またはポートフォリオ計画ワークスペースに表示されます。 • 選択すると、共有サービスサポート計画バックログリストにバックログ情報が表示されます。
サマリー	サービスまたはサービスオファリングのサマリーカード。各カードを選択すると、アイテムのリストに移動できます。 • 合計アイデア数 • 承認済みデマンド • 今後 30 日以内に開始するプロジェクト • 新しい改善イニシアチブ
デマンド	サービスまたはサービスオファリングのデマンドの合計数。デマンドの数は、グレイのボックス内に示されます。 デマンドレコードを選択して、タスク、ステークホルダー、要件、リスクなどの詳細を表示できます。 サービスとサービスオファリングに対するデマンドを作成することもできます。「からデマンドを作成 デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

[ビルド] タブ

サービスおよびサービスオファリングの [ビルド] タブ

セクション	説明
ロード	選択すると、ロードマップの詳細が戦略的計画またはポートフォリオ計画ワークスペースに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスおよびサービスオファリングの [ビルド] タブ (続く)

セクション	説明
マップ	
プロジェクト	サービスまたはサービスオファリングに関連するプロジェクト情報。 • ドーナツグラフには、現在のステータス別のアクティブなプロジェクトが表示されます。ドーナツグラフの各ステータスにカーソルを合わせると、プロジェクトの数と割合が表示されます。各ステータスを選択して、そのステータスのプロジェクトレコードのリストにアクセスすることもできます。 • 棒グラフには、月ごとの期限切れのプロジェクトが表示されます。棒グラフの各ステータスにカーソルを合わせると、月、年、プロジェクトの数が表示されます。各バーを選択して、その月のプロジェクトのリストにアクセスすることもできます。 • カードのセットにより、数 (カウント) を選択して、サービスまたはサービスオファリングのプロジェクトのリストを表示できます。 ◦ ステータスが [対応中] のプロジェクト ◦ 実行されなかった主要マイルストーンのあるプロジェクト ◦ 重要な問題のあるプロジェクト アクティブなプロジェクト サービスまたはサービスオファリングのアクティブプロジェクトの合計数。アクティブプロジェクトの数は、グレイのボックス内に示されます。アクティブなプロジェクトレコードを選択すると、プロジェクトタスク、アジャイルフェーズ、ストーリー、エピックなどの詳細が表示されます。
変更	変更グラフ • ドーナツグラフには、ステータス別の変更が表示されます。 ◦ 新規 ◦ 評価 ◦ 許可 ◦ スケジュール済み ◦ 実装 ◦ レビュー ◦ クローズ ◦ キャンセル • 棒グラフには、月ごとの期限切れの変更が表示されます。 • スパークライングラフには、今週の予定されている変更が表示されます。 • 棒グラフには、過去 30 日間の変更バックログの増加が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスおよびサービスオファリングの [ビルド] タブ (続く)

セクション	説明
改善イニシアチブ	• ドーナツグラフには、次のステータス別の変更が表示されます。 ○ 新規 ○ 進行中 ○ 監視/レビュー ○ クローズ • 棒グラフには、月ごとの期限切れの改善イニシアチブが表示されます。 • カードを使用すると、サービスまたはサービスオファリングの期限切れタスクの数 (カウント) を選択できます。 • 棒グラフには、過去 30 日間にクローズした改善イニシアチブが表示されます。 アクティブな改善イニシアチブ サービスまたはサービスオファリングのアクティブな改善イニシアチブの合計数。アクティブな改善イニシアチブの数は、グレイのボックス内に示されます。アクティブな改善イニシアチブを選択して、継続的改善管理 (CIM) フェーズ、CIM タスク、影響を受ける重要業績評価指標 (KPI)、承認者などの詳細を表示できます。

[実行] タブ

次の表に示すように、[実行] タブの一部のフィールドは、サービスとサービスオファリングで異なります。DPM ページの KPI 結果の詳細については、「KB1637474」を参照してください。

サービスおよびサービスオファリングの [実行] タブ

セクション	説明
サービスパフォーマンスまたはオファリングパフォーマンス	ベースシステムに付属するパフォーマンススナップショット KPI グループ。インジケーターには通常、可用性、オープンインシデント、および新しい要求が表示されます。各インジケーターには情報アイコン ( ) があり、選択すると、そのインジケーターのツールヒントの説明が表示されます。 ベースシステムに付属する KPI の詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 とともにインストールされる KPI グループ」を参照してください。 アドミンは KPI グループの変更、KPI の作成、KPI グループマッピングの作成ができるため、[実行] タブにパフォーマンススナップショット以外の情報が表示される場合があります。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 で KPI グループとマッピングを作成する」を参照してください。 KPI の構成方法の詳細については、「サービス可用性の例を使用して デジタルポートフォリオ管理 の KPI を構成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスおよびサービスオファリングの [実行] タブ (続く)

セクション	説明
オファリングのブレークダウン (サービスのみ)	各オファリングの次のものを含む、サービスのオファリングのブレークダウンのリスト： • 可用性 • オープンインシデント • 5 日間更新されていないインシデント • 新しい要求
アプリケーションサービスの依存度 **(Application service dependences)** (サービスオファリングのみ)	サービスオファリングが依存するアプリケーションサービスのリスト。アプリケーションサービスの数は、グレイのボックス内に示されます。アプリケーションサービスを選択すると、その詳細が表示されます。詳細については、「アプリケーションサービスの詳細の表示」を参照してください。
コミットメント (サービスオファリングのみ)	コミットメント名、タイプ、ターゲットなどのサービスオファリングの可用性コミットメントに関する情報。
SLA コミットメント (サービスオファリングのみ)	サービスオファリングのサービスレベルアグリーメント (SLA) コミットメントに関する情報。

[情報] タブ

[情報] タブにはサービスまたはサービスオファリングに関する一般的な情報が表示されます。次の表に示すように、一部のフィールドはサービスとサービスオファリングで異なります。[情報] タブのフィールドは編集できません。

サービスおよびサービスオファリングの [情報] タブ

セクション	説明
サービスの説明またはサービスオファリングの説明	サービスまたはサービスオファリングの説明。
一般情報	サービスまたはサービスオファリングに関する一般的な情報。 • サービスポートフォリオ • 分類ノード • サービスの分類 (ビジネスまたはテクニカル) • フェーズとステータス (サービスポートフォリオ管理フィールドを使用している場合) または • ステージとステータス (CSDMライフサイクルフィールドを使用している場合) • コンシューマータイプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスおよびサービスオファリングの [情報] タブ (続く)

セクション	説明
	• 最新レビュー日 • 開始日と終了日
個人ポートフォリオ	サービスまたはオファリングの個人ポートフォリオ。個人ポートフォリオの数は、グレイのボックス内に示されます。個人ポートフォリオを選択すると、詳細が表示されます。
登録者	サービスまたはサービスオファリングの登録者に関する一般的な情報。各カードを選択すると、次の詳細な登録者情報が表示されます。 • 場所 • 部門 • グループ • 会社 • 個々のユーザー
価格 (サービスオファリングのみ)	価格モデル、単価、コスト、説明など、サービスオファリングに関する一般的な価格情報。
オファリングのコミットメント (サービスオファリングのみ)	オファリングのサービスコミットメント (95% 24x7 など)。コミットメントの数は、グレイのボックス内に示されます。コミットメントを選択すると、詳細が表示されます。
オファリング (サービスのみ)	サービスのオファリング。サービスオファリングの数は、グレイのボックス内に示されます。オファリングを選択すると、詳細が表示されます。
サービス範囲 (サービスのみ)	• サービスのビジネスケースの重要度。重要度レベルは次のとおりです。 **1.** 最重要 **2.** ある程度重要 **3.** やや重要 **4.** 重要ではない • サービスのビジネス機能。ビジネス機能の数は、グレイのボックス内に示されます。ビジネス機能を選択すると、詳細が表示されます。
[サービス契約] (サービスの場合) または [契約] (サービスオファリングの場合)	サービスまたはサービスオファリングの契約のリスト。利用可能な場合は、契約を選択すると、詳細が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[要注意] パネルのアイコン

[要注意] パネルには、サービスおよびサービスオファリングの次のアイコンが含まれています。

- [要注意] アイコン ( ) は [要注意] パネルを表示または非表示にします。要注意の値については、「の [要注意] パネルの操作 デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。
- [連絡先] アイコン ( ) はレコードのチームメンバーとチームを表示します。
- [カタログアイテム] アイコン ( ) はサービスまたはサービスオファリングレコードのカタログアイテムを検索します。
- ナレッジ記事アイコン ( ) は関連するナレッジ記事を検索します。
- [添付ファイル] アイコン ( ) は添付ファイルを表示してレコードに追加します。

関連情報

の [要注意] パネルの操作 デジタルポートフォリオ管理

ビジネスアプリケーションの詳細の表示

ソリューションに影響を与える可能性があるビジネスアプリケーションに関する情報を表示します。各デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ページには、ビジネスアプリケーションのライフサイクルフェーズ情報が [計画]、[ビルド]、[実行]、[リスク]、[情報] タブに表示されます。

ビジネスアプリケーションのステータス

DPM でビジネスアプリケーションの詳細を表示すると、各アイテムの [ステータス] がワークスペースビューとリストビューにリストされます。

廃止されたビジネスアプリケーションの詳細を表示すると、ワークスペースの上部にあるアラートバナーで通知されます。リストビューでは、[ライフサイクルステージ] は [提供終了] 、[ライフサイクルステージステータス] は [廃止] と表示されます。

重要:
組織が従来の サービスポートフォリオ管理 フィールドから CSDM ライフサイクルフィールドに移行した場合、このドキュメントに記載されている名前とは異なるフィールド名になります。詳細については、「CSDMガイドラインの適用先デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

ビジネスアプリケーションの情報は、[計画]、[ビルド]、[実行]、[リスク]、および [情報] タブを介して DPM に表示されます。組織が 1 つ以上のタブを非アクティブ化した場合、非アクティブ化されたタブは表示されません。たとえば、組織が計画アクティビティに取り組んでおらず、[計画] タブを非アクティブ化する場合、[計画] タブは表示されません。アドミンがタブを表示または非表示にする方法の詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。

DPM に表示できる内容は、ソースアプリケーションで許可されている製品ライセンスの機能によって異なることに注意してください。各データ要素を確認するために必要なインストールとプラグインについては、「デジタルポートフォリオ管理 関連のアプリケーションとデータソース」を参照してください。

注:
戦略的計画ワークスペース (旧アラインメントプランナーワークスペース) は Pro バージョンです。ポートフォリオ計画ワークスペースは戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) 標準ライセンスを持つユーザーが利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[計画] タブ

ビジネスアプリケーションの [計画] タブ

セクション	説明
ロードマップとバックログ	• 選択すると、ロードマップの詳細が戦略的計画またはポートフォリオ計画ワークスペースに表示されます。 • 選択すると、共有サービスサポート計画バックログリストにバックログ情報が表示されます。
サマリー	ビジネスアプリケーションのサマリーカード。各カードを選択すると、アイテムのリストに移動できます。 • 合計アイデア数 • 承認済みデマンド • 30 日以内に開始するプロジェクト • 計画中のエピック
デマンド	ビジネスアプリケーションのデマンドの合計数。デマンドの数は、グレイのボックス内に示されます。 デマンドレコードを選択して、タスク、ステークホルダー、要件、リスクなどの詳細を表示できます。 サービスとサービスオファリングに対するデマンドを作成することもできます。「からデマンドを作成 デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

[ビルド] タブ

DevOps システムプロパティが有効になっていないビジネスアプリケーションの [ビルド] タブ

セクション	説明
ロードマップ	選択すると、ロードマップの詳細が戦略的計画またはポートフォリオ計画ワークスペースに表示されます。
プロジェクト	サービスまたはサービスオファリングに関連するプロジェクト情報。 • ドーナツグラフには、現在のステータス別のアクティブなプロジェクトが表示されます。ドーナツグラフの各ステータスにカーソルを合わせると、プロジェクトの数と割合が表示されます。各ステータスを選択して、そのステータスのプロジェクトレコードのリストにアクセスすることもできます。 • 棒グラフには、月ごとの期限切れのプロジェクトが表示されます。棒グラフの各ステータスにカーソルを合わせると、月、年、プロジェクトの数が表示されます。各バーを選択して、その月のプロジェクトのリストにアクセスすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps システムプロパティが有効になっていないビジネスアプリケーションの [ビルド] タブ (続く)

セクション	説明
	• カードのセットにより、数 (カウント) を選択して、サービスまたはサービスオファリングのプロジェクトのリストを表示できます。 ◦ ステータスが [対応中] のプロジェクト ◦ 実行されなかった主要マイルストーンのあるプロジェクト ◦ 重要な問題のあるプロジェクト **注:** 現在のステータス別のアクティブなプロジェクトグラフと月別の期限切れプロジェクトグラフの両方に次が含まれます。 • ビジネスアプリケーションに直接関連するプロジェクトの更新。 • ビジネスアプリケーションにロールアップする関連アプリケーションサービスのプロジェクトの更新。 アクティブなプロジェクト サービスまたはサービスオファリングのアクティブプロジェクトの合計数。アクティブプロジェクトの数は、グレイのボックス内に示されます。アクティブプロジェクトレコードを選択して、その詳細を表示します。
エピック	エピックカードには、ビジネスアプリケーションの次のそれぞれの数が示されます。カードを選択すると、アイテムのリストに移動できます。 • バックログにある準備完了のエピック • 進行中のエピック
ストーリー	ストーリーカードには、ビジネスアプリケーションの次のそれぞれの数が示されます。カードを選択すると、アイテムのリストに移動できます。 • バックログにある準備完了のストーリー • 進行中のストーリー • ブロック済みストーリー
スプリント	ビジネスアプリケーションに関連する現在のスプリント。スプリントの数は、グレイのボックス内に示されます。スプリントを選択して、その詳細を表示できます。
リリース	ビジネスアプリケーションに関連する現在のリリース。現在のリリースの数は、グレイのボックス内に示されます。現在のリリースを選択して、そのスクラムリリースの詳細を表示できます。
変更	変更グラフ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps システムプロパティが有効になっていないビジネスアプリケーションの [ビルド] タブ (続く)

セクション	説明

	• ドーナツグラフには、ステータス別の変更が表示されます。
	  ○ 新規
	  ○ 評価
	  ○ 許可
	  ○ スケジュール済み
	  ○ 実装
	  ○ レビュー
	  ○ クローズ
	  ○ キャンセル
	• 棒グラフには、月ごとの期限切れの変更が表示されます。

DevOps が有効になっている [ビルド] タブ

DPM アドミンが DevOps システムプロパティを有効にすると、[ビルド] タブにフローメトリクスと促進メトリクスを表示できるようになります。DevOps が有効になっている場合、エピック、ストーリー、スプリント、およびリリースは表示されません。DevOps システムプロパティをオン/オフにするためのアドミン向け手順については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。

DevOps システムプロパティが有効になっているビジネスアプリケーションの [ビルド] タブ

セクション	説明
ロードマップ	選択すると、ロードマップの詳細が戦略的計画またはポートフォリオ計画ワークスペースに表示されます。
プロジェクト	サービスまたはサービスオファリングに関連するプロジェクト情報。 • ドーナツグラフには、現在のステータス別のアクティブなプロジェクトが表示されます。ドーナツグラフの各ステータスにカーソルを合わせると、プロジェクトの数と割合が表示されます。各ステータスを選択して、そのステータスのプロジェクトレコードのリストにアクセスすることもできます。 • 棒グラフには、月ごとの期限切れのプロジェクトが表示されます。棒グラフの各ステータスにカーソルを合わせると、月、年、プロジェクトの数が表示されます。各バーを選択して、その月のプロジェクトのリストにアクセスすることもできます。 • カードのセットにより、数 (カウント) を選択して、サービスまたはサービスオファリングのプロジェクトのリストを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps システムプロパティが有効になっているビジネスアプリケーションの [ビルド] タブ (続く)

セクション	説明
	◦ ステータスが [対応中] のプロジェクト ◦ 実行されなかった主要マイルストーンのあるプロジェクト ◦ 重要な問題のあるプロジェクト **注:** 現在のステータス別のアクティブなプロジェクトグラフと月別の期限切れプロジェクトグラフの両方に次が含まれます。 • ビジネスアプリケーションに直接関連するプロジェクトの更新。 • ビジネスアプリケーションにロールアップする関連アプリケーションサービスのプロジェクトの更新。 アクティブなプロジェクト サービスまたはサービスオファリングのアクティブプロジェクトの合計数。アクティブプロジェクトの数は、グレイのボックス内に示されます。アクティブプロジェクトレコードを選択して、その詳細を表示します。
変更	変更グラフ • ドーナツグラフには、ステータス別の変更が表示されます。 ◦ 新規 ◦ 評価 ◦ 許可 ◦ スケジュール済み ◦ 実装 ◦ レビュー ◦ クローズ ◦ キャンセル • 棒グラフには、月ごとの期限切れの変更が表示されます。
フローメトリクス	ビジネスアプリケーションに関連する DevOps 変更ワークスペースフローメトリクス情報の概要。**[DevOps** でフローメトリクスを表示 **(View Flow metrics in DevOps)]** を選択して、DevOps 変更 ワークスペースの [フローメトリクス] タブに移動することもできます。 次のフローメトリクスは、日数、ドーナツグラフレポート、およびグラフで表示されます。 • エピックの平均フロー時間（過去 30 日間） • エピックと機能の平均フロー時間 • バグとストーリーの平均数（過去 30 日間） • バグとストーリーの分布

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps システムプロパティが有効になっているビジネスアプリケーションの [ビルド] タブ (続く)

セクション	説明
	• 対応中エピックのサイクル時間（過去 30 日間） • 対応中ストーリーのサイクル時間（過去 30 日間） • 対応中バグのサイクル時間（過去 30 日間） • 対応中アイテム (毎週プロットされるカウント)
メトリクスの促進	ビジネスアプリケーションに関連する DevOps 変更 ワークスペースの促進メトリクス情報の概要。**[DevOps** で促進メトリクスを表示 **(View Accelerate metrics in DevOps)]** を選択して、DevOps 変更 ワークスペースの [メトリクスの促進] タブに移動することもできます。 次の促進メトリクスは、日数とグラフで表示されます。 • 平均展開リードタイム (過去 30 日間) • 展開リードタイムへのコミット (過去 6 か月間、日次プロット) • 平均展開頻度 (過去 30 日間) • 本番展開頻度 (過去 6 か月間、日次プロット)

[実行] タブ

DPM ページの KPI 結果の詳細については、「KB1637474」を参照してください。

DevOps システムプロパティが有効になっていないビジネスアプリケーションの [実行] タブ

セクション	説明
ビジネスアプリケーションのパフォーマンス	ビジネスアプリケーションについてのパフォーマンスの詳細。各セクションでカードインジケーターを選択して、その詳細を表示できます。各インジケーターには情報アイコン ( ) があり、選択すると、そのインジケーターのツールヒントの説明が表示されます。 ポートフォリオ成功メトリクス • 可用性 • SLA 違反を含むインシデント • 変更によるインシデント • 成功した変更 ビジネスアプリケーションのパフォーマンス • インシデントの数 • 問題の数 • 変更の数 これらの各インジケーターには、次の場合にレコードも含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps システムプロパティが有効になっていないビジネスアプリケーションの [実行] タブ (続く)

セクション	説明
	• レコードがビジネスアプリケーションに関連するアプリケーションサービスを参照している。 • レコードがビジネスアプリケーションを直接参照している。
アプリケーションサービスのブレークダウン	ビジネスアプリケーションによってマップ (または継承) された最下位の順序の KPI グループを示す重要業績評価指標 (KPI) グループブレークダウングリッド。

DevOps が有効になっている [実行] タブ

DPM アドミンが DevOps システムプロパティを有効にすると、[実行] タブに促進メトリクスを表示できるようになります。DevOps システムプロパティをオン/オフにするためのアドミン向け手順については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。

DPM ページの KPI 結果の詳細については、「KB1637474」を参照してください。

DevOps システムプロパティが有効になっているビジネスアプリケーションの [実行] タブ

セクション	説明
ビジネスアプリケーションのパフォーマンス	ビジネスアプリケーションについてのパフォーマンスの詳細。各セクションでカードインジケーターを選択して、その詳細を表示できます。各インジケーターには情報アイコン ( ) があり、選択すると、そのインジケーターのツールヒントの説明が表示されます。 ポートフォリオ成功メトリクス • 可用性 • SLA 違反を含むインシデント • 変更によるインシデント • 成功した変更 ビジネスアプリケーションのパフォーマンス • インシデントの数 • 問題の数 • 変更の数 これらの各インジケーターには、次の場合にレコードも含まれます。 • レコードがビジネスアプリケーションに関連するアプリケーションサービスを参照している。 • レコードがビジネスアプリケーションを直接参照している。
アプリケーションサービスのブ	ビジネスアプリケーションによってマップ (または継承) された最下位の順序の KPI グループを示す重要業績評価指標 (KPI) グループブレークダウングリッド。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DevOps システムプロパティが有効になっているビジネスアプリケーションの [実行] タブ (続く)

セクション	説明
レークダウン	
メトリクスの促進	次の促進メトリクスは、日数とグラフで表示されます。このデータを表示するには、DevOps システムプロパティが有効になっている必要があります。 • 平均復元時間 (過去 30 日間) • 変更に起因するインシデントからの平均復元時間 • 平均変更失敗率 (過去 30 日間) • 経時的変更失敗率

[リスク] タブ

[ビジネスアプリケーションリスク] タブ

セクション	説明
ガバナンス、リスク、コンプライアンス	ビジネスアプリケーションに関連するリスクに関する情報。カードを選択して、その詳細を表示できます。 リスクサマリー • リスク評価 (低、中、高) • リスクカウント (数値) コンプライアンスのサマリー • 非準拠のコントロール (カウント) • 証明書の数 (数値) • 合計コントロール数 (数値) エンゲージメント • 合計エンゲージメント数 (カウント) • 進行中のエンゲージメント数 (カウント) 問題とタスク • 合計問題数 (カウント) • リスク応答タスク (カウント) • 修復タスク (カウント)
技術ライフサイクルリスク	ビジネスアプリケーションの技術ライフサイクルリスクが、ソフトウェアとハードウェアのモデルとともにドーナツグラフレポートとリストで表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ビジネスアプリケーションリスク] タブ (続く)

セクション	説明
	注: 技術ライフサイクルリスク情報を表示するには、テクノロジーポートフォリオ管理プラグイン [sn_apm_tpm] がインストールされている必要があります。[sn_apm_tpm] プラグインには 2 つの依存関係プラグインがあります。 • アプリケーションポートフォリオ管理 [com.snc.apn] • ソフトウェア資産管理 [com.snc.sams]

[情報] タブ

[情報] タブにはビジネスアプリケーションに関する一般的な情報が表示されます。[情報] タブのフィールドは編集できません。

ビジネスアプリケーションの [情報] タブ

セクション	説明
アプリケーションの説明	ビジネスアプリケーションの説明。
一般情報	ビジネスアプリケーションに関する一般的な情報。 • エンタープライズポートフォリオ • 分類ノード • 部門 • 事業部門 • アプリケーションファミリ • アプリケーションカテゴリ • アーキテクチャタイプ • ステータス • ライフサイクルステージ • ライフサイクルステージのステータス • インストールタイプ • ユーザーベース数 • アクティブユーザー数
個人ポートフォリオ	ビジネスアプリケーションを含む個人ポートフォリオ。個人ポートフォリオの数は、グレイのボックス内に示されます。個人ポートフォリオを選択すると、詳細が表示されます。
[ビジネスケイパビリティ] と [アプリケーションサービス]	ビジネスアプリケーションに関連するビジネスケイパビリティとアプリケーションサービスの数を示すカード。各カードを選択すると、それぞれのアイテムのリストに移動できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスアプリケーションの [情報] タブ (続く)

セクション	説明
契約	ビジネスアプリケーションに関連する契約に関する一般的な情報。 • ベンダー • サポートベンダー • 契約終了日
追加情報	ビジネスアプリケーションに関連する次の追加情報の数を表示するカード。各カードを選択すると、アイテムのリストに移動できます。 • 事業部門戦略 • 目標 • 情報オブジェクト

[要注意] パネルのアイコン

[要注意] パネルには、ビジネスアプリケーションの次のアイコンが含まれています。

- [要注意] アイコン ( ) は [要注意] パネルを表示または非表示にします。
- [連絡先] アイコン ( ) はレコードのチームメンバーとチームを表示します。
- [添付ファイル] アイコン ( ) は添付ファイルを表示してレコードに追加します。

関連情報

エンタープライズポートフォリオ

でのエンタープライズポートフォリオの作成 デジタルポートフォリオ管理

アプリケーションサービスの詳細の表示

ソリューションに影響を与える可能性があるアプリケーションサービスに関する情報を表示します。各デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ページでは、アプリケーションサービスのライフサイクルフェーズ情報が主に [実行] タブと [情報] タブに表示されます。[リスク] タブは、テクノロジーポートフォリオ管理プラグイン [sn_apm_tpm] がインストールされている場合に表示されます。

次のテーブルを表示するときは、DPM に表示できる内容は、ソースアプリケーションで許可されている製品ライセンスの機能によって異なることに注意してください。各データ要素を表示するために必要なインストールとプラグインについては、「 デジタルポートフォリオ管理関連アプリケーションおよびデータソース 」を参照してください。

アプリケーションサービスの **KPI** グループ

組織で最新のエンタープライズポートフォリオテーブルを備えたエンタープライズポートフォリオモジュールを使用する場合、アプリケーションサービスは関連するビジネスアプリケーションにロールアップされます。これにより、アプリケーションサービスを含むビジネスアプリケーションでポートフォリオを作成できます。アプリケーションサービスを含むアプリケーションサービスの別のポートフォリオを作成することもできます。どちらの場合も、アプリケーションサービスは両方のポートフォリオから KPI グループを継承します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションサービスは、次の理由でビジネスアプリケーションポートフォリオに存在する可能性があります。
  - アプリケーションサービスがビジネスアプリケーションにロールアップされる。
  - アプリケーションサービスからの実行データが、ビジネスアプリケーションレベルで表示される。
- アプリケーションサービスは、アプリケーションタイプのポートフォリオに追加できます。

インシデント、問題、および変更は、アプリケーションサービスの [影響を受けるサービス] または [影響を受ける CI] 関連リストに追加できます。この追加を行うと、次の領域にロールアップされたデータが表示されます。

- 影響を受けるソリューションのページで [詳細を表示] を選択します。
- ソリューションページの [実行] タブを表示して、KPI インジケーターを表示します。
- 影響を受けるビジネスアプリケーションの KPI パネルと要注意パネルを表示します。

ロールアップされたデータは、次の領域で表示することもできます。

- エンタープライズアプリケーションポートフォリオ
- エンタープライズアプリケーションサービスポートフォリオ
- 個人ポートフォリオに追加されたビジネスアプリケーションまたはアプリケーションサービス

アプリケーションサービスは 2 つの異なるタイプのポートフォリオに含めることができるため、アプリケーションサービスは 2 つの異なる場所から KPI グループを継承します。次のユースケースでの KPI グループの仕組みについては、表を参照してください。

ポートフォリオの **KPI** グループ

表示	表示される **KPI**	条件
エンタープライズポートフォリオアプリケーションサービスプレビュー	エンタープライズポートフォリオから継承された KPI グループ。 エンタープライズポートフォリオ KPI グループがない場合は、空のステータスが表示されます。	アプリケーションサービスエンタープライズポートフォリオタイプには、アプリケーションサービスが含まれており、ビジネスアプリケーションタイプにはリンクされていません。 cmdb_rel_ci を使用して、アプリケーションサービスをビジネスアプリケーションエンタープライズポートフォリオタイプにリンクできます。親はビジネスアプリケーションで、サポートアイテムはアプリケーションサービスである必要があります。必須の関係性は *Consumes: Consumed by* です。
エンタープライズポートフォリオからのアプリケーションサービス詳細ページ ([実行] タブ)	• どこから移動したかに関係なく、継承されたすべての KPI グループが表示されます。 • そのアプリケーションサービスに直接追加され	アプリケーションサービスが追加され、その親エンタープライズポートフォリオがその KPI グループタイプにマッピングされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポートフォリオの **KPI** グループ (続く)

表示	表示される **KPI**	条件
	た KPI グループも表示されます。	
個人ポートフォリオまたはリストからのアプリケーションサービス	すべての KPI グループ	条件はありません

[実行] タブ

DPM ページの KPI 結果の詳細については、「KB1637474」を参照してください。

アプリケーションサービスの [実行] タブ

セクション	説明
アプリケーションサービスパフォーマンス	アプリケーションサービスについてのパフォーマンスの詳細。各セクションのグラフとカードを選択して、詳細を表示できます。各インジケーターには情報アイコン ( ) があり、選択すると、そのインジケーターのツールヒントの説明が表示されます。このセクションには、次の KPI グループとインジケーターがあります。 • ポートフォリオ成功メトリクス ○ 可用性 ○ サービスレベルアグリーメント (SLA) 違反のあるインシデント ○ 変更によるインシデント ○ 成功した変更 • ビジネスアプリケーションのパフォーマンス ○ インシデントの数 ○ 問題の数 ○ 変更の数 • サービスヘルス ○ 最重要のインシデント ○ 最重要のアラート ○ クローズした変更 • サービスへの影響 ○ 影響率 ○ 時間の経過に伴う最重要の重大度 • アラートの傾向 ○ アラートによって引き起こされたインシデント ○ 重大度別のアラート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスの [実行] タブ (続く)

セクション	説明
	• 可用性インサイト ○ 可用性 ○ 予定外の機能停止 ○ 平均機能停止期間
コミットメント	アプリケーションサービスのコミットメントデータ。コミットメントを選択して、その詳細を表示できます。
サービスリライアビリティ管理 (sn_sow_srm プラグインがインストールされている場合)	アプリケーションサービスのサービスリライアビリティ管理情報データ。信頼性インジケーターを表示するには、sn_sow_srm プラグインをインストールする必要があります。信頼性インジケーターを選択して、その詳細を表示できます。
このアプリケーションサービスに依存するオファリング	このアプリケーションサービスに依存するオファリングのリスト。オファリングの数は、グレイのボックス内に示されます。オファリングを選択すると、詳細が表示されます。 オファリングの詳細については、「サービスとサービスオファリングの詳細を表示する」を参照してください。

[リスク] タブ

[リスク] タブを表示するには、テクノロジーポートフォリオ管理プラグイン [sn_apm_tpm] がインストールされている必要があります。アプリケーションサービス、ソフトウェア、およびハードウェアモデルのドーナツグラフレポートとリストを使用して、[リスク] タブに技術ライフサイクルリスクが表示されます。

注:
テクノロジーポートフォリオ管理プラグイン [sn_apm_tpm] には 2 つの依存関係プラグインがあります。

- アプリケーションポートフォリオ管理 [com.snc.apn]
- ソフトウェア資産管理 [com.snc.sams]

[情報] タブ

[情報] タブにはアプリケーションサービスに関する一般的な情報が表示されます。[情報] タブのフィールドは編集できません。

アプリケーションサービスの [情報] タブ

セクション	説明
アプリケーションサービスの説明	アプリケーションサービスに関する説明。
一般情報	アプリケーションサービスに関する一般的な情報。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスの [情報] タブ (続く)

セクション	説明
	• 事業上の重要度 • バージョン • 環境 • 運用ステータス • 管理担当者グループ • サポートグループ • 承認グループ • 変更グループ
個人ポートフォリオ	アプリケーションサービスの個人ポートフォリオ。個人ポートフォリオの数は、グレイのボックス内に示されます。個人ポートフォリオを選択すると、詳細が表示されます。
アプリケーションサービスコミットメント	アプリケーションサービスのサービスコミットメント。コミットメントの数は、グレイのボックス内に示されます。コミットメントを選択すると、詳細が表示されます。
ソフトウェアおよびハードウェアモデル	アプリケーションサービスのソフトウェアモデルとハードウェアモデル。それぞれの数は、グレイのボックス内に示されます。ソフトウェアまたはハードウェアのモデルを選択すると、詳細が表示されます。
リレーションシップ	アプリケーションサービスの構成アイテム (CI)。CI の数は、グレイのボックス内に示されます。CI を選択すると、詳細が表示されます。

自動翻訳

[要注意] パネルのアイコン

[要注意] パネルには、アプリケーションサービスの次のアイコンが含まれています。

- [要注意] アイコン ( ) は [要注意] パネルを表示または非表示にします。
- [連絡先] アイコン ( ) はレコードのチームメンバーとチームを表示します。
- [添付ファイル] アイコン ( ) は添付ファイルを表示してレコードに追加します。

関連情報

エンタープライズポートフォリオ

でのエンタープライズポートフォリオの作成 デジタルポートフォリオ管理

の [要注意] パネルの操作 デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理の **KPI** グループ

DPM で最も重要な重要業績評価指標 (KPI) グループを定義して構成します。KPI グループをサービスとアプリケーションに関連付けると、それらのパフォーマンスを一元的な場所で分析できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

https://player.vimeo.com/video/1022208039?h=78848fb963&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

KPI グループを使用すると、いくつかの方法で各ソリューションのパフォーマンスを分析できます。

- KPI インジケーターカードの ⓘ を選択して、KPI インジケーターの詳細な説明を表示します。
- ベンダー、KPI グループ、または個別の KPI については、ドリルダウンして傾向や履歴のパフォーマンスを表示できます。
- サポート KPI を選択して、関連するレコードの詳細を表示します。
- KPI スパークラインを表示してドリルダウンし、詳細を確認します。チャート値を選択すると、結果がフィルタリングされ、選択した値の詳細が表示されます。チャート全体 (値ではない) を選択すると、KPI 詳細ページが表示されます。
- 最新スコアシステムプロパティ (*sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score*) が有効になっている場合、最新 (または前回) の KPI スコアを表示します。

  最も関心のある方法で KPI グループデータを表示します。アドミニストレーターはいつでもシステムプロパティを更新できるため、最新のスコアまたはアグリゲートスコア別に KPI グループデータを表示できます。アドミニストレーターが最新のスコアシステムプロパティを有効にすると、DPM に次のように表示されます。

  - DPM 内のすべての KPI グループの KPI インジケーターに対して最後に収集されたスコア。集計レイヤーなし (合計または平均による)。
  - 各 KPI ブレークダウンリッドのすべての値について最後に収集されたスコア。
  - 傾向と時系列の可視化の過去 30 日間のスコア。KPI ごとに異なるタイムレンジャーを設定できます。
  - スコアが収集された日付 (各 KPI インジケーターカードに表示)。

  注:
  DPM の 2024 年 6 月リリース以降、新規および zBoot ユーザーに対して最新スコアシステムプロパティが true に設定されます。適用されない場合、 DPM アドミンは次に移動して最新スコアシステムプロパティを有効にできます **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > アドミニストレーション > **KPI** グループのプロパティ. アドミンの詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスを構成する」を参照してください。

  DPM で KPI ドリルダウン情報にアクセスすると、ブラウザーのアドレスフィールドの URL の末尾にタイムスタンプが追加されます。タイムスタンプはミリ秒単位で、エポック時間に基づいています。

DPM ベースシステムには、サービスやその他のソリューションの全体的なパフォーマンスと個々のメトリクスを評価するための貴重なインジケーターを提供する KPI グループが付属しています。独自の KPI グループを作成することもできますが、ベースシステムオプションを確認することをお勧めします。

エンタープライズポートフォリオの **KPI** グループ

2 つの KPI グループを使用して、エンタープライズポートフォリオのソリューションに関する柔軟なレポートを作成できます。

- エンタープライズポートフォリオ

  エンタープライズポートフォリオ KPI グループ [*Portfolio success metrics*] を使用すると、任意のエンタープライズポートフォリオタイプにマッピングして、そのポートフォリオパフォーマンスを表示できます。可用性、平均解決時間 (MMTR)、変更によって発生したインシデ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ント、および成功した変更を追跡できます。エンタープライズポートフォリオの詳細を表示すると、これらのパフォーマンスメトリクスを確認できます。

- ビジネスアプリケーション

  ビジネスアプリケーションパフォーマンス KPI グループ [*Business application performance*] を使用して、ビジネスアプリケーションのインシデント、問題、および変更の数を追跡できます。これらのパフォーマンスメトリクスは、DPM ワークスペースのビジネスアプリケーションの [実行] タブで確認できます。

  重要:
  [実行] タブにデータを表示するには、ビジネスアプリケーションパフォーマンス KPI グループをビジネスアプリケーションにマッピングする必要があります。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 で KPI グループとマッピングを作成する」を参照してください。

注:
ビジネスアプリケーションパフォーマンス KPI グループは、Utah リリースより前に使用されていたメトリクスを置き換えます。KPI グループを作成および編集してビジネスアプリケーションにマッピングできるため、レポートをより柔軟に構成できます。メトリクスを変更するために UIB のページを編集する必要はありません。

アプリケーションサービスの **KPI** グループ

KPI グループはアプリケーションサービスには継承されませんが、アプリケーションサービスに *Availability insights* KPI グループを使用して、次の操作を実行できます。

- 所有または担当しているアプリケーションサービスの可用性を表示および評価する。
- 可用性インサイト KPI グループを 1 対多のアプリケーションサービスにマッピングする。
- アプリケーションサービスの [実行] タブでの可用性コミットメントとコミットメントパフォーマンスを表示する。
- アプリケーションサービスの [情報] タブにリストされているすべてのコミットメントを表示します。

関連情報

デジタルポートフォリオ管理で KPI を更新する

でのポートフォリオタイプの移動 デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理 とともにインストールされる KPI グループ

デジタルポートフォリオ管理 で KPI グループとマッピングを作成する

サービス可用性の例を使用して デジタルポートフォリオ管理 の KPI を構成する

デジタルポートフォリオ管理 の **DevOps** 値ストリームメトリクス

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) でソリューションのパフォーマンスに関連する主要なメトリクスを表示します。DevOps モデルでソリューションを管理すると、ビジネスアプリケーションの DevOps データを表示できるだけでなく、DPM から DevOps 変更 ワークスペースに直接リンクすることもできます。

主要メトリクスは、ソリューションで実行されている作業のパフォーマンスへの影響を評価するのに役立ちます。DPM のビジネスアプリケーションのコンテキストで DevOps 値ストリームのメトリクス (変更からの平均復元時間、変更の失敗率、リードタイムなど) を表示します。DPM のビジネスアプリケーションから DevOps 変更 ワークスペースに直接アクセスして、データに基づいた意思決定を行うこともできます。メトリクスの促進は、各フェーズのビジネスアプリケーションのコンテキ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストでデータを表示できるように、[ビルド] タブと [実行] タブの両方に表示されます。フローメトリクスデータは、ビジネスアプリケーションの [ビルド] タブで確認できます。

> **注:**
> DevOps のメトリクスの促進とフローメトリクスを DPMで表示するには、アドミニストレーターが DevOps システムプロパティを有効にする必要があります。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスを構成する 」を参照してください。

ビジネスアプリケーションの [ビルド] タブで、次のデータを数値形式とグラフで表示します。

- メトリクスの促進
  - 過去 30 日間の展開までの平均リードタイム
  - コミットから展開へのリードタイム
  - 過去 30 日間の平均展開頻度。
  - 本番展開頻度
- フローメトリクス
  - エピックの平均フロー時間
  - エピックと機能の平均フロー時間
  - バグとストーリーの平均数
  - バグとストーリーの分布
  - エピック、ストーリー、およびバグの対応中のサイクル時間 (それぞれに独自のウィジェットあり)
  - 対応中のアイテム

ビジネスアプリケーションの [実行] タブで、次の促進メトリクスデータを数値形式とグラフで表示します。

- 変更に起因するインシデントからの平均復元時間 (過去 30 日間)
- 変更に起因するインシデントからの平均復元時間 (DevOps 変更と非 DevOps 変更で分類)

> **注:**
> DevOps 以外の変更は、変更テーブルにリストされている他の変更です。

- 過去 30 日間の平均変更失敗率
- DevOps の変更と DevOps 以外の変更によって発生した経時的な変更失敗率
- 平均復元時間

デジタルポートフォリオ管理の構成

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースを有効にし、組織の設定を構成します。データを表示して、サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスを監視できるように設定します。すべての構成タスクには、DPM アドミンロール [sn_dpm.dpm_admin] が必要です。

ガイド付きセットアップを使用したデジタルポートフォリオ管理 **(DPM)** の実装

ガイド付きセットアップには一連のタスクがあり、ServiceNow のインスタンスで DPM ワークスペースを構成するために役立ちます。DPMのガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します: **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > **DPM** アドミンセンター.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「で アドミンセンター を使用する デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

> **注:**
> DPMワークスペースは、サービスポートフォリオ管理アプリケーションの分類構造を使用します。詳細については、「サービスポートフォリオ管理 の分類」を参照してください。

構成の概要

DPMワークスペースを構成するには、環境、ツール、およびユーザーアクセスを設定する必要があります。構成するには、 DPM admin ロール [sn_dpm.dpm_admin] が必要です。これらの構成タスクのほとんどは、使用している各インスタンスで実行します。

1. デジタルポートフォリオ管理 のアクティブ化.

   ServiceNow® Storeで検索すると、DPMをアクティブ化できます。

2. で アドミンセンター を使用する デジタルポートフォリオ管理.

   ガイド付きウォークスルーの DPM アドミンセンター を使用して、次の構成タスクを実行します。

   a. 組織に対して構成する準備ができているソリューションを特定します。ソリューションには、サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービスなどがあります。
   b. 組織に対して構成する準備ができているサービスポートフォリオまたはエンタープライズポートフォリオを特定します。
   c. ソリューションライフサイクルの計画部分の計画立案アイテムを評価します。組織でライフサイクルの計画部分を使用していない場合は、プロンプトに従って組織の計画ビューを削除します。
   d. ビルドメトリクスを評価して、ソリューションライフサイクルのビルド部分におけるソリューションのパフォーマンスを示します。
   e. 重要業績評価指標 (KPI) グループをマッピングして、ソリューションのパフォーマンスを追跡します。
   f. 他のタスクを評価して完了し、 DPM ワークスペースが組織で使用可能であることを確認します。

3. CSDMガイドラインの適用先デジタルポートフォリオ管理.

   サービスデータは、さまざまなアプリケーションを使用してさまざまな方法で相互に関連しています。 DPM は 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) を参照して、サービス関連データを単一のビューにまとめます。

いつでも DPM アドミンセンター に戻って構成設定を更新できますが、次の構成タスクのほとんどは個別に完了することもできます。

関連情報

で アドミンセンター を使用する デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理 のアクティブ化

デジタルポートフォリオ管理 プラグインは ServiceNow® ServiceNow Store から利用できます。

始める前に

必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ServiceNow Store から デジタルポートフォリオ管理 (DPM) アプリケーションをインストールすると、必要なプラグインが自動的にインストールされます。DPM で他のアプリケーションデータを表示するためにインストールする必要がある他のアプリケーションプラグインのリストについては、「デジタルポートフォリオ管理関連アプリケーションおよびデータソース」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. プラグインを検索します。
   フィルター基準と検索バーを使用して、名前または ID で検索します。必要なプラグインが見つからない場合は、「プラグインの要求」を参照してください。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブ化する] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

で アドミンセンター を使用する デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理 (DPM)でのアドミンセンターは、組織の DPM ワークスペースを設定および構成するためのガイド付きウォークスルーをアドミニストレーターに提供します。提供された情報と構成プロンプトにより、エンドツーエンドのサービスとアプリケーションのライフサイクルを可視化できます。

DPM admin ロール [sn_dpm.dpm_admin] を使用して、DPM アドミンセンターにアクセスして、組織の DPM エクスペリエンスを設定および構成します。アドミンセンターではセットアップ手順を簡単に実行でき、ツールヒントと、リソース、プラグイン、および構成テーブルへのリンクが含まれています。

注:
アドミニストレーター [admin] がプラグインをインストールする必要があります。

DPM アドミンセンターへのアクセス

DPM アドミンセンターにアクセスするには、DPM アドミンロール [sn_dpm.dpm_admin] が必要です。

注:
ベースシステムに付属するデモデータユーザーには、アドミンロール [sn_dpm.dpm_admin] がアサインされています。デモデータユーザーの 1 人を代理操作して、アドミンセンターをテストできます。

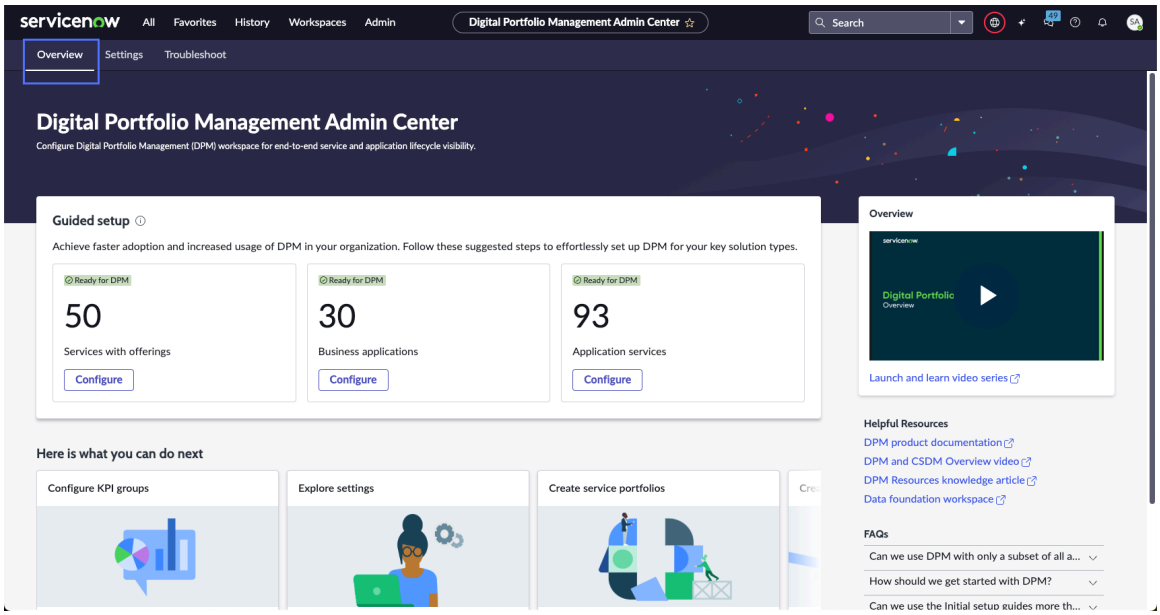
次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > **DPM** アドミンセンター.

アドミンセンターには、[概要]と [設定] の 2 つのタブがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] タブ



[概要] タブでは、次の操作を実行できます。

- ガイド付きセットアップに従って、オファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスを使用してサービスを構成します。
- 重要業績評価指標 (KPI) グループを構成します。
- 設定を詳しく確認します。
- サービスポートフォリオを作成および確認します。
- ビジネスアプリケーションポートフォリオを作成およびレビューします。
- 詳細については、役立つリソースにアクセスしてください。

構成ステップをナビゲートします

- [概要] タブのソリューションカードで [構成] を選択します。
- ガイド付きウォークスルーに従います。各ステップには、 DPM ワークスペースでデータを設定するための独自のプロンプト、手順、および条件があります。

> **注:**
> ステップ見出しの横に情報アイコン ( ) が表示されたら、それを選択して、そのステップに関する詳細情報を表示します。

ソリューションの **DPM** アドミンセンターの構成手順

オファリング付きのサービス	ビジネスアプリケーション	アプリケーションサービス
1. ソリューションを特定する **2.** ポートフォリオを特定する **3.** 計画立案アイテムを評価する	**1.** ソリューションを特定する **2.** ポートフォリオを特定する **3.** 計画立案アイテムを評価する	**1.** ソリューションを特定する **2.** ポートフォリオを特定する **3.** KPI グループをマッピングする

自動翻訳

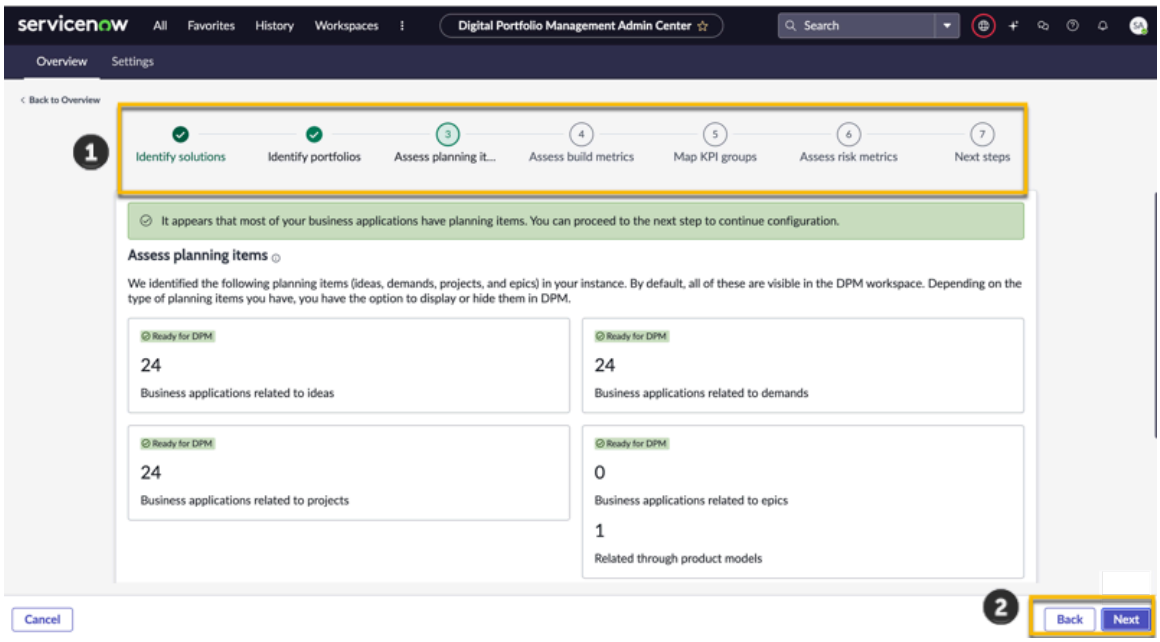
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オファリング付きのサービス	ビジネスアプリケーション	アプリケーションサービス
4. ビルドメトリクスを評価する **5.** KPI グループをマッピングする **6.** 次のステップ	**4.** ビルドメトリクスを評価する **5.** KPI グループをマッピングする **6.** リスクメトリクスの評価 **7.** 次のステップ	**4.** リスクメトリクスの評価 **5.** 次のステップ

- 次の 2 つの方法のいずれかでセットアップ手順を実行します。
  1. ステップ番号とタイトルを選択して、そのステップの構成を実行します。

     完了したステップには、数字の代わりにチェックマークが表示されます。
  2. 次のステップに移動するには [次へ] を選択し、前のステップに戻るには [戻る] を選択します。

ビジネスアプリケーションの構成手順を使用した **DPM** アドミンセンターのナビゲーションの例



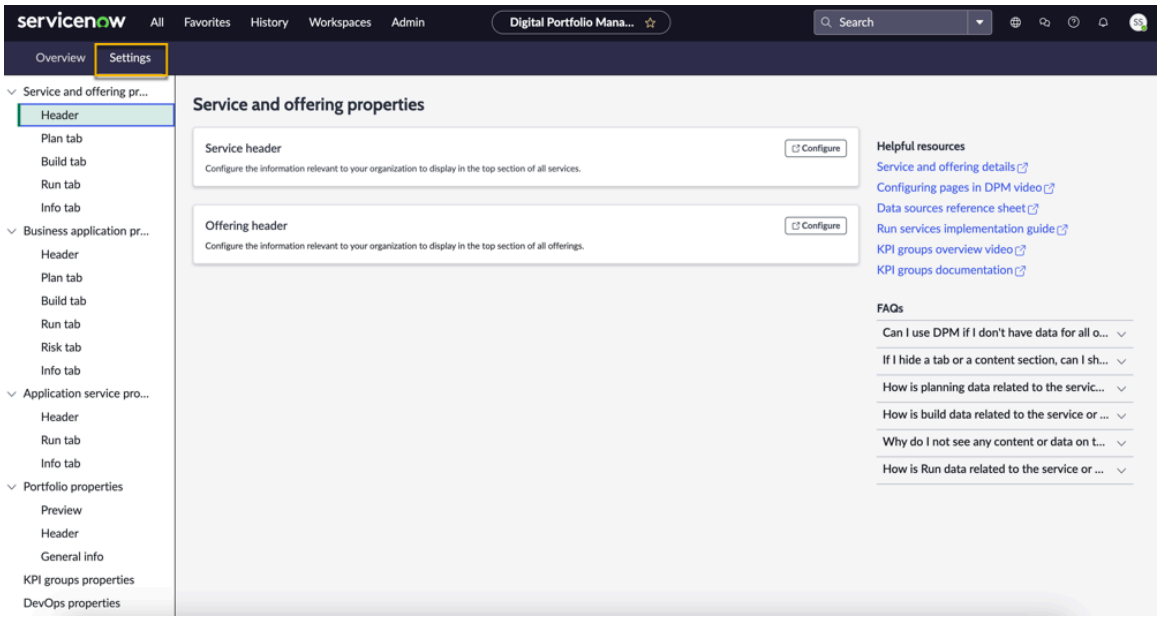
構成設定を更新するために、いつでも任意のステップに移動できます。

重要:
構成中に空の画面が表示された場合は、そのアクションへのアクセス権がない可能性があります。アクセスの問題を解決するには、アドミニストレーターにお問い合わせください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定タブ



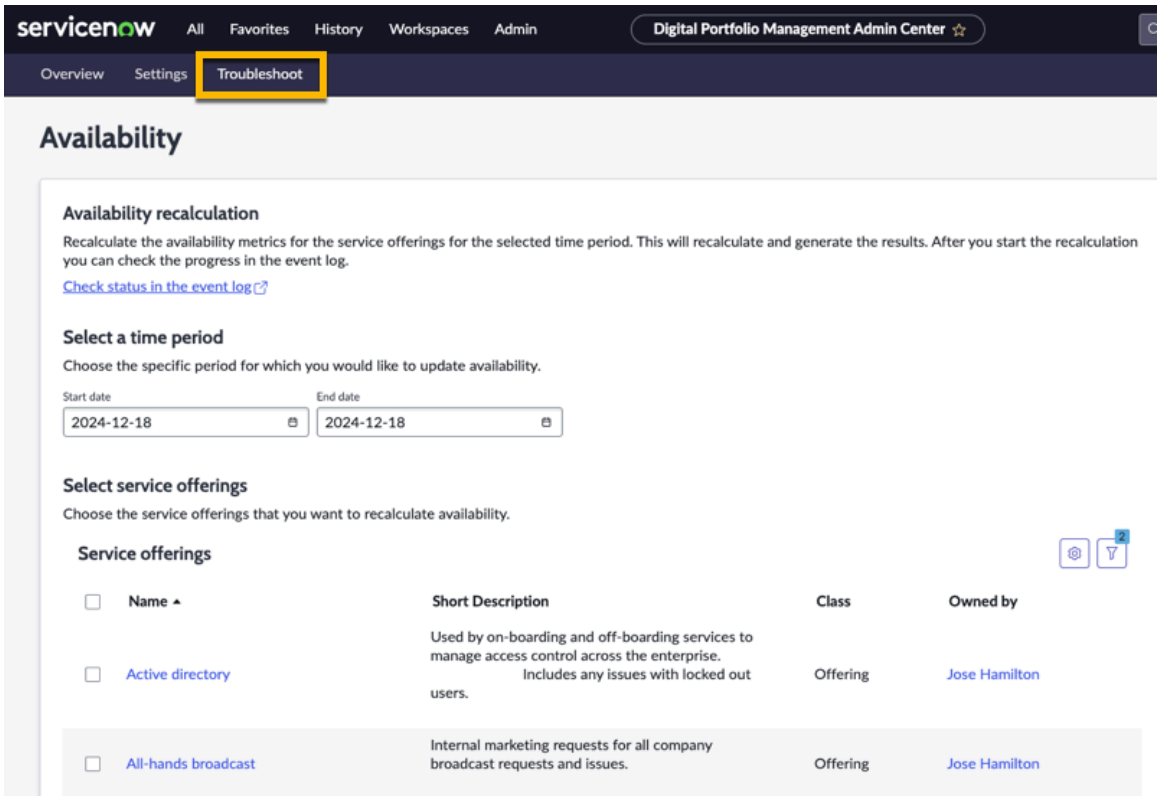
[設定] タブではソリューション (サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービス) に対して以下を実行できます。

- ソリューションページごとに以下を設定します。
  - 個人ポートフォリオソリューションカード
  - [ヘッダー] フィールド
  - [計画] フィールド
  - [ビルド] フィールド
  - [実行] フィールド
  - リスクフィールド
  - ポートフォリオプロパティ
  - [情報] タブの [一般情報] フィールド
  - KPI グループのプロパティ
  - DevOps プロパティ
- [計画]、[ビルド]、[実行]、および [情報] タブを表示または非表示にします。
- 各メインタブのフィールドを表示または非表示にします。
- 追加のヘルプについてリソースにアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トラブルシューティング] タブ



[トラブルシューティング] タブでは、サービスオファリングの可用性の結果とインジケーターを再計算できます。

1. 可用性を再計算するサービスとオファリングを選択します。
2. 再計算期間の開始日と終了日を設定します。
3. [可用性の再計算] を選択して結果を生成します。

再計算を実行できる回数に制限はありません。また、イベント ログで [状態の確認] を選択して、再計算の進行状況を確認することもできます。

のその他のオプション **DPM** アドミンセンター

DPM アドミンセンターでのページヘッダーの構成

DPM アドミンセンター内のソリューションのページヘッダーフィールドを構成します。構成によって、DPM ワークスペースにヘッダーフィールドがどのように表示されるかが決まります。

始める前に
必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて
各ソリューションには、そのソリューションのヘッダー情報が表示されます。たとえば、サービスの場合、ヘッダー情報には、オーナー名、コンシューマータイプ、フェーズ、ステータス、および事業上の重要度が表示されます。組織のニーズに最も合うようにヘッダー情報を構成できます。DPM アドミンセンターでは、次のソリューションのヘッダー情報を構成できます。

- サービスとサービスオファリング (テクニカルおよびビジネスの両方)
- ビジネスアプリケーション
- アプリケーションサービス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービスポートフォリオと分類
- エンタープライズポートフォリオと分類

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > **DPM** アドミンセンター > 設定.
2. ヘッダー情報を構成するソリューションの [ヘッダー] を選択します。
3. [構成] を選択します。
   レコードを編集するには、正しいアプリケーションスコープ内にいる必要があります。別のスコープ内にいる場合は、レコードを編集するリンクを選択するためのテキストバナーが表示されます。
4. [セカンダリ値] タブでフィールド名を確認します。
   フィールド名は、DPM ワークスペースのソリューションヘッダーに表示される情報を表します。
5. リストビューからフィールドを構成します。
   リストビューでいくつかのマイナーな構成を行うことができます。
   - [アクティブ] 値は true または false に設定できます。フィールドを false に設定すると、DPM ワークスペースのソリューションヘッダーに表示されません。
   - アクティブなフィールドが DPM ワークスペースのソリューションヘッダーに表示される順序を変更できます。
6. フィールドを個別に構成します。
   - 構成するフィールドを選択します。レコードを編集するには、正しいアプリケーションスコープ内にいる必要があります。別のスコープ内にいる場合は、レコードを編集するリンクを選択するためのテキストバナーが表示されます。
   - 情報を確認または変更します。

   セカンダリ値

フィールド	説明	編集可能
テーブル	アイテムのテーブル名。	いいえ
フィールド	DPM ワークスペースに表示されるアイテムのフィールド名。	はい
順序	アイテムが DPM ワークスペースのソリューションヘッダーに表示される順序。	はい
アプリケーション	アイテムのアプリケーション。	いいえ
ワークスペース	アイテムのワークスペース。	いいえ
アクティブ	アイテムが DPM ワークスペースのソリューションヘッダーに表示されるかどうかを決定するフラグ。	はい
条件	アイテムの条件を設定できる構成オプション。	はい

7. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM アドミンセンターの [情報] タブを構成する

DPM アドミンセンター内のソリューションの一般情報フィールドを構成します。構成によって、DPM ワークスペースの [情報] タブの [一般情報] セクションにフィールドがどのように表示されるかが決まります。

始める前に

必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

各ソリューションには、ソリューションに関する一般的な情報を表示する [情報] タブがあります。たとえば、サービスの場合、[情報] タブの [一般情報] セクションには、関連するサービスポートフォリオ、分類ノード、サービスの分類 (テクニカルまたはビジネス)、フェーズ、ステータスなどが表示されます。組織のニーズに最も合うように [一般情報] セクションを構成できます。DPM アドミンセンターでは、次のソリューションの [一般情報] フィールドを構成できます。

- サービスとサービスオファリング (テクニカルおよびビジネスの両方)
- ビジネスアプリケーション
- アプリケーションサービス
- サービスポートフォリオと分類
- エンタープライズポートフォリオと分類

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > **DPM** アドミンセンター > 設定.
2. [一般情報] フィールドを構成するソリューションの [情報] タブを選択します。

   注:
   [ポートフォリオプロパティ **(Portfolio properties)]** オプションで、[一般情報] を選択します。

3. [構成] を選択します。
   レコードを編集するには、正しいアプリケーションスコープ内にいる必要があります。別のスコープ内にいる場合は、レコードを編集するリンクを選択するためのテキストバナーが表示されます。
4. [セカンダリ値] タブでフィールド名を確認します。
   フィールド名は、DPM ワークスペースの [情報] タブの [一般情報] セクションに表示される情報を表します。
5. リストビューからフィールドを構成します。
   リストビューでいくつかのマイナーな構成を行うことで、ソリューションの [情報] タブの [一般情報] の表示を変更できます。
   - [アクティブ] 値は true または false に設定できます。フィールドを false に設定すると、[一般情報] セクションに表示されません。
   - [一般情報] セクションにアクティブなフィールドが表示される順序を変更できます。
6. フィールドを個別に構成します。
   - 構成するフィールドを選択します。レコードを編集するには、正しいアプリケーションスコープ内にいる必要があります。別のスコープ内にいる場合は、レコードを編集するリンクを選択するためのテキストバナーが表示されます。
   - 情報を確認または変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セカンダリ値

フィールド	説明	編集可能
テーブル	アイテムのテーブル名。	いいえ
フィールド	DPM ワークスペースの [一般情報] セクションに表示されるアイテムのフィールド名。	はい
順序	DPM ワークスペースの [一般情報] セクションにアイテムが表示される順序。	はい
アプリケーション	アイテムのアプリケーション。	いいえ
ワークスペース	アイテムのワークスペース。	いいえ
アクティブ	DPM ワークスペースの [情報] タブの [一般情報] セクションにアイテムを表示するかしないかを決定するフラグ。	はい
条件	アイテムの条件を設定できる構成オプション。	はい

7. [更新] を選択します。

での個人ポートフォリオソリューションカードの構成 **DPM** アドミンセンター

DPM アドミンセンターの個人ポートフォリオソリューションカードに表示するフィールドを構成します。構成によって、 DPM ワークスペースの各ソリューションカードに表示されるフィールドが決まります。

始める前に
必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて
個人ポートフォリオソリューションカードのフィールドを設定して、 DPM ワークスペースホームページに情報を表示できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > **DPM** アドミンセンター > 設定.

2. ポートフォリオプロパティを開き、ソリューションカードを選択します。
次のタイプのソリューションカードを構成するオプションがあります。
- サービス
- ビジネスサービス
- テクニカルサービス
- サービスオファリング
- ビジネスアプリケーション
- アプリケーションサービス

3. 構成するカードの [構成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードを編集するには、正しいアプリケーションスコープ内にいる必要があります。別のスコープ内にいる場合は、レコードを編集するリンクを選択するためのテキストバナーが表示されます。

4. [セカンダリ値] タブでフィールド名を確認します。
フィールド名は、 DPM ワークスペースの個人ポートフォリオカードに表示される情報を表します。
5. リストビューからフィールドを構成します。
リストビューでいくつかのマイナーな構成を行うことができます。
   - [アクティブ] 値は true または false に設定できます。フィールドを false に設定すると、DPM ワークスペースのソリューションヘッダーに表示されません。
   - アクティブなフィールドが DPM ワークスペースのソリューションヘッダーに表示される順序を変更できます。
6. フィールドを個別に構成します。
   - 構成するフィールドを選択します。レコードを編集するには、正しいアプリケーションスコープ内にいる必要があります。別のスコープ内にいる場合は、レコードを編集するリンクを選択するためのテキストバナーが表示されます。
   - 情報を確認または変更します。

セカンダリ値

フィールド	説明	編集可能
テーブル	アイテムのテーブル名。	いいえ
フィールド	DPM ワークスペースに表示されるアイテムのフィールド名。	はい
順序	アイテムが DPM ワークスペースのソリューションヘッダーに表示される順序。	はい
アプリケーション	アイテムのアプリケーション。	いいえ
ワークスペース	アイテムのワークスペース。	いいえ
アクティブ	アイテムが DPM ワークスペースのソリューションヘッダーに表示されるかどうかを決定するフラグ。	はい
条件	アイテムの条件を設定できる構成オプション。	はい

7. [更新] を選択します。

でのビジネスアプリケーションとアプリケーションサービスの関係の表示 **DPM** アドミンセンター

DPM アドミンセンターでは、ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービスの包括的なビューを表示できます。ビジネスアプリケーションに関連するインシデント、問題、変更、およびアプリケーションサービスに関連するインシデントと変更を表示できます。

ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービスの関係により、ソリューションの全体像を把握できます。たとえば、ビジネスアプリケーションは複数のアプリケーションサービスを使用します。したがって、インシデントの構成アイテム (CI) を設定する場合は、インシデントが属するアプリケーションサービスを選択する必要があります。その CI が設定されると、そのアプリケーションサービスを使用するビジネスアプリケーションにインシデントがロールアップされます。DPM アドミンセンターからすべての関係を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
DPM アドミンセンターにアクセスするには、DPM admin [sn_dpm.dpm_admin] ロールが必要です。

ビルドメトリクスの変更に関連するビジネスアプリケーションの表示

- DPM アドミンセンター の [概要] タブにアクセスし、[ビジネスアプリケーション] カードで [構成] を選択します。
- ナビゲーションバーで **[4** ビルドメトリクスの評価 **(4 Assess build metrics**)] を選択します。
- 変更に関連するビジネスアプリケーションカードを表示します。
- カード上の番号付きのアイテムを選択すると、次の基準で変更に関連するビジネスアプリケーションが表示されます。
  - ビジネスアプリケーションフィールド
  - [構成アイテム] フィールド
  - 影響を受ける CI
  - 影響を受けるサービス

注:
カードは、リストされている基準のいずれかがゼロより大きい場合に *Ready for DPM* に設定されます。カードでゼロ (0) を選択すると、空のステータスが表示されます。

カードで番号付きのアイテムを選択すると、別のタブが開き、選択した基準に従って変更に関連する各ビジネスアプリケーションのグループ化されたリストが表示されます。リストでビジネスアプリケーションを開き、各レコード番号にドリルダウンして、関連アイテムの詳細 (消費、依存先など) を表示できます。

運用メトリクスのインシデント、問題、および変更に関連するビジネスアプリケーションを表示します

- DPM アドミンセンター の [概要] タブにアクセスし、[ビジネスアプリケーション] カードで [構成] を選択します。
- ナビゲーションバーで **[5 KPI** グループをマッピング] を選択します。
- **[KPI** グループをマッピング] 見出しの下にカードを表示します。各カードには、番号付きのアイテムとともに次のものが表示されます。
  - インシデントに関連するビジネスアプリケーション
  - 問題に関連するビジネスアプリケーション
  - 変更に関連するビジネスアプリケーション
- いずれかのカードで番号付きのアイテムを選択すると、次の基準でインシデント、問題、または変更に関連するビジネスアプリケーションが表示されます。
  - [構成アイテム] フィールド
  - 影響を受ける CI
  - 影響を受けるサービス

注:
カードは、リストされている基準のいずれかがゼロより大きい場合に *Ready for DPM* に設定されます。カードでゼロ (0) を選択すると、空のステータスが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カード上の番号付きのアイテムを選択すると、別のタブが開き、その基準に関連する各ビジネスアプリケーションのグループ化されたリストが表示されます。リストでビジネスアプリケーションを開き、各レコード番号にドリルダウンして、関連アイテムの詳細 (消費、依存先など) を表示できます。

運用メトリクスのインシデントと変更に関連するアプリケーションサービスを表示する

- DPM アドミンセンター の [概要] タブにアクセスし、[アプリケーションサービス] カードで [構成] を選択します。
- ナビゲーションバーで **[3 KPI** グループをマッピング] を選択します。
- **[KPI** グループをマッピング] 見出しの下にカードを表示します。各カードには、番号付きのアイテムとともに次のものが表示されます。
  - インシデントに関連するアプリケーションサービス
  - 変更に関連するアプリケーションサービス
- いずれかのカードで番号付きのアイテムを選択すると、次の基準でインシデントまたは変更に関連するビジネスアプリケーションが表示されます。
  - [構成アイテム] フィールド
  - 影響を受ける CI
  - 影響を受けるサービス

> **注:**
> カードは、リストされている基準のいずれかがゼロより大きい場合に *Ready for DPM* に設定されます。カードでゼロ (0) を選択すると、空のステータスが表示されます。

カード上の番号付きのアイテムを選択すると、別のタブが開き、選択した基準に関連するすべてのアプリケーションサービスが表示されます。たとえば、影響を受ける CI を通じてインシデントに関連するすべてのアプリケーションサービスを表示できます。この例では、ドリルダウンしてソースインシデントレコードを表示できます。

関連情報

で アドミンセンター を使用する デジタルポートフォリオ管理

CSDMガイドラインの適用先デジタルポートフォリオ管理

サービスデータはさまざまなアプリケーションを使用して、さまざまな方法で相互に関連しています。デジタルポートフォリオ管理 (DPM) は 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) フレームワークを参照することで、サービス関連データを単一のビューにまとめます。

DPM を使用すると、ビジネスにとって意味のある論理シーケンスでサービスデータを整理できます。独自のサービスや、所有していないもののビジネスに影響を与える可能性のあるサービスの詳細を表示できます。

> **ヒント:**
> CSDM のセットアップ情報については、「Implementing the CSDM framework in stages」を参照してください。

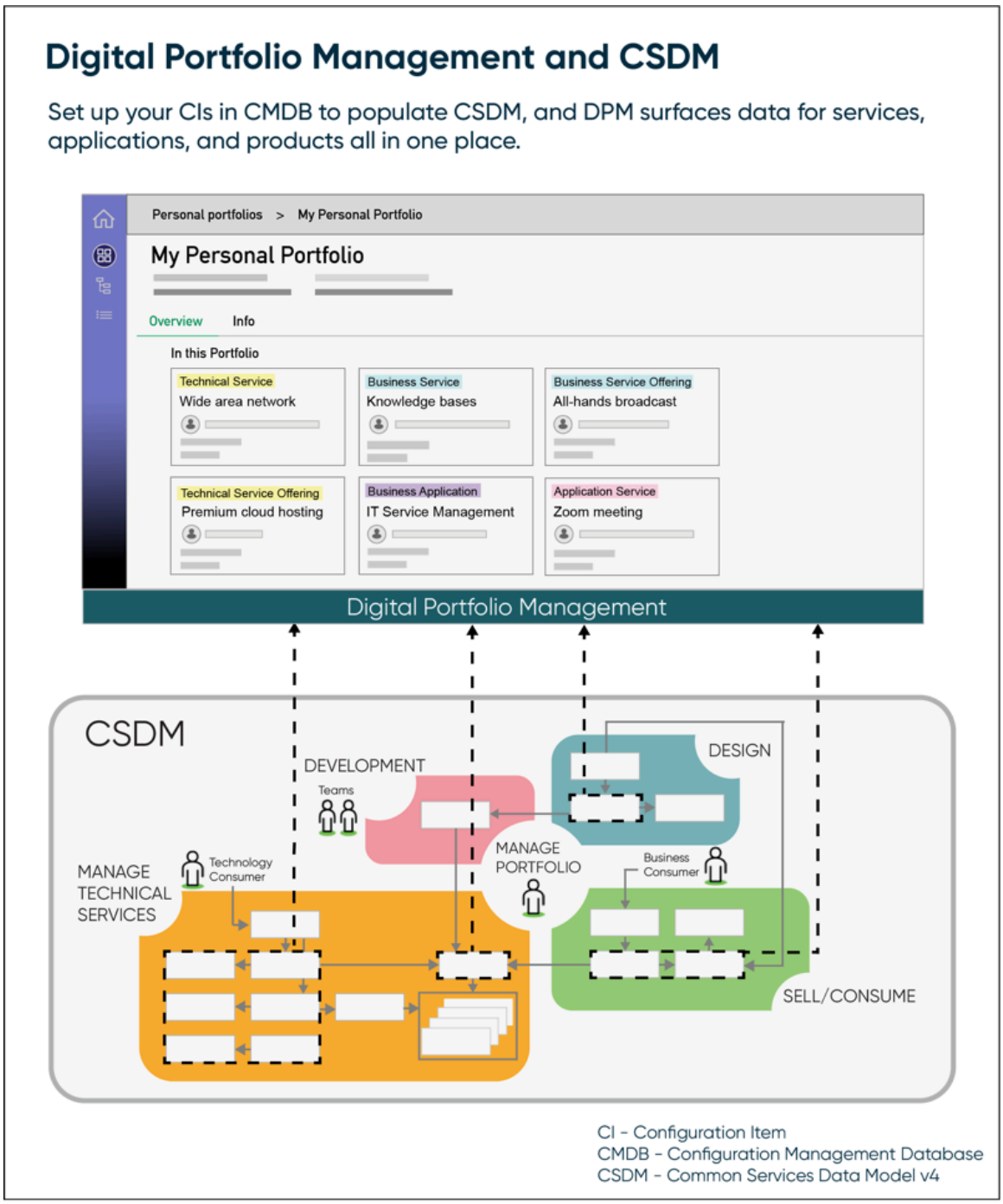
個人ポートフォリオおよび CSDM

DPM が CSDM フレームワークと連携して IT ランドスケープの全体像を把握する方法を確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM および **CSDM**



ビジネスサービスとテクニカルサービスの **CSDM** ライフサイクルフィールド

DPM で表示されるサービスポートフォリオには、各ビジネスサービス、テクニカルサービス、およびサービスオファリングのヘッダーに、フェーズ (またはステージ) フィールドとステータスフィールドが表示されます。フィールド値は、サービステーブル [cmdb_ci_service] から取得されます。

重要:
Yokohama リリース以降では、[cmdb_ci_service_technical] テーブルと [service_offering] テーブルのアイテムのラベルは、それぞれ [技術管理サービス] と [技術管理サービスオファリング] です。ラベルの変更は、 CSDMバージョン 5 と一致しています。 Yokohama リリース以前は、ラベルは「テクニカルサービス」と「テクニカルサービスオファリング」でした。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の比較は、従来の サービスポートフォリオ管理 フェーズとステータスフィールド、および CSDM ライフサイクルステージとステータスフィールドの違いを示しています。

これらのフィールドは、パフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーターを使用した場合にも表示されます。

サービスポートフォリオ管理と **CSDM** のサービステーブル **[cmdb_ci_service]** マッピング

サービスポートフォリオ管理のフェーズおよびステータスフィールド名	**CSDM** ライフサイクルステージとライフサイクル状況のフィールド名
パイプライン	要件	観念化	評価中
パイプライン	定義	観念化	評価中
パイプライン	分析	観念化	評価中
パイプライン	承認済み	観念化	評価中
パイプライン	公認	設計	公認
カタログ	設計	設計	設計
カタログ	開発	設計	設計
カタログ	ビルド/テスト/リリース	展開	テスト
カタログ	運用	運用	使用中
カタログ	廃止	運用	廃止待ち
廃止	廃止	提供終了	廃止
廃止	使用停止	提供終了	使用停止

CSDM の関係性：**DPM**

DPM に必要なデータが表示されていることを確認するには、正しい CSDM 関係性を確立する必要があります。

ソリューションと構成アイテム (CI) の関係性を確立する方法は、状況によって異なります。詳細については、「CI relationships in the CSDM」を参照してください。

関連情報

- デジタルポートフォリオ管理での CSDM に関する用語
- Implementing the CSDM framework in stages

デジタルポートフォリオ管理での **CSDM** に関する用語

デジタルポートフォリオ管理 (DPM)とサービスポートフォリオ管理のどちらの ServiceNow® 製品も 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) と密接に連携しているため、これらのアプリケーションで作業するときは一般的な用語を知っておくと役に立ちます。

DPM および サービスポートフォリオ管理で使用される一般的な **CSDM** 用語

用語	定義	メモ
ポートフォリオ	サービス、製品、プロジェクト、またはアプリケーションのコレクションです。	ビジネスの類似アイテムをまとめて管理するために使用されます。ポートフォリオは、目的、機能、組織 (プロジェクトやサービスなど) ごとにグループ化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM および サービスポートフォリオ管理で使用される一般的な **CSDM** 用語 (続く)

用語	定義	メモ
ビジネスケイパビリティ	組織がビジネスモデルを実行したり、ミッションを遂行したりするために必要な高レベルの機能。	通常、ビジネス成果を達成するために 1 つ以上の特定のタスクを実行するコンテキストで説明されます。たとえば、デマンド管理やファイナンシャルプランなどです。
サービス	顧客が特定のコストやリスクを負わずに達成したい成果を促進することで、顧客に価値を提供する手段です。	通常、次の 3 つの側面があります。 • インタラクション • オファリング • サービスシステム ServiceNow は、次の 3 つの基本サービスタイプを提供します。 • ビジネス • 技術的 • アプリケーション 顧客は基本タイプを拡張して、組織内のサービスタイプに合わせることができます。
ビジネスサービス	ビジネスユーザーに公開されるサービスタイプで、通常は 1 つ以上のビジネス機能をサポートします。	通常、ビジネスユーザーが注文できます。ビジネスユーザーは、ServiceNow サービスカタログ を使用して目的のオファリングとサービスコミットメントレベルを選択できます。たとえば、調達、出荷、ファイナンスなどです。
テクニカルサービス	サービスオーナーに公開されるサービスタイプで、通常はビジネスまたはアプリケーションサービスをサポートします。	通常、サービスオーナーが注文できます。サービスオーナーは、サービスカタログ を使用して目的のオファリングとサービスコミットメントレベルを選択できます。たとえば、コンピューター、ストレージ、ネットワークなどです。
アプリケーションサービス	展開されたアプリケーションスタックを論理的に表現したサービスタイプです。	アプリケーションサービスの例としては、ホスティング、データバックアップ、およびリカバリがあります。 **注:** アプリケーションとアプリケーションサービスの間には 1 対 1 の関係はありません。
アプリケーション	コンピューターインフラストラクチャに特定の機能を提供するように設計された、展開済みのプログラム、モジュール、またはプログラムのグループ。	動作を定義し、それに関連付けられた特定の機能を持ちます。アプリケーションは通常、Apache Web サーバーのような検出可能な機能です。
ビジネスアプリ	機能を提供するように構成されたすべてのソフトウェアおよびインフラストラクチャ環境 (開発、テスト、本番環境) を表します。	生産性を向上させ、他のビジネス機能を正確に実行するために使用されます。たとえば、Dell Online です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM および サービスポートフォリオ管理で使用される一般的な **CSDM** 用語 (続く)

用語	定義	メモ
ケーション		
サービスカタログ	利用可能な製品、サービス、サービスコミットメントオプション、およびオファリングの消耗品ビューを提供します。	ユーザーがアクセスできるサービスの管理に役立ちます。また、カタログは利用可能なサービスへのアクセスの開始点でもあります。たとえば、IT サービスカタログなどです。
サービスオファリング	機能、可用性、価格設定、およびパッケージングオプションへのサービスの階層化。	特定のサービスのさまざまなレベルのパフォーマンスや機能を利用可能にすることができます。たとえば、ITSM 標準や ITSM プロなどです。
サービスコミットメント	コンシューマーとプロバイダーの間で合意されたサービスデリバリーの義務を定義します。	多くの場合、サービスレベルアグリーメント、オペレーショナルレベルアグリーメント、基盤契約などの契約の形で表されます。サービスコミットメントには、オファリングを区別する特定のパフォーマンス特性が含まれます。
構成アイテム (CI)	現在またはまもなく構成管理の下に配置されるインフラストラクチャの物理および論理コンポーネントです。	サーバー、データベース、ルーターなどの単一のモジュール、または完全システムなどのより複雑なアイテムの場合があります。たとえば、Web サーバー、データベース、インフラストラクチャなど 。
資産	財務価値が追跡されているアイテム。	多くの資産は CI であり、その逆も同様ですが、常にそうであるとは限りません。資産には、Microsoft Office 365 のように財務的な考慮事項があるライフサイクルがあります。
運用モデル	組織が顧客または受益者に価値を提供する方法の抽象的で理想的な視覚的表現 (モデル)。	通常、組織の運営方法のさまざまな要素を表します。通常、イノベーションモデル、インテリジェントな自動化の度合い、業界の連携、プロバイダー提供モデル、IT のビジネスへの期待などの戦略的ポジションが組み込まれています。

他の **ServiceNow** アプリケーションとデジタルポートフォリオ管理の統合

他の ServiceNow アプリケーションからデータを取り込み、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースでソリューションの包括的なビューを表示します。サービスとサービスオファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスのデータを表示できます。

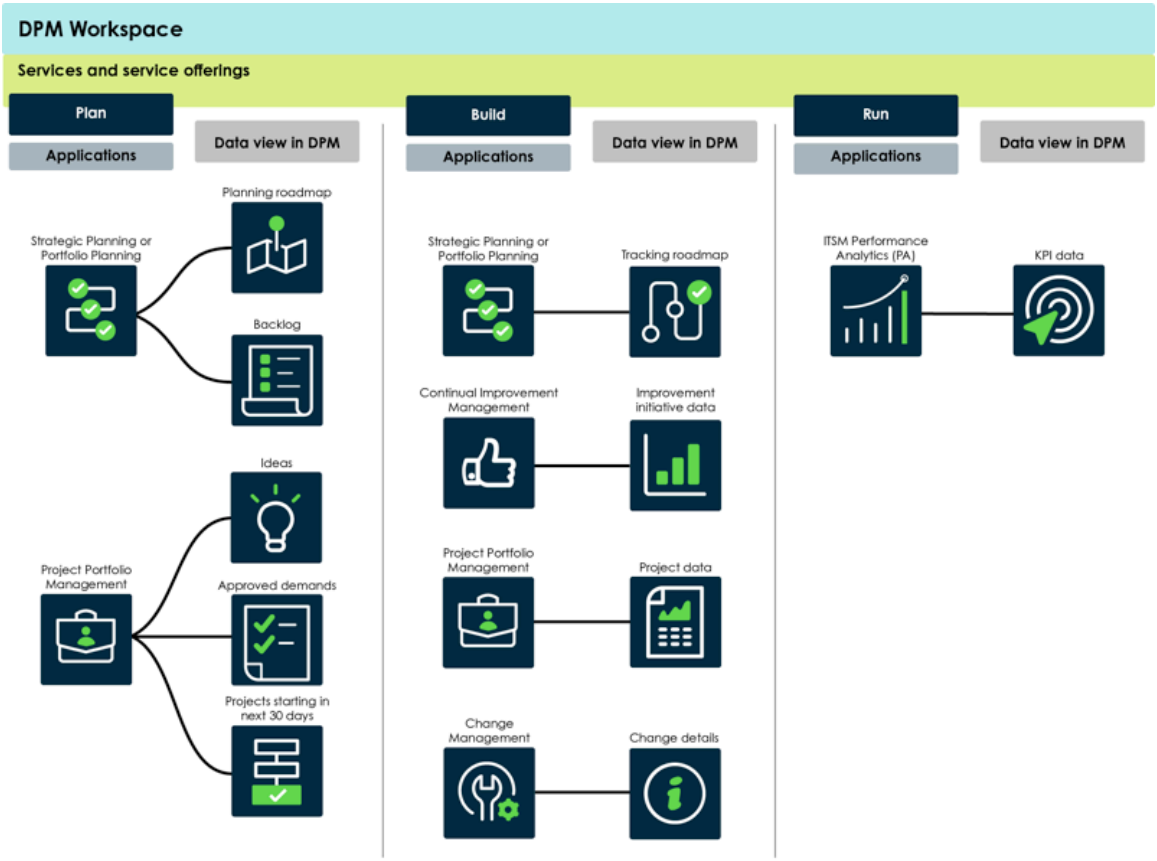
でのサービスおよびサービスオファリングデータの表示 デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理 (DPM)ワークスペースで、ソリューションのコンテキストにおけるサービスとサービスオファリングのデータを確認します。

次の図は、上記のアプリケーションを DPM Workspace と統合するときのサービスおよびサービスオファリングデータビューを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次の表では、画像のデータビューについて説明します。詳細については、「サービスとサービスオファリングの詳細を表示する」を参照してください。

サービスとサービスオファリングの **DPM** ワークスペース統合

DPM の [ライフサイクル] タブ	アプリケーション	**DPM** のデータビュー
計画	戦略的計画またはポートフォリオ計画	計画ロードマップ バックログ
	プロジェクトポートフォリオ管理	アイデア 承認済みデマンド 今後 30 日以内に開始するプロジェクト
構築	戦略的計画またはポートフォリオ計画	追跡ロードマップ
	継続的改善管理	改善イニシアチブデータ • ステータス別のイニシアチブ • 月別の期限切れイニシアチブ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスとサービスオファリングの **DPM** ワークスペース統合 (続く)

DPM の [ライフサイクル] タブ	アプリケーション	**DPM** のデータビュー
		• 期限切れのタスク • 過去 30 日間にクローズした改善イニシアチブ
	プロジェクトポートフォリオ管理	プロジェクトデータ • アクティブなプロジェクトのリスト • 月別の期限切れプロジェクト • ステータス別のプロジェクト • 実行されなかったマイルストーンのあるプロジェクト • 重要な問題のあるプロジェクト
	変更管理	変更レコードの詳細 • Current Status (現在のステータス) • 月別の期限切れの変更 • 今週の予定されている変更 • 30 日間の変更バックログの増加
ラン	ITSM パフォーマンスアナリティクス (PA)	ベースシステムに付属する重要業績評価指標 (KPI) データ。以下にその一部を示しますが、詳細については「デジタルポートフォリオ管理 とともにインストールされる KPI グループ」を参照してください。 • 可用性 • 新規インシデント • Mean time to resolve (平均解決時間) • 新しい要求 • 変更

関連情報

- デジタルポートフォリオ管理ライフサイクル管理
- サービスとサービスオファリングの詳細を表示する

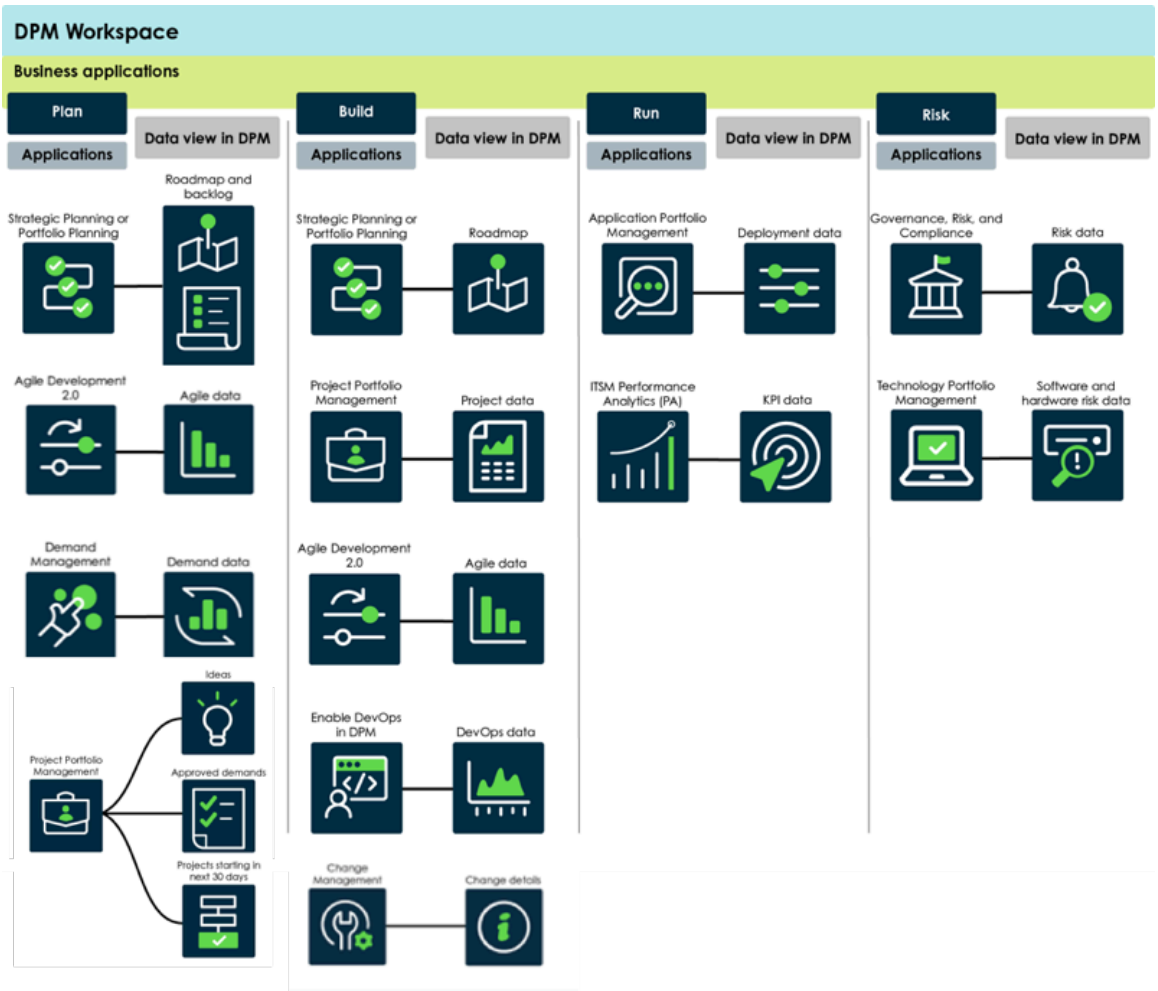
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でのビジネスアプリケーションデータの表示 デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理 (DPM)ワークスペースで、ソリューションのコンテキストでビジネスアプリケーションデータを表示します。

次の図は、指定されたアプリケーションを DPM ワークスペースと統合するときのビジネスアプリケーションデータビューを示しています。



次の表では、画像のデータビューについて説明します。詳細については、「ビジネスアプリケーションの詳細の表示」を参照してください。

ビジネスアプリケーション用の **DPM** ワークスペース統合

DPM の [ライフサイクル] タブ	アプリケーション	**DPM** のデータビュー
計画	戦略的計画またはポートフォリオ計画	ロードマップとバックログ
	アジャイル開発 2.0	エピックやストーリーなどのアジャイルデータ
	デマンド管理	デマンドデータ
	プロジェクトポートフォリオ管理	アイデア 承認済みデマンド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスアプリケーション用の **DPM** ワークスペース統合 (続く)

DPM の [ライフサイクル] タブ	アプリケーション	**DPM** のデータビュー
		今後 30 日以内に開始するプロジェクト
構築	戦略的計画またはポートフォリオ計画	ロードマップ
	プロジェクトポートフォリオ管理	プロジェクトデータ
	アジャイル開発 2.0	エピックやストーリーなどのアジャイルデータ
	変更管理	変更レコードの詳細 • Current Status (現在のステータス) • 月別の期限切れの変更 • 今週の予定されている変更 • 30 日間の変更バックログの増加
	DPM で DevOps を有効にする	DevOps データ
実行	アプリケーションポートフォリオ管理 (APM)	展開データ
	ITSM パフォーマンスアナリティクス (PA)	ベースシステムに付属する重要業績評価指標 (KPI) データ。以下にその一部を示しますが、詳細については「デジタルポートフォリオ管理 とともにインストールされる KPI グループ」を参照してください。 • 可用性 • 新規インシデント • Mean time to resolve (平均解決時間) • 新しい要求 • 変更
Risk (リスク)	ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC)	ビジネスアプリケーションに関連するリスクデータ
	テクノロジーポートフォリオ管理 (TPM)	ソフトウェアおよびハードウェアのリスクデータ

関連情報

デジタルポートフォリオ管理ライフサイクル管理

ビジネスアプリケーションの詳細の表示

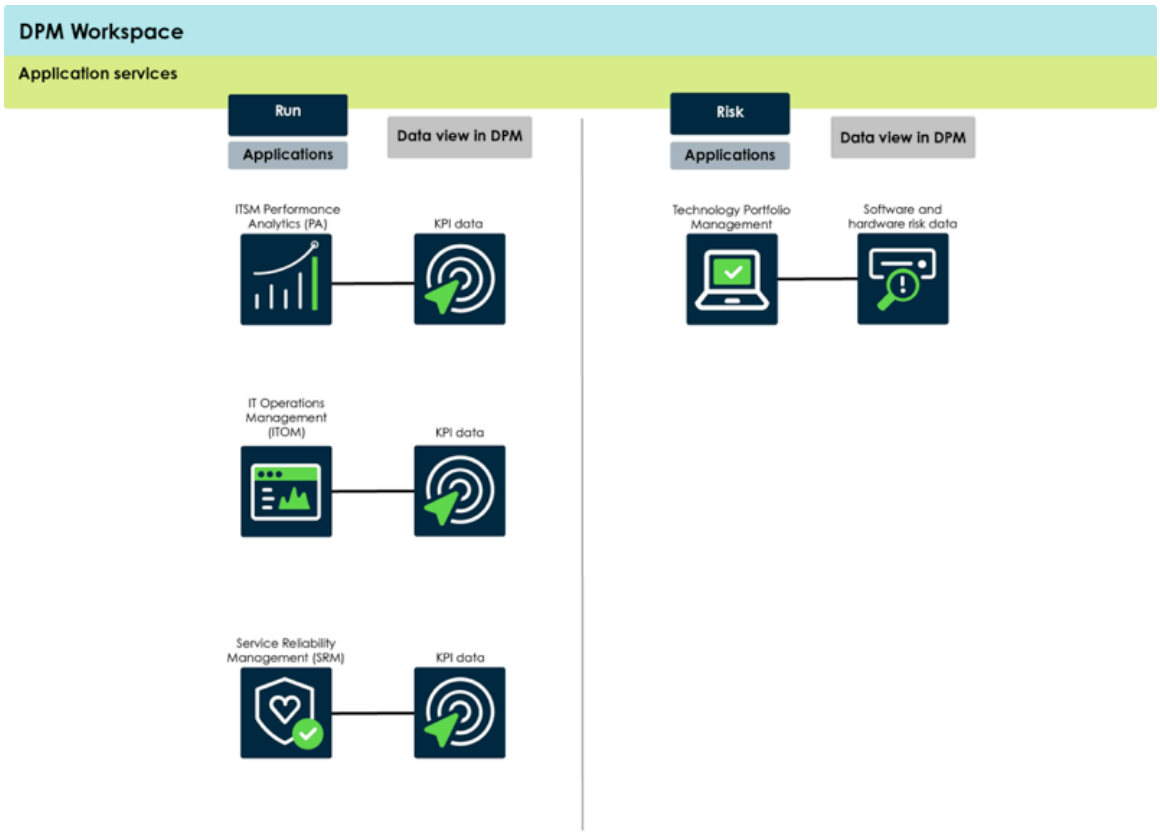
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

でのアプリケーションサービスデータの表示 デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理 (DPM)ワークスペースで、ソリューションのコンテキストでアプリケーションサービスデータを表示します。

次の図は、指定されたアプリケーションを DPM ワークスペースと統合するときのアプリケーションサービスデータビューを示しています。



次の表では、画像のデータビューについて説明します。詳細については、「アプリケーションサービスの詳細の表示」を参照してください。

アプリケーションサービスの **DPM** ワークスペース統合

DPM の [ライフサイクル] タブ	アプリケーション	**DPM** のデータビュー
ラン	ITSM パフォーマンスアナリティクス (PA) IT Operations Management (ITOM) (ITOM) Site Reliability Metrics (SRM)	ベースシステムに付属する PA の重要業績評価指標 (KPI) データ。以下にその一部を示しますが、詳細については「 デジタルポートフォリオ管理 とともにインストールされる KPI グループ」を参照してください。 • 可用性 • 新規インシデント • Mean time to resolve (平均解決時間)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスの **DPM** ワークスペース統合 (続く)

DPM の [ライフサイクル] タブ	アプリケーション	**DPM** のデータビュー
		• 新しい要求 • 変更 追加の KPI データについては、「 KPI Details 」を参照してください。
Risk (リスク)	テクノロジーポートフォリオ管理 (TPM)	ソフトウェアおよびハードウェアのリスクデータ

関連情報

- デジタルポートフォリオ管理ライフサイクル管理
- アプリケーションサービスの詳細の表示

デジタルポートフォリオ管理での **KPI** グループの構成

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で重要業績評価指標 (KPI) グループを構成して、組織のソリューションのコンテキストでパフォーマンス情報を明確化することができます。

https://player.vimeo.com/video/1022212851?h=c6e80e1d83&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

DPM admin ロール [sn_dpm.dpm_admin] がある場合に、DPM で重要業績評価指標 (KPI) グループを定義して構成できます。KPI グループを使用すると、組織は一元化された場所でサービス、オファリング、ビジネスサービス、およびアプリケーションサービスのパフォーマンスを分析できます。

重要:
DPM の KPI データは、サービスポートフォリオ管理アプリケーションのポートフォリオから取得されます。サービスオファリングメトリクスデータ [service_offering_metric_data] テーブルと次の 4 つのインジケーターは、Utah リリースで廃止されました。

- 平均 SLA 達成度 [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- 平均顧客満足度 [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- 平均可用性 [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- 平均要求アクティビティ [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

したがって、サービスポートフォリオ管理標準ポートフォリオ (最新バージョン) がある場合、従来のインジケーターのメトリクスデータは使用できなくなります。詳細については、「サービスポートフォリオ管理 のポートフォリオ」を参照してください。

デジタルポートフォリオ管理 で **KPI** グループとマッピングを作成する

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で重要業績評価指標 (KPI) グループとマッピングを作成して、すべてのサービスとオファリングの全体的な健全性と進捗状況を監視します。

始める前に

- 必要なプラグイン：sn_dpm、com.sn_team_perf、および com.snc.service_portfolio
- 必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
KPI グループを作成し、各グループのタイプを、対応するレコードに関連付けます。レコードタイプは次のとおりです。

- サービスポートフォリオ
- 分類ノード
- サービス
- オファリング
- アプリケーションサービス
- ビジネスアプリケーション
- エンタープライズポートフォリオ
- エンタープライズ分類ノード

独自の KPI グループの作成に加えて、ベース DPM アプリケーションに付属する KPI グループを使用したり構成したりできます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理の KPI グループ」を参照してください。

この手順には、次のタスクが含まれています。

1. KPI グループを作成します。
2. KPI グループにインジケーターを追加します。
3. KPI グループマッピングを作成します。

手順

1. KPI グループを作成します。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > **KPI** グループ.
   b. **[New** (新規)] を選択します。
   c. フォームのフィールドに入力します。

[KPI グループ] フォーム

フィールド	説明
名前	KPI グループの名前。
説明	KPI グループの説明。
タイプ	作成するタイプ： ▪ サービスポートフォリオ ▪ 分類ノード ▪ サービス ▪ オファリング ▪ アプリケーションサービス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: タイプはレコードに関連付ける必要があります。たとえば、サービスポートフォリオタイプのみをポートフォリオレコードに関連付けることができます。オファリングタイプのみをオファリングレコードに関連付けることができます。
順番	デジタルポートフォリオ管理 ワークスペース内の KPI グループのページレイアウトを決定します。

d. [送信] を選択します

ヒント:
既存の KPI グループをコピーして KPI グループを作成することもできます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理での KPI グループのコピーおよび新しい KPI グループの作成」を参照してください。

2. KPI グループにインジケーターを追加します。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > **KPI** グループ.

b. インジケーターを追加する KPI グループを選択します。

c. [KPI] タブで、[新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

[KPI] フォーム

フィールド	説明
KPI グループ	インジケーターを追加する KPI グループ。
KPI	測定する KPI インジケーター。
ラベル	KPI インジケーターの名前。ラベルを編集できます。
親 KPI	親 KPI (この KPI がサポート KPI の場合)。
アグリゲートを表示	KPI のアグリゲート表示：平均または合計。 注: このフィールドは、最新のスコアプロパティ [sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score] が false の場合に適用されます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。
順序	デジタルポートフォリオ管理ワークスペース内の KPI グループのページレイアウト。
説明	インジケーターの説明。KPI 結果の詳細については、「KB1123710」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
グラフのタイプ	KPI グループのグラフタイプ。オプションは次のとおりです。 ▪ 単一スコア ▪ 時系列：行 ▪ 時系列：列 ▪ 時系列：面 ▪ 時系列：スプライン ▪ 時系列：ステップライン ▪ グループ **注:** [グループ] オプションを使用すると、結果のブレークダウンを選択できます。たとえば、[優先度別のインシデント] などです。

e. [送信] を選択します。

3. KPI グループマッピングを作成します。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > **KPI** グループマッピング.

注:
に移動して KPI グループをマッピングすることもできます **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > **KPI** グループ. 表示する KPI グループを選択し、**[KPI** グループマッピング] タブを選択します。

b. [新規] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

[KPI グループマッピング] フォーム

フィールド	説明
KPI グループ	マッピングを追加する KPI グループ名。
マッピング	KPI グループに関連付けられたマッピングタイプ。選択した KPI グループに応じて、次のいずれかが [マッピング] フィールドとして表示されます。 ▪ サービスポートフォリオ ▪ 分類ノード ▪ サービス ▪ オファリング ▪ アプリケーションサービス ▪ ビジネスアプリケーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ エンタープライズポートフォリオ ▪ エンタープライズ分類ノード

d. [送信] を選択します。

関連情報

デジタルポートフォリオ管理での KPI グループの構成

サービス可用性の例を使用して デジタルポートフォリオ管理 の KPI を構成する

サービス可用性の例を使用して デジタルポートフォリオ管理 の **KPI** を構成する

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で重要業績評価指標 (KPI) を構成して、ソリューションのコンテキストでパフォーマンス情報を表示することができます。この手順では、サービス可用性を構成する例を使用して、実行ライフサイクルフェーズで可用性スコアを表示します。

始める前に

- 必要なプラグイン：sn_team_perf_kpi_group および com.snc.service_portfolio
- 必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

sn_dpm.dpm_admin ロールを持つユーザーは、DPM に表示する KPI を構成することができます。このタスクでは、 [機能停止] および [可用性] KPI グループを使用して、サービス可用性 KPI の構成方法を示します。

注:
このタスクを実行するには、サービスポートフォリオ管理 プレミアムサブスクリプションが必要です。DPM がインストールされている場合、このプレミアムサブスクリプションは自動的にインストールされます。

KPI グループの一般的な情報については、「デジタルポートフォリオ管理の KPI グループ」を参照してください。

KPI グループを作成するには、「KPI グループ、マッピング、およびビジュアル化の作成」を参照してください。

この手順には、次のタスクが含まれています。

1. KPI グループマッピングを作成します。
2. サービスコミットメントを作成します。
3. サービスコミットメントをサービスオファリングに関連付けます。
4. サービスオファリングの機能停止を作成します。
5. データ収集ジョブを実行して、検証します。
6. KPI が DPM に表示されていることを確認します。

手順

1. KPI グループマッピングを作成します。
   作成したマッピングにより、可用性を表示するサービスオファリングが設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次のように移動する。 デジタルポートフォリオ管理ワークスペース > **KPI** グループマッピング.

b. **[New** (新規)] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

[KPI グループマッピング] フォーム

フィールド	説明
KPI グループ	マッピングを追加する KPI グループ名。この例では、 [機能停止] および [可用性] KPI グループにマップします。このマッピングは、ベース DPM システムの一部として既に実行されている場合があります。
▪ サービスポートフォリオ ▪ 分類ノード ▪ サービス ▪ オファリング ▪ アプリケーションサービス	この KPI グループに関連付けるマッピング。表示されるフィールドは、選択した KPI グループのタイプによって異なります。この例では、マッピングは [オファリング] です。

d. [送信] を選択します。

2. サービスコミットメントを作成します。
この例では、サービス可用性 KPI を構成するサービスポートフォリオを選択します。個人ポートフォリオまたはエンタープライズポートフォリオを選択できます。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > コミットメント.

b. [新規] を選択して可用性データを設定します。

c. フォームのフィールドに入力します。

[コミットメント] フォーム

フィールド	説明
名前	コミットメント名。
タイプ	コミットメントのタイプ。[可用性] タイプは、可用性データを設定します。
利用可能な割合	コミットメントが利用可能な割合。たとえば 90% などです。
スケジュール	コミットメントが使用可能な期間。たとえば、24 x 7 にすると毎日のコミットメントを設定します。
タイムゾーン	コミットメントのタイムゾーン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	コミットメントの説明。

d. [送信] を選択します。

3. サービスコミットメントをサービスオファリングに関連付けます。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービスコミットメント.

> **注:**
> プラグインがインストールされていない場合は、フィルターナビゲーターにテーブル名「**service_offering_commitment.list**」を入力し、**Enter** キーを押します。

b. [新規] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

[サービスコミットメント] フォーム

フィールド	説明
サービス オファリング	サービスコミットメントに関連付けられているサービスオファリング。
サービスコミットメント	サービスオファリングに関連付けられているサービスコミットメント。

d. [送信] を選択します。

4. サービスオファリングの機能停止を作成します。
機能停止レコードを作成する前に、過去 7 日間のサービス可用性を設定します。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > 機能停止.

b. **[New** (新規)] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

[機能停止] フォーム

フィールド	説明
番号	機能停止レコードのシステム生成番号。
構成アイテム	機能停止に関連付けられているサービスオファリング。
開始	機能停止の開始日。
終了	機能停止の終了日。

d. [送信] を選択します。

> **注:**
> サービスオファリングに対して作成した機能停止では、サービスオファリングのサービス可用性レコードも生成されます。

5. データ収集ジョブを実行して、検証します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このジョブは、スケジュール済みジョブリストのすべての パフォーマンスアナリティクス インジケーターからデータを収集します。この手順では、ジョブが正常に実行されたことを確認するための検証手順も提供します。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スケジュール済みジョブ.

b. [名前] 列で、**[PA** 用 **SPM** データ収集ジョブ **(SPM Data Collection job for PA)]** を検索します。

c. [編集] を選択します。

d. [開始日 (相対)] がデータを収集する日数に設定されていることを確認します (デフォルトは **1**)。

e. [今すぐ実行] を選択します。

f. 画面を更新して、[ジョブログ] タブにジョブログを表示します。作成日を確認し、[ステータス] が [収集済み] であることを確認します。

g. [インジケーター] タブを開き、[名前] 列で **[SPM** 可用性] インジケーターを検索します。

h. **[SPM** 可用性] を選択し、[編集] を選択します。

i. フォームで SPM 可用性インジケーターレコードを開き、ジョブが正常に作成されたことを確認します。

j. [アナリティクスハブを表示する] 関連リンクを選択して、オファリングの可用性スコアが表示されることを確認します。複数の値が表示されている場合は、オファリング名を検索して、そのオファリングの可用性スコアが適切に設定されていることを確認します。

6. DPM に KPI が表示されていることを確認します。

a. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルポートフォリオ管理.

b. 作成した可用性 KPI を持つサービスポートフォリオを検索します。

- 個人ポートフォリオの可用性 KPI を作成した場合は、可用性 KPI のある個人ポートフォリオカードを開きます。
- エンタープライズポートフォリオの可用性 KPI を作成した場合は、エンタープライズポートフォリオツリー構造を使用してサービスオファリングレコードを検索します。

c. [実行] タブで、パフォーマンススナップショットの可用性カードに正しいパーセンテージ値が表示されていることを確認します。

関連情報

デジタルポートフォリオ管理 で KPI グループとマッピングを作成する

デジタルポートフォリオ管理での **KPI** グループのコピーおよび新しい **KPI** グループの作成

デジタルポートフォリオ管理 (DPM)で既存の KPI グループをコピーして、新しい重要業績評価指標 (KPI) グループを作成します。KPI グループのすべての KPI レコード、サポート KPI、およびマッピングもコピーされます。KPI グループをコピーした後、新しいグループがニーズに最適になるように、KPI グループのすべての要素を変更できます。

始める前に

必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

この手順では、KPI グループの [コピー] ボタンを使用します。KPI グループページに [コピー] ボタンを表示するには、チームパフォーマンス [sn_team_perf] プラグインをアクティブ化する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > **KPI** グループ.
2. リスト内のコピーする KPI グループを開きます。
3. [コピー] を選択します。
   ステップ 5 で指定したように、コピーした後に KPI グループを更新できます。
4. KPI グループリストに戻り、コピーした KPI グループを見つけます。
   コピーした KPI グループ名は、名前の前にある [*Copy of*] でコピーしたものと同じです。
5. コピーした KPI グループを開きます。
   名前、説明、および順序を変更できます。サポート KPI および KPI グループマッピングを変更することもできます。
6. オプション: KPI グループを削除します。
   KPI グループを削除すると、KPI グループの KPI、サポート KPI、およびマッピングが削除されます。コピーした KPI グループ (または任意の KPI グループ) を削除するには、いくつかの方法があります。
   - KPI グループ ([コピー] の横) を表示しているときに [削除] を選択します。
   - KPI グループリストの KPI グループ名の横にあるボックスを選択し、次に移動します: 選択した行のアクション > 削除.

デジタルポートフォリオ管理で **KPI** を更新する

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で重要業績評価指標 (KPI) フィールドを更新できます。KPI は、 DPM ワークスペースの KPI グループに表示されます。

始める前に

必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

この手順では、 DPM の KPI グループを介して KPI にアクセスします。親 KPI グループのコンテキストなしですべての KPI インジケーターのリストを表示するには、フィルターナビゲーターに sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators.list と入力し、**Enter** キーを押します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > **KPI** グループ.
2. KPI グループを開いて詳細を表示します。
3. [KPI] 関連リスト (タブ) で、[ラベル] 列のアイテムを選択して開きます。

   注:
   [KPI] 列ではなく、[ラベル] 列のアイテムを選択してください。

4. フォームで、フィールドを更新します。

KPI フィールド

フィールド	説明
KPI グループ	KPI グループの名前。
KPI	パフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーターの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	注: KPI フィールドは、インジケーター テーブル [pa_indicators] から情報を取得します。
ラベル	DPM ワークスペースに表示される KPI ラベル。
親 KPI	KPI の親 KPI。
アグリゲートを表示	KPI を DPM ワークスペースに表示する方法。エントリは [平均] または [合計] です。 **注:** このフィールドは、最新のスコアプロパティ [sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score] が false に設定されている場合に適用されます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。
順序	KPI グループ内で KPI が表示される順序。
説明	KPI の説明。 DPM ワークスペースで、KPI カードのツールヒントを選択すると説明が表示されます。次の領域から KPI カードにアクセスします。 ○ サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービスの [実行] タブ。 ○ ポートフォリオと分類ノードの [概要] タブ。 KPI チャートとグラフに表示されるデータの詳細については、「KB1123710」を参照してください。
グラフのタイプ	KPI グループのグラフタイプ。オプションは次のとおりです。 ○ 単一スコア ○ 時系列：行 ○ 時系列：列 ○ 時系列：面 ○ 時系列：スプライン ○ 時系列：ステップライン ○ グループ **注:** [グループ] オプションを使用すると、結果のブレークダウンを選択できます。たとえば、[優先度別のインシデント] などです。
時間範囲	表示する KPI の時間範囲。 ○ 過去 7 日間 ○ 過去 30 日間

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 過去 90 日間 ○ 過去 180 日間
アクティブフラグ	KPI が KPI グループに表示されるかどうかを決定するフラグ。KPI グループは、 DPM ワークスペース内のいくつかの場所 (エンタープライズポートフォリオページ、ポートフォリオとノードの [概要] タブ、サービスとオファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスの [実行] タブ) に表示できます。ベースシステムに付属するすべての KPI のフラグがアクティブに設定されます。アドミニストレーターは、フラグをクリアして非アクティブにすることができます。 ○ オンにすると、フラグがアクティブになり、KPI が KPI グループに表示されます。 ○ オフにすると、フラグは非アクティブになり、KPI は KPI グループに表示されません。 **重要:** 2 つの KPI で同じインジケーターを使用できます。両方のインジケーターが表示されている KPI グループに含まれている場合は、KPI グループでも両方に同じインジケーターが表示されます。一方の KPI が非アクティブに設定されている場合、その KPI は非表示になりますが、もう一方の KPI は引き続き表示されます。

5. [**Update** (更新)] を選択します。

関連情報

デジタルポートフォリオ管理 の KPI グループ

での [要注意] パネルの構成 デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理 (DPM)の各ソリューションページには、要注意のアイテムをページのコンテキストで表示する [要注意] パネルがあります。組織のニーズに合わせて、「要注意」属性を構成することができます。

始める前に

必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

構成可能な [要注意] パネルとその属性テーブルは、2023 年 11 月の Utah ストアリリースで導入されました。以下は一般的なガイドラインですが、その他のアドミン向け構成手順については、「KB1519343」を参照してください。

デフォルトのしきい値が DPM ワークスペースホームページに適用されます。ソリューションは、ユーザーが DPM ワークスペースのホームページエクスペリエンスをカスタマイズすることを決定するまで、属性テーブルのデフォルトの属性としきい値を使用します。「デジタルポートフォリオ管理 ワークスペースホームページのカスタマイズ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > 要注意 > 要注意属性.
   [要注意属性] (重大なインシデント、機能停止、変更、アラート、リスク、および最重要の問題) がテーブルに表示されます。

   > **注:**
   > [要注意] パネルで [最重要の問題] を表示するには、2024 年 8 月リリース以降の DPM を使用している必要があります。

2. オプション: [リストをカスタマイズ] アイコン ( ) を使用して、次の列フィールドをテーブルに追加します。
   - 名前
   - 説明
   - ソリューションタイプ
   - 順序
   - アクティブ
   - ホームページに表示
   - 要注意に表示
   - 「中」のしきい値
   - 「重大」のしきい値
3. フィールド設定を更新します。

列フィールド	設定
順序	○ ユーザーのホームページソリューションカードの属性の順序。 ○ ユーザーがホームページで [ステータス条件を編集 **(Edit status conditions)**] をカスタマイズするときの属性の順序。 **注:** ステータス条件を編集すると、タイプごとに最初の 4 つの属性が表示されます。ドロップダウンリストを選択して、さまざまなステータス条件を選択できます。
○ アクティブ ○ ホームページに表示 ○ 要注意に表示	true または false に設定します。true に設定すると、ログインユーザーは、ホームページのソリューションカードに属性を表示し、その属性のしきい値をカスタマイズすることを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列フィールド	設定
○ 「中」のしきい値 ○ 「重大」のしきい値	数値をデフォルトのしきい値から、各属性に設定するしきい値に変更します。 **注:** しきい値がゼロ (0) に設定されている場合、その属性フィールドは空です。

関連情報

の [要注意] パネルの操作 デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成

組織が デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で特定のモジュールまたはライフサイクルフェーズを使用していない場合は、それらの要素をユーザービューから非表示にしてエクスペリエンスを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

DPM ワークスペースでユーザーエクスペリエンスを構成します。UI ビルダーアプリケーションを使用して構成することもできますが、DPM ではさまざまなことを実行できます。DPM アドミンは次のことを実行できます。

- タブ全体、タブの特定のセクション、およびソリューションタイプ (ビジネスアプリケーションなど) をユーザービューで非表示にします。タブまたはソリューションタイプを非表示にすると、そのアイテムは検索とフィルターでも非表示になります。
- 利用可能なアイテムタイプ (サービス、テクニカルサービス、ビジネスサービス、アプリケーションサービス、サービスオファリング、およびビジネスアプリケーション) を非表示にします。
- システムプロパティを有効にして以下を表示します。
  - [標準要注意 (Standard Needs attention)] パネル。

    注:
    [標準要注意] パネルは、新規顧客に対しては「true」に設定されます。既存の顧客は、システムプロパティを有効にする必要があります。詳細については、「の [要注意] パネルの操作 デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

  - 最新 (または前回) の重要業績評価指標 (KPI) スコア。有効にすると、KPI は日付範囲全体の合計または平均として表示されなくなります。この機能は、Utah リリース以降でのみ利用可能です。
  - DevOps データ。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 の DevOps 値ストリームメトリクス」を参照してください。

注:
これらの構成はいつでも有効または無効にすることができます。

実際の DPM ユーザービューの構成をご覧ください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

https://player.vimeo.com/video/1022258649?h=1f96ee0b3c&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

DPM での構成オプション

サービスおよびオファリング	ビジネスアプリケーション	アプリケーションサービス	**KPI** 最新スコア	**DevOps** データ
次のタブを非表示にします。 • 計画 • ビルド • 実行 [計画] タブの次のセクションを非表示にします。 • デマンド • バックログ • ロードマップ [ビルド] タブの次のセクションを非表示にします。 • ロードマップ • プロジェクト • 変更 • 改善イニシアチブ デフォルトでは、DevOps データは [実行] タブで非表示になっています。ユーザーが [実行] タブで DevOps 促進メトリクスを表示できるようにするには、DevOps システムプロパティを有効にします。	次のタブを非表示にします。 • 計画 • ビルド • 実行 • リスク [計画] タブの次のセクションを非表示にします。 • デマンド • バックログ • ロードマップ [ビルド] タブの次のセクションを非表示にします。 • ロードマップ • プロジェクト • DevOps のフローメトリクス • DevOps の促進メトリクス デフォルトでは、DevOps データは [ビルド] タブで非表示になっています。ユーザーが [ビルド] タブでフローメトリクスと促進メトリクスを表示できるようにするには、DevOps システムプロパティを有効にします。	[実行] タブを非表示にします。	[最新スコア] オプションを有効にして、最新または前回の KPI スコアを表示します。有効にすると、KPI は日付範囲全体の合計または平均として表示されなくなります。	**[DevOps** プロパティ] オプションを有効にして、DPM でフローメトリクスや促進メトリクスなどの DevOps データを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > アドミニストレーション.
2. ユーザー用に構成するメニューアイテムを選択します。
   - アプリケーションサービスプロパティ
   - ビジネスアプリケーションプロパティ
   - サービスおよびオファリングプロパティ
   - **DevOps** プロパティ
   - **KPI** グループのプロパティ (最新のスコアシステムプロパティを設定するオプション)
   - 利用可能なアイテムタイプ (ステップ 6 に進みます)
3. 該当する場合は、指定された指示に従って選択したレコードを編集します。
   一部のプロパティには、選択するためのリンクがあります。
4. 提供される指示に従って各構成を編集します。
5. [保存] を選択します。
6. オプション: 利用可能なアイテムタイプを表示または非表示にします。
   - 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > アドミニストレーション > 使用可能なアイテムタイプ.
   - [アクティブ] 列で、アイテムタイプを false (非表示) または true (表示) に設定します。ソリューションタイプが非表示の場合、そのソリューションは次の領域から除外されます。
     - 自動生成されたソリューションカードの結果。
     - アイテムの追加と削除のカスタマイズオプション。
     - しきい値更新時の設定ステータス条件。
     - ページフィルター。

関連情報

Open a Configurable Workspace experience in UI Builder

UI Builder

デジタルポートフォリオ管理で表示するビジネス機能の関連付け

サービスまたはビジネスアプリケーションのビジネス機能を関連付けて、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースに表示できます。

始める前に

必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

DPM で CI 関係を作成するための条件は 2 つあります。

1. ビジネス機能を作成する必要があります。
2. ビジネス機能がサービスに関連している必要があります。

ビジネス機能を作成するには、次の場所に移動します: **All** (すべて) > **CSDM** > デザイン > ビジネス機能. 構成アイテム (CI) 関係の詳細については、「Create or edit a CI relationship」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 関連付けるビジネス機能名とソリューション名を確認します。
2. CI 関係性を作成します。
   a. フィルターナビゲーターに cmdb_rel_ci.list と入力し、**Enter** キーを押します。
   b. [新規] を選択します。
   c. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
親	サービスまたはビジネスアプリケーションに関連付けられるビジネス機能。検索アイコン ( ) を使用して、ビジネス機能を選択します。
タイプ	CI 関係性のタイプ。検索アイコン ( ) を使用して、**[Provided By:: Provides]** を選択します。
子	ビジネス機能に関連付けるサービスまたはビジネスアプリケーション。検索アイコン ( ) を使用します。

   d. [送信] を選択します。
3. CI 関係性を確認します。
   CI 関係性は、次の 2 つの方法のいずれかで確認できます。
   - ビジネス機能レコードの [関連アイテム] セクション。
   - DPM ワークスペースにあるサービスまたはビジネスアプリケーションの [情報] タブ。

関連情報

サービスとサービスオファリングの詳細を表示する

ビジネスアプリケーションの詳細の表示

デジタルポートフォリオ管理 を構成して、プロセスマイニング と統合する

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で プロセスマイニング を使用して、ソリューションの重要業績評価指標 (KPI) のステータスを確認し、必要に応じて調整します。

プロセスマイニング を使用すると、DPM でソリューションの KPI 出力を分析して対処できます。

アドミニストレーターは、いくつかの手順を実行して、プロセスマイニング を設定する必要があります。

DPM での プロセスマイニング の設定

一般に、DPM で プロセスマイニング を使用するには、KPI グループにアクセスし、[プロセスマイニングの開始] を選択します。このオプションが見えるようにするには、dpm_admin ロールを持つアドミニストレーターが以下を実行する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. ServiceNow Store から ITSM プロセスマイニング コンテンツパックをインストールします。コンテンツパックは、DPM での プロセスマイニング のための以下のプロジェクトインサイトとシステムプロパティを提供します。
   - チームパフォーマンス
   - プロセスマイニング
   - システムプロパティ *sn_dpm.enable.po.dpm*
2. システムプロパティ *sn_dpm.enable.po.dpm* を [true] に設定します。デフォルトでは、このシステムプロパティは false です。アドミン [sn_dpm.dpm_admin] は、このシステムプロパティを true に設定する必要があります。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > アドミニストレーション > 設定.
   b. [システムのプロパティ名] 検索フィールドに「***enable**」と入力し、**Enter** キーを押します。
   c. システムプロパティ *sn_dpm.enable.po.dpm* が true に設定されていることを確認します。設定されていない場合は、それを選択し、値フィールドを true に設定します (レコードを編集するためのリンクを提供するテキストバナーが表示される場合があります)。
   d. [更新] を選択します。

プロセスマイニング を使用するためのプライマリロールは プロセスマイニング アナリスト [process_optimization_analyst] です。プロパティ、ロール、およびスケジュール済みジョブの詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 の プロセスマイニング コンポーネント」を参照してください。

デジタルポートフォリオ管理 での **KPI** グループの プロセスマイニング プロジェクトの作成

デジタルポートフォリオ管理 (DPM)で各重要業績評価指標 (KPI) グループのプロセスマイニングプロジェクトを作成して、KPI パフォーマンスを確認し、異常を分析します。

始める前に

- 必要なロール：sn_process_optimization_analyst
- [プロセスマイニング を有効にする (Enable Unused Machines)]

このタスクについて

DPM で プロセスマイニング を使用して、KPI パフォーマンスを分析および改善します。

KPI アサイン先グループマネージャーは、KPI グループのプロセスマイニングプロジェクトを作成するのに必要なロール、プロセスマイニング analyst [sn_process_optimization_analyst] を持っている必要があります。

プロパティ、ロール、およびスケジュール済みジョブについては、「デジタルポートフォリオ管理 の プロセスマイニング コンポーネント」を参照してください。

ベース DPM システムには、いくつかのプロジェクトテンプレートが付属します。

- インシデント
- 問題
- 変更
- 要求

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

別のテンプレートが必要な場合、アドミニストレーターは、インサイトを表示したい対象に対応するテーブルにテンプレートを作成する必要があります。テンプレートの作成については、「プロセスマイニングテンプレートを作成する」を参照してください。

追加のデータが追加されたときは、プロジェクトの最新のインサイトを取得できるように、スケジュール済みジョブを実行して、プロジェクトを再マイニングします。

手順

1. プロジェクトをマイニングして、各 KPI グループのプロセスマイニングプロジェクトを作成します。

   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > **KPI** グループ.

   b. マイニングする KPI グループを開きます。

   c. [プロセスマイニングを開始 **(Initiate Process Mining)]** を選択します。

      [プロセスマイニングの開始] を選択すると、KPI グループ内の KPI テーブルごとにプロジェクトがバックグラウンドで作成されます。プロセスマイニング に式インジケーターを使用している場合は、式で使用されているインジケーターソースを選択できます。

      注:
      システムプロパティ *sn_dpm.enable.po.dpm* を有効にする必要があります。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 を構成して、プロセスマイニング と統合する」を参照してください。

2. オプション: プロジェクトを開き、マイニングを確認します。
   廃止されたプロジェクトをユーザーがフィルタリングできないようにするには、プロジェクト定義のステータスが [廃止] に設定されていることを確認します。

   a. プロジェクトを見つけるには、 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > **DPM** プロジェクト.

   b. マイニングステータスを確認するには、プロジェクトを開き、[モデルを生成 (完全)] を選択します。

3. オプション: プロセスマイニングを行った後に KPI グループにアサイン先グループを追加した場合は、KPI グループを再度マイニングします。

   a. 選択した KPI グループの [アサイン先グループ] 関連リストで、[編集] を選択します。

   b. 希望のアサイン先グループを KPI グループに追加します。
   アサイン先グループに対してプロセスが自動的に作成されます。アサイン先グループを KPI グループに追加すると、アサイン先グループがフィルター条件で更新されます。アサイン先グループを削除すると、プロジェクトのフィルター条件から削除されます。KPI グループが既にマイニングされている場合にのみ、アサイン先グループが KPI グループに追加されたときに情報メッセージが表示されます。

4. 選択した KPI レコードのプロセスマイニングのインサイトとバリエーションを表示します。

   a. DPM ワークスペースを開きます。

   b. [エンタープライズポートフォリオ] アイコン ( ) を選択し、エンタープライズポートフォリオを開きます。

   c. [詳細を表示] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. インシデント KPI の単一スコアを選択します。
KPI ドリルダウンページで、[プロセス分析] タブを選択して、選択した KPI レコードのインサイトとバリエーションを確認します。デフォルトでは、過去 30 日間のデータが表示されます。

関連情報

- デジタルポートフォリオ管理 を構成して、プロセスマイニング と統合する
- デジタルポートフォリオ管理 の プロセスマイニング コンポーネント

デジタルポートフォリオ管理の開始

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースは、すべてのサービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスを表示するための統合環境です。適切なアクセス権があれば、DPM エクスペリエンスを離れることなく詳細を表示し、ソリューションを編集することもできます。

DPMワークスペースの開始

https://player.vimeo.com/video/974352474?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

このビデオでは、DPM ワークスペースの使用を開始する手順について説明します。

タスクの実行とビューのカスタマイズ

DPMワークスペースには、個人ポートフォリオを作成するための基本的なロールが用意されています。ポートフォリオの詳細を表示するには、表示する製品から適切なプラグインとロールをインストールする必要があります。

たとえば、ロードマップの表示と編集は 戦略的計画 アプリケーションから行われます。DPM エクスペリエンス中にサービスまたはサービスオファリングのコンテキストでロードマップを表示する場合は、戦略的計画 のプラグインとロールをインストールする必要があります。

また、DPM を使用すると、アドミニストレーターは特定のタブやタブセクション (前の例で示したロードマップも含む) を非表示にして、ユーザービューをカスタマイズできます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスを構成する」を参照してください。

DPM エクスペリエンスで他の ServiceNow アプリケーションからデータを表示するのに必要なプラグインとロールについての詳細は、「デジタルポートフォリオ管理関連アプリケーションおよびデータソース」を参照してください。

注:
DPM エクスペリエンスでは、他のアプリケーションからプルするデータは、そのアプリケーションについて所有するライセンスにより制限されます。たとえば、戦略的計画 の標準ライセンスがある場合、DPM に 戦略的計画 の標準データが表示されます。同様に、戦略的計画のプロライセンスをお持ちであれば、DPM エクスペリエンスに戦略的計画のプロデータが表示されます。

DPM のベースロールとプラグインを使用すると、デマンドの作成や改善イニシアチブなどのアクションを実行できます。より実質的なアクションや編集を行うには、DPM で操作するアプリケーションからの適切なアクセス制御リスト (ACL) 権限が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルポートフォリオ管理 ワークスペースホームページのカスタマイズ

ニーズに合わせて デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースのホームページをカスタマイズします。各ソリューションのステータス条件の編集、ソリューションの追加、ソリューションの検索、ステータスおよびタイプによるソリューションのフィルタリングを行うことができます。

始める前に

必要なロール： sn_dpm.dpm_manager

このタスクについて

ホームページ (をカスタマイズして、ソリューションで追跡する属性としきい値を設定できます。ステータス条件をカスタマイズすると、ベース DPM システムに付属するデフォルトの属性としきい値は使用されなくなります。代わりに、カスタマイズがユーザー設定レコード (*dpm_home_page_item_list*) に保存され、必要なホームページビューが提供されます。

ホームページの検索オプションとフィルターオプションを使用して、個人用ビューをカスタマイズすることもできます。

手順

1. [デジタルポートフォリオ管理ワークスペース] に移動します。
2. ホームページをカスタマイズします。
   - [カスタマイズ] を選択します。
   - ソリューションカードをカスタマイズするオプションを選択します。
     - [ステータス条件を編集] を選択して、ホームページのビジネスアプリケーション、サービス/オファリング、およびアプリケーションサービスの「要注意」属性に独自のしきい値を設定します。デフォルト値については、「デジタルポートフォリオ管理ワークスペースのホームページ」を参照してください。
     - [アイテムを追加] を選択して、ビジネスアプリケーション、サービス/オファリング、およびアプリケーションサービスをホームページに追加します。
     - [アイテムを削除] を選択して、ビジネスアプリケーション、サービス/オファリング、およびアプリケーションサービスをホームページから削除します。

       ヒント:
       ログイン時にホームページにアイテムがない場合は、[アイテムの追加] を選択して、ホームページにソリューションを追加します。ホームページに表示できるソリューションカードの数の制限については、「 デジタルポートフォリオ管理 ホームページのデフォルトソリューションカード」を参照してください。
3. ホームページでソリューションを検索します。
   [検索] フィールドに、検索するソリューション名の任意の部分を入力します。たとえば、ナレッジベースに関連するすべてのソリューションを検索するには、[検索] フィールドに「knowledge」と入力します。検索用語には、ソリューション名の一部を含める必要があります。ソリューションオーナーの名前は検索できません。
4. ホームページのソリューションリストをフィルタリングします。

   [フィルター] を選択して、すべてのソリューションをステータスまたはタイプでフィルタリングします。ステータスオプションは、重大、中、良好です。ステータスの意味については、「 デジタルポートフォリオ管理ワークスペースのホームページ (要注意のデフォルトのしきい値」セクション) を参照してください。

   フィルタリングするタイプオプションは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービス
- テクニカルサービス
- テクニカルサービスオファリング
- ビジネスサービス
- ビジネスサービスオファリング
- ビジネスアプリケーション
- アプリケーションサービス

関連情報

デジタルポートフォリオ管理ワークスペースのホームページ

デジタルポートフォリオ管理 ホームページのデフォルトソリューションカード

カスタムレコードビューの作成

UX カスタムフォームビューを作成して、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) の特定のテーブルのレコードを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて
UX カスタムフォームビューを作成して、DPM の特定のテーブルに表示するビューを決定します。

> **注:**
> キャッシュをクリアして、この手順の変更結果を確認します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** フォームビュールール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ビュールールフォーム

フィールドセット	説明
名前	カスタムフォームビューの一意の名前。
テーブル	カスタムフォームビューに関連付けられたテーブル名。 **ヒント:** サービスやオファリングなどのキーワードを入力します。
ビュー	カスタム UI ビュー。デフォルト、ワークスペース、または新規を選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドセット	説明
アプリケーション	表示ルールのアプリケーション。このフィールドのデフォルトは、使用しているアプリケーションです。
実行順序	ビューが表示される順序。

4. [送信] を選択します。

でのエンタープライズポートフォリオのナビゲート デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理 (DPM)ワークスペースでは、サービス、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスの 3 種類のエンタープライズポートフォリオを操作できます。サービスエンタープライズポートフォリオは DPM で表示できますが、サービスポートフォリオ管理テーブルで作成されます。ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービス用のエンタープライズポートフォリオは、エンタープライズポートフォリオテーブルで作成されます。

始める前に

必要なロール： sn_dpm.dpm_manager

このタスクについて

エンタープライズポートフォリオを使用すると、サービスポートフォリオ管理 テーブルから作成した従来のサービスポートフォリオを表示できます。エンタープライズポートフォリオテーブルで作成された、ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービス用のポートフォリオを表示することもできます。デジタルポートフォリオ管理 エクスペリエンスの検索機能を使用すると、すべてのエンタープライズポートフォリオにまたがって検索を行い、探しているものを見つけることができます。可用性、新規インシデント、登録者、顧客満足度スコアなどの重要業績評価指標 (KPI) のパフォーマンススナップショットを表示できます。

注意が必要なアイテムを表示し、ポートフォリオの部分を選択して詳細を表示することもできます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルポートフォリオ管理.
2. エンタープライズポートフォリオアイコン ( ) を選択します。
3. [ポートフォリオ] 検索フィールドを選択します。
   さまざまなタイプのポートフォリオが、サービスポートフォリオ、ビジネスアプリケーションポートフォリオ、およびアプリケーションサービスポートフォリオのグループに表示されます。
4. いずれかのグループからポートフォリオを選択します。
   ポートフォリオを選択すると、エンタープライズ分類ノードのリストがツリー構造でトップレベルにネストされます。
5. 目的のエンタープライズ分類ノードを選択し、[詳細を表示]を選択します。
   エンタープライズ分類ノードの詳細には、いくつかのタブが含まれます。これには通常、概要のタブ (選択したポートフォリオのタイプの 1 つ (または 2 つ) のタブ) および一般情報のタブが含まれます。エンタープライズポートフォリオ画面の詳細については、「でのポートフォリオタイプの移動 デジタルポートフォリオ管理」 を参照してください。
6. ブレッドクラムパスに従って、エンタープライズポートフォリオのツリー構造に戻ります。
7. エンタープライズ分類ノードを展開してその子ノードを表示し、そのソリューション (サービス、ビジネスアプリケーション、またはアプリケーションサービス) を表示します。
   ツリー構造の各アイテムを選択すると、そのアイテムの概要情報が表示されます。すべての子ノードとソリューションには、独自の [詳細を表示] オプションがあります。エンタープライズポート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォリオ画面の詳細については、「でのポートフォリオタイプの移動 デジタルポートフォリオ管理」 を参照してください。

8. さまざまなタイプのエンタープライズポートフォリオに関する情報を表示します。

> **重要:**
> 現在のエンタープライズポートフォリオとは異なるタイプのエンタープライズポートフォリオを選択するには、[ポートフォリオ] フィールドの値を削除する必要があります。[ポートフォリオ] フィールドが空の場合は、それを (もう一度) 選択して他のポートフォリオタイプを表示します。たとえば、サービスポートフォリオを移動していて、ビジネスポートフォリオを表示する場合は、[ポートフォリオ] フィールドでサービスポートフォリオの名前を削除する必要があります。削除した後、[ポートフォリオ] フィールドを (再度) 選択して、他のエンタープライズポートフォリオオプション (サービス、ビジネス、またはアプリケーションサービス) を表示します。

関連情報

エンタープライズポートフォリオ

でのポートフォリオタイプの移動 デジタルポートフォリオ管理

でのエンタープライズポートフォリオの作成 デジタルポートフォリオ管理

でのポートフォリオの操作 デジタルポートフォリオ管理

個人ポートフォリオを作成して整理し、複数のソリューションを 1 か所で表示できます。アドミニストレーターはエンタープライズポートフォリオを作成します。サービスタイプエンタープライズポートフォリオは、サービスポートフォリオ管理 テーブルを使用して作成されます。ビジネスアプリケーションポートフォリオとアプリケーションサービスポートフォリオは、エンタープライズポートフォリオテーブルを使用して作成されます。リストモジュールを使用して、ポートフォリオに含まれていないサービスとアプリケーションのリストモジュールを表示することもできます。

個人ポートフォリオ

個人ポートフォリオでは、表示およびレポートするためのサービス、オファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスのデータが 1 つのスペースにまとめられています。アサインされたロードマップに従って各アイテムの進捗状況を表示し、関心対象の重要業績評価指標 (KPI) に基づいてそのパフォーマンスを評価することができます。

個人ポートフォリオの概要

DPM マネージャーロール [sn_dpm.dpm_manager] を使用すると、自分が作成した個人ポートフォリオおよび共有しているポートフォリオを表示できます。個人ポートフォリオを作成するときは、サービスアプリケーションとビジネスアプリケーション、サービス、およびサービスオファリングからソリューションデータを自分用の 1 つのスペースにプルして表示します。個人ポートフォリオを作成するためにプルしたアイテムを所有する必要はありません。割り当てられたロードマップに従って各アイテムの進捗状況を表示し、関心対象の重要業績評価指標 (KPI) に基づいてそのパフォーマンスを評価することができます。顧客間関係マップ、サマリー、および現在の問題を表示することもできます。

作成した個人ポートフォリオを個人やグループと共有することができます。グループと共有するには、グループに DPM [dpm_manager] ロールが必要です。DPM マネージャーロールをグループに割り当てるには、「デジタルポートフォリオ管理 のロール」を参照してください。

サービスの機能停止や遅延など、ソリューションが依存するサービスにも関心を向ける場合があります。個人ポートフォリオであればそのような情報が表示されるので、それぞれの ServiceNow アプリケーションでサービスステータスを確認する必要はなくなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

個人ポートフォリオのフィルタリング

個人ポートフォリオを開くと、ポートフォリオ内のアイテムを含むソリューションカードのリストが表示されます。表示されるカードは、個人ポートフォリオの内容によって異なります。表示するアイテムが多すぎる場合は、[すべてのアイテム] を選択して、表示するカードをフィルタリングできます。

次のリストは、[すべてのアイテム] を選択してフィルタリングできる考えられるソリューションタイプをすべて示しています。個人ポートフォリオにこれらのソリューションタイプが 1 つ以上ない場合、そのソリューションタイプはフィルターリストに表示されません。

- すべてのサービス
- すべてのオファリング
- テクニカルサービス
- テクニカルサービスオファリング
- ビジネスサービス
- ビジネスサービスオファリング
- アプリケーションサービス

個人ポートフォリオの編集

個人ポートフォリオから開いたソリューションを編集するには、ポートフォリオを構成する各ソリューションのアクセス制御リスト (ACL) に基づく編集アクセス権が必要です。たとえば、サービスエディターロールが割り当てられていて、特定のサービスおよびオファリングのオーナーである場合は、個人ポートフォリオから開いた特定のレコードを編集できます。しかし、これらのアクセス権がない場合は、個人ポートフォリオ内のサービスとオファリングを閲覧し、KPI を確認することしかできません。

ヒント:
DPM admin ロール [sn_dpm.dpm_admin] を持つユーザーは、個人ポートフォリオ内のソリューションの特定のタブとタブセクションを非表示にすることができます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。

個人ポートフォリオソリューションカードの構成

構成を通じて、各個人ポートフォリオソリューションカードの情報を決定できます。ソリューションカードを設定するには、 DPM admin ロール [sn_dpm.dpm_admin] が必要です。詳細については、「での個人ポートフォリオソリューションカードの構成 DPM アドミンセンター」を参照してください。

関連情報

- での個人ポートフォリオの作成 デジタルポートフォリオ管理
- で顧客間関係マップを表示 デジタルポートフォリオ管理
- 個人ポートフォリオとエンタープライズポートフォリオの参照

での個人ポートフォリオの作成 デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) アプリケーションを使用して個人ポートフォリオを作成します。DPM を使用すると、所有している、または所有していないが気になるサービスやアプリケーションの、パーソナライズされた構造化されていないポートフォリオを作成、編集、および共有できます。

始める前に
必要なロール： sn_dpm.dpm_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
DPM はサービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスをサポートしているため、これらのアイテムを個人ポートフォリオに追加できます。各アイテムタイプは、個人ポートフォリオにドリルダウンするときにタグ付けされ、色分けされます。

- 自分が作成した個人ポートフォリオおよび共有しているポートフォリオを表示します。
- 作成した個人ポートフォリオのエディターとビューアーを割り当てます。
- ソリューション (ビジネスサービス、テクニカルサービス、オファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービス) を追加または削除する場合は、いつでも個人ポートフォリオを編集できます。
- 注意が必要なすべてのアイテムを確認し、その詳細を表示して確認し、アイテムのアクセス制御リスト (ACL) に従って適切な権限がある場合はアクションを実行します。

DPM のランドスケープ内を移動すると、関心のあるサービス、オファリング、ビジネスアプリケーション、およびアプリケーションサービスが見つかる場合があります。これらのソリューションは、個人ポートフォリオメニューに戻ることなく、すぐに個人ポートフォリオに追加できます。個人ポートフォリオを個人やグループと共有することもできます。

注:
各個人ポートフォリオソリューションカードの情報は、構成によって変更できます。ソリューションカードを設定するには、 DPM admin ロール [sn_dpm.dpm_admin] が必要です。詳細については、「での個人ポートフォリオソリューションカードの構成 DPM アドミンセンター」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > デジタルポートフォリオ管理.
2. 個人ポートフォリオアイコン ( ) を選択します。
3. [個人ポートフォリオの作成] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

新しい個人ポートフォリオフォーム

フィールド	説明
名前	個人ポートフォリオの名前。
オーナー	個人ポートフォリオのオーナー名。
説明	このポートフォリオを共有する他のユーザーにとってわかりやすい明確な説明。
協力者を追加	○ エディターは、個人ポートフォリオを編集するために選択するユーザーまたはグループです。 ○ ビューアーは、個人ポートフォリオを表示するために選択するユーザーまたはグループです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 個人ポートフォリオ内の各アイテムを編集できるのは、ポートフォリオを構成する各アイテムの ACL に基づく編集アクセス権がある場合のみです。グループが個人ポートフォリオを編集または表示するには、グループは DPM マネージャー [dpm_manager] ロールを持っている必要があります。「デジタルポートフォリオ管理 のロール」を参照してください。

5. [次へ] を選択します。
6. ビジネスアプリケーション、サービス、サービスオファリング、およびアプリケーションサービスを個人ポートフォリオに追加します。
   - 各タブ付きアイテムを選択して、個人ポートフォリオに追加するソリューションを検索するか、[検索] してアイテムを見つけます。ソリューションタイトルまたはオーナー名を検索して、その名前で所有しているすべてのアイテムを見つけることができます。
   - 追加するアイテムを選択し、[選択したアイテムを追加] を選択して、個人ポートフォリオに追加します。

     注:
     各タブを確認します。検索用語を選択すると、[ビジネスアプリケーション]、[サービス/オファリング]、または [アプリケーションサービス] の 3 つのタブのうちの 1 つ以上に結果が表示されます。

7. [ポートフォリオをレビュー (合計)] を選択します。
   [ポートフォリオの詳細] には 2 つのカードがあります。1 つは個人ポートフォリオ名、説明、および所有者名を含むサマリーで、もう 1 つは協力者のリストです。
8. 個人ポートフォリオのアイテムを確認し、[作成] を選択します。
   アイテムをさらに追加するには、[戻る] を選択します。

   注:
   [戻る] を選択した場合は、各タブを確認して選択を確定します。

9. オプション: 個人ポートフォリオを [編集] または [共有] します。
   個人ポートフォリオを編集すると、まだ個人ポートフォリオに含まれていないソリューションのみが、追加する選択リストに含まれます。[共有] を使用すると、個人ポートフォリオを個人、グループ、またはその両方の組み合わせと共有できます。

関連情報

個人ポートフォリオ

個人ポートフォリオとエンタープライズポートフォリオの参照

エンタープライズポートフォリオ

アドミンは、エンタープライズポートフォリオテーブルを使用して、ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービス用のエンタープライズポートフォリオを作成します。サービス用のエンタープライズポートフォリオはサービスポートフォリオ管理テーブルで作成されるため、表示できます。エンタープライズポートフォリオは、サービス関連アイテムと分類ノードを移動させるためにネストツリー形式で構成されています。

https://player.vimeo.com/video/1022205557?h=0df9f9affe&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エンタープライズポートフォリオにより、ポートフォリオ分類の各レベルで主要なメトリクスをロールアップすることができます。ノードレベルとポートフォリオレベルで全体的なパフォーマンスを確認できます。主要なメトリクスのブレークダウンで、良好または不良のパフォーマンスに貢献/関与するポートフォリオの領域を確認できます。

個人ポートフォリオと同様に、エンタープライズポートフォリオにはパフォーマンススナップショット情報が表示されます。エンタープライズポートフォリオを表示するためにソリューションを所有する必要はありません。

アドミニストレーターはエンタープライズポートフォリオを作成します。詳細については、「でのエンタープライズポートフォリオの作成 デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

エンタープライズポートフォリオの種類

DPM では、次の 3 つの異なるタイプのエンタープライズポートフォリオを作成、表示、検索できます。

- サービスポートフォリオ (表示のみ)
- ビジネスアプリケーションポートフォリオ
- アプリケーションサービスポートフォリオ

エンタープライズポートフォリオを検索するときには、エンタープライズポートフォリオの各タイプが明確に示されます。各タイプの詳細については、「でのポートフォリオタイプの移動 デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

注:
サービスポートフォリオは DPM に表示されますが、サービスポートフォリオ管理 テーブルを使用して作成されます。ビジネスアプリケーションポートフォリオとアプリケーションサービスポートフォリオは、エンタープライズポートフォリオテーブルを使用して作成されます。

ライフサイクルステージ

エンタープライズポートフォリオはライフサイクルステージ別にフィルタリングできます。サービスポートフォリオとビジネスアプリケーションポートフォリオには、次のライフサイクルステージが含まれます。

- 運用前：ソリューションにはまだ運用データがありません。
- 運用：ソリューションに運用データがあります。
- 廃止：ソリューションは運用されておらず、新しいデータを追跡していないため、データは最新ではありません。

アプリケーションサービスポートフォリオのライフサイクルステージは、[運用] または [廃止] です。

要注意の詳細

エンタープライズポートフォリオを表示すると、ポートフォリオビューの下部に要注意の詳細がタブ別に表示されます。たとえば、ビジネスアプリケーションポートフォリオでは、[要注意] タブとして、重大なインシデント、問題、機能停止、アラート、および技術リスクなどがあります。

アドミニストレーターは、ライフサイクルステージに基づいてポートフォリオのビジネスアプリケーションを表示または非表示にすることができます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

でのエンタープライズポートフォリオのナビゲート デジタルポートフォリオ管理

でのエンタープライズポートフォリオの作成 デジタルポートフォリオ管理

でのポートフォリオタイプの移動 デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) アプリケーションで 3 つのタイプのエンタープライズポートフォリオ (サービス、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービス) 間を移動します。DPM でサービスエンタープライズポートフォリオを表示できるとしても、これらのポートフォリオはサービスポートフォリオ管理テーブルを使用して作成されます。ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービス用のエンタープライズポートフォリオは、エンタープライズポートフォリオテーブルで作成されます。

エンタープライズポートフォリオは、ネストされたコンテンツツリー形式で構造化されているため、各タイプのエンタープライズポートフォリオ間を簡単に移動できます。[エンタープライズポートフォリオ] アイコン ( ) を使用して、エンタープライズポートフォリオにアクセスします。エンタープライズポートフォリオへのアクセスの詳細については、「でのエンタープライズポートフォリオのナビゲート デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

エンタープライズポートフォリオの各タイプは、そのタイプに関連する一意のデータを提供します。各ポートフォリオの違い、使用方法、および対象者の詳細については、 DPM アカデミー の学習リソース、特にビデオ シリーズを参照してください。

サービスポートフォリオ

サービスエンタープライズポートフォリオは、サービスポートフォリオ管理 テーブルから作成されます。DPM ワークスペースでは、分類ノードがあるネストされたコンテンツツリーにサービスポートフォリオが表示され、次にサービスポートフォリオ内にあるサービスが表示されます。

サービスのポートフォリオ構造

セクション	説明
分類ノード	• サービスエンタープライズポートフォリオの下のコンテンツツリーの最初のレベル。 • 分類ノードには、次の情報が表示されます。 ○ 簡単な説明、所有者名、および合計登録者を含むヘッダー。 ○ 可用性、オープンインシデント、5 日間更新されていないインシデント、および新しい要求のパフォーマンススナップショットメトリクス。 ○ 重大なインシデント、機能停止、および変更の要注意カード。 • [詳細を表示] リンクには、分類ノードに関する次の情報が表示されます。 ○ サービスポートフォリオ名、マネージャー名、および合計登録者を含むヘッダー。 ○ パフォーマンススナップショットのメトリクスとカテゴリ内のサービスのブレークダウンを含む [概要] タブ。 注: 2.2.15 より前の DPM バージョンでは、[サービスのブレークダウン] セクションに重複するサービスが表示される場合があります。詳細については、「KB1123710 」を参照してください。 ○ ポートフォリオに関連するすべての分類ノードを含む [分類ノード] タブ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスのポートフォリオ構造 (続く)

セクション	説明
	○ ポートフォリオ内のすべてのサービスと、その親、分類 (ビジネスまたは技術)、フェーズ、ステータス、重要度、および所有者名がリスト化される [サービス] タブ。サービスビルダー で [ビジネスサービスの作成] または [テクニカルサービスの作成] を選択して、これらのタスクを実行することもできます。 ○ 分類ノードに関する説明と一般情報を含む [情報] タブ。 ○ 重大なインシデント、機能停止、および変更がリスト化されている [要注意] パネル。
サービスおよびサービスオファリング	• 分類ノードの下のコンテンツツリーの次の 2 つのレベル。サービスとサービスオファリングは、テクニカルサービスまたはビジネスサービスのいずれかになります。 • ヘッダー： ○ 簡単な説明。 ○ 所有者名。 ○ デリバリマネージャー名。 ○ 合計登録者 ○ フェーズ (CSDM フィールドを使用している場合は、ライフサイクルステージ) ○ ステータス (CSDM フィールドを使用している場合は、ライフサイクル状況) **注:** CSDM ライフサイクルフィールド名の詳細については、「CSDMガイドラインの適用先デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。 • 可用性、オープンインシデント、5 日間更新されていないインシデント、および新しい要求のパフォーマンススナップショットメトリクス。 • 重大なインシデント、機能停止、および変更の要注意カード。 • その他のメニューアイコン (⋮) を使用すると、次のことができます。 ○ サービスまたはサービスオファリングを個人ポートフォリオに追加できます。詳細については、「での個人ポートフォリオの作成 デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。 ○ DPM ホームページにサービスを追加します。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理ワークスペースのホームページ」を参照してください。 ○ サービスビルダー でサービスまたはサービスオファリングを編集できます。詳細については、「サービスビルダー でのサービスの作成」を参照してください。 • [詳細を表示] リンクをクリックすると、サービスまたはサービスオファリングの詳細が起動します。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 関連のアプリケーションとデータソース」の「サービスとサービスオファリング」セクションを参照してください。

ビジネスアプリケーションポートフォリオ

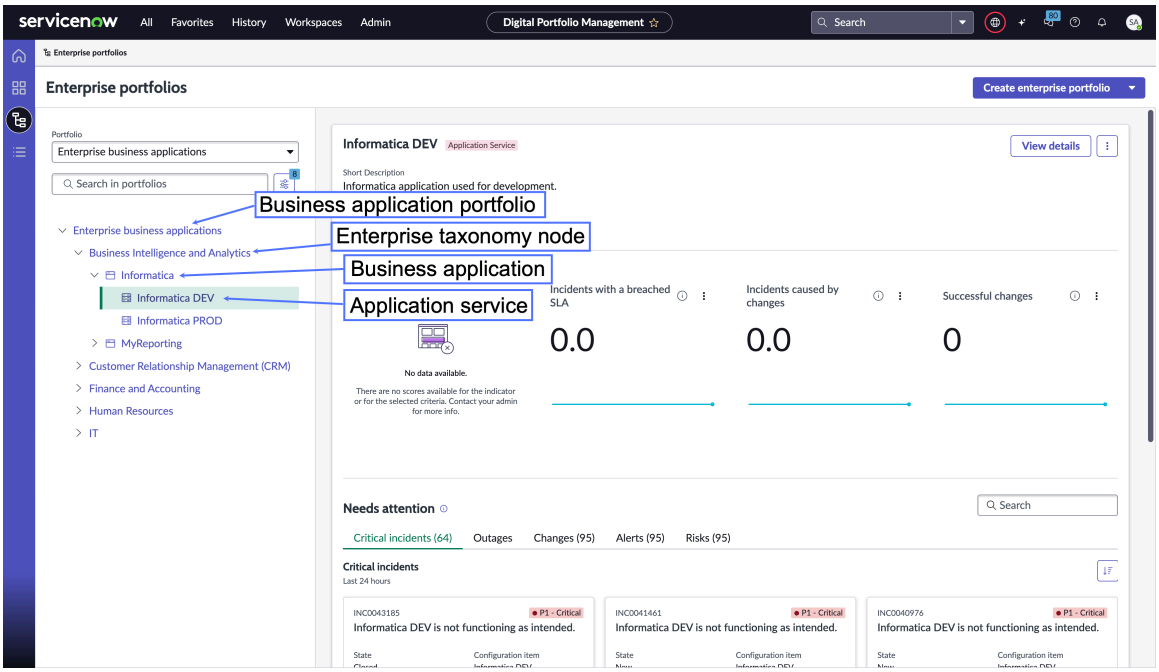
ビジネスアプリケーションエンタープライズポートフォリオは、エンタープライズポートフォリオテーブルを使用して作成されます。DPM ワークスペースでは、最上位のエンタープライズ分類ノー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドから始まるネストされたコンテンツツリーにエンタープライズポートフォリオが表示されます (複数ある場合もあります)。最上位ノードの後に、エンタープライズポートフォリオ内のビジネスアプリケーションがリスト化されます。ビジネスアプリケーションのエンタープライズポートフォリオコンテンツツリーの例を次に示します。

ビジネスアプリケーションのエンタープライズポートフォリオコンテンツツリーの例



重要:
この画像は、[ポートフォリオ] フィールドを [エンタープライズビジネスアプリケーション] として示しています。現在のエンタープライズポートフォリオとは異なるタイプのエンタープライズポートフォリオを選択するには、[ポートフォリオ] フィールドの値を削除し、フィールドを (もう一度) 選択して、他のポートフォリオタイプ (サービス、ビジネス、またはアプリケーションサービス) を表示します。

ビジネスアプリケーションのポートフォリオ構造

セクション	説明
エンタープライズ分類ノード	• ビジネスアプリケーションエンタープライズポートフォリオの下のコンテンツツリーの最初のレベル。子エンタープライズ分類ノードがある場合は、第 2 レベルまたは第 3 レベルを含めることができます。 • ヘッダー： ○ 簡単な説明。 ○ 所有者名。 ○ 管理担当者名。 ○ 合計登録者 • 可用性、違反したサービスレベルアグリーメント (SLA) のあるインシデント、変更によって発生したインシデント、および成功した変更のポートフォリオ成功メトリクス。 • 重大なインシデント、機能停止、変更、アラート、リスク、および監査の要注意カード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスアプリケーションのポートフォリオ構造 (続く)

セクション	説明
	• [詳細を表示] リンクには、エンタープライズ分類ノードに関する次の情報が表示されます。 ◦ 所有者名と管理担当者名を含むヘッダー。 ◦ エンタープライズ分類ノードのポートフォリオの成功のメトリクスとビジネスアプリケーションのブレークダウンを含む [概要] タブ。 ◦ 関連するすべての分類ノードをリスト化する [分類ノード] タブ。 ◦ エンタープライズ分類ノードにあるビジネスアプリケーションのリストを含む [ビジネスアプリケーション] タブ。 ◦ エンタープライズ分類ノードに関する説明と一般情報を含む [情報] タブ。 ◦ エンタープライズ分類ノードの重大なインシデント、機能停止、変更、アラート、リスク、および監査をリスト化する [要注意] パネル。
ビジネスアプリケーション	• エンタープライズ分類ノードの下にあるコンテンツツリーの次のレベル。 • ヘッダー： ◦ 簡単な説明。 ◦ アプリケーションオーナー名。 ◦ 事業主名。 ◦ 合計登録者 ◦ ステータス。 [全体的なリスク] は空です。 • 可用性、MTTR、違反した SLA のあるインシデント、変更によって発生したインシデント、および成功した変更のポートフォリオ成功メトリクス。 • 重大なインシデント、変更、リスク、および監査の要注意カード。 • [その他のメニュー] アイコン (⋮) を使用すると、ビジネスアプリケーションを個人ポートフォリオに追加できます。詳細については、「での個人ポートフォリオの作成 デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。 • [詳細を表示] リンクをクリックすると、ビジネスアプリケーションの詳細が起動します。詳細については、デジタルポートフォリオ管理 関連のアプリケーションとデータソース の「ビジネスアプリケーション」セクションを参照してください。

アプリケーションサービスポートフォリオ

アプリケーションサービスエンタープライズポートフォリオは、エンタープライズポートフォリオテーブルを使用して作成されます。アプリケーションサービスポートフォリオの情報は、ビジネスアプリケーションポートフォリオの情報と似ていますが、アプリケーションサービスに関連するいくつかの違いがあります。

アプリケーションサービスポートフォリオの KPI グループの詳細については、「アプリケーションサービスの詳細の表示」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスのポートフォリオ構造

セクション	説明
エンタープライズ分類ノード	• アプリケーションサービスエンタープライズポートフォリオの下にあるコンテンツツリーの最初のレベル。子エンタープライズ分類ノードがある場合は、第 2 レベルまたは第 3 レベルを含めることができます。 • ヘッダー： ○ 簡単な説明。 ○ 所有者名。 ○ 管理担当者名。 ○ 合計登録者 • 可用性、平均解決平均時間 (MTTR)、変更によって生じたインシデント、および成功した変更のポートフォリオの成功のメトリクス。 • 重大なインシデント、機能停止、変更、アラート、リスク、および監査の要注意カード。 • [詳細を表示] リンクには、エンタープライズ分類ノードに関する次の情報が表示されます。 ○ 所有者名と管理担当者名を含むヘッダー。 ○ エンタープライズ分類ノードのアプリケーションサービスの、ポートフォリオの成功のメトリクスとブレークダウンを含む [概要] タブ。 ○ エンタープライズ分類ノードにあるアプリケーションサービスのリストを含む [アプリケーションサービス] タブ。 ○ エンタープライズ分類ノードに関する説明と一般情報を含む [情報] タブ。 ○ エンタープライズ分類ノードの重大なインシデント、機能停止、変更、アラート、リスク、および監査をリスト化する [要注意] パネル。
アプリケーションサービス	• エンタープライズ分類ノードの下にあるコンテンツツリーの次のレベル。 • ヘッダー： ○ 簡単な説明。 ○ 所有者名。 ○ 管理担当者名。 ○ 運用ステータス。 [全体的なリスク] は空です。 • 可用性、MTTR、違反した SLA のあるインシデント、変更によって発生したインシデント、および成功した変更のポートフォリオ成功メトリクス。 • 重大なインシデント、変更、機能停止、リスク、およびアラートの要注意カード。 • [その他のメニュー] アイコン (⋮) を使用すると、アプリケーションサービスを個人ポートフォリオに追加できます。詳細については、「での個人ポートフォリオの作成デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスのポートフォリオ構造 (続く)

セクション	説明
	• [詳細を表示] リンクをクリックすると、アプリケーションサービスの詳細が起動します。この画面の内容の詳細については、デジタルポートフォリオ管理 関連のアプリケーションとデータソース の「アプリケーションサービス」セクションを参照してください。

関連情報

エンタープライズポートフォリオ

でのエンタープライズポートフォリオのナビゲート デジタルポートフォリオ管理

でのエンタープライズポートフォリオの作成 デジタルポートフォリオ管理

アドミンは、ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービスのエンタープライズポートフォリオを作成します。エンタープライズポートフォリオは、サービス関連アイテムと分類ノードを移動させるためにネストツリー形式で構成されています。個人ポートフォリオと同様に、ポートフォリオのパフォーマンスを評価するためのメトリクスを表示できます。

始める前に

- 必要なプラグイン：エンタープライズポートフォリオ
- 必要なロール：sn_dpm.dpm_admin

このタスクについて

ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービスを監視するエンタープライズポートフォリオを作成します。エンタープライズポートフォリオにより、ポートフォリオ分類の各レベルで主要なメトリクスをロールアップすることができます。ノードレベルとポートフォリオレベルで全体的なパフォーマンスを確認できます。主要メトリクスのブレークダウンで、良好または不良のパフォーマンスに貢献/関与するポートフォリオの領域を確認できます。

概要情報については、「エンタープライズポートフォリオ」を参照してください。詳細については、「でのポートフォリオタイプの移動 デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > **DPM** エンタープライズポートフォリオ > 新規作成します.
2. フォームのフィールドに入力します。

エンタープライズポートフォリオフォームの作成

フィールド	説明
名前	DPM ワークスペースの **[Enterprise** ポートフォリオ] タブのポートフォリオ名。
簡単な説明	DPM ワークスペースのヘッダー領域にあるポートフォリオの簡単な説明。
説明	DPM ワークスペースのサービスヘッダーにあるポートフォリオの説明。
ポートフォリオのタイプ	エンタープライズポートフォリオのタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ビジネスアプリケーションポートフォリオ ○ アプリケーションサービスポートフォリオ
ポートフォリオオーナー	ポートフォリオの担当者名。
ポートフォリオマネージャー	ポートフォリオのアドミン名。
ポートフォリオステークホルダー	エンタープライズポートフォリオに関心を持つ個人またはグループ。

3. エンタープライズポートフォリオを [送信] します。

   送信後、次に移動してポートフォリオにアクセスします: **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > **DPM** エンタープライズポートフォリオをクリックし、タイプ ([ビジネスアプリケーション] または [アプリケーションサービス]) を選択します。

関連情報

エンタープライズポートフォリオ

でのエンタープライズポートフォリオのナビゲート デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理でのソリューションデータの操作

個人ポートフォリオを作成して整理し、使用可能なエンタープライズポートフォリオを確認した後、DPM マネージャーロールでいくつかのアクションを実行して、ソリューションの進行状況を監視できます。

の [要注意] パネルの操作 デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) を使用すると、ソリューションのコンテキストで要注意のアイテムを表示できます。各 [要注意] パネルのカテゴリは、ソリューションタイプによって異なります。要注意アイテムに対してアクションを実行することはできませんが、そのステータスと重大度を確認して、ソリューションについてデータに基づいた意思決定を行うことができます。

各 DPM ワークスペースページには、要注意のアイテムをページのコンテキストで表示する [要注意] パネルがあります。DPM ホームページで要注意アイテムを検索できますが、ポートフォリオまたはソリューションを表示しながら検索する方がより便利です。

重要:
このトピックは標準の [要注意] パネルに適用されます。

標準の [要注意] パネルは、Utah リリース (2023 年 5 月) で導入されました。標準バージョンは、従来のバージョンよりも柔軟性があります。この標準システムのプロパティはデフォルトで「true」に設定されています。既存の顧客の場合はこれを「false」に設定して、以前の要注意機能に戻すことができます。「true」から「false」への値の変更 (およびその逆) に制限はありません。新規顧客はシステムプロパティを false に設定できないため、標準バージョンのみが表示されます。

標準の [要注意] パネルのシステムプロパティ

アドミニストレーターは、 DPM アドミン [sn_dpm.dpm_admin] ロールでシステムプロパティを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > アドミニストレーション > 設定.
- [システムプロパティ名 (System Properties Name)] 検索フィールドに「***needs**」と入力し、**Enter** キーを押します。
- システムプロパティ [sn_dpm.standard_needs_attention] を選択します。
- レコードをリリースして編集し、プロパティを「false」または「true」に設定します。
- [更新] を選択します。

[要注意] パネルの [問題] オプション

[要注意] パネルで問題を表示するには、2024 年 8 月リリース以降の DPM を使用している必要があります。

次のソリューションで問題を特定できます。

- サービスとサービスオファリング。問題は、フォーム上のサービスオファリングレコード、影響を受けるサービス関連リスト、および影響を受ける CI 関連リストを介して、サービス提供に関連付けられます。問題は親サービスにロールアップされ、親サービスレベルで重複排除される必要があります。
- ビジネスアプリケーション。問題は、フォームの構成項目フィールドを介してアプリケーションサービスに関連しています。問題は、アプリケーションサービスからビジネスアプリケーションにロールアップされ、親サービスレベルで重複排除される必要があります。
- アプリケーションサービス。問題は、フォームの構成項目フィールドを介してアプリケーションサービスに関連しています。

アプリケーションサービスに関する考慮事項

2024 年 11 月のストアリリースより前は、アプリケーションサービスが関連アイテムの [構成アイテム] フィールド (インシデントレコードなど) に追加されている場合にのみ、[要注意] パネルにインシデント、問題、および変更のレコードを表示できました。

2024 年 11 月のストアリリースの時点で、インシデント、問題、または変更の [構成アイテム] フィールドに加えて、[影響を受けるサービス] または [影響を受ける CI] 関連リストにアプリケーションサービスが含まれている場合、アイテムまたはレコードは [要注意] パネルに反映されます。

アプリケーションサービスが [構成アイテム] フィールド、[影響を受けるサービス]、または [影響を受ける CI] 関連リストに追加されると、ベースレベル (アプリケーションサービス) の [要注意] セクションに表示されます。データは、 DPM ワークスペースで次のレベルにもロールアップされます。

- ビジネスアプリケーション
- 分類ノード
- ポートフォリオ

また、アプリケーションサービスを追加した後、次の操作を行うと、データが次の領域にロールアップされます。

- 影響を受けるソリューションのページで [詳細を表示] を選択します。
- ソリューションページの [実行] タブを表示して、重要業績評価指標 (KPI) を表示します。

この機能は、エンタープライズビジネスアプリケーションポートフォリオ、エンタープライズアプリケーションサービスポートフォリオ、および個人ポートフォリオに追加されたすべてのビジネスアプリケーションまたはアプリケーションサービスに適用されます。

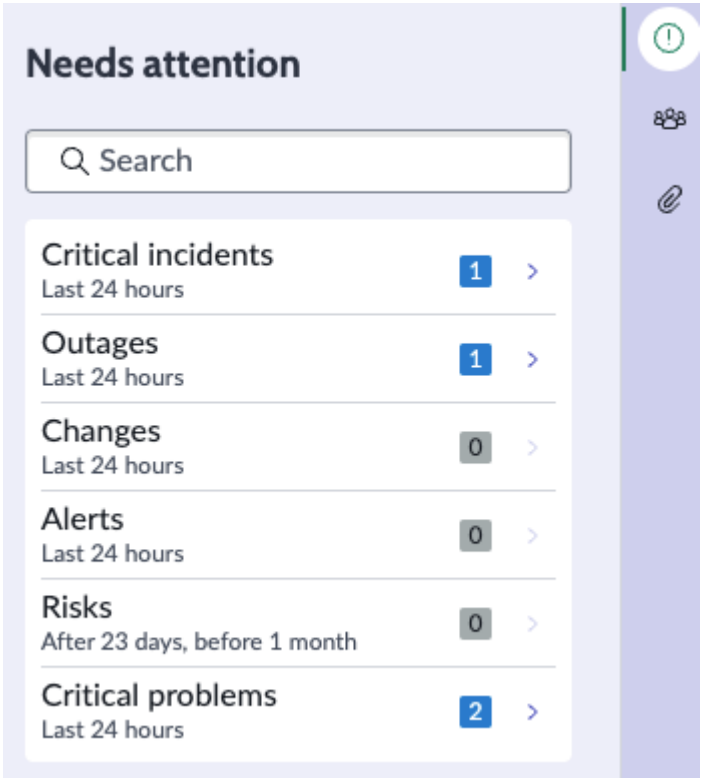
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パネル属性およびアイコン

[要注意] パネルのカテゴリはポートフォリオとソリューションごとに異なりますが、基本的なナビゲーション方法は同じです。すべてのパネルで、検索、要注意カードのリスト表示、カードのページネーション、カードリストからレコードへのドリルダウンを行うことができます。

アプリケーションサービスを使用した [要注意] パネルの例



- それぞれの要注意カテゴリには、そのカテゴリ内のアイテムの数を示す数値が含まれています。カテゴリに要注意アイテムがない場合、数値はゼロ (0) です。
- カテゴリ内の数字の横にある前方矢印 (>) を選択すると、注意が必要なレコードカードのリストが表示されます。カードリストから、カードを選択してそのレコードにアクセスできます。[要注意] の戻る矢印 (<) を選択して戻ることもできます。
- [要注意] の [検索] フィールドでは、数字、単語の一部、または単語全体を入力して、検索条件を含む要注意アイテムを検索できます。要注意レコードを表示して開いたら、[検索] フィールドに戻ることができます。検索条件は、フィールドをクリアするまで [検索] フィールドに表示されたままになります。

次の表は、ソリューションタイプごとに表示される [要注意] パネルのアイコンを示しています。

ソリューションタイプごとの [要注意] パネルアイコン

ソリューションタイプ	[要注意] パネルのアイコン
サービスおよびサービスオファリング	○ [要注意] アイコン ( ) は [要注意] パネルを表示または非表示にします。この切り替えは、DPM ワークスペースのホームページにはありません。 ○ [連絡先] アイコン ( ) はサービスオファリングをサポートするチームメンバーとすべてのチームを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューションタイプ	[要注意] パネルのアイコン
	○ ナレッジ記事アイコン ( ) は関連するナレッジ記事を検索します。 ○ [添付ファイル] アイコン ( ) は添付ファイルを表示してレコードに追加します。 ○ [カタログアイテム] アイコン ( ) はサービスまたはサービスオファリングレコードのカタログアイテムを検索します。
ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービス	○ [要注意] アイコン ( ) は [要注意] パネルを表示または非表示にします。この切り替えは、DPM ワークスペースのホームページにはありません。 ○ [連絡先] アイコン ( ) はビジネスアプリケーションまたはアプリケーションサービスをサポートするチームメンバーとすべてのチームを表示します。 ○ [添付ファイル] アイコン ( ) は添付ファイルを表示してレコードに追加します。

サービスに関する考慮事項

- レコードがオファリングにリンクされ、サービスにロールアップされます。インシデントが (オファリングではなく) サービスに直接リンクされている場合は、インシデント、機能停止、および変更を表示できます。
- インシデント、機能停止、または変更は、複数のオファリングに影響を与える可能性があります。
- レコードは最初にオファリングに表示され、次に親サービスにロールアップされます。
- 2 つのオファリングがインシデントに追加され、それらが同じサービスにロールアップされる場合、インシデントは 1 回表示されます (2 回は表示されません)。

サービスオファリングに関する考慮事項

最重要インシデント、機能停止、および変更は、オファリングが次の場合に、[要注意] パネルに表示されるオファリングにリンクされます。

- インシデントレコードまたは変更レコードの [サービスオファリング] フィールドにリストされる。
- 影響を受けるサービスまたは影響を受ける CI 関連リスト、もしくは両方にに含まれている。
- インシデントまたは変更が (関連リストを介して、またはフォーム上で直接) オファリングに関連している場合に、親サービスレベルにロールアップされる。

注:
デフォルトでは、最重要インシデントが表示されます。最重要インシデントおよび重大なインシデントを表示するには、重大インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) をインストールする必要があります。

各 **DPM** ソリューションのパネルオプション

各 DPM ソリューションページに含まれるレコードは、「当日」作成されたものです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

各 **DPM** ソリューションの [要注意] パネル

サービスおよびサービスオファリング	アプリケーションサービス	ビジネスアプリケーション
• 最重要インシデントと重大なインシデント • 機能停止 • 変更 新規および zBoot ユーザーの場合は、上記のすべてに加えて、監査とリスクが含まれます。	• 最重要インシデントと重大なインシデント • 機能停止 • 変更 • アラート • リスク 新規および zBoot ユーザーの場合は、上記のすべてに加えて、監査が含まれます。	• 最重要インシデントと重大なインシデント • 変更 • リスク • 監査

注:

リスクデータを表示するには、テクノロジーポートフォリオ管理プラグイン [sn_apm_tpm] がインストールされている必要があります。このプラグインには 2 つの依存関係プラグインがあります。

- アプリケーションポートフォリオ管理 [com.snc.apn]
- ソフトウェア資産管理 [com.snc.sams]

関連情報

での [要注意] パネルの構成 デジタルポートフォリオ管理

で顧客間関係マップを表示 デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で顧客間関係マップを表示して、特定のソリューションを構成するすべての顧客間関係を表示します。DPM は ServiceNow 統一マップを使用して、CMDB に基づいてグラフィカルな階層マップを表示します。

顧客間関係マップへのアクセス

DPM のソリューション (ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービス、サービス、またはサービスオファリング) で、[リレーションシップの表示] を選択します。

統一マップには、選択したソリューションが一番上に表示され、マップ内の最上位レベルであることが示されます。最上位レベルから分岐するのは、最上位レベルのソリューションを構成する他の関係です。

顧客間関係マップのナビゲート

統一マップパネルとナビゲーションの詳細については、「Unified Map」を参照してください。

マップページで、マッピングされたソリューションに関する詳細を示すパネルを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- を選択して、選択したソリューションのサマリーを表示します。
- を選択して、選択したソリューションに関連付けられているチームメンバーとチームの連絡先情報を表示します。
- を選択して、選択したソリューションのコンテキストでの現在のすべての問題 (重大なインシデント、現在の機能停止、重大なアラートなど) を表示します。

  注:
  現在の問題のオプションは、ソリューションタイプに応じて異なります。

- を選択して、選択したソリューションに関連付けられているアプリケーションサービスを表示します。

からデマンドを作成 デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) アプリケーションを使用してデマンドを作成します。DPM を使用すると、所有するビジネスまたはテクニカルサービスに対するデマンドを作成できます。

始める前に

デジタルポートフォリオ管理 でデマンドを作成するために必要なプラグインについては、「デジタルポートフォリオ管理関連のアプリケーションおよびデータソース」の デマンド管理 セクションを参照してください。

必要なロール： sn_dpm.dpm_manager

このタスクについて

サービスまたはオファリングのネイティブアプリケーションに移動することなく、ワークスペースで直接、所有するサービスまたはサービスオファリングのデマンドを管理および作成できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > 個人ポートフォリオ**>**デジタルポートフォリオ管理ワークスペース
2. デマンドを作成するには、ビジネスサービスまたはテクニカルサービスを選択します。
3. リストから [作成] オプションを選択し、[デマンド] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   デマンドエントリの詳細については、「デマンドの作成」を参照してください。

[デマンドの作成] フォーム

フィールドセット	説明
日付	デマンドの開始日と終了日。
詳細	詳細フィールドは、デマンドを作成するサービスのタイプに応じて異なります。プロンプトに従って、各フィールドの入力を完了します。
ビジネスケース	ビジネスケースは、デマンドを作成するサービスのタイプに応じて異なります。プロンプトに従って、各フィールドの入力を完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドセット	説明
財務管理	コスト情報、投資利益率 (ROI)、および計画利益。
アセスメントデータ	提案されたデマンドの影響とリスク。
デマンド	デマンドに割り当てるオーナーと組織の情報。

5. デマンドを [保存] します。

   サービスの [計画] タブに新しいデマンドが表示されます。

からの改善イニシアティブの作成 デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) アプリケーションを使用して改善イニシアチブを作成します。DPM を使用すると、所有するビジネスまたはテクニカルサービスに対する改善イニシアチブを作成できます。

始める前に

デジタルポートフォリオ管理 で改善イニシアチブを作成するために必要なプラグインについては、「デジタルポートフォリオ管理関連アプリケーションおよびデータソース」の 継続的改善管理 セクションを参照してください。

必要なロール： sn_dpm.dpm_manager

このタスクについて

サービスまたはオファリングのネイティブアプリケーションに移動することなく、ワークスペースで直接、所有するサービスまたはサービスオファリングの改善イニシアチブを管理および作成できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > 個人ポートフォリオ**>**デジタルポートフォリオ管理ワークスペース.
2. 改善イニシアチブを作成するには、ビジネスサービスまたはテクニカルサービスを選択します。
3. リストから [作成] オプションを選択し、[改善イニシアチブ] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   改善イニシアチブプロセスの詳細については、「改善要求の作成」を参照してください。

   改善イニシアチブフォーム

フィールド	説明
番号	改善イニシアチブの一意の番号。
ビジネスサービス	DPM で改善イニシアチブを作成したビジネスサービス。
サービスオファリング	DPM で改善イニシアチブを作成したサービスオファリング。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ビジネスプロセス	DPM で改善イニシアチブを作成したビジネスオファリング。
CIM コーディネーター	継続的改善管理 コーディネーター
承認者グループ	改善イニシアチブの 継続的改善管理 承認者
戦略	継続的改善管理で改善イニシアチブに割り当てられた自動化と省力化。
状態	改善イニシアチブの状態。このフィールドは読み取り専用です。説明については、「継続的改善管理の参照コンテンツ」を参照してください。 ○ 新規 ○ 受入済み ○ 評価 ○ 承認済み ○ 処理中 ○ 評価 ○ クローズ ○ キャンセル
優先度	改善イニシアチブの優先度。このフィールドは読み取り専用です。 ○ 1 - 重大 ○ 2：高 ○ 3：中 ○ 4：低 ○ 5 - 計画中
予定作業量	改善イニシアチブに対する取り組みのレベル。このフィールドは読み取り専用です。 ○ 小 ○ 中 ○ 大 ○ 特大

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
利点	改善イニシアチブから期待される利益のレベル。このフィールドは読み取り専用です。 ○ 低 ○ 中程度 ○ 高
完了率 (%)	改善イニシアチブの完了率。
簡単な説明	改善イニシアチブの簡単な説明。
ビジネスの根拠	根拠と実施した調査を含む簡単な説明内容。

タブ

フィールド	説明
成功の評価方法	パフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーター自動化されたエントリ。
改善 KPI	改善イニシアチブの重要業績評価指標 (KPI) を記載します。
基準値	パーセンテージ値。100% を超えないようにします。
改善のパーセンテージ	パーセンテージ値。100% を超えないようにします。
ターゲット値	パーセンテージ値。100% を超えないようにします。
目標レビュー日	改善イニシアチブがレビューされる予定日。
期待される成果	指定された KPI をサポートする、期待される成果の説明。

[詳細] タブ

フィールド	説明
要求元	改善イニシアチブの作成者の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイプ	改善イニシアチブのタイプ： ○ 人々 ○ プロセス ○ テクノロジー
ウォッチリスト	この改善イニシアチブを監視している他のユーザー。
親イニシアチブ	親イニシアチブがある場合は親イニシアチブ。

[スケジュール] タブ

フィールド	説明
開始予定日	改善イニシアチブの開始予定日。
終了予定日	改善イニシアチブの終了予定日。
開始実績日時	改善イニシアチブの実際の開始日。
終了実績日時	改善イニシアチブの実際の終了日。

[メモ] タブ

フィールド	説明
追加コメント	改善イニシアチブに関する、顧客に見えるコメントです。
作業メモ	改善イニシアチブに追加するメモ (これらのメモは顧客には表示されません)。

5. 改善イニシアチブを [保存] します。

リストモジュール

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) のリストモジュールは、個人ポートフォリオまたはエンタープライズポートフォリオに含まれる情報と含まれない情報を提供します。リストモジュールを表示または作成するためにソリューションを所有する必要はありません。

DPM ワークスペースのリストモジュールには、[リスト] と [自分のリスト] の 2 つのタブがあります。次のカテゴリは [リスト] タブにあり、それぞれ [自分が所有] および [すべて] のオプションがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービス
- オファリング
- ビジネスアプリケーション
- アプリケーションサービス
- デマンド
- プロジェクト
- 契約

特定のカテゴリに対して [すべて] を選択すると、所有していなくても、そのカテゴリのすべてのレコードが表示されます。他のレコードリストと同様に、ビューの列をソート、フィルタリング、および変更できます。[自分のリスト] と呼ばれる自分の個人リストに追加することもできます。

サービスオファリング、ロードマップ、プロジェクト、デマンド、アイデア、契約、インシデント、チームメンバー、またはチームなど、関心対象のレコードを追加して、個人リストを作成します。リストを作成するときは、既存のリストから開始することも、独自のリストを作成することもできます。リストを作成すると、リストモジュールの [自分のリスト] タブにリストが表示されます。複数のリストを作成した後、[並べ替え] を選択すると、リストを整理できます。

関連情報

でリストを操作する デジタルポートフォリオ管理

でリストを操作する デジタルポートフォリオ管理

デジタルポートフォリオ管理ワークスペースでリストを操作します。リストを使用すると、個人ポートフォリオやエンタープライズポートフォリオにないサービスおよびアプリケーション情報を表示できます。

始める前に

必要なロール： sn_dpm.dpm_manager

このタスクについて

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) の [リスト] タブを使用して、サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービス、デマンド、プロジェクト、および契約のリストを表示します。所有しているソリューションに加え、所有していないソリューションも表示できます。また、カスタムリストを作成して、サービス、インシデント、ユーザーなど、興味のあるアイテムを表示することもできます。リスト内のテーブル列名は、作成するリストのタイプに応じて異なります。特定のリストアイテムへのリンクを送信し、リストビューの列を追加または非表示にすることもできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > デジタルポートフォリオ管理 > デジタルポートフォリオ管理ワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. リストを表示します。

   [リスト] タブには、 DPM ワークスペースで利用可能なすべてのソリューションのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 既存のリストを表示するには、[リスト] タブを選択します。

  自分が所有しているリストを表示するには [自分が所有] を選択し、DPMワークスペース内のすべてのソリューション (すべてのサービスなど) を表示するには [すべて] を選択します。

- [自分のリスト] タブを選択して、作成したリストを表示します。

4. オプション: リストを作成します。
   a. [自分のリスト] タブで、[新しいリストの追加] を選択します。
   b. [新規リスト] ウィンドウで、[既存リストから作成]のオプションを選択します。
      - [既存リストから作成] を選択した場合は、[リスト名] フィールドから既存のリストを選択します。選択したリスト名に応じて、リスト列を保持するか削除するかを選択し、フィルターを調整できます。終了したら、[**Create** (作成)] を選択します。
      - [独自に作成] を選択した場合は、[リスト名] フィールドに入力します。[ソースを選択] フィールドで、リストのソースを選択します。選択したタイプに応じて、リスト列を保持するか削除するか、フィルターを調整するかを選択できます。終了したら、[**Create** (作成)] を選択します。
5. オプション: リストを更新します。
   - [リストを更新] ( ) を選択して、リストの結果を更新します。
   - [リストアクション] ( ) を選択して、リスト列を編集し、リストを保存します。
   - [フィルターパネルを表示] ( ) を選択して、リストのフィルターを追加または削除します。
   - [エクスポート] を選択して、表示されたリストをエクスポートします。
   - [新規] を選択してリストを作成します。
6. オプション: リストを共有します。
   - 共有するリストに移動します。
   - 共有するリストのブラウザアドレス (URL) をコピーします。
   - コピーしたアドレスを共有アプリケーション (メールまたは内部メッセージングシステム) に貼り付けて、他のユーザーと共有します。

     (Optional) コピーされたリンクには一意のリスト ID が含まれているため、選択すると共有するリストに直接移動します。

デジタルポートフォリオ管理 の参照

参照トピックには、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) に関する追加情報が記載されています。

デジタルポートフォリオ管理® のロール

アプリケーションを ServiceNow ServiceNow Store からアクティブ化すると、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) とともに数種類のコンポーネントがインストールされます。DPM には admin と user の 2 つのロールがあります。

DPM とともにインストールされるロール

DPM には 2 つのロールがあります。

- DPM アドミン [sn_dpm.dpm_admin] ロールは、ユーザーの DPM ワークスペースを構成します。DPM アドミンロールは、誰が作成したものであってもすべての個人ポートフォリオを作成、取得、更新、および削除 (CRUD) できます。DPMアドミンロールは、個人ポートフォリオオー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナーが個人ポートフォリオを表示または編集するグループを選択できるように、DPM manager ロールをグループにアサインすることもできます。

- DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager] ロールは、DPM ワークスペースのエンドユーザーです。DPM マネージャーロールは、自分で作成した個人ポートフォリオのみに作成、取得、更新、および削除 (CRUD) を実行できます。

各ロールの詳細については、次の表を参照してください。

DPM ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
DPM admin [sn_dpm.dpm_admin]	• すべての DPM システムプロパティとアドミンページを表示します。 • すべての DPM システムプロパティを更新します。 **注:** DPM アドミンロールは、サービスポートフォリオ管理 からの適切なサービスポートフォリオアドミンロールまたはマネージャーロールを持っていない限り、サービスポートフォリオの作成、取得、更新、および削除 (CRUD) を実行することはできません。 • 重要業績評価指標 (KPI) 機能を使用して以下を実行します。 ○ KPI グループと KPI グループマッピングの KPI グループテーブルを表示します。 ○ KPI グループを作成します。 ○ すべての KPI グループを更新および削除します。 ○ KPI グループをマップします。	• sn_dpm.dpm_manager • sn_ep.enterprise_portfolio_admin (エンタープライズポートフォリオテーブルを使用して作成されるエンタープライズポートフォリオの作成、取得、更新、および削除 (CRUD) を実行できます)。 **重要:** DPM アドミンは、エンタープライズポートフォリオプラグインをインストールした場合にのみ、このロールを取得します。プラグインをインストールした後、以下を実行します。 ○ DPM アドミンロールは、エンタープライズポートフォリオアドミンロールを継承します。 ○ DPM マネージャーロールは、エンタープライズポートフォリオビューアーロールを継承します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	• 自分が編集者である個人ポートフォリオを取得して更新します。 • 自分がビューアーである個人ポートフォリオを取得します。 • DPM ワークスペースで利用可能なすべてのデータを読み取ります。 • デマンドを作成します。 • 継続的改善管理 (CIM) アイテムを作成します。 • ロードマップを更新します。 • DPM ワークスペースで KPI を表示します。 **注:** DPM マネージャーは Now Platform の KPI グループを表示またはマッピングすることはできませんが、service_editor、または service_author ロールを持つユーザーは KPI グループをサービスにマッピングできます。 • DPM マネージャーが実行できない機能： ○ サービス、オファリング、ビジネスアプリケーション、またはアプリケーションサービスを編集します。 ○ サービス、オファリング、ビジネスアプリケーション、またはアプリケーションサービスとの関係を編集して更新します。	• sn_devops.viewer • cmdb_read • sn_team_perf.team_performance_user • service_viewer • sn_ep.enterprise_portfolio_viewer service_admin、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	○ サービスビルダー で サービスを作成または編集します。 **注:** ユーザーが特定のソリューションへの編集アクセス権を提供する適切なロールを持っていない限り、DPMマネージャーロールの サービスビルダー ボタンは非表示になります。	

DPM マネージャーロールをグループにアサインします。

個人ポートフォリオを編集するには、グループに DPM マネージャーロールが必要です。

DPM マネージャーロールをグループにアサインするには、アドミンは次の操作を行います。

1. フィルターナビゲーターに「dpm_personal_portfolio.list」と入力します。
2. DPM マネージャーロールをアサインする個人ポートフォリオレコードを開きます。
3. [ユーザーグループを編集 **(Edit user groups)]** を選択し、DPM マネージャーロールに追加するユーザーグループを検索します。
4. 個人ポートフォリオを表示するグループに DPM マネージャーロールを追加する場合は、[ユーザーグループを表示 **(View user groups)]** に対して前の手順を繰り返します。
5. [更新] を選択します。

DPM とともにインストールされるテーブル

デジタルポートフォリオ管理 とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
dpm_available_item_type	各タイプのレコードを個人ポートフォリオに保存します。
dpm_navigation_history	各タイプのナビゲーションレコードを個人ポートフォリオに保存します。
dpm_personal_portfolio	作成した各個人ポートフォリオのレコードを保存します。
dpm_personal_portfolio_item	個人ポートフォリオにあるすべてのタイプのレコードを保存します。
dpm_unified_backlog	個人ポートフォリオにあるバックログ情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルポートフォリオ管理 とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
sn_dpm_kpi_group_m2m_spm_nodes	サービスポートフォリオ管理 の重要業績評価指標 (KPI) グループノードのレコードを保存します。
sn_dpm_kpi_group_m2m_viz_config	データの可視化によってグループ化された KPI のレコードを保存します。
sn_team_perf_kpi_group	チームのパフォーマンス別にグループ化された KPI のレコードを保存します。

関連情報

デジタルポートフォリオ管理 のアクティブ化

デジタルポートフォリオ管理 ホームページのデフォルトソリューションカード

デジタルポートフォリオ管理 は特定のフィールドを使用して、DPM ホームページに表示するデフォルトのソリューションカードのセットを自動生成します。ホームページでソリューションを追加または削除すると、 DPM は、自動生成されたセットの代わりにパーソナライズされたソリューションカードを表示することで、更新内容を記憶します。

DPM ホームページの概要

DPM ワークスペースにログインするたびに、システムは特定のフィールドを使用して、デフォルトのソリューションカードのセットを表示します。カスタマイズオプションを使用して、ホームページにソリューションを追加または削除できます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 ワークスペースホームページのカスタマイズ」を参照してください。

ソリューションを追加または削除すると、DPM システムは *dpm_home_page_item* テーブルの更新内容を記憶し、次回 DPM ワークスペースにログインしたときに、カスタマイズされたホームページを表示します。デフォルトのソリューションカードのセットは生成されません。

注:
DPM ホームページにアクセスするたびに、自動生成されたデフォルトのソリューションセットかカスタマイズされたソリューションカードセットかにかかわらず、ソリューションカードのデータが更新されます。

ソリューションカード数のシステムプロパティ

2 つのシステムプロパティによって、DPM ホームページ上のソリューションカードの数が決まります。

DPM ホームページのソリューション制限のシステムプロパティ

システムプロパティ	説明	ソリューションタイプ	デフォルトの制限
dpm.homepage.cmdb_ci_service_limit	DPM ホームページのサービス、サービスオファリング、およびア	cmdb_ci_service	750

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

DPM ホームページのソリューション制限のシステムプロパティ (続く)

システムプロパティ	説明	ソリューションタイプ	デフォルトの制限
	プリケーションサービスを自動生成するときのクエリ制限。		
dpm.homepage.cmdb_ci_business_app_limit	DPM ホームページのビジネスアプリケーションを自動生成するときのクエリ制限。	cmdb_ci_business_app	250

これら 2 つのシステムプロパティにより、DPM ホームページの全体的な上限が 1000 になります。DPM ホームページをカスタマイズした後でも、ホームページ上のソリューションの合計数は 1000 を超えることはできません。

DPM ホームページをカスタマイズして、ソリューションカード数を調整できます。たとえばサービスの数を 1000、ビジネスアプリケーションの数をゼロにすることはできても、DPM ホームページ上のソリューションの合計数は 1000 を超えることはできません。

重要:
sn_dpm.dpm_admin ロールを持つアドミニストレーターは、DPM ホームページのソリューション数が 1000 を超えるようにシステムプロパティの制限を変更できます。ただし、制限を増やすと、システムのパフォーマンスに悪影響を与える可能性があります。

自動翻訳

デフォルトのソリューションカードのフィールド

DPM アプリケーションは特定のフィールドを使用して、DPM への初回ログイン時 (カスタマイズ前) に表示されるデフォルトのソリューションカードのセットを自動生成します。

注:
Yokohama リリース以降、[cmdb_ci_service_technical] テーブルはユーザーインターフェイスで [テクノロジー管理サービス] というラベルが付けられています (以前はテクニカルサービスというラベルが付けられていました)。さらに、[service_offering] テーブルには、ユーザーインターフェイスで [テクノロジー管理オファリング] というラベルが付けられます (以前は [テクニカルサービスオファリング] というラベルが付けられていました)。

ソリューション	ソリューションレコード名	デフォルトのソリューションカードに使用されるフィールド
サービス	• cmdb_ci_service • cmdb_ci_service_business • cmdb_ci_service_technical	• オーナー • デリバリマネージャー • 代理人

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューション	ソリューションレコード名	デフォルトのソリューションカードに使用されるフィールド
		• 事業関係マネージャー • ビジネス連絡先 • 管理担当者
サービスオファリング	service_offering	• オーナー • デリバリマネージャー • 代理人 • ビジネス連絡先 • 管理担当者
ビジネスアプリケーション	cmdb_ci_business_app	• IT アプリケーションオーナー • 事業主 • ポートフォリオマネージャー
アプリケーションサービス	動的構成アイテム (CI) グループを含む cmdb_ci_service_auto	• オーナー • 管理担当者

個人ポートフォリオとエンタープライズポートフォリオの参照

DPM でポートフォリオを作成および整理するための提案とヒントを使用します。

この DPM アカデミーシリーズのビデオでは、個人ポートフォリオとエンタープライズポートフォリオを作成および整理するためのヒントを紹介します。 DPM での個人ポートフォリオとエンタープライズポートフォリオに関するヒントと提案。所要時間は約 16 分です。

デジタルポートフォリオ管理 とともにインストールされる **KPI** グループ

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) を使用すると、ベースシステムに含まれている標準の重要業績評価指標 (KPI) グループを表示できます。sn_dpm.dpm_admin ロールを使用して KPI を設定することもできます。

アドミニストレーターは、次の場所に移動して KPI グループのバックエンドの詳細を表示します デジタルポートフォリオ管理 > **All** (すべて) > **KPI** グループ.

DPM の基本システムが備えている KPI は、表示するだけでなく、構成することもできます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理にで KPI を構成する」を参照してください。

KPI の最新スコアを表示するには、最新のスコアシステムプロパティを有効にします。このシステムのプロパティの詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 の KPI グループ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM ベースシステムの **KPI** グループ

KPI グループ	タイプ	**KPI** を含む	サポート **KPI**
ビジネスアプリケーションのパフォーマンス	ビジネスアプリケーション	• インシデントの数 • 問題の数 • 変更の数	サポート KPI なし
パフォーマンススナップショット および サービスメトリクス	サービスポートフォリオ および サービス	可用性	• 機能停止 • 平均機能停止期間
		オープンインシデント	• P1 インシデント (合計) • MTTR (解決に要する平均時間) • インシデント顧客満足度スコア (CSAT) (平均) • サービスレベルアグリーメント (SLA) 違反のあるインシデント (合計) • 5 日間更新されていないインシデント (合計) • 30 日間更新されていないインシデント (合計)
		5 日間更新されていないインシデント (パフォーマンススナップショットの場合)。	サポート KPI なし
		平均解決時間 (MTTR) (サービスメトリクスの場合)	P1 ~ P5 のすべてのインシデントを解決するための平均時間。
		新しい要求	サポート KPI なし
機能停止と可用性	オファリング	合計機能停止時間 (分)	• 予定外の機能停止時間 (分) (合計) • デグレードによる機能停止時間 (分) (合計) • 予定されている機能停止時間 (分) (合計) • 新規の緊急変更 (合計)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM ベースシステムの **KPI** グループ (続く)

KPI グループ	タイプ	**KPI** を含む	サポート **KPI**
		可用性	• 予定外の機能停止時間 (合計) • 平均機能停止期間 (平均) • デグレードによる機能停止時間 (合計) • 予定されている機能停止時間 (合計)
インシデント	オファリング	新規インシデント	• P1 ~ P4 のインシデント (平均) • 変更によるインシデント (平均)
		5 日間更新されていないインシデント	サポート KPI なし
		サービスレベルアグリーメント (SLA) 違反のあるインシデント (SLA)	サポート KPI なし
		優先度別のインシデント	サポート KPI なし
変更	オファリング	オープン中の変更	• 高リスクの変更 • 高優先度の変更 • 期限切れの変更
		新規変更	サポート KPI なし
問題	オファリング	• 新規問題 • 優先度別の問題	• P1 (重大) • P2 (高) • P3 (中) • P4 (低) • P5 (計画中)
カタログアクティビティ	オファリング	サービス要求	• RITM 未完了でクローズ (平均) • クローズに要する平均時間 (平均)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM ベースシステムの **KPI** グループ (続く)

KPI グループ	タイプ	**KPI** を含む	サポート **KPI**
			• RITM 完了してクローズ (平均) • RITM スキップしてクローズ (平均)
		カタログアイテム別の要求	• アイテム別のカタログアクティビティ (合計) • アイテム別のクローズに要する平均時間 (平均)
サービス健全性	アプリケーションサービス	最重要のインシデント	• P1 インシデント (合計) • P2 インシデント (合計) • MTTR (平均)
		クローズした変更	• 緊急変更 (合計) • 高リスクの変更 (合計)
可用性インサイト	アプリケーションサービス	可用性	• 予定外の機能停止時間 (合計) • デグレードによる機能停止時間 (合計) • 予定されている機能停止時間 (合計)
		予定外の機能停止	新規の緊急変更
		平均機能停止期間	サポート KPI なし
ポートフォリオ成功メトリクス	エンタープライズポートフォリオ	• 可用性 • SLA 違反を含むインシデント • 変更によるインシデント • 成功した変更	サポート KPI なし
サービス CSAT	サービス	• 平均 CSAT • CSAT 評価	平均 CSAT は 5 評価 (最高) から 1 評価 (最低) です。

注:
詳細を表示するには、KPI 番号を選択します。KPI チャートは選択できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルポートフォリオ管理 関連のアプリケーションとデータソース

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) では関連アプリケーションを使用して、計画 - ビルド - 実行ライフサイクルのサービス詳細を表示したり編集したりできます。すべての関連アプリケーションはオプションであるため、DPM エクスペリエンスを使用する必要はありません。

データソース

設計上、DPM は幅広いデータソースを提供し、ソリューションに影響を与える情報の概要を示します。提供されるデータソースには、70 を超えるテーブルの数百のデータ要素と多くのインジケーターがあります。この広範なデータソースから、ソリューションに影響を与える可能性のあるアイテムの幅広い視点を得られます。

DPM には、次の 3 つの主要なデータソースがあります。

- レコードおよびフィールドのルックアップ (UIB またはデータブローカーでの直接構成)。ルックアップは、「KB1123710」からダウンロードできるデータソース Excel ファイルにリストされています。
- 「要注意」属性はデータブローカーから取得します。詳細については、「KB1519343」を参照してください。
- パフォーマンスアナリティクスインジケーター、データコレクションジョブ、および重要業績評価指標 (KPI) グループ。

DPM が 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) とどのように連携するかの概要については、「CSDMガイドラインの適用先デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

データ要素、ソーステーブル、フィールド、および必要なプラグインを含む デジタルポートフォリオ管理 データソースの詳細を表示するには、「KB1123710」を参照し、[データソース **Excel** ファイルをダウンロード **(Download the Data Sources Excel File)]** でオプションを選択します。

エンタープライズポートフォリオ

Utah リリース以降、Core Now Platform の一部として利用可能なエンタープライズポートフォリオプラグイン [enterprise portfolio] をインストールできます。このプラグインをインストールすると、次の 2 つの新しいロールがインストールされます。

- エンタープライズポートフォリオアドミン [sn_ep.enterprise_portfolio_admin] は、エンタープライズポートフォリオを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) できます。
- エンタープライズポートフォリオビューアー [sn_ep.enterprise_portfolio_viewer] は、エンタープライズポートフォリオを読み取ることができます。

  エンタープライズポートフォリオプラグインをインストールすると、次のようになります。

  - DPM admin ロールは、エンタープライズポートフォリオ admin ロールを継承します。
  - DPM マネージャーロールは、エンタープライズポートフォリオビューアーロールを継承します。

サービスおよびサービスオファリング

注:
DPM のデータビューは、データを取得するアプリケーション (標準またはプロ) から製品ライセンスで許可されているものと同じです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスおよびサービスオファリングの **DPM** 関連のアプリケーション

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
• コンテキストサイドパネル • 要注意	コンテキストサイドパネルを使用したり、注意が必要なアイテムを表示したりするために特別なインストールは必要ありません。	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	• コンテキストサイドパネルを て、DPM のポートフォリオ トモジュールに移動します。 • 重大度に基づいて注意が必要 を表示します。
[計画] タブ	ロードマップデータを表示するには： 戦略的計画 のプラグインをインストール：com.sn_align_ws 改善イニシアチブを表示するには： ServiceNow® 継続的改善管理 のプラグインをインストール：com.sn_cim デマンドデータを表示するには： デマンド管理 のプラグインをインストール：idea_core、dmn_demand、および pm_project	戦略的計画 の場合： • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor 継続的改善管理 およびデマンドの場合： DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	• [ロードマップを表示] を選択 計画 を起動し、選択したサー サービスオファリングのコン ロードマップの詳細を表示し • ロードマップ は、sn_roadmap_plng.roadm ロールで編集できます。 • 継続的改善管理 を使用してア 認し、サービスおよびサービ ング全体のプロセスを改善し • DPM でサービスとサービスオ グに対するデマンドを作成し
[ビルド] タブ	ロードマップデータを表示するには： 戦略的計画 のプラグインをインストール：com.sn_align_ws プロジェクトデータを表示するには： プロジェクトポートフォリオ管理 com.snc.financial_planning_pmo	戦略的計画 の場合： • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor PPM、変更、および 継続的改善管理 の場合：	• DPM で [ロードマップを表示 ると、戦略的計画 が起動しま たサービスまたはサービスオ のコンテキストでロードマッ 表示できます。 • ロードマップ は、sn_roadmap_plng.roadm ロールで編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスおよびサービスオファリングの **DPM** 関連のアプリケーション (続く)

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
	のプラグインをインストールします。 変更を確認するには： インストールは必要ありません。データの変更は IT Service Management (ITSM) で標準となっています。 改善イニシアチブを表示するには： 継続的改善管理 com.sn_cim のプラグインをインストールします。	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	• サービスまたはサービスオフ影響を与える可能性があるプデータを確認してください。 • いずれかの変更グラフを選択ビスまたはサービスオファリを与える可能性のある変更レ細を表示します。 • 継続的改善管理 を使用してア認し、サービスおよびサービング全体のプロセスを改善し
[実行] タブ	パフォーマンスデータを表示できるように、重要業績評価指標 (KPI) グループ [sn_team_perf_kpi_group] が自動的にインストールされます。 パフォーマンススナップショットインジケーターのソースは、パフォーマンスアナリティクス から取得されます。 • serviceoffering.availability.daily • incidents.open • incidents.resolved • [DPM]requests.new パフォーマンスデータを表示するための重要な基準については、KB1160281 を参照してください。	• DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager] は KPI を表示 • DPM アドミン [sn_dpm.dpm_admin] は KPI を作成	次のサポート KPI を含むパフォナップショット KPI グループをす。 • サービス可用性 • サービスの新しいインシデン • サービスの登録者 • サービスの顧客満足度スコア 以下の、サービスオファリンググループを表示： • 機能停止と可用性 • インシデント • 変更 • 問題 • カタログアクティビティ 可用性およびサービスレベルアト (SLA) コミットメントレポーます。
[情報] タブ	特別なインストールは必要ありません。	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	サービスおよびサービスオファする一般的な情報を表示します。

ビジネスアプリケーション

注:
DPM のデータビューは、データを取得するアプリケーション (標準またはプロ) から製品ライセンスで許可されているものと同じです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスアプリケーションの **DPM** 関連アプリケーション

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
• コンテキストサイドパネル • 要注意	監査を表示するには、監査管理 プラグイン (sn_audit) をインストールします。 技術的リスクを表示するには、テクノロジーポートフォリオ管理 プラグイン (sn_apm_tpm) をインストールします。このプラグインには 2 つの依存関係プラグインがあります。 • アプリケーションポートフォリオ管理 (com.snc.apm) • ソフトウェア資産管理 (com.snc.sams)	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	• コンテキストサイドパネルを使て、DPM のポートフォリオおトモジュールに移動します。 • 重大度に基づいて注意が必要なを表示します。
[計画] タブ	ロードマップデータを表示するには： 戦略的計画 のプラグインをインストール：com.sn_align_ws 改善イニシアチブを表示するには： 継続的改善管理 com.sn_cim のプラグインをインストールします。 デマンドデータを表示するには： デマンド管理 のプラグインをインストール：idea_core、dmn_demand、および pm_project	戦略的計画 の場合： • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor 継続的改善管理 およびデマンドの場合： DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	• [ロードマップを表示] を選択し計画 を起動し、選択したビジネケーションのコンテキストでロプの詳細を表示します。 • ロードマップは、sn_roadmap_plng.roadmロールで編集できます。 • 継続的改善管理 を使用してアイ認し、ビジネスアプリケーショプロセスを改善します。 • DPM でビジネスアプリケーシマンドを作成します。
[ビルド] タブ	ロードマップデータを表示するには： 戦略的計画 のプラグインをインストール：com.sn_align_ws プロジェクトデータを表示するには： プロジェクトポートフォリオ管理 (PPM) のプラ	戦略的計画 の場合： • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor PPM、変更、および アジャイル開発 の場合：	• DPM で [ロードマップを表示] ると、戦略的計画 が起動しますたビジネスアプリケーションのストでロードマップの詳細を表す。 • ロードマップは、sn_roadmap_plng.roadmロールで編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスアプリケーションの **DPM** 関連アプリケーション (続く)

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
	グインをインストール：com.snc.financial_planning_pmo アジャイルデータを表示するには： アジャイル開発 のプラグインをインストール：com.snc.sdlc.agile.2 変更を確認するには： インストールは必要ありません。データの変更は IT Service Management (ITSM) で標準となっています。 フローメトリクスと促進メトリクスを表示するには、次のようにします。 DPM 用に DevOps を有効にします (「デジタルポートフォリオ管理エクスペリエンスの構成」を参照)。 • DevOps Change Workspace で詳細を表示するには、[フローメトリクス] セクションから **[DevOps** インサイトを表示] を選択します。 • DevOps Change Workspace で詳細を表示するには、[メトリクスの促進] セクションから **[DevOps** での促進メトリクスを表示] を選択します。	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	• ビジネスアプリケーションに影る可能性のあるプロジェクトテ認します。 • アジャイル開発 のデータを表示択したビジネスアプリケーショテキストでエピック、ストーリリント、およびリリースの詳細ます。 • DPM のスクラムとウォーターの開発を管理して、ソフトウェライフサイクルを可視化します • いずれかの変更グラフを選択しネスアプリケーションに影響を能性のある変更レコードの詳細ます。
[実行] タブ	アプリケーションポートフォリオ管理 (APM) プラグインをインストール： com.snc.apm 促進メトリクスを表示するには： DPM 用に DevOps を有効にします	• DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager] は KPI を表示 • DPM アドミン [sn_dpm.dpm_admin] は KPI を作成	次のメトリクスを含むパフォーマナップショットを表示します。 • インシデントの数 • 問題の数 • 変更の数 • 合計変更時間 展開データの表示：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスアプリケーションの **DPM** 関連アプリケーション (続く)

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
	注: DevOps Change Workspace で詳細を表示するには、[メトリクスの促進] セクションから **[DevOps** での促進メトリクスを表示] を選択します。		• 展開のブレークダウン • 展開ハードウェアおよびソフトデル (技術データ) **注:** APM からのテクノロジーポリオ管理データ
[リスク] タブ	ガバナンス、リスク、コンプライアンス および ServiceNow リスク管理 のプラグインをインストール： • com.sn_risk • com.snc.governance • sn.grc.common • com.snc.risk_asmt • com.snc.grc_risk_dep • com.snc.grc.common • com.snc.grc_policy_dep ServiceNow 監査管理 プラグイン (sn_audit) をインストール	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	ビジネスアプリケーションに関連クを表示します。
[情報] タブ	特別なインストールは必要ありません。	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	ビジネスアプリケーションに関すな情報を表示します。

アプリケーションサービス

注: DPM のデータビューは、データを取得するアプリケーション (標準またはプロ) から製品ライセンスで許可されているものと同じです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスの **DPM** 関連のアプリケーション

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
要注意	アラートとアラートデータを表示するには、イベント管理 プラグイン (com.glide.platform_ml) をインストールします。 技術的リスクを表示するには、テクノロジーポートフォリオ管理 プラグイン (sn_apm_tpm) をインストールします。このプラグインには 2 つの依存関係プラグインがあります。 • アプリケーションポートフォリオ管理 (com.snc.apm) • ソフトウェア資産管理 (com.snc.sams)	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	アラートや技術的リスク情報など、注意が必要なアイテムを表示します。
[実行] タブ	信頼性インジケーターを表示するには、Site Reliability Metrics の次のプラグインをインストールします。 sn_srm アラートとアラートデータを表示するには、イベント管理 プラグイン (com.glide.platform_ml) をインストールします。	• DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager] は KPI を表示 • DPM アドミン [sn_dpm.dpm_admin] は KPI を作成	次の情報を表示します。 アプリケーションサービスパフォーマンスを表示する • サービス健全性 • サービスへの影響 • アラートの傾向 サイトの信頼性管理を表示する • 信頼性インジケーターの数 • 信頼性インジケーターの説明 このアプリケーションサービスに依存するオファリングを表示する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスの **DPM** 関連のアプリケーション (続く)

DPM で表示するには	必要なインストール	必要なロール	ユースケース
			• 信頼性オファリングの数 • オファリングにドリルダウンして関連レコードを表示する 技術リスクを表示する • ソフトウェアモデル： • ハードウェアモデル • 各モデルにドリルダウンして関連レコードを表示する
[情報] タブ	特別なインストールは必要ありません。	DPM マネージャー [sn_dpm.dpm_manager]	アプリケーションサービスに関する一般的な情報を表示します。

例

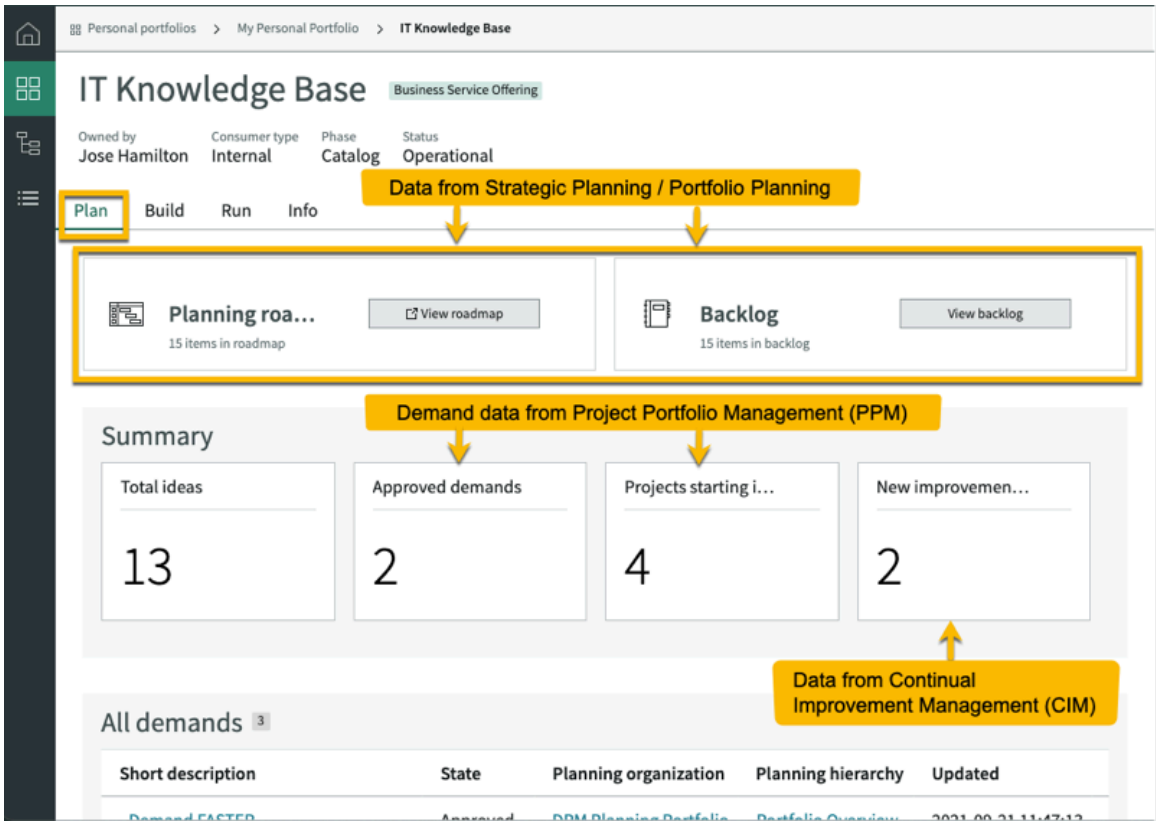
Example: サービスとサービスオファリングのデータソースを計画する

注:
DPM のデータビューは、データを取得するアプリケーション (標準またはプロ) から製品ライセンスで許可されているものと同じです。

戦略的計画 (旧 アラインメントプランナーワークスペース) は Pro バージョンです。ポートフォリオ計画 は、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) の標準ライセンスを持つユーザーが利用できます。

自動翻訳

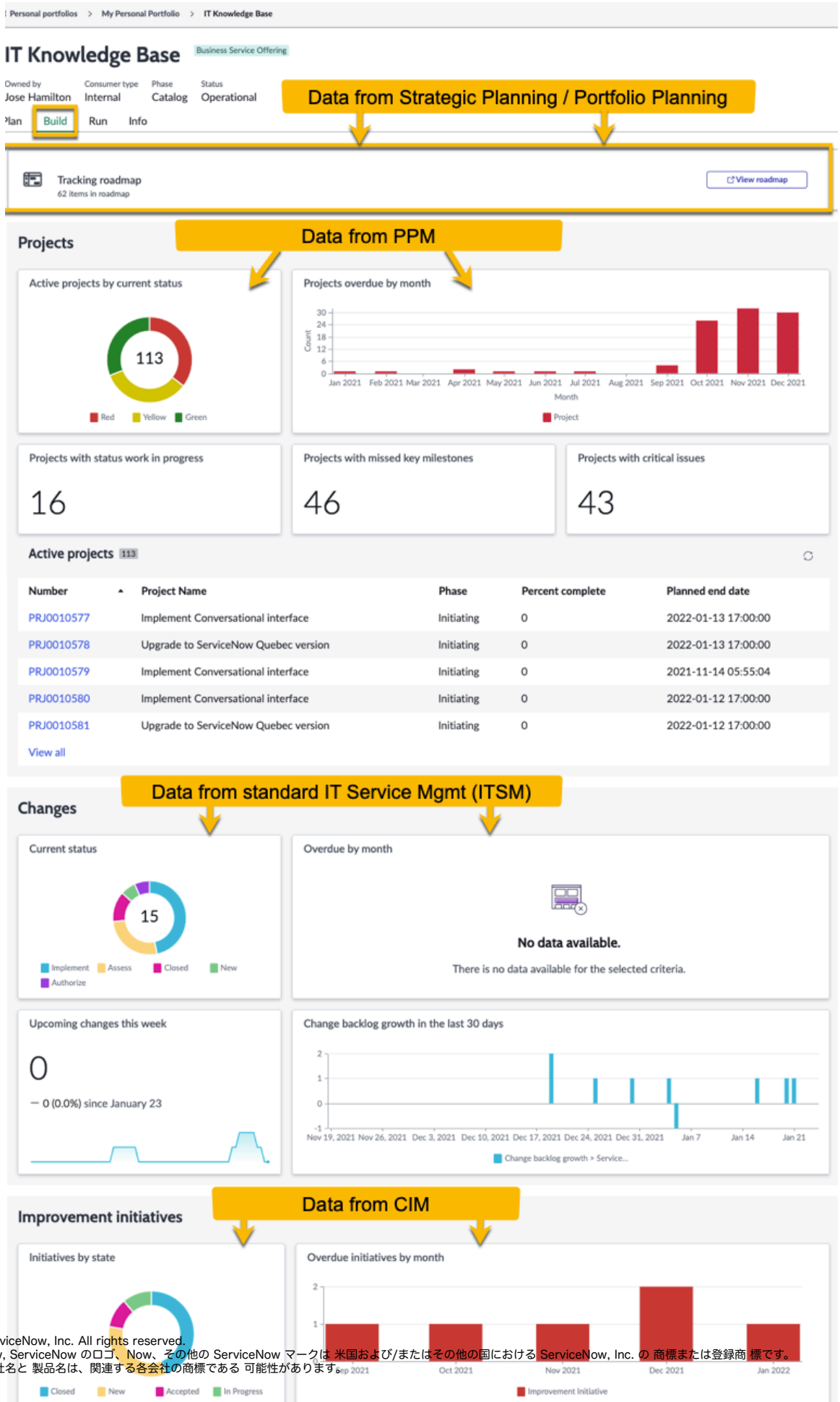
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

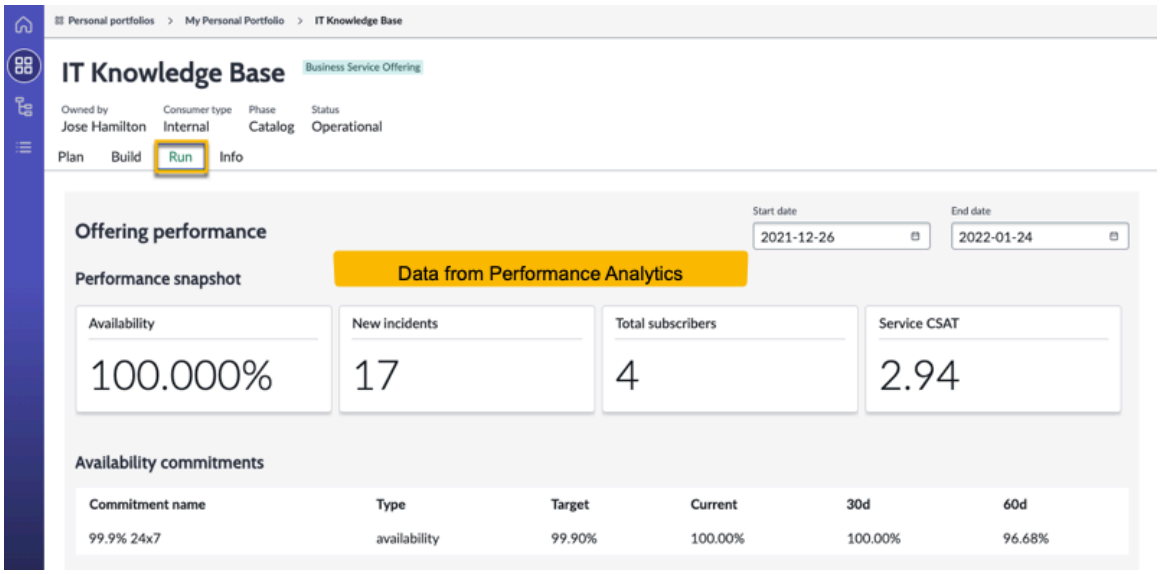
Example: サービスとサービスオファリングのデータソースを構築する



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: サービスとサービスオファリングのデータソースを実行する



デジタルポートフォリオ管理 の プロセスマイニング コンポーネント

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) で プロセスマイニング のインサイトとシステムプロパティを取得するには、アドミニストレーターが ServiceNow Store から ITSM プロセスマイニング コンテンツパックをインストールする必要があります。プロセスマイニング を使用すると、DPM で重要業績評価指標 (KPI) 出力を分析および改善できます。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_dpm.enable.po.dpm	DPM で プロセスマイニング を使用できるようになります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
sn_itsm_dpm.po_mining.run_frequency	プロセスマイニング プロジェクトを再マイニングするまでの時間間隔。データをマイニングするには、DPM で プロセスマイニング スケジュール済みジョブを実行する必要があります。設定された間隔でのみ再実行できます。それより早くジョブを実行しても、データは再マイニングされません。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7 日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
プロセスマイニング アナリスト [sn_process_optimization_analyst]	プロセスマイニング プロジェクトを作成して共有します。	sn_process_optimization_viewer

スケジュール済みジョブ

次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スケジュール済みジョブ.

[Name (名前)]	説明
プロセスマイニング - DPM プロジェクトの再マイニング	毎日 1 回自動的に実行されます。プロジェクトに最新のプロセスインサイトを取得できるように、追加のデータがプロジェクトに追加されたときに、このジョブをオンデマンドで実行できます。このジョブは、*dpm.po_mining.run_frequency* プロパティで設定された頻度に基づいてデータを再マイニングします。

関連情報

- デジタルポートフォリオ管理 を構成して、プロセスマイニング と統合する
- デジタルポートフォリオ管理 での KPI グループの プロセスマイニング プロジェクトの作成

デジタルポートフォリオ管理ペルソナ

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ペルソナはのソリューションオーナーです。つまり、サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービスなどを所有しています。

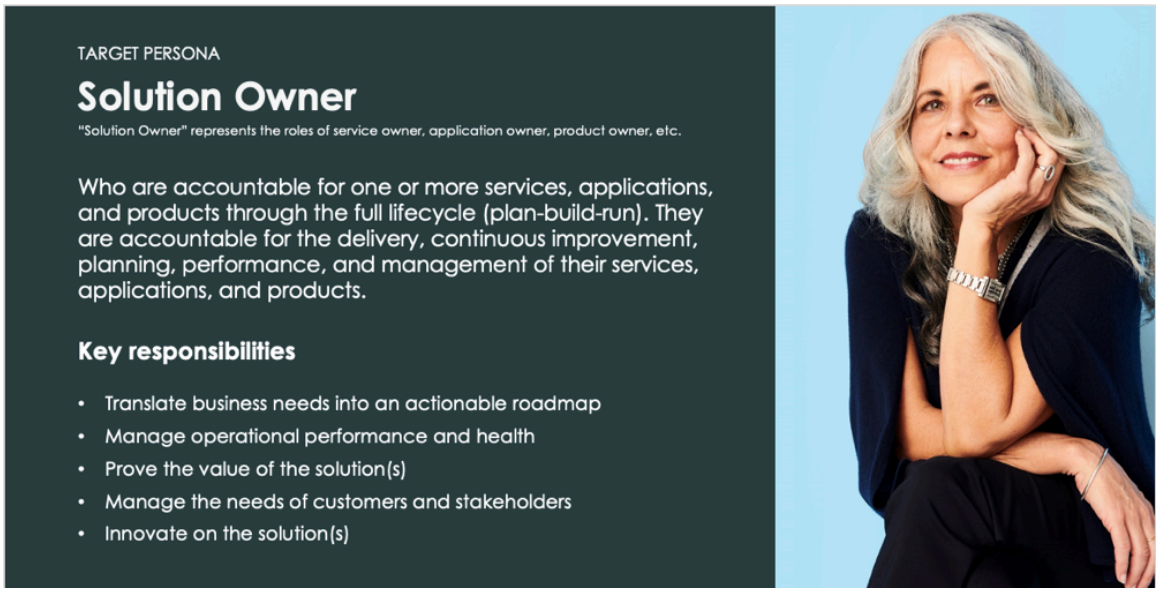
ターゲットペルソナ

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ターゲットペルソナは、サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービスなどのソリューションを所有しています。DPM ワークスペースを使用すると、ライフサイクル全体を単一のビューで確認し、ソリューションの全体的な健全性とパフォーマンスを判断できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DPM ソリューションオーナー



デジタルポートフォリオ管理ビュー

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースは、さまざまな ServiceNow アプリケーションからデータを取り込みます。ビューにはデータのソースが表示されます。

ビュー

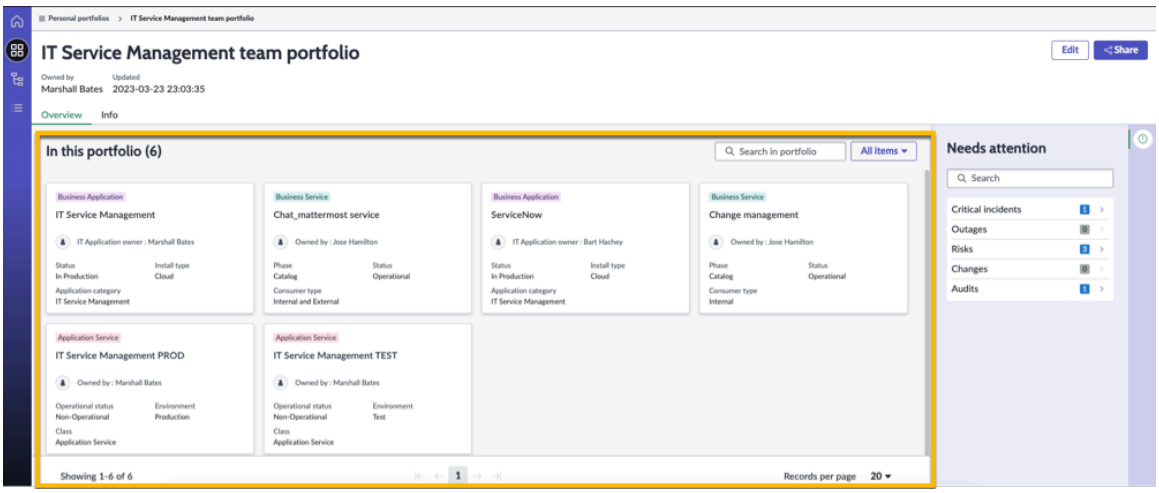
DPM ホームページ

DPM ホームページで、すべてのソリューションのステータスを確認します。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理ワークスペースのホームページ」を参照してください。

個人ポートフォリオ

他の ServiceNow 製品から提示されたデータを使用して、独自のサービスとアプリケーションのコレクションを作成します。DPM は専用のサービステーブルをサポートしているため、ベース CMDB サービステーブル内のビジネスサービス、アプリケーションサービス、およびその他のサービスを個人ポートフォリオに入力できます。詳細については、「でのポートフォリオの操作 デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

DPM 個人ポートフォリオ



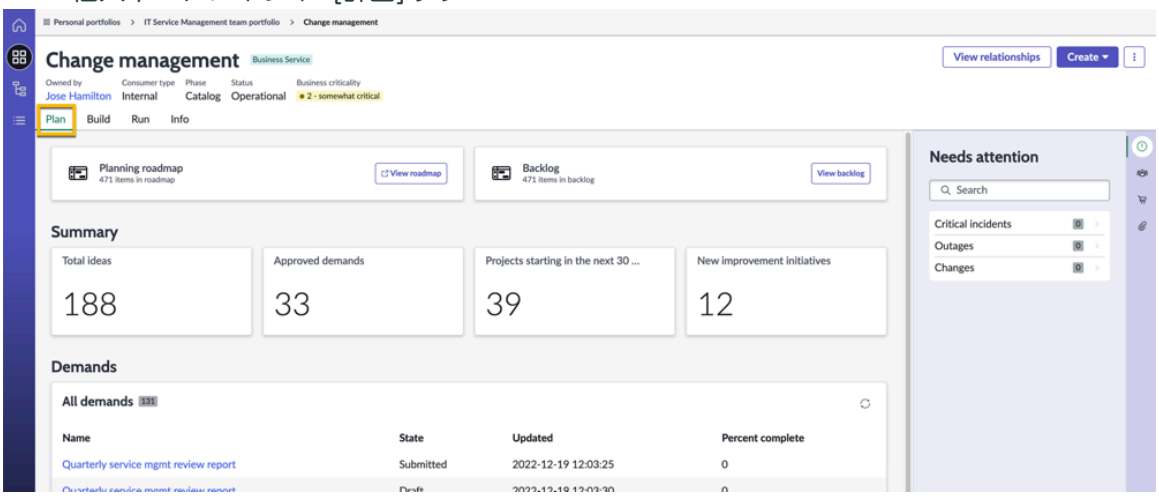
リアルタイムデータ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

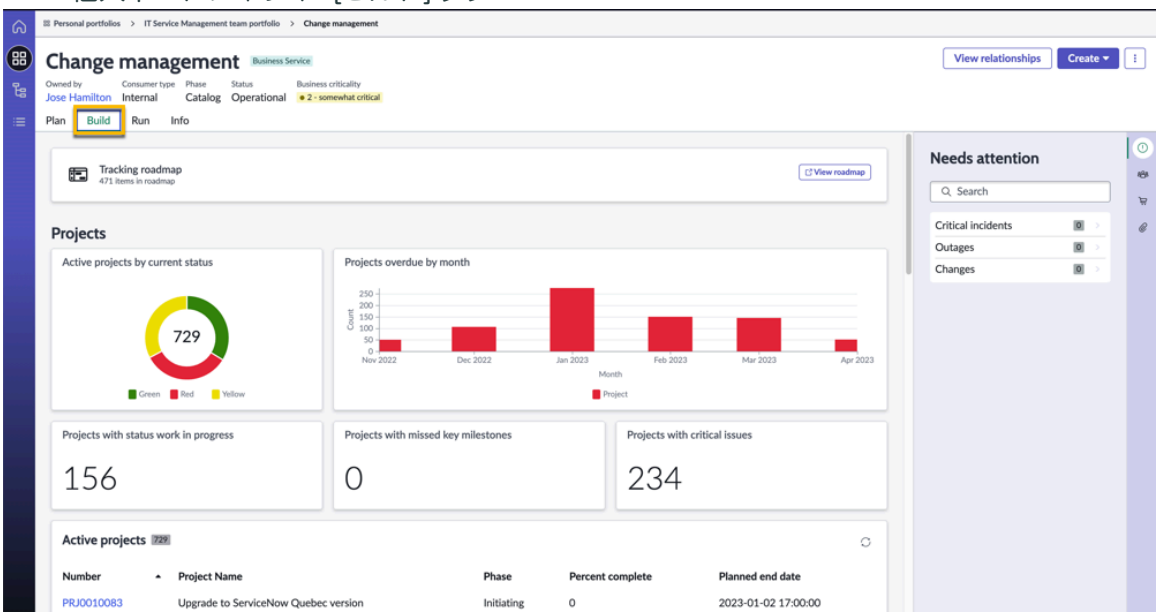
自動翻訳

各ポートフォリオにドリルダウンして、計画-ビルド-実行ライフサイクルのコンテキストで詳細を分析します。重要業績評価指標 (KPI) は完全に構成可能です。ライフサイクルの詳細については、「デジタルポートフォリオ管理ライフサイクル管理」を参照してください。KPI の詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 の KPI グループ」を参照してください。

DPM 個人ポートフォリオ - [計画] タブ



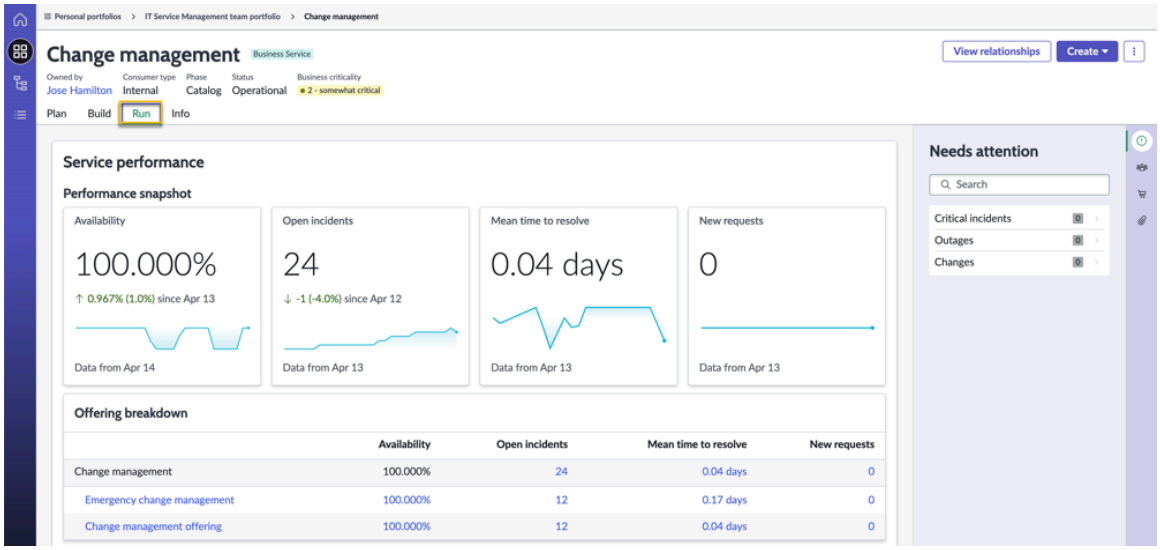
DPM 個人ポートフォリオ - [ビルド] タブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

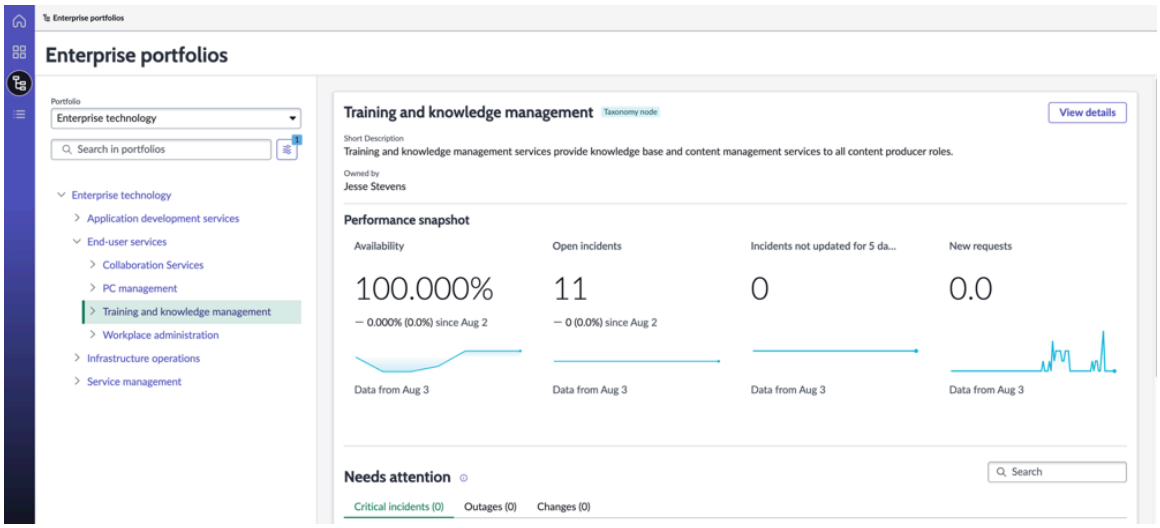
DPM 個人ポートフォリオ - [実行] タブ



エンタープライズポートフォリオ

ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービスのエンタープライズポートフォリオを作成します。自分に共有されているサービスポートフォリオを表示することもできます。サービスポートフォリオはサービスポートフォリオ管理テーブルで作成されるため、変更できません。ただし、所有しているサービスのコンテキストで全体的な IT 構造を確認することはできます。詳細については、「エンタープライズポートフォリオ」を参照してください。

エンタープライズポートフォリオ



ドメインセパレーションと デジタルポートフォリオ管理

ドメインセパレーションは デジタルポートフォリオ管理 でサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

デジタルポートフォリオ管理 アプリケーションは、パフォーマンスアナリティクス を利用してデータを収集し、ドメインセパレーションのサポートを提供します。

デジタルポートフォリオ管理ドメインセパレーションの要求

Domain Support - Domain Extensions Installer プラグイン (com.glide.domain.msp_extensions.installer) は、ServiceNow 担当者が有効にする必要があります。このプラグインがアクティブ化された後、アドミニストレーターとして、パフォーマンスアナリティクス - Domain Support プラグイン (com.snc.pa.domain_support) を有効にすることができます。

デジタルポートフォリオ管理 の機能を有効にするには、パフォーマンスアナリティクス - Domain Support プラグイン (com.snc.pa.domain_support) を有効にする必要があります。

ITSM 仮想エージェント

ITSM 仮想エージェントを使用して、IT 組織をサポートおよび拡張できます。ITSM 仮想エージェントを使用すると、技術者はより困難な IT 関連のユーザー要求やインシデントに対応できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

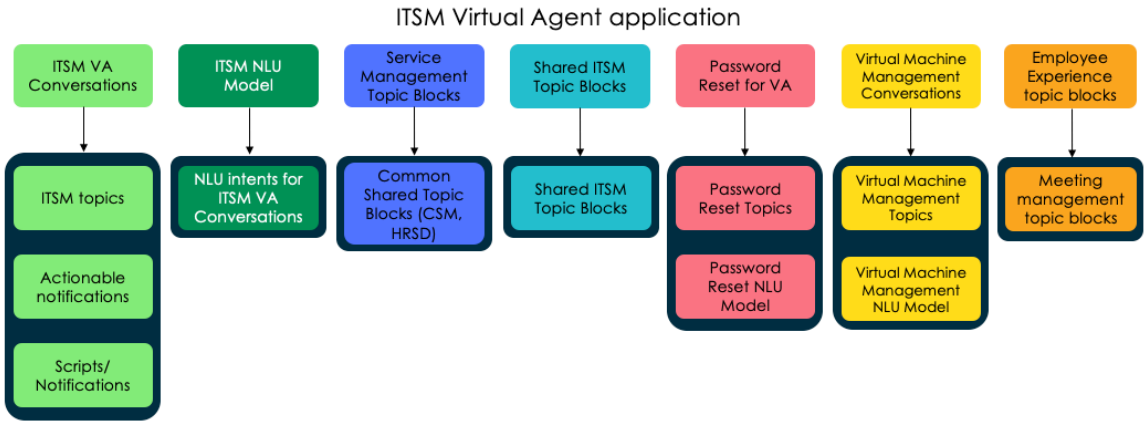
ITSM 仮想エージェントについて

ITSM 仮想エージェント は、一般的な IT 関連のクエリにすぐに対処することで、従業員のワークフローを自動化するのに役立ちます。仮想会話中、ユーザーはいつでも実際の IT 技術者とのやり取りを要求することができます。

ITSM 仮想エージェント には、一般的な IT のやり取りをカバーするビルド済みのトピック会話が含まれています。これらの会話は、Web チャットクライアントで行われ、サポートされている ITSM 仮想エージェント メッセージング統合でも使用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



仮想エージェント とユーザーの会話によって IT の目標を達成します。会話の流れの中で、ユーザーの入力や仮想エージェントの応答などの情報を交換することで、仮想エージェントは要求を履行したりタスクの完了を促したりできます。

ITSM 仮想エージェントはServiceNow® 統合ハブ および Flow Designer と統合します。一部のトピックでは、特定のスポークをインストールする必要があります。

仮想エージェント機能の詳細については、次を参照してください。 仮想エージェント .

ITSM 仮想エージェント の NLU サービスでサポートされている言語

英語に加えて、ITSM 仮想エージェント は NLU で次の言語をサポートしています。

- ドイツ語
- フランス語
- フランス語 (カナダ)
- 韓国語
- スペイン語
- ブラジルポルトガル語
- 日本語
- イタリア語
- オランダ語
- 中国語 (簡体字)

NLU の詳細については、「仮想エージェントにおける自然言語理解 (NLU)」を参照してください。

`gs.getMessageLang()` でリファクタリングされた ITSM 仮想エージェントトピックは、ボットの会話のすべてのメッセージを優先言語で利用および表示することで、ITSM 仮想エージェントの操作を改善します。`gs.getMessageLang` メソッドにより、`vaContext.getRequesterLang()` 変数を使用して提供された言語のテキストの翻訳バージョンが、UI メッセージテーブル [sys_ui_message] でチェックされます。

エッジ暗号化 for ITSM 仮想エージェント

エッジ暗号化では、データセキュリティを直接制御できます。暗号化およびキー管理は、ブラウザーと ServiceNow インスタンスの間のイントラネットで実行されます。エッジ暗号化の詳細については、ITSM 内での ITSM 仮想エージェント 用のエッジ暗号化 を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

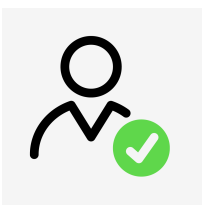
ITSM 仮想エージェント の詳細

ServiceNow ITSM 仮想エージェント は、インテリジェントなメッセージングインターフェイス内の会話を通じてサポートを提供します。

ITSM 仮想エージェント の概要

最も一般的でシンプルなインシデントに仮想エージェントが対応することで、IT 技術者がより困難で厳しいユーザー要求やインシデントに集中できるようにします。ITSM 仮想エージェントは、IT 関連のクエリにすぐに対処することで、IT 技術者エクスペリエンスと従業員エクスペリエンスの両方を向上させます。

仮想エージェント のメリット

ユーザー満足度	ユーザー満足度 常時接続のオムニチャネルエクスペリエンスにより、ユーザーや顧客が必要なものを迅速に入手できるようにすることで、より優れたセルフサービスを提供します。ユーザーが昼夜を問わず迅速にサポートを受けられるようにします。カスタマイズされた仮想エージェントエクスペリエンスを提供することで、ユーザーや顧客の満足度を高めます。これにより、ユーザー情報が会話中に記憶され、適用されます。
	生産性向上 チケットを回避し、コール数を減らすことで、ユーザーだけでなくエージェントや技術者にも優れたエクスペリエンスを提供します。Slack、Microsoft Teams、Facebook Messenger、Workplace などの使い慣れたチャネルに仮想エージェントを提供することで、生産性を向上させます。
	自動化サポート 一般的なサポートタスクを自動化することで、サポート組織を拡張し、エージェントや技術者をサポートタスクから解放して、より複雑なユーザーの問題に集中できるようにします。
	権限を与えられたサービスオーナー サービスオーナーは、データ科学の専門知識がなくても AI 機能を迅速に提供および改善できます。

コンポーネント

自然言語理解 (NLU)

すべての ITSM 仮想エージェントトピックの会話フローで 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用できます。ITSM 仮想エージェント は NLU を使用して単語の意味を理解し、単語のコンテキストを認識してユーザーまたはシステムアクションを推測します。

ITSM 仮想エージェント がキーワードのみを使用するように決定できます。その場合、短期間で価値実現までの時間を迅速化できます。または、NLU を使用することを選択して、より良い従業員エクスペリエンスを長期的に得られるようにできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 仮想エージェント および仮想エージェント会話の ITSM NLU モデルは、ServiceNow Store から入手できます。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

仮想エージェントの会話の ITSM NLU モデルは、ビルド済みの NLU エンティティ、インテント、および発言を備えています。提供されているインテントと発言には次のものがあります。

- チケットのエスカレートに関するトピック：
  - インシデント INC0010023 チケット優先度を高いレベルに引き上げる
  - オープンチケットの優先度を引き上げる
- 機能停止とサービスデグレードの確認に関するトピック：
  - 現在、全社的な問題が報告されていますか？
  - 機能停止は発生していますか？
- メールセットアップトピック
  - モバイルデバイスでメールをセットアップしたい
  - 自分の電話で会社のメールをセットアップするにはどうすればよいですか？

ITSM 仮想エージェント アプリケーションで NLU 機能を使用して既存の会話を再公開すると、NLU 機能によってユーザーエクスペリエンスを最適化できます。

ITSM 仮想エージェント 自動通知

仮想エージェント により、インシデントと要求のステータスが事前に通知されます。マネージャーは、承認があるとアラートを受け取ります。

タスク [task] テーブルに定義された ITSM 仮想エージェント の通知

これらの通知は、履行者と従業員によって使用されます。タスクテーブルの [タスクタイプ] フィルターを使用すると、値が [インシデント] または [要求アイテム] である場合に、自動的にステータスが通知されます。インシデントまたは要求アイテムタスクのステータスが変更されると、仮想エージェントのメッセージがユーザーに送信されます。

承認 [sysapproval_approver] テーブルで定義された ITSM 仮想エージェント 通知

これらの通知は、Request Management またはナレッジ管理によって使用されます。承認が送信されると、承認要求についてアラートする自動の仮想エージェントのメッセージが承認者に送信されます。

ITSM 仮想エージェント の設定

従業員、IT チーム、顧客にサポートを提供するために必要な、ITSM 仮想エージェントの機能とコンポーネントを設定します。

ITSM 仮想エージェントトピックは、アクティブ化して公開すると従業員が使用できるようになります。デフォルトでは、ベースシステムはトピックを非アクティブ、未公開として提供します。仮想エージェントデザイナー で ITSM トピックを表示、複製、プレビュー、または公開する方法については、「仮想エージェントデザイナーの概要」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ITSM 仮想エージェント を設定

アドミンロールを持っている場合は、仮想エージェントデザイナー で会話トピックを作成して公開できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

仮想エージェント ITSM 仮想エージェントトピック会話を使用するには、アクティブ化する必要があります。admin ロールを持つユーザーは、Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] をアクティブ化できます。

ServiceNow Store から要求することで、ITSM 仮想エージェントおよび仮想エージェント会話の ITSM NLU モデルをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トピックは、アクティブ化して公開すると従業員が使用できるようになります。デフォルトでは、ベースシステムはトピックを非アクティブ、未公開として提供します。仮想エージェントデザイナーで ITSM トピックを表示、複製、プレビュー、または公開する方法については、「仮想エージェントデザイナーの概要」を参照してください。

手順

1. Glide 仮想エージェントのプラグイン (com.glide.cs.chatbot) をアクティブ化します。
2. ServiceNow Store から要求することで、ITSM 仮想エージェント をインストールします。
3. 仮想エージェントデザイナー で、ITSM 関連の会話トピックを確認します。
4. 仮想エージェントで自然言語理解 (NLU) を構成します。

   ITSM 仮想エージェント トピックは ServiceNow NLU モデルを使用します。英語の NLU モデルはデフォルトでアクティブ化されています。他の言語を使用している場合は、それらの NLU モデルを手動でアクティブ化する必要があります。詳細については、「多言語モデル管理」を参照してください。

5. ITSM 仮想エージェント トピックとそれに対応する NLU モデルを 仮想エージェントデザイナーで公開します。

   仮想エージェントデザイナーで公開すると、仮想エージェントサポートクライアントで会話を実行できます。

   注:
   提供されたトピックを編集できません。提供されたトピックを複製して編集できます。追加のトピックを作成することもできます。会話トピックのアクティブ化と公開に関する詳細については、「仮想エージェントデザイナーの概要」を参照してください。

6. アクティブな公開済みの会話トピックをテストするには、仮想エージェントデザイナー でテストするトピックを選択し、[テスト] を選択します。

[ローカル管理アクセスの設定] トピック

アドミンおよび Virtual_agent_admin ロールを持つユーザーは、エージェントクライアントコレクター スポークプラグインをインストールしてアクティブ化できます。開発者は、組織の必要に応じてスクリプトを更新し、コマンドを設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 「エージェントクライアントコレクターのインストール」の指示に従って エージェントクライアントコレクター スポークプラグインをインスタンスにインストールします。
2. macOS デバイスの sudoers ファイルを次のエントリで更新します。
   このプロセスにより、ServiceNow ユーザーは、grant_admin_access スクリプトを sudo モードで実行し、パスワード要件をバイパスできます。

```
_servicenow ALL=
 SETENV: /
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/admin-access-mac/bin/grant_admin_acc
ess.sh *
Defaults:_servicenow !requiretty
Defaults exempt_group += _servicenow
```

3. 添付されたペイロードを内部 IT チームで検証した後、エージェントクライアントコレクター プラグイン (admin-access-mac) をアクティブ化します。
4. 組織の必要に応じて、次のコマンドを設定します。
   ACC チェック定義：check-admin-access、grant-admin-access
5. ローカルアドミンアクセスのトピックを ITSM スコープで複製してアクティブ化します。
   仮想エージェントデザイナー で IT Service Management トピックを表示、複製、プレビュー、または公開する方法については、「仮想エージェントデザイナーの概要」を参照してください。

ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ

アドミンおよび virtual_agent_admin ロールを持つユーザーは、システム通知を有効にし、アクション可能通知トピックの ワークフロースタジオ フローをトリガーして、仮想エージェント での通知をアクティブ化できます。

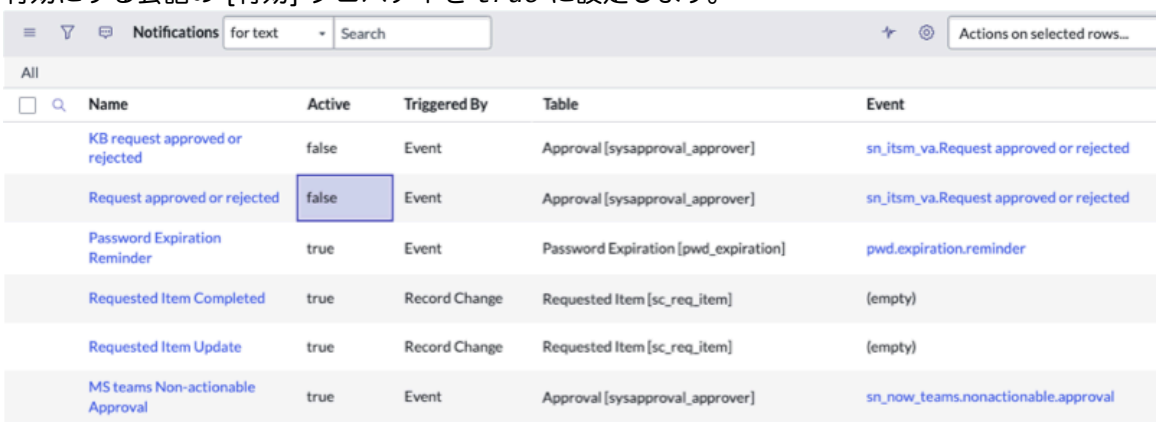
始める前に
必要なロール：admin または virtual_agent_admin

手順

1. システム通知を有効にします。

   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム通知 > プロバイダー > 通知.

   b. 有効にする会話の [有効] プロパティを *true* に設定します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 特定のアクション可能通知 ITSM 仮想エージェント 会話の ワークフロースタジオ フローをアクティブ化します。

   これらのトピックは、デフォルトでは無効です。フローのアクティブ化に関する完全な詳細については、「フローのアクティブ化」を参照してください。

   アクション可能通知で次のフローを使用するには、アクション可能通知でこれらのフローを有効にする必要があります。

   - ITSM アクション可能通知トリガーフロー - 承認リマインダー
   - ITSM アクション可能通知トリガーフロー - コメントされたインシデント
   - ITSM アクション可能通知トリガーフロー - ソフトウェアインストール

   a. ワークフロースタジオ で有効にするフローを選択します。

   b. [アクティブ化] を選択します。

3. 仮想エージェントの通知を有効化

ITSM 仮想エージェント 向けに 問題の自動解決 をセットアップ

virtual_agent_admin ロールまたは admin ロールを持つユーザーは、仮想エージェントの設定を構成して検出可能なトピックを示したり、ビジネスルールを設定したりできます。

始める前に

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

- 仮想エージェント を応答チャネルとして使用するには、仮想エージェントのアクティブ化 を行います。
- ITSM 仮想エージェントの設定

  ITSM 仮想エージェント対話アプリをインストールします。これには、仮想エージェント対話の ITSM NLU モデルが含まれます。ServiceNow Storeでこのアプリを要求します。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

このタスクについて

問題の自動解決機能のほとんどは、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインに含まれています。その他の機能は ITSM 仮想エージェント Conversations ストアアプリで入手できます。問題の自動解決は自動的に有効化されます。

手順

1. 機械学習モデルをトレーニングします。
   自動解決設定レコードを有効にする前に、問題の自動解決機械学習モデルをトレーニングします。

   注:
   インシデントテーブルのクエリには、モデルをトレーニングするために、`glide.platform_ml.api.min_agent_zero_records` システムプロパティで指定するレコードの最小数が含まれている必要があります。このプロパティのデフォルト値は 300000 です。30 万レコードを超えるとモデルのトレーニングが失敗する可能性があるため、値を増やすことはできません。[トレーニング] をクリックする前に、自動解決設定レコードで指定した条件で返されるレコード数が 30 万件未満であることを確認してください。予測インテリジェンスのプロパティの詳細については、「予測インテリジェンスのプロパティ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 対話型インターフェース > 設定 > **Virtual Agent**.

b. [ITSM 仮想エージェント (IAR)] で、[ビューの設定] をクリックします。

c. ターゲットテーブルを選択します。

d. [詳細] タブで、[機械学習モデル] セクションに移動します。

e. [トレーニング] をクリックします。
[トレーニング進捗状況] フィールドには、トレーニングの完了率が表示され、フォームが更新されるたびに更新されます。

f. [トレーニングステータス] フィールドに [ソリューション完了 (Solution Complete)] が表示されたら、[*Active*] プロパティを選択します。

g. オプション: [再トレーニングの頻度] を設定して、機械学習モデルが自動的に再トレーニングされる頻度を定義します。
admin または virtual_agent_admin ロールを持つユーザーは、いつでも手動でモデルを再トレーニングできます。

2. オプション: 問題の自動解決インテントのマッピングを、一致する ITSM 仮想エージェントトピックに変更します。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 対話型インターフェース > 設定 > **Virtual Agent**.

b. [問題の自動解決 **(IAR)]** で、[ビューの設定 **(View Settings)]** を選択します。

c. ターゲットテーブルを選択します。

d. [自動解決インテントトピックマップ] タブで、インテントおよび一致したトピックのデフォルトマッピングを表示し、変更するトピックを選択します。
マッピングは変更できますが、マッピングに使用できるのは、サポートされている問題の自動解決インテントとアクティブな仮想エージェントトピックのみです。

デフォルトでは、これらのレコードは非アクティブです。それらを使用するには、テンプレートトピックを複製して作成し、公開します。選択したトピックにインテントを関連付けたら、インテントトピックマップをアクティブにします。

e. 特定の問題の自動解決インテントについて、対応する [一致したトピック] をダブルクリックし、別のトピックを選択して、[保存] を選択します。

ダイアログインテリジェンスの有効化

ITSM 仮想エージェントでダイアログインテリジェンスのサポートを有効にして、会話中に仮想エージェントがユーザーの発言や変更に動的に反応できるようにします。

トグルをノードレベルからトピックレベルに変更することで、IT Service Management トピックで最新のプラットフォームのダイアログアクションの機能拡張を活用できます。ダイアログアクションの機能拡張は、仮想エージェントおよび仮想マシンアプリケーションで利用可能なすべてのトピックで有効になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Now Platform のダイアログアクションの機能拡張の詳細については、「Dialog Acts for Virtual Agent」を参照してください。

ITSM 仮想エージェントのビルド済みトピックの使用

ITSM 仮想エージェントには、ユーザーがパスワードのリセットやインシデントの作成などの一般的な IT 関連タスクを完了するのに役立つ、ビルド済みのトピック会話が組み込まれています。

インストールされると、ITSM 仮想エージェントのビルド済みトピックは読み取り専用になり、名前の後に (テンプレート) が付きます。それらを使用するには、ITSM 仮想エージェント 会話スコープでトピックを複製し、会社の命名規則に従って名前を変更します。自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルは、ユーザーが実行するアクションを識別してトリガーするために使用されます。

ITSM 仮想エージェント のビルド済みトピックの会話は、いくつかのトピックカテゴリにまとめられています。次の表を使用して、ニーズに合ったトピックを見つけてください。

注:
一部のビルド済みトピックには、追加の有料プラグインが必要です。

目的	このITSM トピックカテゴリを使用	利用可能なビルド済みトピック
itil ロールを持つ ITSM プロフェッショナルとして問題を解決	ITSM 履行者	• 変更要求の作成 • 問題を作成 • 利用可能な変更時間帯の識別 • スケジュール設定済みの変更の識別 • インシデントの解決 • アサインされたタスクの更新 • 変更要求の更新
メールセットアップ、VPN 接続、会議室の問題など、一般的な IT 関連の問題の自動処理	ITSM IT の問題	• コラボレーションアプリケーション • 電子メールの問題 • メールのセットアップ • ゲスト WiFi アクセス • ハードウェアの問題 • ローカルアドミンアクセス • 会議室の問題 • プリンターの問題 • リポジトリアクセス • RSA トークン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

目的	このITSMトピックカテゴリを使用	利用可能なビルド済みトピック
		• 低速コンピューターのトラブルシューティング • VPN 接続
IT チケット管理、割り当てられた機器の検証、サービス中断などの IT 関連情報へのアクセス権をユーザーに付与	ITSM セルフサービス	• 会議室 EXO 予約 • オンプレミスの会議室予約 • IT チケットのステータスの確認 • チケットとサポートステータスを確認 (Check Ticket and Support Status) • IT チケットのエスカレート • パスワードリセットのリンクの取得 • Zoom 会議記録の取得 • 自分に割り当てられた機器 • IT チケットのオープン • IT チケットのオープン 2.0 • プロセスの承認 • IT 問題を報告 • サービス中断 • OOO 返信の Exchange Online 設定 • OOO 返信の Exchange Server 設定 • 要求を送信 • Walk-up チェックイン • Windows 365 クラウド PC
Citrix 接続の自動化	ITSM セルフサービス (Citrix 統合あり)	• Citrix セッションをリセット • Citrix デスクトップ/アプリのプロビジョニング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

目的	このITSMトピックカテゴリを使用	利用可能なビルド済みトピック
ユーザーパスワード管理の自動化	仮想エージェントのパスワードリセットアプリケーション	• パスワード変更 • パスワードリセット • アカウントのロックを解除
Microsoft Office 365 グループの管理	ITSM セルフサービス (Microsoft Office 365 統合あり)	• 所有者を Office 365 グループに追加 • ユーザーを Office 365 グループに追加 • Office 365 グループを作成 • Office 365 グループの詳細を取得 • Office 365 グループ所有者を削除 • Office 365 グループユーザーを削除
Microsoft Active Directory グループの管理	ITSM セルフサービス (Microsoft Active Directory 統合あり)	• ユーザーを AD グループに追加 • AD 配布グループを作成 • AD グループからユーザーを削除 • 自分の AD グループメンバーシップの表示
Microsoft Exchange Online でのミーティング招待の自動化	ITSM セルフサービス (Microsoft Exchange Online 統合あり)	• 会議の管理 EXO v1.0 • 会議の管理 EXO
Microsoft Exchange Server でのミーティング招待の自動化	ITSM セルフサービス (Microsoft Exchange Server 統合あり)	会議の管理 EXS
仮想マシンの管理	クラウド VM	• 仮想マシンの説明 • 仮想マシンの管理 • 仮想マシンのプロビジョニング • 仮想マシンを起動する • 仮想マシン CAI を起動する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

目的	このITSMトピックカテゴリを使用	利用可能なビルド済みトピック
		• 仮想マシンを停止する • 仮想マシン CAI を停止する
標準的な歓迎の挨拶と会話の終わり、およびユーザーフィードバックとサーベイを作成します	セットアップトピック	動的な挨拶トピック

ITSM 仮想エージェント の IT 問題のビルド済みトピック

IT 問題のトピック会話は、メールセットアップ、VPN 接続、会議室の問題など、一般的な IT 関連の問題を自動化するために設計されています。

コラボレーションアプリケーション

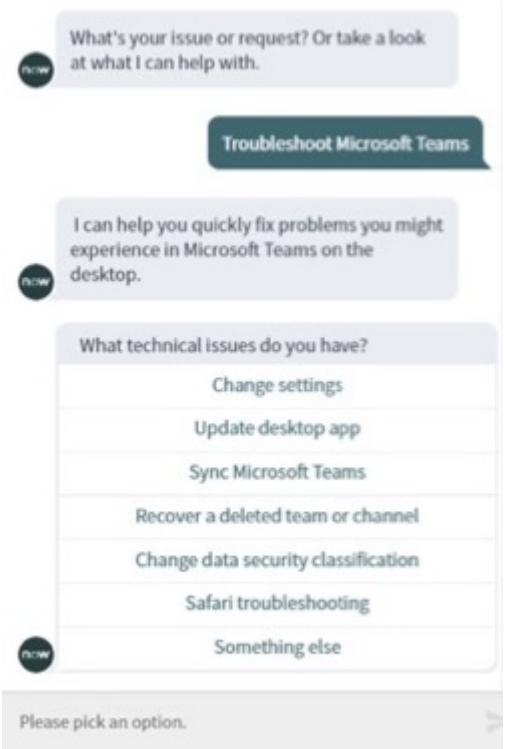
ユーザーは 仮想エージェント を使用して、Cisco Webex や Zoom、Microsoft Teams などのコラボレーションソフトウェアに関する一般的な問題のトラブルシューティングを行うことができます。このトピックでは、環境に合わせてカスタマイズできるトピックブロックを使用します。ユーザーが、直面している問題についての静的ヘルプコンテンツに満足できない場合は、AI 検索またはコンテキスト検索を実行できます。検索のタイプは、システムのプロパティ `sn_itsm_va.fallback_search_option` によって指定されます。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]
- Cisco Webex のトラブルシューティング
- Microsoft Teams のトラブルシューティング
- Zoom のトラブルシューティング

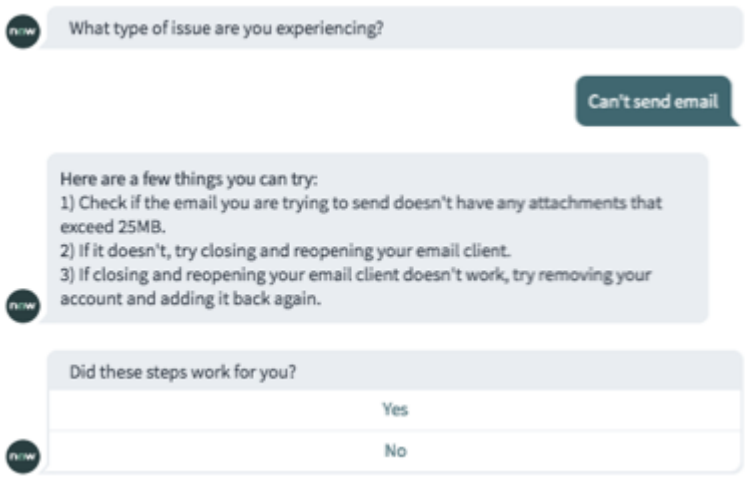
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



電子メールの問題

ユーザーは、メールの送信と受信に関する問題、メールクライアントに関する問題など、メールの問題に関する支援を要求できます。

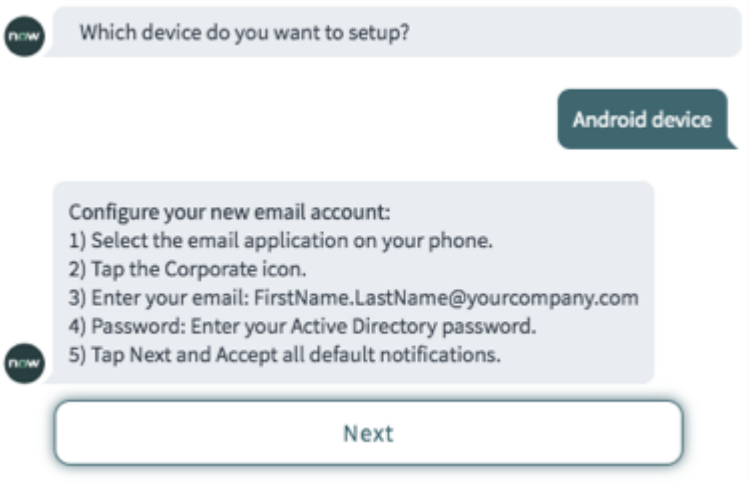


メールのセットアップ

ユーザーは、メールアクセスに関するヘルプを要求したり、コンピューターまたは電話でアクセス可能なメールアカウントを設定したりできます。ユーザーは、メールの設定または web メールの設定に関する支援を要求することもできます。

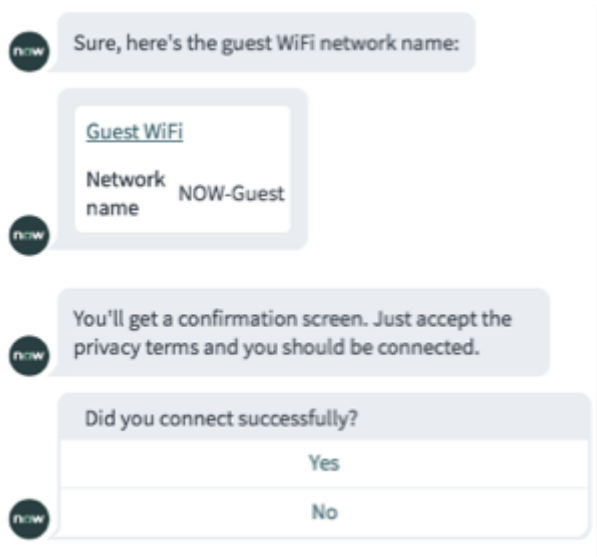
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ゲスト **WiFi** アクセス

会社のゲストは、WiFi アクセス権を取得できます。



ハードウェアの問題

ユーザーは特定のハードウェアの問題をトラブルシューティングできます。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]

ローカル管理アクセス

ユーザーは、システム内でソフトウェアや他のアドミン関連アイテムをインストールまたはアクセスするために、アドミン権限や権限を要求および取得できます。

仮想エージェントは、アドミンアクセス権を付与し、指定された期間が経過すると、デバイス上のすべてのユーザーのアクセス権を削除します (DEFAULT_ADMIN_USERS にリストされているユーザーを除く)。

ユーザーがアドミンアクセスのヘルプを要求すると、仮想エージェントは、アドミン権限を必要とするデバイスを選択するようユーザーに求めます。

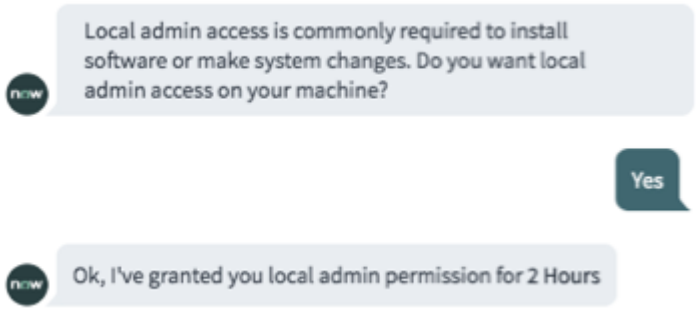
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

要件：

- エージェントクライアントコレクタースポーク (com.sn.acc.spoke)
- macOS ユーザーにのみ適用

  ユーザーが別のオペレーティングシステムを選択すると、仮想エージェント は関連する KB 記事を提供します。



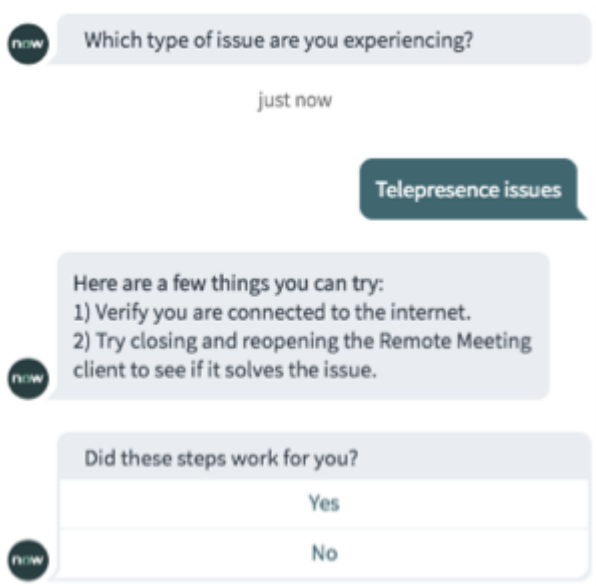
ローカルアドミンアクセスのトピックを設定して使用するには、「[ローカル管理アクセスの設定] トピック」を参照してください。

会議室の問題

ユーザーは、会議の問題、サウンドの問題、表示、接続性、共有などの会議室の問題について支援を要求できます。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]



プリンターの問題

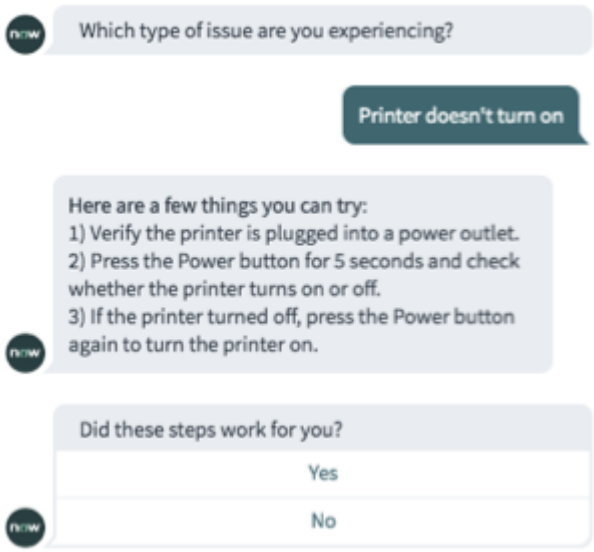
ユーザーは、インクなし、プリンターが機能しない、接続の問題など、プリンターに関連する問題について支援を要求できます。このトピックは問題の自動解決で使用できます。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

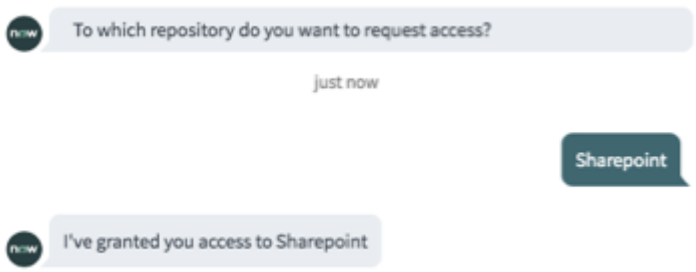
- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]



リポジトリアクセス

ユーザーは手動でデータリポジトリに要求してアクセスすることも、事前にロードされた利用可能なリポジトリから選択することもできます。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



RSA トークン

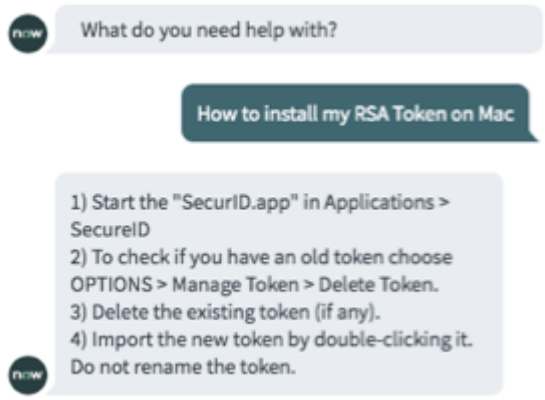
ユーザーは RSA トークンを要求するか、RSA トークンを使用して問題を報告することができます。ユーザーは、RSA トークンのセットアップに関する支援を要求することもできます。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

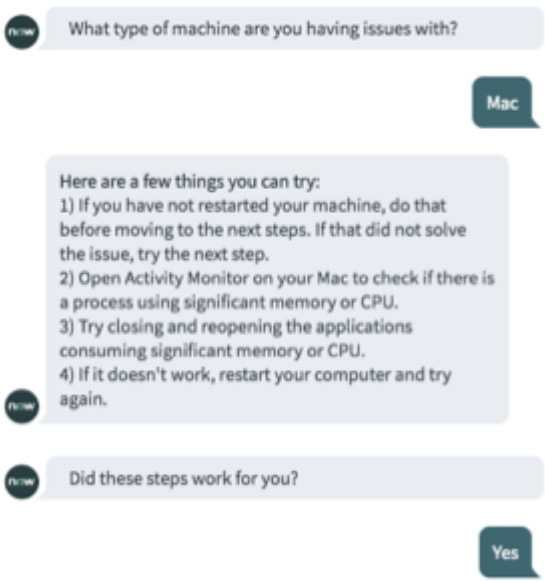


低速コンピューターのトラブルシューティング

ユーザーは、低速 RAM などの遅いコンピューターに関連するヘルプを要求できます。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]



VPN 接続

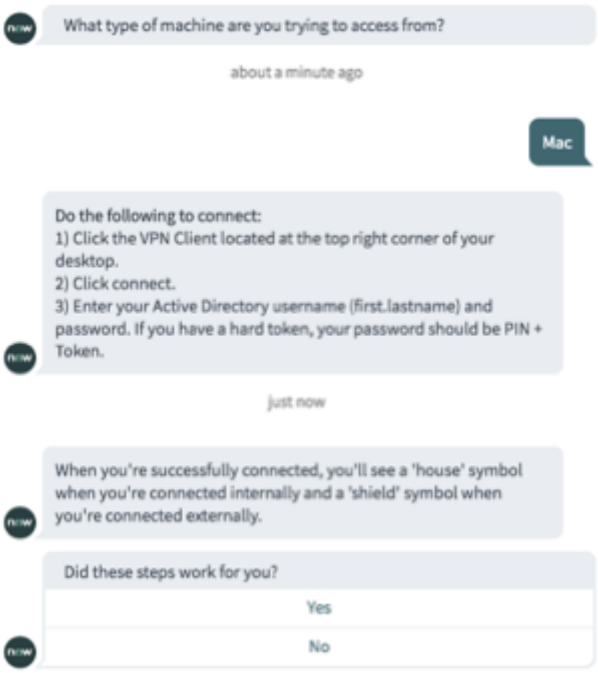
ユーザーは、リモートでビジネスシステムにアクセスするために、VPN への接続や、VPN の設定に関するヘルプを要求することができます。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM 仮想エージェント のセルフサービスビルド済みトピック

セルフサービスのトピック会話は、IT チケットのステータスのオープンまたは確認、アサインされた機器の検証、ナレッジベースの検索などの IT 関連情報にユーザーがアクセスできるように設計されています。

会議室 EXO 予約

ユーザーは、仮想エージェント を使用して Microsoft Exchange Online で会議室を予約できます。

要件：Microsoft Exchange Online スポーク (sn_ex_online_spke)

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

基本フロー：

1. ユーザーは会議を行う都市を選択します。

   都市は、会議室リソースとして設定する必要があります。

2. ユーザーは出席者の数と開始日時を選択します。
3. ユーザーは会議の期間を選択します。

   デフォルトでは、最小期間は 30 分です。

4. 仮想エージェント は、利用可能な会議室のリストを提供します。

   部屋の使用可否のルックアップは 10 室のバッチで行われます。一度に 5 つの部屋が表示され、ルックアップ結果がページネーションされます。

5. ユーザーは会議の件名を指定し、ユーザーがメールアドレスを指定すれば出席者に招待状を送信できます。
6. ユーザーが会議の詳細を確認すると、要求が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンプレミスの会議室予約

ユーザーは、仮想エージェント を使用してオンプレミス Microsoft Exchange Server の会議室を予約できます。

要件：Microsoft Exchange Server スポーク (sn_exchange_spoke)

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

基本フロー：

1. ユーザーは会議を行う都市を選択します。

   都市は、会議室リソースとして設定する必要があります。

2. ユーザーは出席者の数と開始日時を選択します。
3. ユーザーは会議の期間を選択します。

   デフォルトでは、最小期間は 30 分です。

4. 仮想エージェント は、利用可能な会議室のリストを提供します。

   部屋の使用可否のルックアップは 50 室のバッチで行われます。一度に 5 つの部屋が表示され、ルックアップ結果がページネーションされます。

5. ユーザーは会議の件名を指定し、ユーザーがメールアドレスを指定すれば出席者に招待状を送信できます。
6. ユーザーが会議の詳細を確認すると、要求が送信されます。

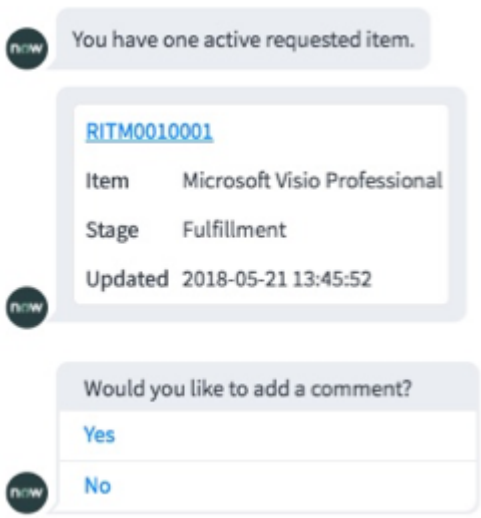
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT チケットのステータスの確認

ユーザーは、アクティブな IT チケット (インシデントまたは要求) のステータスを確認できます。ユーザーがチケットのステータスを尋ねると、仮想エージェントはそのユーザーのすべてのアクティブなチケットのリストを返します。各チケットには、インシデントまたは要求へのリンク、アイテム、ステータス ([ステージ])、および更新日時が含まれています。

ユーザーは、コメントを追加したり、オンラインのエージェントとのチャットを求めたりすることができます。



チケットとサポートステータスを確認 (Check Ticket and Support Status)

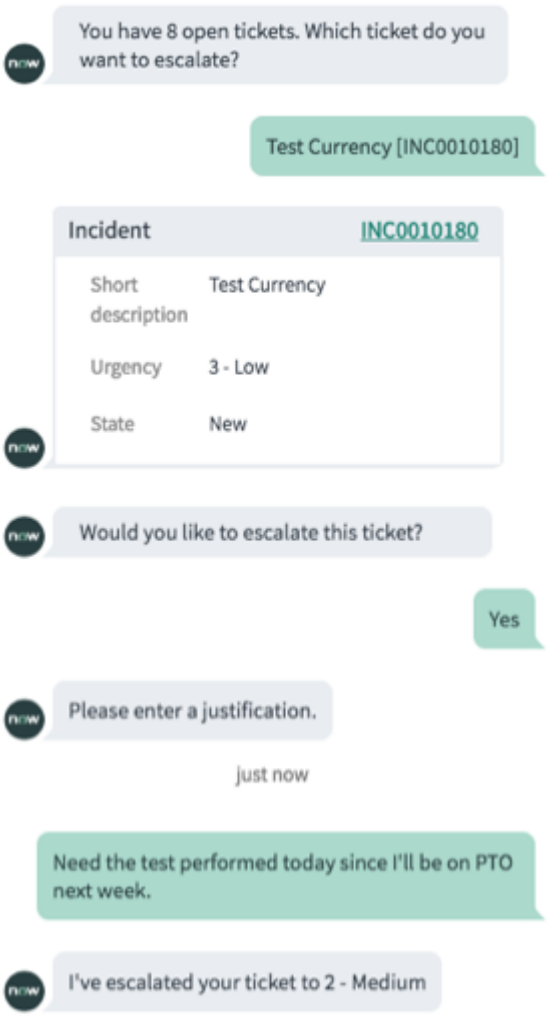
ユーザーは、チケット番号、簡単な説明、または説明で、インシデント、顧客ケース、または HR チケットを検索できます。簡単な説明または説明を使用して検索すると、過去 1 か月以内に更新されたチケットが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT チケットのエスカレート

ユーザーは、より迅速な解決のために IT チケットの緊急度を高めることができます。チケットの優先順位のエスカレーションでは、インシデントを選択してエスカレーションを確認する必要があります。ユーザーはインシデントをエスカレートするための根拠を入力する必要があります。仮想エージェントは、インシデントを次の緊急度レベル (低から中へ、中から高へ、など) にエスカレートします。インシデントが既に高レベルの緊急度の場合、仮想エージェントはこれをユーザーに警告し、解決を促進するためにユーザーがコメントを追加するかどうかを尋ねます。



パスワードリセットのリンクを取得 (廃止)

このトピックは廃止されました。代わりに [パスワードのリセット] を使用してください。

ユーザーは、システムロックアウトが発生したときやパスワードを忘れたときに、パスワードリセットのリンクにアクセスできます。ユーザーがパスワードリセットに関連するキーワードを入力すると、仮想エージェントはパスワードリセットプロセスへのリンクを提供します。ユーザーがシステムで認証されていない場合、仮想エージェントはユーザーのメールアドレスを要求します。ユーザーがパスワードリセットに登録されていない場合、仮想エージェントは [パスワード登録] へのリンクを提供します。

注:
アドミンは、説明どおりに機能するよう、このトピックに有効な検証タイプを使用して、パスワードリセットプロセスを適切に設定する必要があります。詳細については、「パスワードリセットプロセスの設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zoom 会議記録の取得

ユーザーは Microsoft Exchange Online でホストされている Zoom 会議の記録を取得できます。

要件：

- Microsoft Exchange Online スポーク (com.sn.msexchange.spoke)
- Zoom スポーク (com.sn.zoom.spoke)
- ユーザー [sys_user] テーブルでユーザーのメールアドレスを設定する必要があります
- ユーザーのメールアドレスは Microsoft Exchange Online および Zoomのアドレスと一致する必要があります

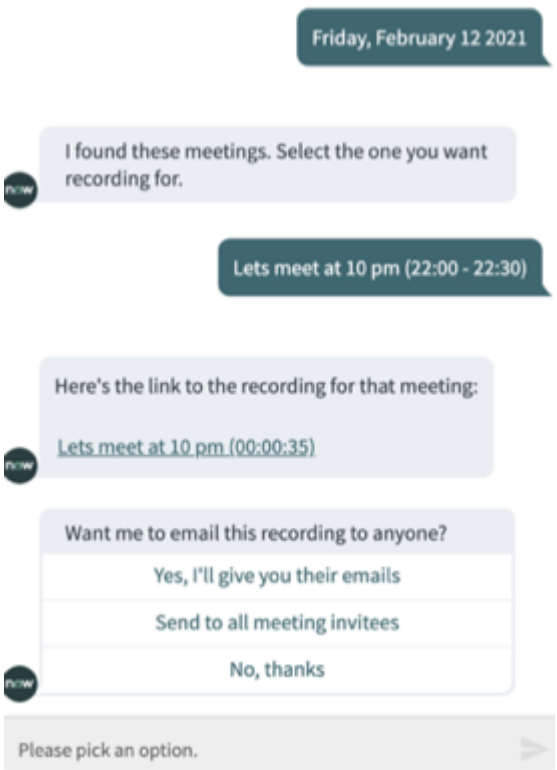
このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

基本フロー：

1. ユーザーが会議が行われた日時を入力します。
2. 仮想エージェントが可能性のある会議のリストを返します。
3. ユーザーが目的の会議を選択します。
4. 仮想エージェントが記録へのリンクを送信します。

   記録でパスコードが有効になっている場合、メールにはパスコードが含まれます。

   ユーザーは、会議の招待者やメールリストで記録を共有することもできます。ホストが会議リンクを共有すると、受信者はメール通知を受信します。



自分に割り当てられた機器

ユーザーは、ラップトップ、携帯電話、モニターなど、自分に割り当てられたすべての機器のリストを表示できます。アイテムリンクをクリックすると、その資産に関する追加の詳細が表示されます。ユーザーは、会話内で直接資産関連のインシデントを作成することもできます。この会話からインシ

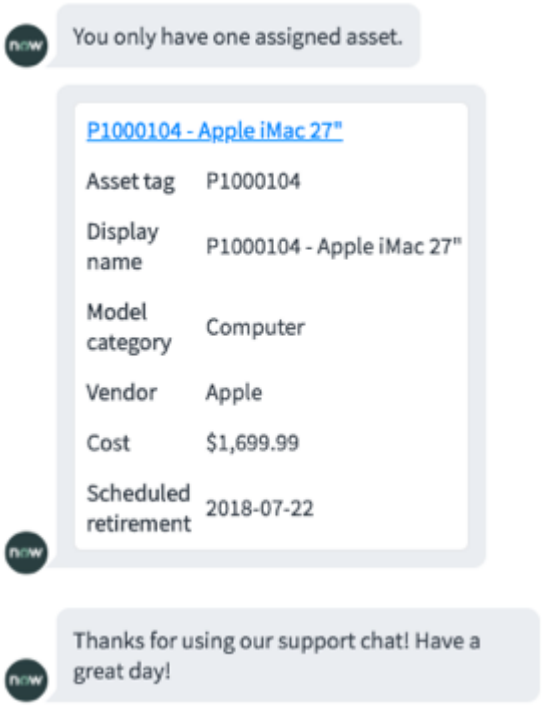
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デントを開くと、[インシデントの作成] トピックブロックを使用して、[IT チケットのオープン] 会話トピックが開始されます。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]



IT チケットのオープン (廃止)

このトピックは廃止されました。代わりに IT チケットのオープン 2.0 を使用してください。

> **注:**
> この会話トピックは、[インシデントの作成] トピックブロックを使用するように再構成されています。

ユーザーは、インシデントをオープンしたり、関連するナレッジベース記事にアクセスして問題を解決したりできます。チケットのオープンやインシデントなどのキーワードを入力すると、仮想エージェントはユーザーに問題の簡単な説明を入力するように求めます。仮想エージェントは、関連するナレッジベース記事へのリンクを返し、記事で問題が解決したかどうかを尋ねます。問題が解決しない場合、仮想エージェントは問題の緊急性を尋ね、インシデントを作成して、実際のインシデントへのリンクを提供します。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]

インシデントを作成するときに、関連付けられた ユニバーサル要求 を作成し、ユニバーサル要求 カードをインシデントではなく 仮想エージェント に表示する場合は、Universal Request プラグイン (com.snc.universal_request) を有効にし、[インシデントでのユニバーサル要求の作成 **(Create Universal Request with incident)]** システムプロパティ (*com.snc.create_universal_request_with_incident*) を [はい] (デフォルトで [はい]) に設定する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
[インシデント **VA** 会話] カテゴリの [インシデントプロパティ] モジュール内のプロパティを検索します。Itil_admin ロールを持つユーザーには、読み込み権限および書き込み権限があります。

IT チケットのオープン 2.0

このトピックは、IT インシデントを作成することをお勧めします。ユーザーは、類似のオープンチケットを予測するためのアプリケーションロジックを使用した、機械学習アルゴリズムを利用できます。類似のインシデントを検索し、類似のインシデントにコメントを追加するかどうかをユーザーに尋ねることで、ユーザーが重複するインシデントを開かないよう防止します。

要件：インシデントの予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.ml)

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- コメントを追加 - 類似のインシデント
- コンテキスト検索
- [インシデントの作成]

このトピックは、以前は「インテリジェントオープン IT チケット」と呼ばれていました。「IT チケットのオープン」トピックと「IT 問題を報告」トピックは両方とも廃止され、このトピックに置き換えられました。ITSM 仮想エージェント Conversations バージョン 5.6 リリースの前にこれらの 3 つのトピックのいずれかを直接使用していた場合は、廃止されたトピック名がポータルに表示されるため、更新する必要があります。新しいテンプレートに更新するには、次に移動します: **All** (すべて) > 対話型インターフェース > **Virtual Agent** > デザイナー. IT チケットのオープン 2.0 トピックを複製して保存し、[公開] を選択します。

プロセスの承認

approver_user ロールを持つユーザーは、アクティブな承認要求にアクセスできます。仮想エージェントは、すべてのアクティブな承認をリストとして返します。ユーザーは、承認をクリックして実際の承認レコードにアクセスし、承認または却下します。

サービス中断

ユーザーは、すべての既知の機能停止情報にアクセスできます。ユーザーが特定のシステムがダウンしているかどうかを尋ねると、仮想エージェントは計画された機能停止や計画されていない機能停止、およびシステムのデグレードを表示するリンクのリストを返します。ユーザーはリンクをクリックして、特定の機能停止やデグレードに関する詳細情報を表示できます。また、追加の機能停止が既知となったときに [さらに表示] をクリックすることもできます。

自動翻訳

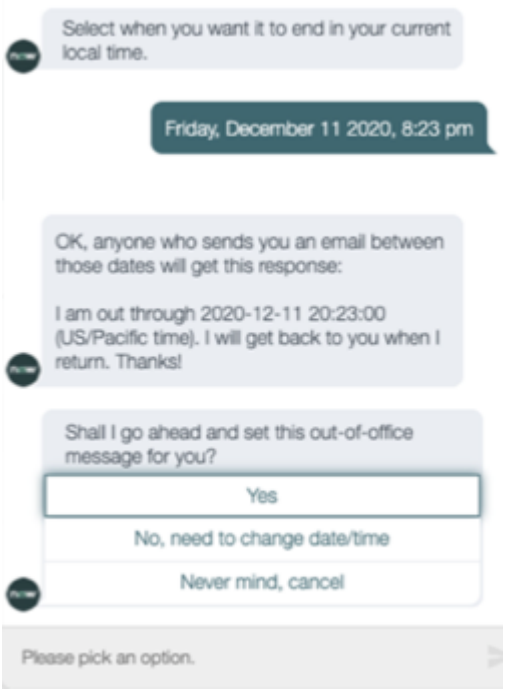
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OOO 返信の Exchange Server 設定

ユーザーは、仮想エージェント を使用して Microsoft Exchange Server の不在時の自動応答を設定できます。ユーザーは、現在のローカルタイムゾーンを使用して開始時間と終了時間を選択します。このトピックは日付範囲のエンティティとインテントを認識します。メッセージはハードコードされ、内部受信者と外部受信者で同じです。

要件：Microsoft Exchange Server スポーク (sn_exchange_spoke)

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



要求を送信 (廃止)

注:
[要求を送信] のトピックを使用するとカタログアイテムを検索および要求することができますが、フォールバックのセットアップのトピック を使用することをお勧めします。

ユーザーは利用可能なすべてのオプションから選択して要求を送信できます。たとえば、ユーザーがアイテムを要求している場合、仮想エージェント はユーザーに検索キーワードの入力を求めます。ユーザーがキーワードを入力すると、仮想エージェントによりカルーセルビューで利用可能な選択肢が返されます。

このトピックでは、次の サービスカタログトピックブロック を使用します。

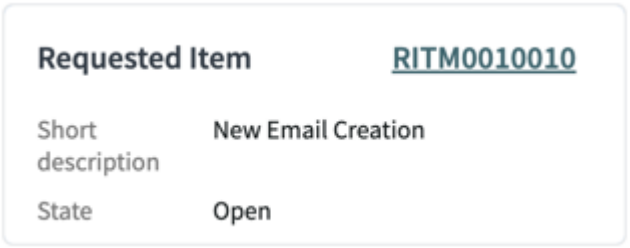
- カタログアイテムを要求する
- カタログアイテムの検索

ユーザーが必要なアイテムを選択する際は、以下のシナリオが考えられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

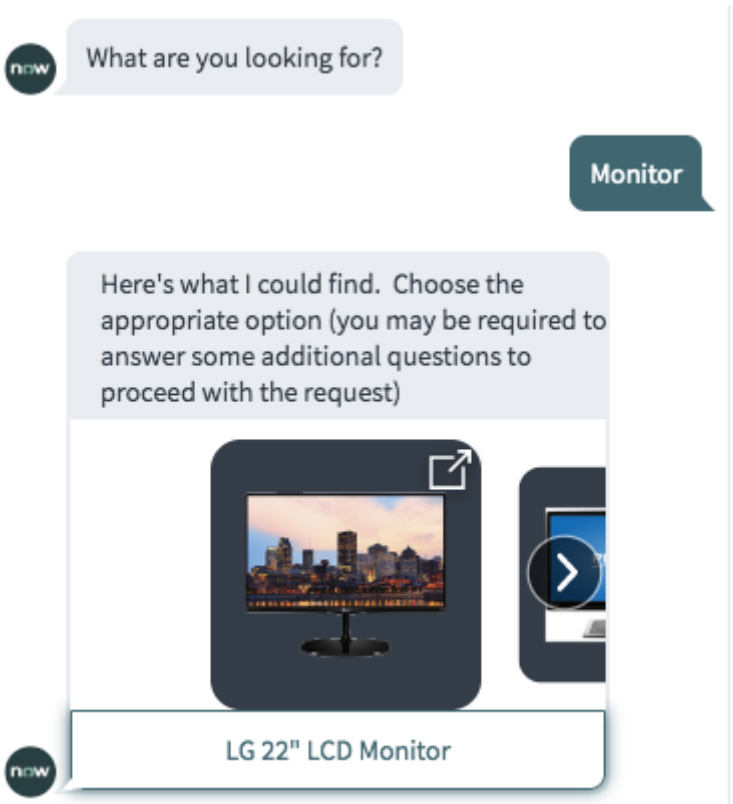
- (行に記載された質問に回答することで) ユーザーは要求を会話モードで送信できます。要求を送信すると、要求されたアイテムカードが要求ページへのリンクとして要求番号とともに表示されます。



> **注:** ®
> Now Mobile では、この URL でネイティブ画面が開きます。

- ユーザーはポップアップまたはウィンドウで要求を送信できます。
  - ポップアップの場合、仮想エージェントは、新しいタブに移動することなく、要求をポップアップで送信するためのリンクをユーザーに提供します。非会話型カタログアイテムは、カスタム変数、ラベル付きカスタム変数、または UI ページ変数がない場合にのみ、ポップアップとして表示できます。詳細については、「仮想エージェントの サービスカタログトピックブロック」を参照してください。
  - ウィンドウの場合は、仮想エージェント により *sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url* プロパティの サービスポータルで定義した要求を送信するためのリンクがユーザーに提供されます。非会話型アイテムは、カスタム、カスタムラベル付き、または UI ページ変数を含むウィンドウとして表示されます。詳細については、「仮想エージェントのサービスカタログトピックブロック」を参照してください。

> **注:**
> Now Mobile が、モバイル従業員サービスポータル (mesp) でアイテムを開きます。



自動翻訳

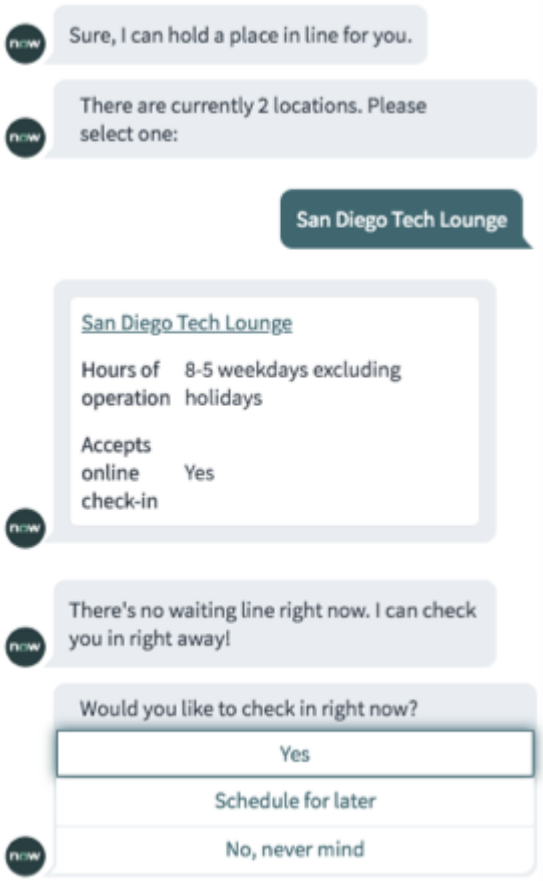
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Walk-up チェックイン

ユーザーは、ServiceNow® ウォークアップエクスペリエンス の場所にチェックインしてキュー内の場所を確保するか、自分の Walk-up 場所で予約をスケジュールすることができます。ユーザーが他のユーザーの代わりに予約をスケジュール設定することもできます。

要件：ウォークアップエクスペリエンスプラグイン (com.snc.walkup)

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



Virtual Agent Academy: Get service faster with Virtual Agent and Walk-Up Experience (仮想エージェントアカデミー：仮想エージェントとウォークアップエクスペリエンスでサービスを迅速に受ける方法) (仮想エージェント アカデミーのビデオ)

Windows 365 クラウド PC

ユーザーは仮想エージェント会話を通じて Microsoft 365 Cloud PC を要求できます。☒ロビジョニングはユーザーのマネージャーによってレビューされます。

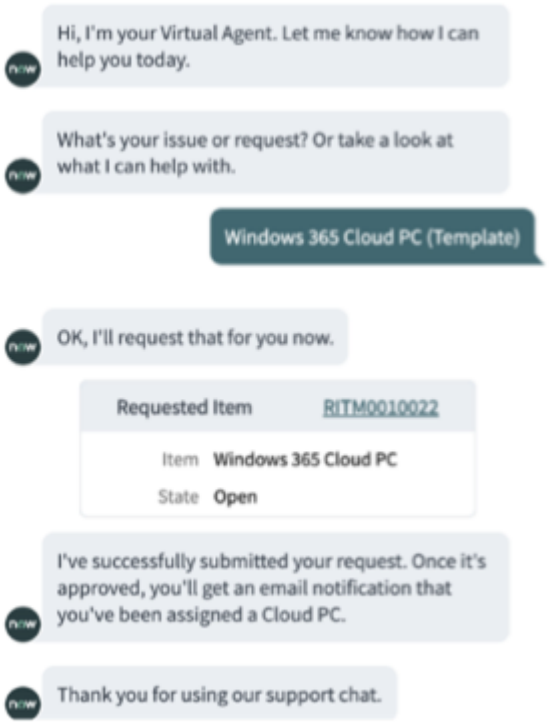
要件：

- Microsoft Azure® Active Directory スポーク (com.sn.azure_ad.spoke)
- ServiceNow® 統合ハブ および ワークフロースタジオ を介した Microsoft サービスとの統合

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM 仮想エージェント の Citrix セッションビルド済みトピック

ユーザーは、仮想エージェント 会話フローを使用して、任意の Citrix デスクトップまたはアプリケーションセッションをリセットできます。ユーザーは Citrix デスクトップまたはアプリケーションをプロビジョニングすることもできます。

自然言語理解 (NLU) (NLU) は、ユーザーが実行する Citrix アクションを識別してトリガーするために使用されます。

要件：Citrix IT Service Management コネクタ (x_cion_citrix_it_s)

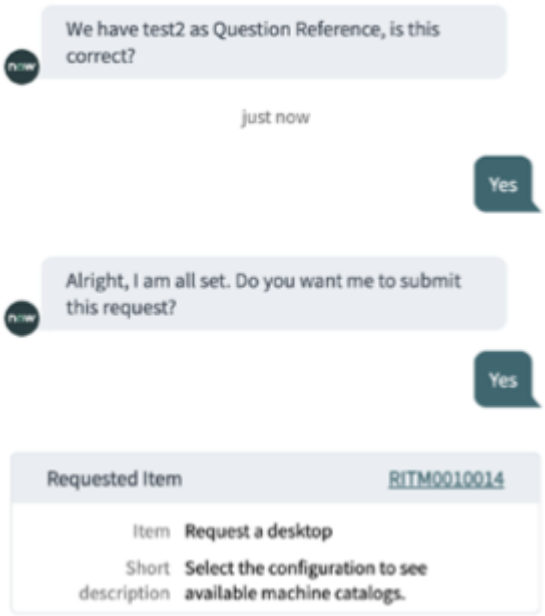
ServiceNow 用 Citrix ITSM プラグインによって、チームがエンドユーザーにファーストクラスのエクスペリエンスを手軽に提供し、新しいレベルのエンドユーザー向けセルフサービスを提供し、IT チームの貴重な時間をより高いインパクトのある仕事にあてられる、その方法をご覧ください。

Citrix デスクトップ/アプリのプロビジョニング

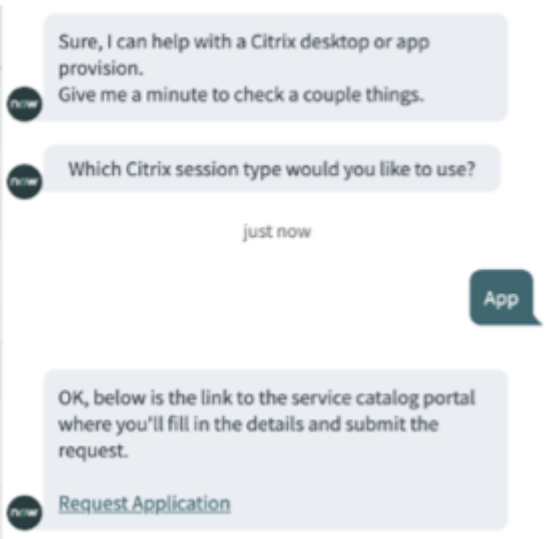
仮想エージェント は会話から直接 Citrix デスクトップまたはアプリケーションをプロビジョニングできます。ユーザーはセッションタイプを選択します。デスクトップを要求すると、仮想エージェント は OS を要求し、要求されたアイテムの詳細を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アプリケーションを要求すると、仮想エージェント は サービスポータル へのリンクを送信し、ユーザーはそこで要求を送信できます。



仮想エージェント は、デスクトップまたはアプリケーションがプロビジョニングされた後、またはプロビジョニングが失敗した場合にユーザーに通知する、アクション可能な通知をユーザーに送信します。

このトピックでは、要求カタログアイテムの サービスカタログトピックブロック を使用します。

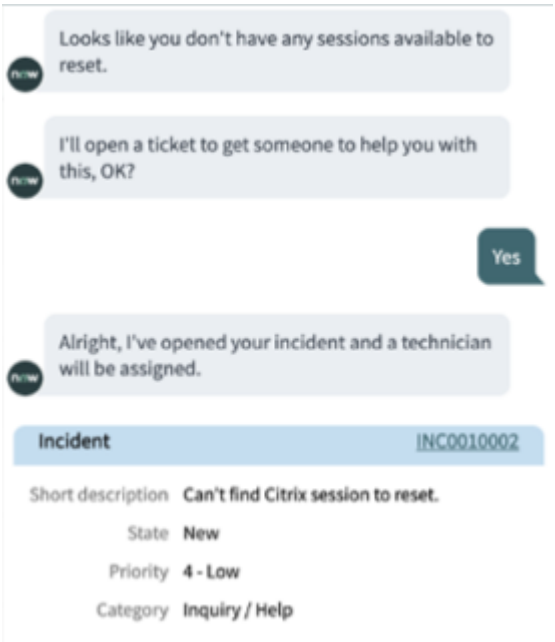
Citrix セッションをリセット

仮想エージェントはリセット可能なセッションのリストを提供し、ユーザーは個々のセッションをリセットするか、またはすべてのセッションを一度にリセットするかを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーがリセットできるセッションがない場合、仮想エージェントはユーザーの代わりにインシデントをオープンできます。



このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

[ITSM 仮想エージェント のパスワード管理] トピック

エンドユーザーは、仮想エージェント 会話を使用してパスワードリセット、パスワードの変更、およびアカウントのロック解除アクションを実行できます。

エンドユーザーは、キーワード「リセット」、「変更」、「ロック解除」、または「パスワード」を入力することによって、仮想エージェント とのパスワード管理会話を開始できます。

ログインしていないユーザーは、パスワードのリセットおよびアカウントのロック解除アクションを実行できます。ログインしているユーザーは、パスワード変更、パスワードのリセット、およびパスワードのロック解除アクションを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要件：

- Password Reset (com.glideapp.password_reset) プラグイン
- パスワードリセット仮想エージェント Conversations (com.snc.password_reset.virtual_agent) プラグイン

> **注:**
> パスワードリセットプロセスを仮想エージェントで使用できるようにするには、[パスワードリセットプロセスの設定] ページで [仮想エージェントで有効化] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

パスワードリセットプロセスの詳細については、「Password Reset for 仮想エージェント」を参照してください。

仮想エージェント 会話でのパスワードリセットの検証オプション

仮想エージェント 会話では、次の ID 検証オプションがサポートされています。カスタム検証は、仮想エージェント ではサポートされていません。

- パーソナルデータ検証：ユーザーは特定の個人データを提供します。
- Google Authenticator 検証：ユーザーは、Google サービスの認証システムモバイルアプリから生成されたコードを入力します。
- SMS コード検証：ユーザーは、モバイルテキストメッセージで受信したコードを入力します。
- メールコード検証：ユーザーは、メールで受信したコードを入力します。
- セキュリティの質問による検証：ユーザーは、設定されたセキュリティの質問の回答を入力します。

詳細については、「パスワードリセットプロセスの設定」を参照してください。

パスワード変更

ユーザーはユーザーパスワードの変更を要求できます。

このトピックでは、パスワードリセット URL の表示トピックブロックを使用します。

基本フロー：

1. 仮想エージェント は、ユーザーに現在のパスワードの入力を要求します。
2. 現在のパスワードが一致する場合、ユーザーは新しいパスワードを入力できます。
3. 仮想エージェント は、パスワードルールを表示します。
4. ユーザーがパスワード要件を満たすパスワードを入力すると、仮想エージェント はパスワードを更新します。
5. ユーザーが有効なパスワードを入力しなかった場合、ユーザーはパスワードを再入力する必要があります。

パスワードリセット

ユーザーはユーザーパスワードのリセットを要求できます。

このトピックでは、パスワードリセット URL の表示トピックブロックを使用します。

基本フロー：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 仮想エージェント は、パスワードリセットプロセス構成に基づいて、ID 検証情報をエンドユーザーに送信します。
2. ユーザーが所定の入力を行い、ID が正常に検証された場合、仮想エージェント はリセット手順を提供します。
3. 仮想エージェント は、パスワードルールを表示します。
4. ユーザーは、パスワードルールに従って新しいパスワードを入力します。
5. パスワードが基準を満たしていない場合、仮想エージェント はユーザーにパスワードの再入力を求めます。
6. パスワードが基準を満たしていると、仮想エージェント はパスワードをリセットします。

アカウントのロックを解除

ユーザーは、ロックされたユーザーアカウントの検証を要求できます。

このトピックでは、パスワードリセット URL の表示トピックブロックを使用します。

基本フロー：

1. 仮想エージェント は、パスワードリセットプロセス構成に基づいて、ID 検証情報をエンドユーザーに送信します。
2. ユーザーが所定の入力を行い、ID が正常に検証されると、仮想エージェント は検証情報を提供します。
3. ユーザーが識別されて検証されると、仮想エージェント はユーザーのアカウントのロックを解除します。

ITSM 仮想エージェント の Microsoft Office 365 グループビルド済みトピック

ITSM 仮想エージェント は、会話フローアクションを使用して Microsoft Office 365 グループを管理する際に役立ちます。

自然言語理解 (NLU) は、ユーザーが実行する Microsoft Office 365 グループアクションを識別してトリガーするために使用されます。

要件：Microsoft Azure AD spoke (com.sn.azure_ad.spoke) プラグイン

> **注:**
> Microsoft Office 365 トピックが ITSM VA 会話とは異なるスコープで重複している場合は、スクリプトロジックが影響を受けて、エラーが発生する可能性があります。

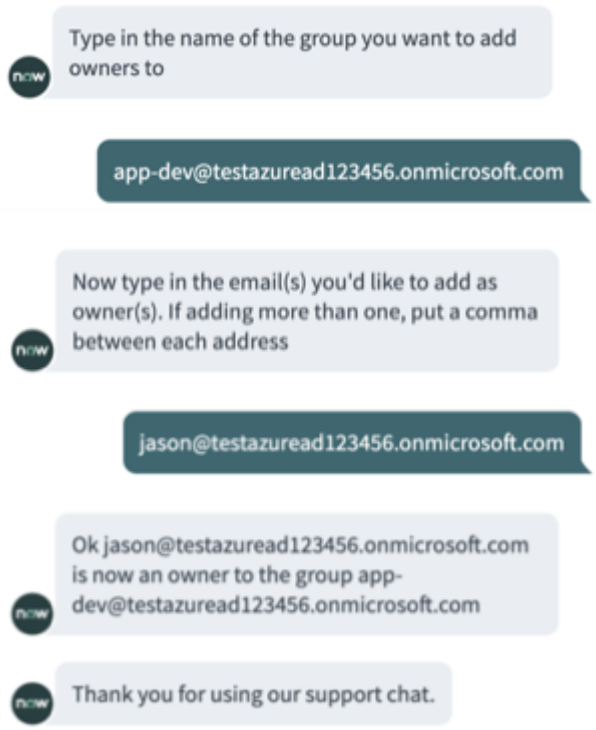
所有者を Office 365 グループに追加

グループ所有者は、追加するグループ名とユーザーのメールアドレスを指定することにより、他のユーザーをグループ所有者として追加できます。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

自動翻訳

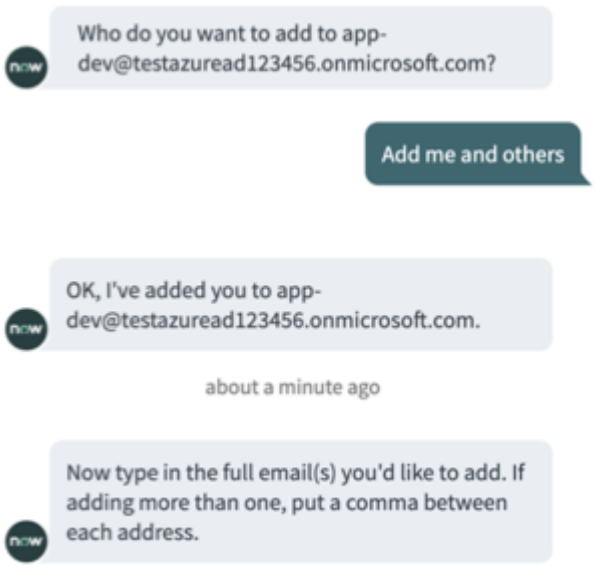
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユーザーを **Office 365** グループに追加

グループ所有者は、追加する 1 人以上のユーザーのグループ名とメールアドレスを指定することで、自分または他のユーザーを Microsoft Office 365 グループに追加できます。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



Office 365 グループを作成

ユーザーは、次の情報を入力して Microsoft Office 365 でグループを作成できます。

- グループのプライバシー
- グループメールエイリアス
- Outlook 表示名

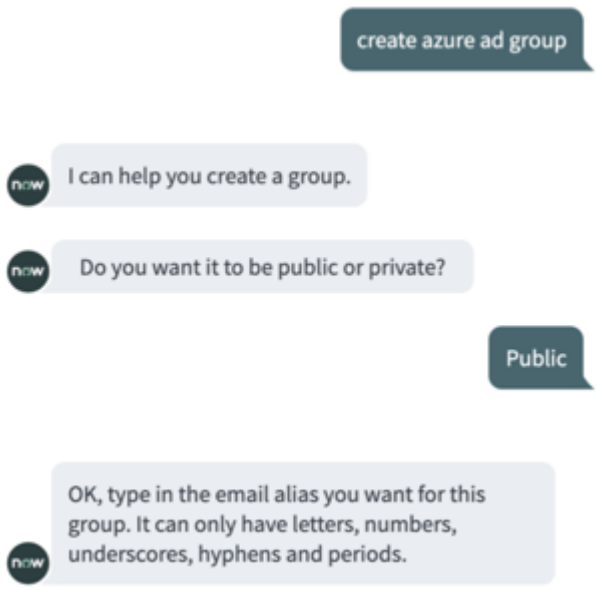
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- グループの説明
- 所有者とメンバー (オプション)

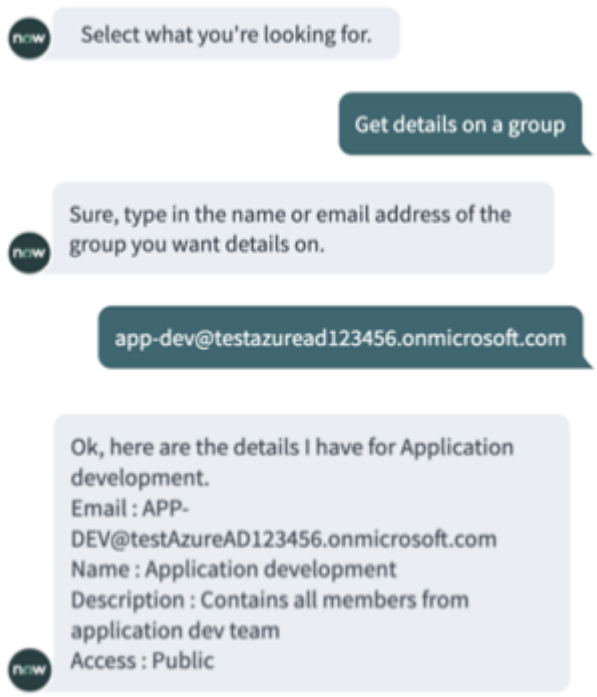
現在のユーザーは、他の指定されたユーザーとともにグループ所有者として自動的に追加されます。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



Office 365 グループの詳細を取得

グループメンバーは、グループの名前またはメールを入力して、グループの詳細を取得できます。



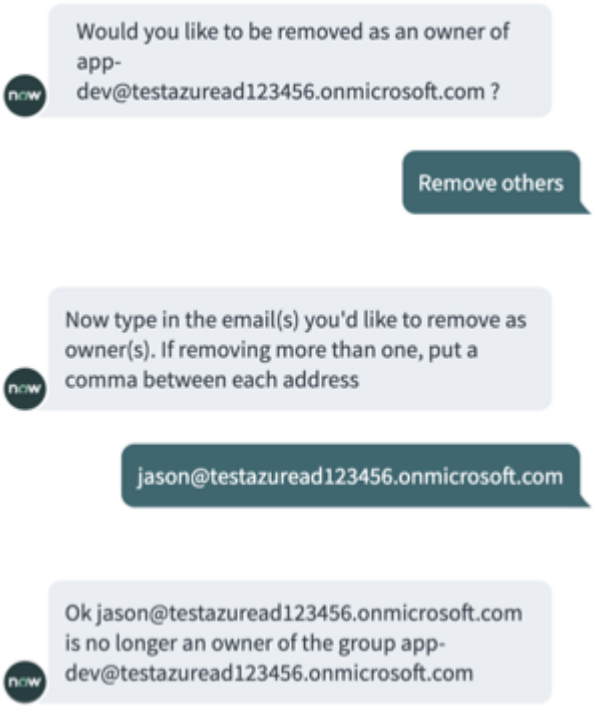
Office 365 グループ所有者を削除

グループ所有者は、削除するグループ名とユーザーのメールアドレスを指定して、自分自身または他のグループ所有者を削除できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

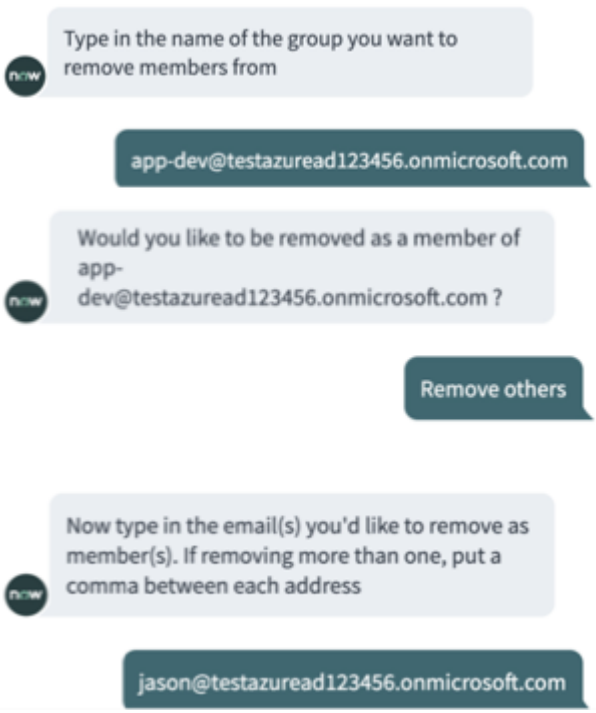
このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



Office 365 グループユーザーを削除

ユーザーは Microsoft Entra ID グループから自分自身を削除できます。グループ所有者は、グループから他のユーザーを削除できます。削除するグループ名とユーザーのメールアドレスを指定します。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 仮想エージェント の Microsoft Active Directory ビルド済みトピック

ITSM 仮想エージェント は、会話フローアクションを使用して Microsoft Active Directory 配布リストを管理する際に役立ちます。

自然言語理解 (NLU) は、ユーザーが実行する Microsoft Active Directory グループアクションを識別してトリガーするために使用されます。

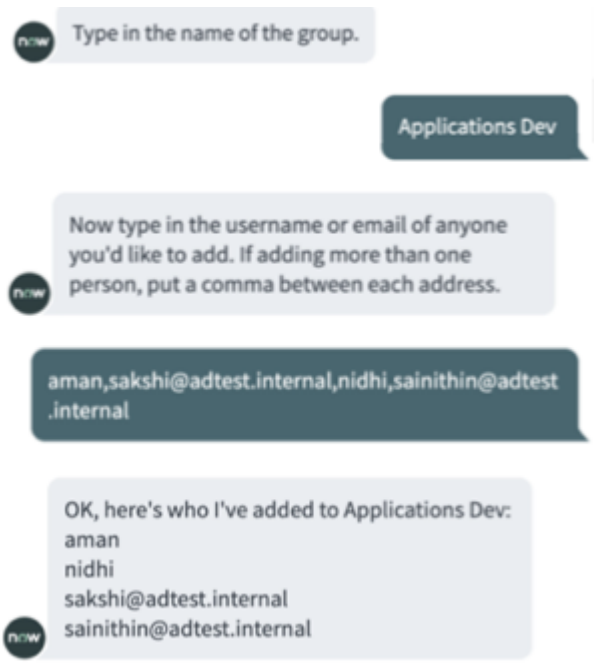
要件：Microsoft AD spoke for 統合ハブ (com.sn.ad.spoke) プラグイン

> **注:**
> Microsoft Active Directory トピックが ITSM 仮想エージェント 会話とは異なるスコープで重複している場合は、スクリプトロジックが影響を受けて、エラーが発生する可能性があります。

ユーザーを AD グループに追加

グループ所有者は、追加する 1 人以上のユーザーのグループ名とメールアドレスを指定することで、自分または他のユーザーを Microsoft Active Directory グループ配布リストに追加できます。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



AD 配布グループを作成

ユーザーは、次の情報を入力して Microsoft Active Directory 配布リストを作成できます。

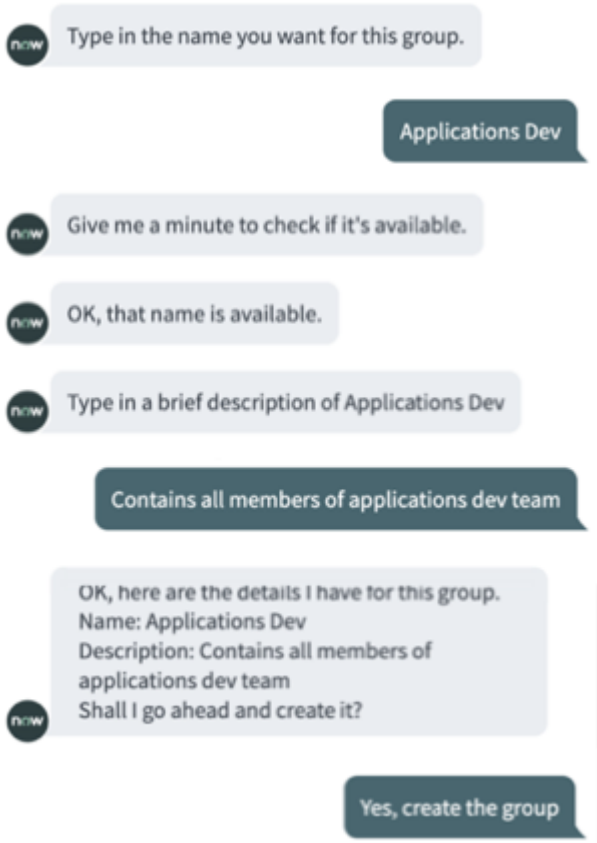
- グループ名
- グループの説明
- メンバー (オプション)

現在のユーザーは、グループ所有者として自動的に追加されます。配布リストは常に公開されます。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

自動翻訳

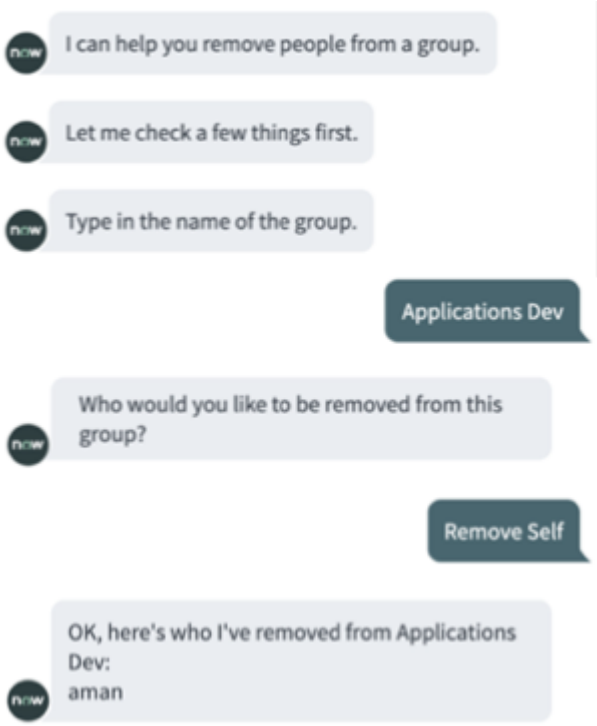
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



AD グループからユーザーを削除

ユーザーは、Microsoft Active Directory グループ配布リストから自分自身を削除できます。グループ所有者は、グループから他のユーザーを削除できます。削除するグループ名とユーザー名またはメールアドレスを指定します。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。

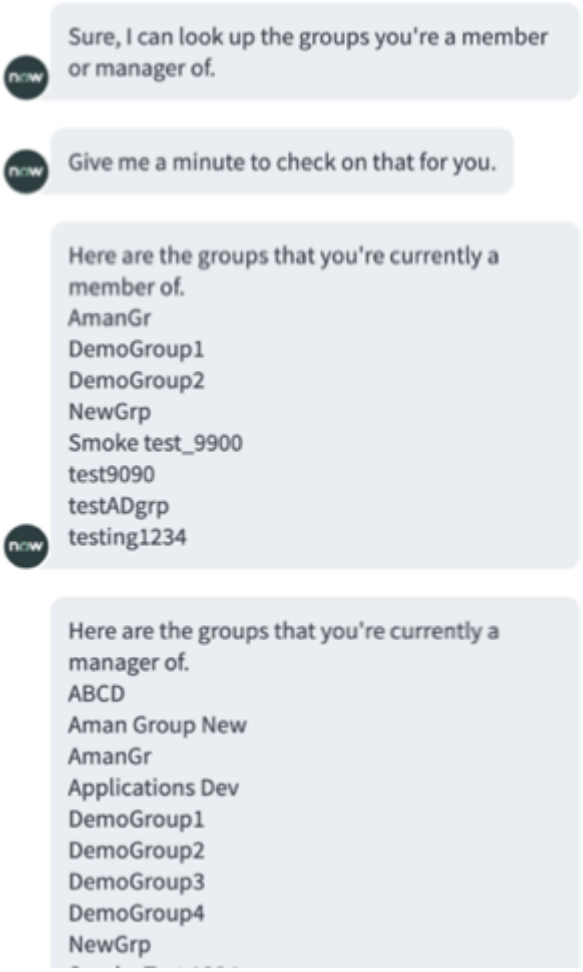


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分の AD グループメンバーシップの表示

グループメンバーは、自分が現在メンバーまたはマネージャーとなっている Microsoft Active Directory 配布リストのリストを表示できます。

このトピックでは、インシデントの作成トピックブロックを使用します。



ITSM 仮想エージェント 用 Microsoft Exchange Online 会議の管理ビルド済みトピック

ITSM 仮想エージェント は Microsoft Exchange Online での会議の管理に役立ちます。会議管理 EXO トピックを使用して、会議をスケジュール、再スケジュール、およびキャンセルできます。

会議の管理 EXO v1.0

自然言語理解 (NLU) (NLU) は、ユーザーが実行する会議アクションを識別してトリガーするために使用されます。ユーザーは会議をスケジュール、再スケジュール、またはキャンセルできます。

要件：

- Microsoft Exchange Online スポーク (sn_ex_online_spke)
- 会議出席者のメールアドレスは、User [sys_user] テーブルに設定して会議招待メールに追加する必要があります。
- 一部のアクションでは、Microsoft Teams Communictations スポーク (sn_msteams_com_spk) を使用して会議リンクを Microsoft Teams に送信できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 一部のアクションでは、Cisco Webex Teams スポーク (sn_cisco_teams_spk) を使用できます。
- 一部のアクションでは、Zoom スポーク (com.sn.zoom.spoke) を使用して会議リンクを追加できます。
- このトピックでは、従業員エクスペリエンス VA トピックブロックを使用します。

注:
このトピックが ITSM 仮想エージェント Conversations とは異なるスコープで重複している場合は、スクリプトロジックが影響を受けて、エラーが発生する可能性があります。このトピックは ITSM 仮想エージェント Conversations スコープ内で複製する必要があります。

会議をスケジュールするための基本フロー：

1. すべての出席者のメールアドレス、会議の開始時間、および会議の長さをユーザーが入力します。
2. 仮想エージェント は、招待者のカレンダーに基づいて、利用可能な会議時間のリストを提供します。
3. ユーザーが、会議の件名と説明を入力します。
4. ユーザーは、会議のタイプ (仮想/オンライン、会議室、またはハイブリッド) を選択できます。

   インスタンスでスポークが有効になっている場合、ユーザーは Microsoft Teams、 Webex、または Zoomの会議リンクを追加できます。
5. 仮想エージェント は、会議リンク (該当する場合) と会議の詳細を返します。
6. ユーザーは、仮想エージェントが会議をスケジュールするかどうかを確認できます。
7. ユーザーが確認すると、仮想エージェントは招待メールを送信し、会議をスケジュールします。

注:
また、ユーザーはMicrosoft Teamsサービスを使用して仮想エージェントを通じた会議をスケジュールすることができます。

会議をキャンセルするための基本フロー：

1. ユーザーが元の会議の開始日時と終了日時を入力します。
2. 仮想エージェントからキャンセル可能な会議のリストが返されます。
3. ユーザーはキャンセルする会議を選択するか、指定した期間のすべての会議のキャンセルを選択できます。
4. 仮想エージェント が指定されたすべての会議をキャンセルし、ユーザーに確認メールを送信します。

会議を再スケジュールするための基本フロー：

1. ユーザーが元の会議の日付を入力します。
2. 仮想エージェントから再スケジュール可能な会議のリストが返されます。
3. ユーザーが目的の会議を選択します。
4. ユーザーが新しい会議時間を入力します。
5. 仮想エージェントが会議が再スケジュールされたことを確認します。
6. ユーザーは、必要に応じて追加の会議を再スケジュールできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会議の管理 EXO (廃止)

このトピックは廃止されました。代わりに会議の管理 EXO v1.0 を使用してください。

要件：

- Microsoft Exchange Online スポーク
- 会議出席者のメールアドレスは、User [sys_user] テーブルに設定して会議招待メールに追加する必要があります。
- 一部のアクションでは、Zoom スポーク (com.sn.zoom.spoke) を使用して会議リンクを追加できます。
- 一部のアクションでは、Microsoft Teams Communictations スポーク (sn_msteams_com_spk) を使用して会議リンクを Microsoft Teams に送信できます。

> **注:**
> このトピックが ITSM 仮想エージェント Conversations とは異なるスコープで重複している場合は、スクリプトロジックが影響を受けて、エラーが発生する可能性があります。このトピックは ITSM 仮想エージェント Conversations スコープ内で複製する必要があります。

会議をスケジュールするための基本フロー：

1. すべての出席者のメールアドレス、会議の開始時間、および会議の長さをユーザーが入力します。
2. 仮想エージェント は、招待者のカレンダーに基づいて、利用可能な会議時間のリストを提供します。
3. ユーザーが、会議の件名と説明を入力します。
4. admin がスクリプト変数 **default_collaboration_software** を設定し、適切なスポークがインスタンスで有効になっている場合、ユーザーは Zoom リンクまたは Microsoft Teams リンクを追加できます。
5. 仮想エージェント は、会議リンク (該当する場合) と会議の詳細を返します。
6. ユーザーは、仮想エージェントが会議をスケジュールするかどうかを確認できます。
7. ユーザーが確認すると、仮想エージェントは招待メールを送信し、会議をスケジュールします。

> **注:**
> また、ユーザーはMicrosoft Teamsサービスを使用して仮想エージェントを通じた会議をスケジュールすることができます。

会議をキャンセルするための基本フロー：

1. ユーザーが元の会議の開始日時と終了日時を入力します。
2. 仮想エージェントからキャンセル可能な会議のリストが返されます。
3. ユーザーはキャンセルする会議を選択するか、指定した期間のすべての会議のキャンセルを選択できます。
4. 仮想エージェント が指定されたすべての会議をキャンセルし、ユーザーに確認メールを送信します。

会議を再スケジュールするための基本フロー：

1. ユーザーが元の会議の日付を入力します。
2. 仮想エージェントから再スケジュール可能な会議のリストが返されます。
3. ユーザーが目的の会議を選択します。
4. ユーザーが新しい会議時間を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 仮想エージェントが会議が再スケジュールされたことを確認します。
6. ユーザーは、必要に応じて追加の会議を再スケジュールできます。

ITSM 仮想エージェント 用 Microsoft Exchange Server 会議の管理ビルド済みトピック

ITSM 仮想エージェント は Microsoft Exchange Server での会議の管理に役立ちます。会議管理 EXS トピックを使用して、会議をスケジュール、再スケジュール、およびキャンセルできます。

会議の管理 EXS

自然言語理解 (NLU) (NLU) は、ユーザーが実行する会議アクションを識別してトリガーするために使用されます。ユーザーは会議をスケジュール、再スケジュール、またはキャンセルできます。

要件：

- Microsoft Exchange Server スポーク (sn_exchange_spoke)
- 会議出席者のメールアドレスは、User [sys_user] テーブルに設定して会議招待メールに追加する必要があります。
- 一部のトピックでは、Zoom スポークを使用して会議リンクを追加できます。

> **注:**
> これらのトピックが ITSM 仮想エージェント Conversations とは異なるスコープで重複している場合は、スクリプトロジックが影響を受けて、エラーが発生する可能性があります。このトピックは ITSM 仮想エージェント Conversations スコープ内で複製する必要があります。

会議の管理 EXS：会議のキャンセル

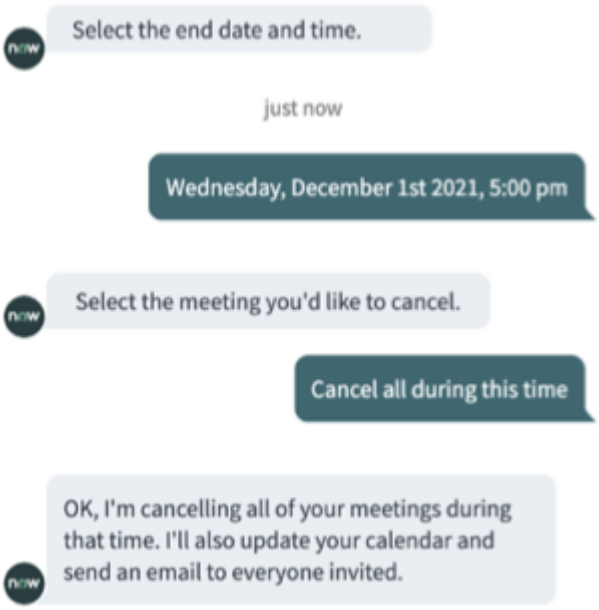
ユーザーは 仮想エージェント に会議のキャンセルを要求するメッセージを送信するか、希望のテンプレートを選択して [会議をキャンセル] を選択できます。

基本フロー：

1. ユーザーが元の会議の開始日時と終了日時を入力します。
2. 仮想エージェントからキャンセル可能な会議のリストが返されます。
3. ユーザーはキャンセルする会議を選択するか、指定した期間のすべての会議のキャンセルを選択できます。
4. 仮想エージェント は会議をキャンセルし、すべての出席者にメールを送信して、カレンダーを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



会議の管理 EXS：会議の再スケジュール

ユーザーは 仮想エージェント に会議の再スケジュールを要求するメッセージを送信するか、希望のテンプレートを選択して [会議を再スケジュール] を選択できます。

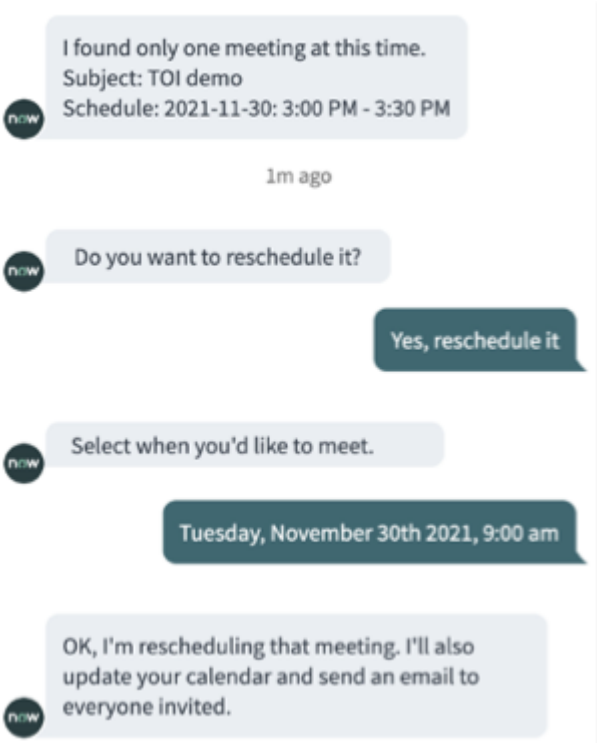
基本フロー：

1. ユーザーが元の会議の日付を入力します。
2. 仮想エージェントから再スケジュール可能な会議のリストが返されます。
3. ユーザーが目的の会議を選択します。
4. ユーザーが新しい会議時間を入力します。
5. 仮想エージェント は会議を再スケジュールし、出席者にメールを送信し、カレンダーを更新します。

仮想エージェント は会議を再スケジュールし、出席者にメールを送信し、カレンダーを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



会議の管理 EXS：会議のスケジュール

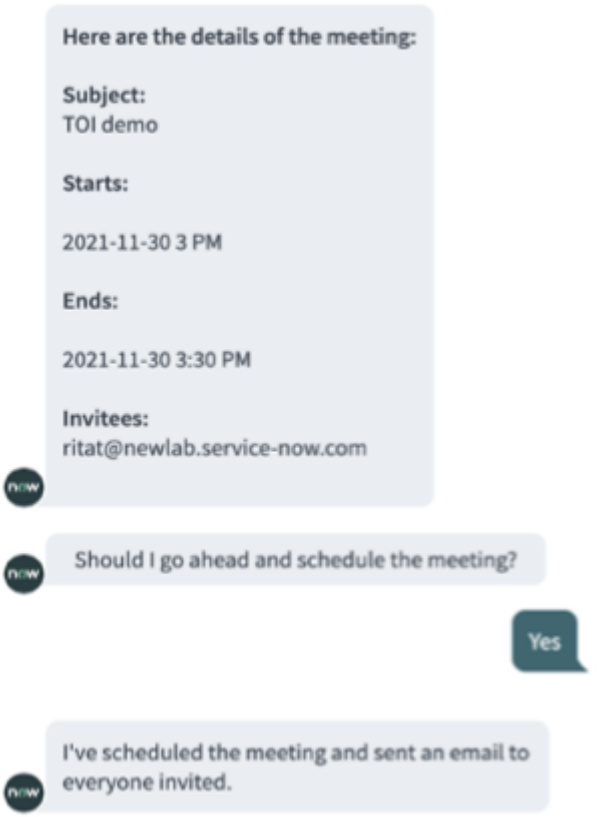
ユーザーは 仮想エージェント に会議のスケジュールを要求するメッセージを送信するか、希望のテンプレートを選択して [会議を設定] を選択できます。

基本フロー：

1. すべての出席者のメールアドレス、会議の開始時間、および会議の長さをユーザーが入力します。
2. 仮想エージェント は、招待者のカレンダーに基づいて、利用可能な会議時間のリストを提供します。
3. ユーザーが、会議の件名と説明を入力します。
4. 仮想エージェントが会議の詳細を返します。
5. ユーザーは、仮想エージェントが会議をスケジュールするかどうかを確認できます。
6. ユーザーが確認すると、仮想エージェントは招待メールを送信し、会議をスケジュールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM 仮想エージェント の仮想マシンのビルド済みトピック

ITSM 仮想エージェント は、会話フローを使用して仮想マシン (VM) を管理するのに役立ちます。この会話フローでは、仮想マシンを起動、停止、終了、説明、およびプロビジョンできます。

仮想マシン管理トピックには、次の 2 つのカテゴリがあります。

AWS および Azure のプロバイダーをサポートするトピック

CAI のラベルが付いたトピックは、Cloud Access Interface を使用して、AWS および Azure でプロビジョニングされた仮想マシンでアクションを実行します。これらのアクションを実行するには、ユーザーに sn_managevm_va.cai_vm_user ロールが必要です。仮想エージェント管理者は、スクリプト変数 *max_records* (デフォルト値 = 100) を設定して、1 回の REST API 呼び出しで Azure からフェッチするレコードの数を示すことができます。スクリプト変数 *carousel_entries_threshold* は、カルーセル入力に表示されるレコードの数を示します。レコード数が指定された値より大きい場合、参照選択リストがユーザーに表示されます。

クラウドプロビジョニングとガバナンス は、AWS および Azure の VM を説明、起動、停止、および終了する必要はありません。仮想エージェントの Cloud Access Interface (CAI) トピックでは、次のアクションを実行できます。

- 仮想マシン CAI を起動する
- 仮想マシン CAI を停止する
- 仮想マシン CAI を終了する
- 仮想マシン CAI を説明する

Cloud Provisioning and Governance プラグイン (com.snc.cloud.mgmt) を使用するトピック

次のトピックは クラウドプロビジョニングとガバナンス と統合されます (必須)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 仮想マシンの管理
- 仮想マシンのプロビジョニング

仮想マシン **CAI** を説明する

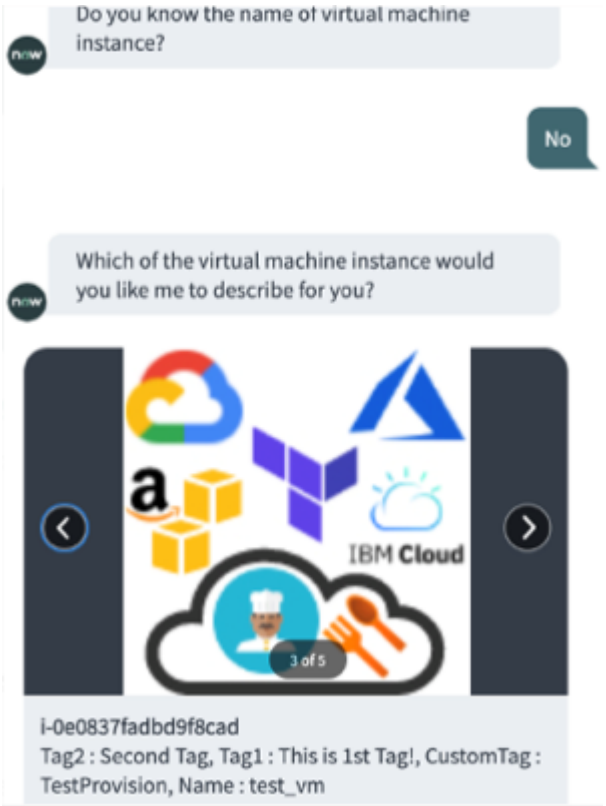
ユーザーは、システムアドミニストレーターの設定した自身の認証情報に関連付けられ、自分に割り当てられている VM インスタンスの詳細を見ることができます。AWS でエラーが発生した場合、仮想エージェント はさらに調査するためにインシデントを作成するようユーザーに求めます。

プロバイダー、リージョン、インスタンス ID などの詳細が返されます。詳細を表示する VM をユーザーが指定することもできますが、仮想エージェント で利用可能な VM インスタンスのリストを示し、そこから詳細を表示したい VM を選択することもできます。

要件：これらのアクションを実行するには、ユーザーに sn_managevm_va.cai_vm_user ロールが必要です。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- 仮想マシン操作 AWS
- 仮想マシン操作 Azure



仮想マシンの管理

このトピックは、適切なトピックブロック (説明、開始、停止、終了) を呼び出して、要求のエンドツーエンド実行を完了します。

このトピックは、適切なトピックブロック (説明、開始、停止、終了) を呼び出して、要求のエンドツーエンド実行を完了します。このビルド済みトピックは読み取り専用です。仮想マシン管理で仮想エージェント スコープのトピックを複製し、アクティブ化して会話フローを使用します。

要件：Cloud Provisioning and Governance プラグイン (com.snc.cloud.mgmt)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- 仮想マシンの説明
- 仮想マシンを起動する
- 仮想マシンを停止する
- 仮想マシンを終了する

仮想マシンのプロビジョニング

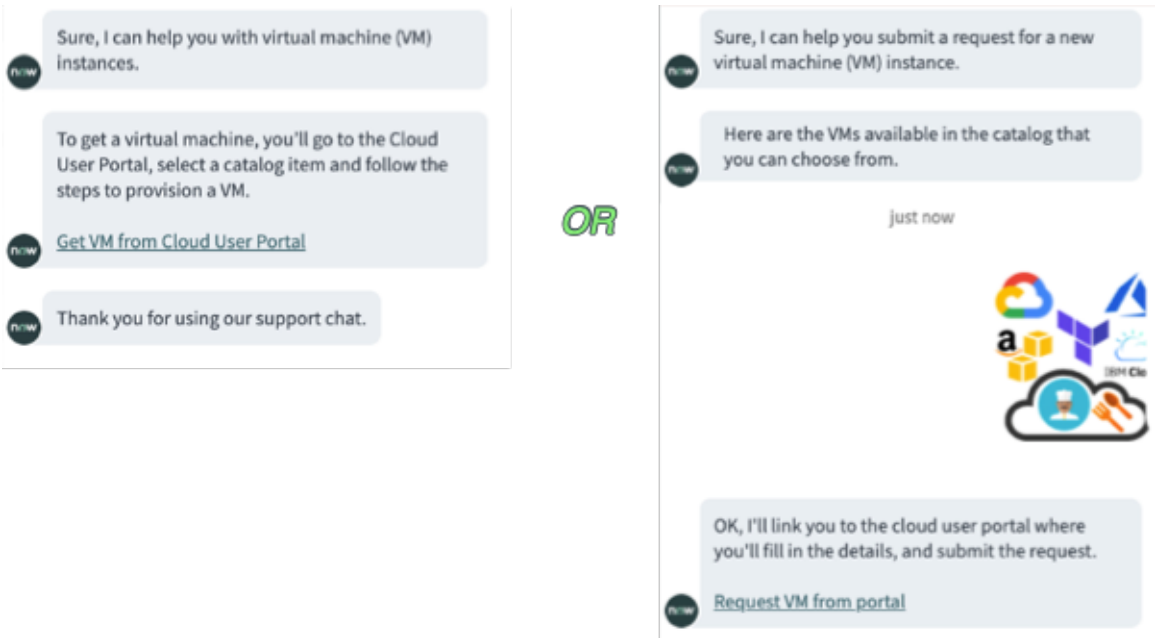
ユーザーは 仮想エージェント Conversation で新しい VM を要求できます。仮想エージェント は、カタログアイテムを提出するためのクラウドユーザーポータルへのリンクを送信します。

要件：Cloud Provisioning and Governance プラグイン (com.snc.cloud.mgmt)

基本フロー：

1. ユーザーが仮想マシンを要求します。
2. 仮想エージェントは次のいずれかを実行します。
   - カタログから VM を要求するための手順とともに、クラウドユーザーポータル へのリンクを提供します。
   - ユーザーに割り当てられている VM カタログ内のアイテムを表示します。

     ユーザーが目的のカタログアイテムを見つけることができない場合、クラウドユーザーポータルに直接移動するか、会話を終了することができます。



仮想マシン **CAI** を起動する

ユーザーは、システムアドミニストレーターの設定した自身の認証情報に関連付けられ、自分に割り当てられている仮想マシンインスタンスを開始できます。AWS でエラーが発生した場合、 仮想エージェント はさらに調査するためにインシデントを作成するようユーザーに求めます。

要件：これらのアクションを実行するには、ユーザーに sn_managevm_va.cai_vm_user ロールが必要です。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

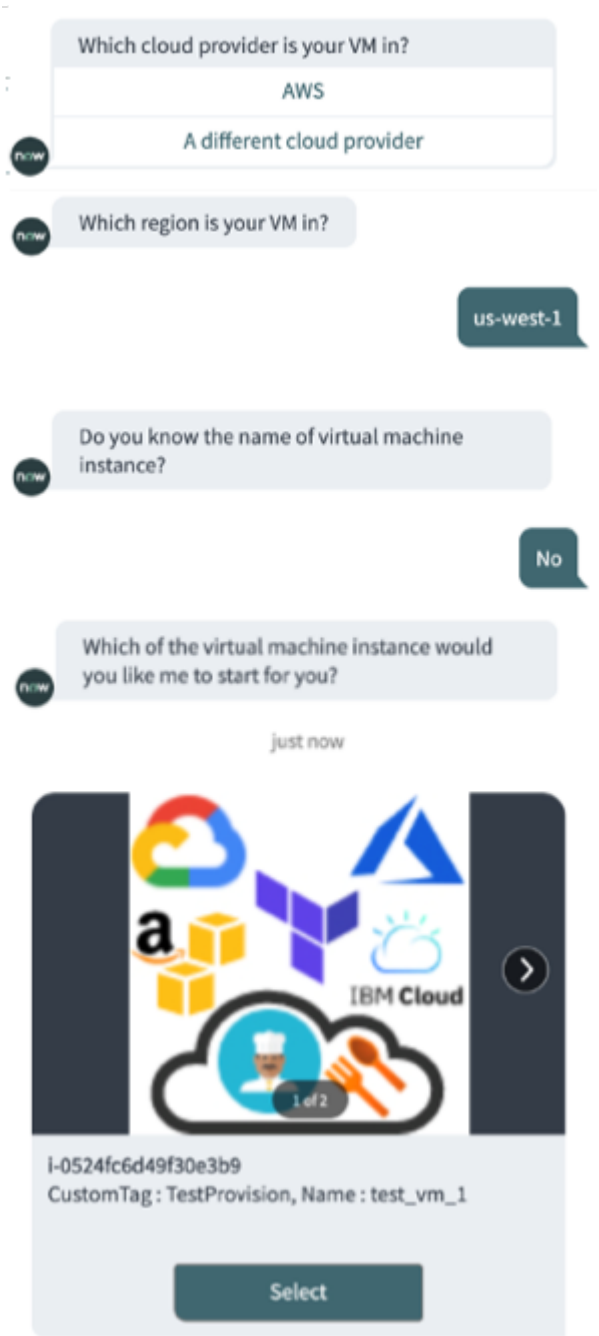
自動翻訳

- 仮想マシン操作 AWS
- 仮想マシン操作 Azure

基本フロー：

1. 起動する VM をユーザーが指定するか、ユーザーが選択できる利用可能な VM インスタンスのリストが仮想エージェントによって提供されます。
2. 仮想エージェントは要求された VM の起動時に、ユーザーに対してアクション可能通知を送信します。
3. ユーザーは、詳細を表示するか、仮想マシンにログインするための追加の指示を要求するか、通知をスキップするかを選択できます。

   仮想エージェントは、操作が失敗した場合にもユーザーに通知を送信します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想マシン CAI を停止する

ユーザーは、システムアドミニストレーターの設定した自身の認証情報に関連付けられ、自分に割り当てられている VM インスタンスを停止できます。AWS でエラーが発生した場合、 仮想エージェント はさらに調査するためにインシデントを作成するようユーザーに求めます。

要件：これらのアクションを実行するには、ユーザーに sn_managevm_va.cai_vm_user ロールが必要です。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- 仮想マシン操作 AWS
- 仮想マシン操作 Azure

基本フロー：

1. 停止する VM をユーザーが指定するか、ユーザーが選択できる利用可能な VM インスタンスのリストが仮想エージェントによって提供されます。
2. 仮想エージェントは要求された VM の停止時に、ユーザーに対してアクション可能通知を送信します。
3. ユーザーは、詳細を表示するか、仮想マシンにログインするための追加の指示を要求するか、通知をスキップするかを選択できます。

   仮想エージェントは、操作が失敗した場合にもユーザーに通知を送信します。

仮想マシン CAI を終了する

ユーザーは、システムアドミニストレーターの設定した自身の認証情報に関連付けられ、自分に割り当てられている仮想マシンインスタンスを終了できます。終了は永続的なアクションであるため、仮想エージェント は VM の詳細を表示して確認を求めます。AWS でエラーが発生した場合、仮想エージェント はさらに調査するためにインシデントを作成するようユーザーに求めます。

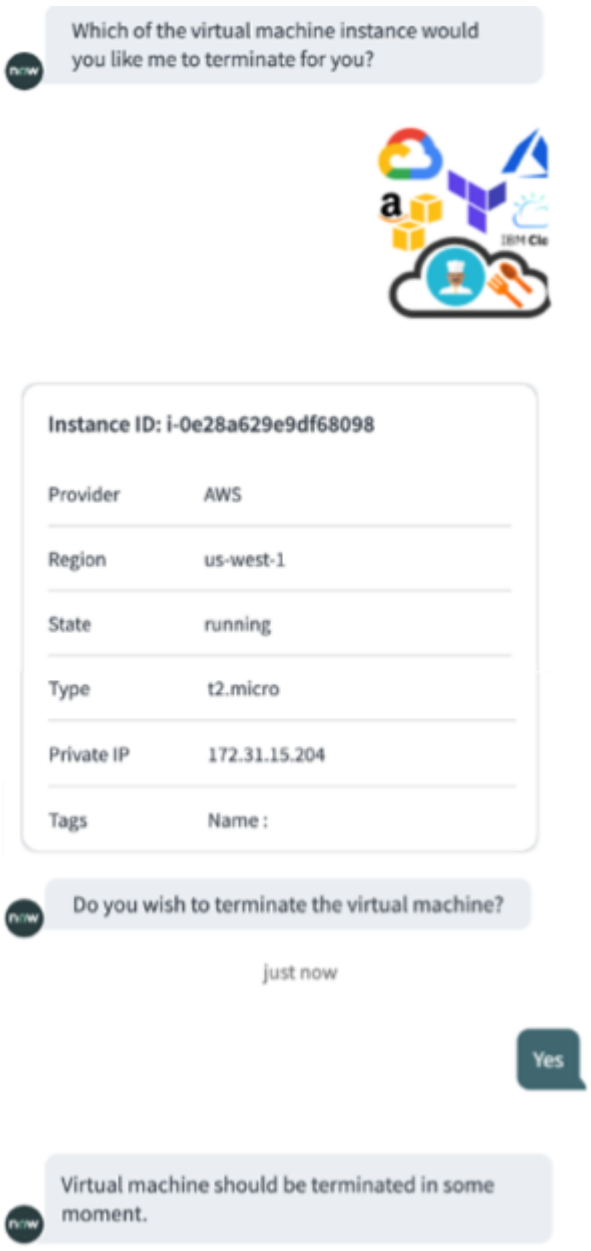
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要件：これらのアクションを実行するには、ユーザーに sn_managevm_va.cai_vm_user ロールが必要です。

このトピックでは、次のトピックブロックを使用します。

- 仮想マシン操作 AWS
- 仮想マシン操作 Azure



仮想エージェントのビルド済みセットアップトピック

ビルド済みのセットアップトピックを使用して、標準的な歓迎の挨拶と会話の終わりを作成します。さらに、セットアップトピックでは、ユーザーフィードバックとサーベイ、およびエラー処理を提供できます。

セットアップトピックの詳細については、「仮想エージェントユーザーのチャットエクスペリエンスの設定」を参照してください。

仮想エージェント に含まれているセットアップトピックの完全なリストについては、「セットアップトピックの操作」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的な挨拶トピック

ユーザーは、会話の開始時に、仮想エージェントから動的かつ時間ベースの挨拶を受けます。挨拶には、ユーザーの名前 (名) の呼びかけと時刻、インシデントまたは要求の参照 (ユーザーが開いている場合)、機能停止が発生中または予定されている場合には機能停止情報の説明が含まれています。例を次に示します。

「おはようございます、John。現在、[x] 件のインシデントと [x] 件の要求を開いています。現在 [サービス] は [開始時間] から [機能停止] していることを確認しています。」

終了時間がわかっている場合、仮想エージェントには次のメッセージが含まれます。

「[機能停止] は [終了時間] で終了する予定です。」

注:
インシデント、要求、または機能停止がない場合、これらのメッセージは表示されません。

動的な挨拶の後に、標準的な挨拶が続き、ユーザーに情報を入力するよう求めます。

挨拶セットアップトピックの構成の詳細については、「Change the Virtual Agent greeting messages in the Greeting setup topic」を参照してください。

ITSM 仮想エージェント の履行者ビルド済みトピック

履行者トピックの会話は、ITIL ロールを持つ ITSM プロフェッショナル向けに特別に設計されています。これらのビルド済みトピックには、インシデントの解決、問題の作成、およびシステム内のデータの更新が含まれます。

変更要求の作成

itil ロールを持つユーザーは、Slack などの選択したクライアントを使用して、変更要求を作成できます。ユーザーは、変更要求のタイプ ([通常]、[標準]、または [緊急]) を指定します。変更タイプの定義は、仮想エージェントによって提供されます。

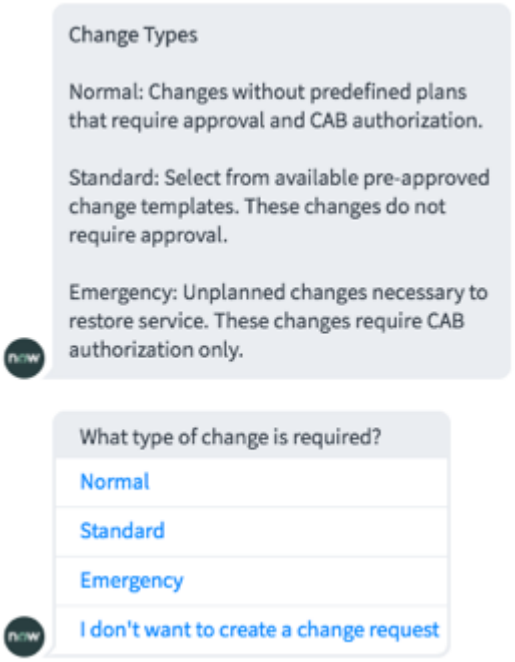
通常および緊急の変更要求では、仮想エージェントは次の基準を入力するようユーザーに求めます。

- 簡単な説明
- 理由
- 構成アイテム
- アサイン先グループ
- 開始予定日
- 終了予定日

標準的な変更の要求では、仮想エージェントは標準的な変更アイテムのカタログへのカルーセルリンクを送信します。ユーザーがアイテムを選択した後、仮想エージェントは関連するカテゴリページを開いて変更を要求するためのリンクを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



問題を作成

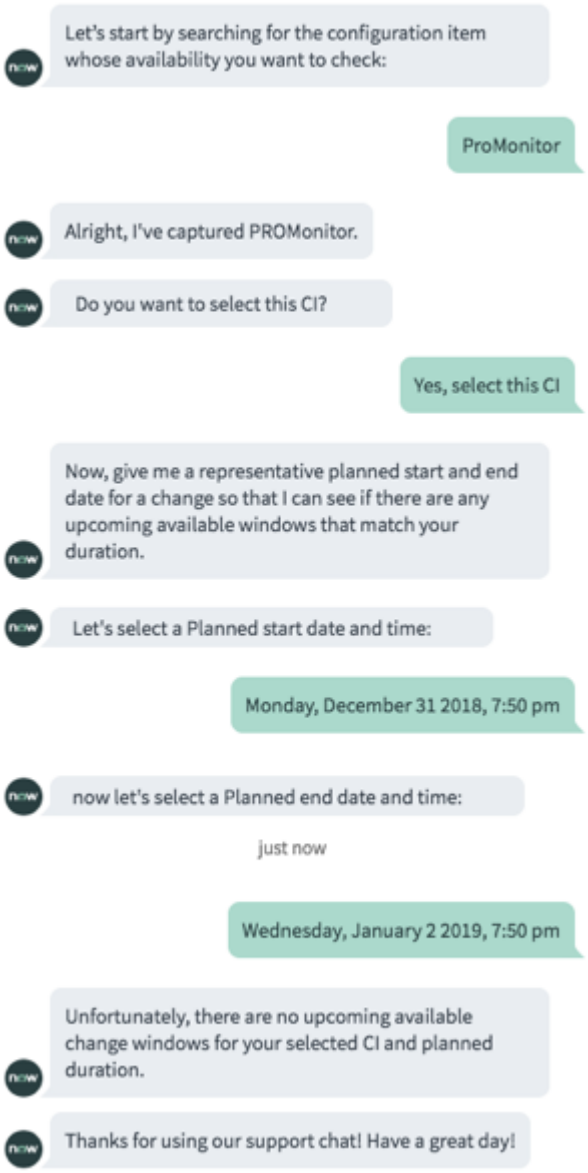
itil ロールを持つユーザーは、問題レコードを作成できます。ユーザーは問題の説明を入力し、問題の緊急度と影響を指定します。ユーザーは、関連する問題のある構成アイテムも認識して入力する必要があります。

利用可能な変更時間帯の識別

itil ロールを持つユーザーは、構成アイテムに対して次に使用可能な変更時間帯を確認できます。たとえば、メンテナンスまたはブラックアウトカレンダーに関して、ユーザーにアサインされた特定の資産に対して次の利用可能な変更時間帯を決定できます。ユーザーは PROmonitor など確認する構成アイテムを入力し、計画した開始日時と終了日時を選択する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



スケジュール設定済みの変更の識別

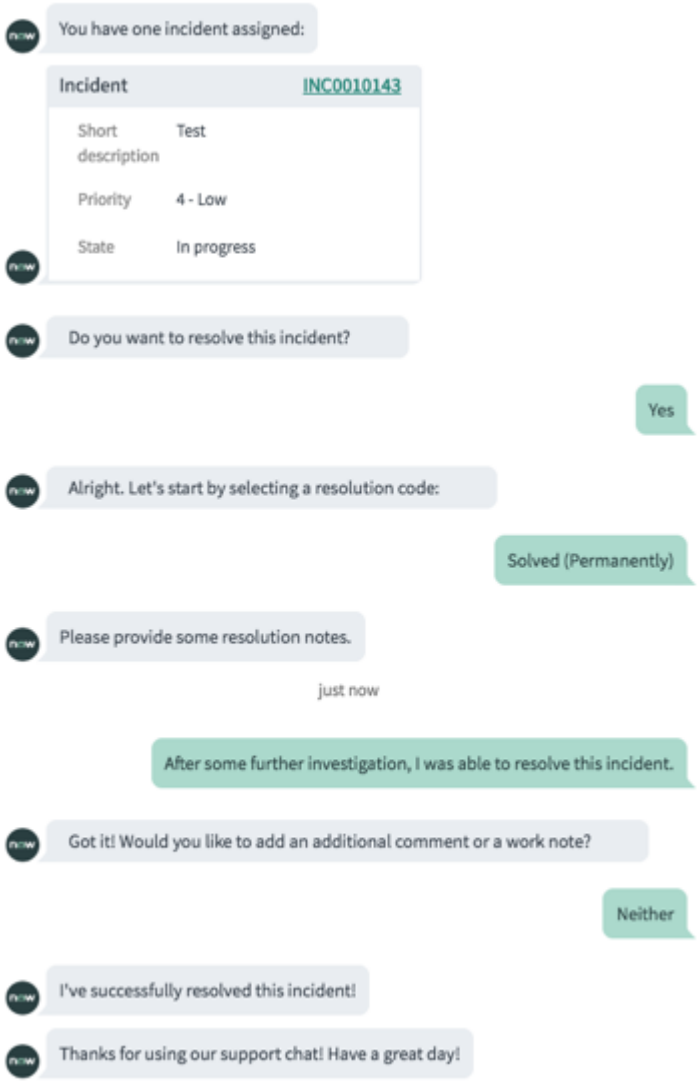
itil ロールを持つユーザーは、特定の構成アイテム (CI) に対する今後の変更要求を見つけることができます。変更要求を確認するには、ユーザーは変更を含む構成アイテムの名前を入力する必要があります。

インシデントの解決

itil ロールを持つユーザーは、たとえば [解決 (完全)] や [解決 (ワークアラウンド)] などのクローズコードと解決メモを提供することで、サポートチャットを通じてインシデントを解決できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

アサインされたタスクの更新

itil ロールを持つユーザーは、アサインされたタスクのコメントまたは作業メモを更新することができます。ユーザーがタスクの更新を望む場合、仮想エージェントは、アサインされているすべてのタスクのリストを返し、どのタスクを更新したいのかをユーザーに尋ねます。ユーザーは、リストされた単一のタスクを選択して更新できます。または、[すべて] を選択して、アサインされているすべてのタスクをロードして更新できます。その後、仮想エージェントは、コメント、作業メモ、またはその両方を追加するかどうかをユーザーに尋ねます。オプションとして、ユーザーは更新をキャンセルすることもできます。

変更要求の更新

itil ロールを持つユーザーは、変更を対応中またはクローズ済み状態に移行する他に、変更の実際の開始時刻と終了時刻を更新することもできます。

再利用可能な **ITSM** 仮想エージェントビルド済みトピックブロック

トピックブロックを再利用して、インシデントの作成や検索の実行など、ITSM 仮想エージェント Conversations の一般的な機能を実行します。

仮想エージェントデザイナー の [トピック] ページの [タイプ] リストを使用して、[トピックブロック] でソートします。トピックブロックの詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 仮想エージェントは、次のビルド済みのトピックブロックとテンプレートを提供します。

注:
このトピックブロックの多くは、Service Management 仮想エージェントトピックブロックプラグイン (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) で利用できます。プラグインの詳細については、「ServiceNow プラグイン」を参照してください。

コンテキスト検索

コンテキスト検索トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	
context	検索コンテキスト (cxs_context_config) レコードの sys_id。検索に含まれるソースを定義します。たとえば、ソースにはナレッジベースまたはコミュニティを含めることができます。
クエリ	仮想エージェントの会話中にユーザーによって入力された検索キーワード。
portal	サービスポータルやヒューマンリソース (HR) ポータルなど、会話が開始されたポータル。 このポータルは sp、esc、csm、および hr などの URL サフィックスで、ここから検索結果が開きます。
kb_knowledge_base	ナレッジベース (kb_knowledge_base) レコードの sys_id。 コンテキスト内では、これらのナレッジベース記事のみを検索します。
出力パラメーター	
results_returned	検索結果が見つかった場合は [True]、それ以外の場合は [False]。
results_helpful	検索結果が役に立ったとユーザーが回答した場合は [True]、それ以外の場合は [False]。

インシデントの作成

このトピックブロックは、**[IT** チケットのオープン] 会話トピックを開始します。

インシデントトピックブロックの入出力パラメーターの作成

名前	説明
入力パラメーター	
caller	インシデント (incident) レコードを作成しているユーザーの名前。
short_description	インシデント (incident) レコードに入力された簡単な説明。
urgency	インシデント (incident) レコードに示されている緊急度レベル。
説明	インシデント (incident) レコードに入力された説明。
cmdb_ci	CMDB 構成アイテム
出力パラメーター	
created_incident_sys_id	新しく作成されたインシデントの返される sys_id。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MS Teams 会議リンクを作成 (廃止)

このトピックブロックは廃止されました。代わりに [MS Teams 会議リンクを取得] を使用してください。

ユーザーは 仮想エージェント を使用して Microsoft Teams 会議リンクを要求できます。このトピックブロックは、他のトピックに含めることができます。デフォルトでは、このトピックブロックはサイレントモードで実行し、出力メッセージは表示されません。

要件：Microsoft Teams Communication spoke (sn_msteams_com_spk) プラグイン

Zoom 会議リンクを作成

その他のアクションについては、[Zoom 会議のアクション] トピックブロックも使用できます。

ユーザーは 仮想エージェント を使用して Zoom 会議リンクを要求できます。このトピックブロックは、他のトピックに含めることができます。デフォルトでは、このトピックブロックはサイレントモードで実行し、出力メッセージは表示されません。

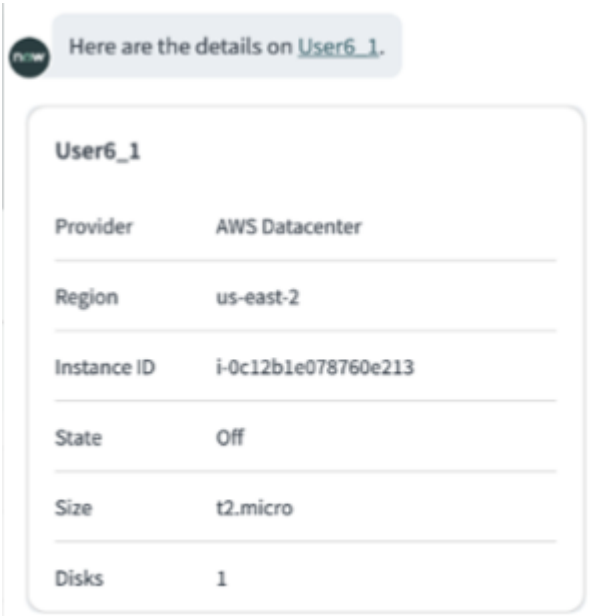
要件：Zoom spoke(com.sn.zoom.spoke) プラグイン

仮想マシンの説明

ユーザーは、仮想エージェントで [仮想マシンの管理] トピックを使用して、割り当てられた仮想マシン (VM) インスタンスの詳細を取得できます。詳細には、プロバイダー、リージョン、インスタンス ID などが含まれます。

基本フロー：

1. 説明する VM をユーザーが指定するか、ユーザーが選択できる利用可能な VM インスタンスのリストが仮想エージェントによって提供されます。
2. 仮想エージェント は要求された VM の詳細を提供します。
3. 追加の詳細を取得するには、提供されたリンクを選択します。このリンクからクラウドユーザーポータル にリダイレクトされます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想マシントピックブロックの入出力パラメーターを説明

名前	説明
入力パラメーター： vm_name	仮想マシンインスタンスの名前。
入力パラメーター： vm_sys_id	cmdb_ci_vm_instance テーブルの仮想マシンインスタンスの Sys ID
出力パラメーター： incident_short_description	インシデントレコードの簡単な説明 (記録されている場合)

パスワードリセット **URL** を表示

仮想エージェントでパスワードリセットが有効になっており、ユーザーが認証されている場合、このトピックブロックはパスワードリセットのリンクを返します。パスワードリセットが有効になっていない場合、ユーザーはサービスデスクに誘導されます。

このトピックブロックは 1 つの入力パラメーター *unlock_account* です。ユーザーが認証されている場合、値は *true* です。それ以外の場合、値は *false* です。

詳細については、「仮想エージェントのパスワードリセット」を参照してください。

このトピックブロックは 1 つの入力パラメーター *unlock_account* です。ユーザーが認証されている場合、値は *true* です。それ以外の場合、値は *false* です。

カタログアイテムを要求する

トピックブロックの詳細については、「仮想エージェントのサービスカタログ トピックブロック」を参照してください。

カタログアイテムの検索

トピックブロックの詳細については、「仮想エージェントの サービスカタログ トピックブロック」を参照してください。

仮想マシンを起動する

ユーザーは、[仮想マシンの管理] トピックを使用して、割り当てられた VM インスタンスを起動できます。VM が既に起動しているか、起動できない状態である場合、仮想エージェントはユーザーにその旨を通知します。

基本フロー：

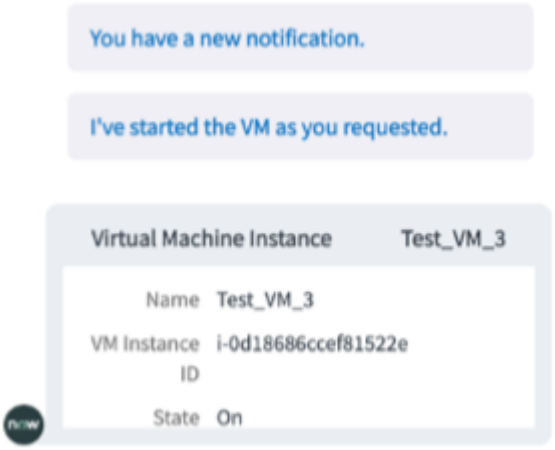
1. 起動する VM をユーザーが指定するか、ユーザーが選択できる利用可能な VM インスタンスのリストが仮想エージェントによって提供されます。
2. 仮想エージェントは要求された VM の起動時に、ユーザーに対してアクション可能通知を送信します。

   仮想エージェントは、操作が失敗した場合にもユーザーに通知を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ユーザーは、詳細を表示するか、仮想マシンにログインするための追加の指示を要求するか、通知をスキップするかを選択できます。
4. ユーザーが追加のログイン指示を要求した場合、 仮想エージェント は指示を提供し、ユーザーはログインが成功したかどうかを確認できます。



[仮想マシンを起動する] トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター： vm_name	仮想マシンインスタンスの名前。
出力パラメーター： incident_short_description	インシデントレコードの簡単な説明 (記録されている場合)

仮想マシンを停止する

ユーザーは、[仮想マシンの管理] トピックを使用して、割り当てられた VM インスタンスを停止できます。VM が既に停止しているか、停止できない状態である場合、 仮想エージェント はユーザーにその旨を通知します。

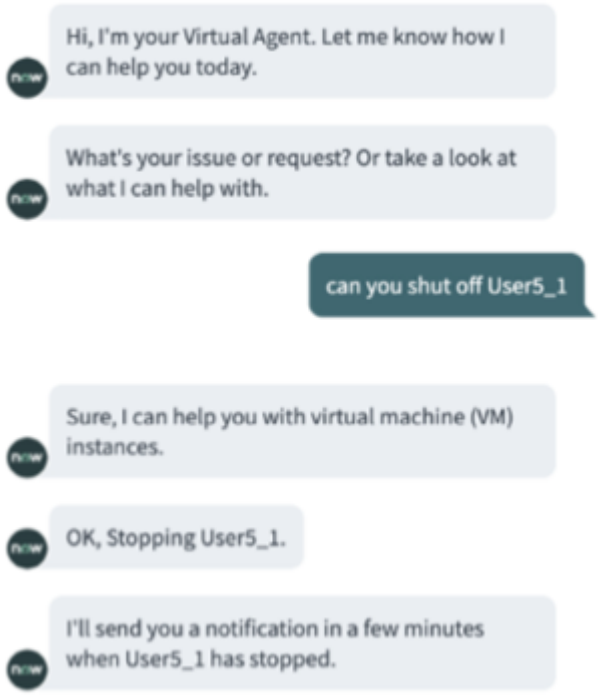
基本フロー：

1. 停止する VM をユーザーが指定するか、ユーザーが選択できる利用可能な VM インスタンスのリストが仮想エージェントによって提供されます。
2. 仮想エージェントは要求された VM の停止時に、ユーザーに対してアクション可能通知を送信します。

   仮想エージェントは、操作が失敗した場合にもユーザーに通知を送信します。
3. ユーザーは、詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[仮想マシンを停止する] トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター： vm_name	仮想マシンインスタンスの名前。
出力パラメーター： incident_short_description	インシデントレコードの簡単な説明 (記録されている場合)

自動翻訳

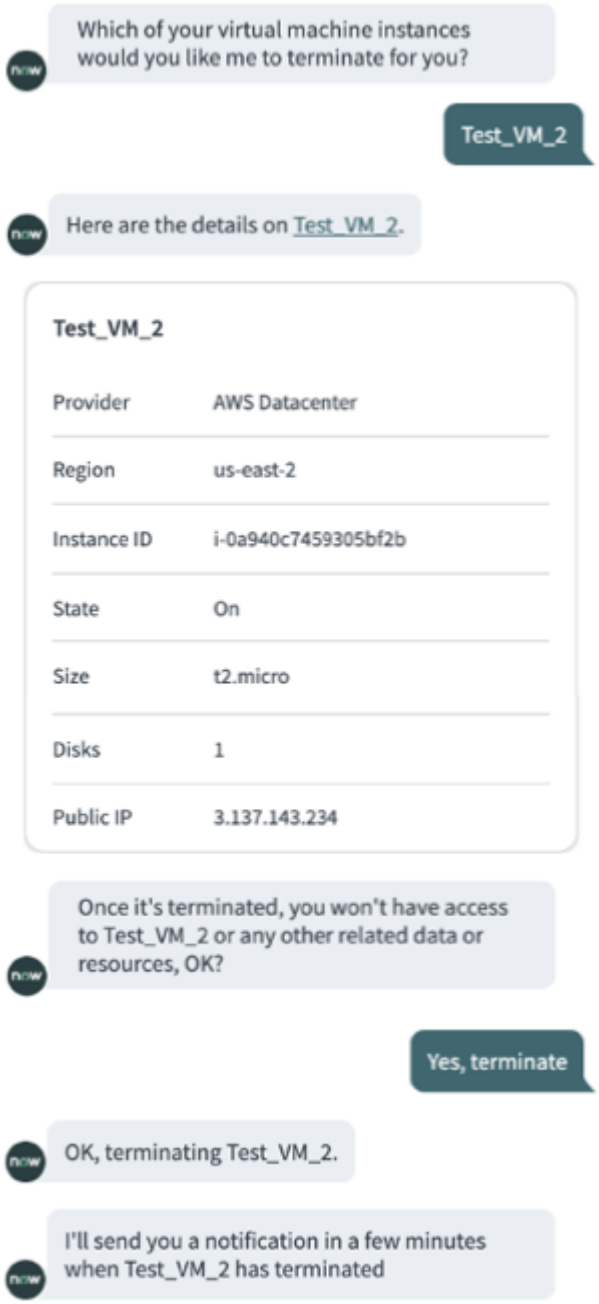
仮想マシンを終了する

ユーザーは、[仮想マシンの管理] トピックを使用して、割り当てられた仮想マシン (VM) インスタンスを終了できます。VM が既に終了しているか、終了できない状態である場合、 仮想エージェントはユーザーにその旨を通知します。

基本フロー：

1. 終了する VM をユーザーが指定するか、ユーザーが選択できる利用可能な VM インスタンスのリストが仮想エージェントによって提供されます。
2. 仮想エージェント は終了が要求された VM の詳細を提供します。
3. 仮想マシンの終了は永続的なアクションであるため、ユーザーは操作を続行することを確認する必要があります。
4. 要求された仮想マシンが終了すると、仮想エージェントはアクション可能通知をユーザーに送信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[仮想マシンを終了する] トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター： vm_name	仮想マシンインスタンスの名前。
出力パラメーター： incident_short_description	インシデントレコードの簡単な説明 (記録されている場合)

Cisco Webex のトラブルシューティング

ユーザーは、一般的な Webex の問題に対する解決策を見つけることができます。このトピックブロックは、[コラボレーションアプリケーション] トピックで使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーが、問題についての静的ヘルプコンテンツに満足できない場合、AI 検索またはコンテキスト検索が代替になります。検索のタイプは、システムのプロパティ *sn_itsm_va.fallback_search_option* によって指定されます。

Cisco Webex トピックブロックの入出力パラメーターのトラブルシューティング

名前	説明
入力パラメーター	
issue	ユーザーアプリケーションの問題
出力パラメーター	
user_query	代替検索に使用される問題の文字列

Microsoft Teams のトラブルシューティング

ユーザーは、一般的な Microsoft Teams の問題に対する解決策を見つけることができます。このトピックブロックは、[コラボレーションアプリケーション] トピックで使用されます。

ユーザーが、問題についての静的ヘルプコンテンツに満足できない場合、AI 検索またはコンテキスト検索が代替になります。検索のタイプは、システムのプロパティ *sn_itsm_va.fallback_search_option* によって指定されます。

Microsoft Teams トピックブロックの入出力パラメーターのトラブルシューティング

名前	説明
入力パラメーター	
issue	ユーザーアプリケーションの問題
出力パラメーター	
user_query	代替検索に使用される問題の文字列

Zoom のトラブルシューティング

ユーザーは、一般的な Zoom の問題に対する解決策を見つけることができます。このトピックブロックは、[コラボレーションアプリケーション] トピックで使用されます。

ユーザーが、問題についての静的ヘルプコンテンツに満足できない場合、AI 検索またはコンテキスト検索が代替になります。検索のタイプは、システムのプロパティ *sn_itsm_va.fallback_search_option* によって指定されます。

Zoom トピックブロックの入出力パラメーターのトラブルシューティング

名前	説明
入力パラメーター	
issue	ユーザーアプリケーションの問題
出力パラメーター	
user_query	代替検索に使用される問題の文字列
ticket_description	IT チケットの作成に使用される問題の文字列

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想マシン操作 **AWS**

ユーザーは Cloud Access Interface を使用して、Amazon AWS でプロビジョニングされた仮想マシンでアクションを実行できます。ユーザーに sn_managevm_va.cai_vm_user ロールが必要です。

このトピックブロックは、[仮想マシン管理 CAI] ビルド済みトピックで使用されます。使用可能なアクションには、停止、開始、終了、または 仮想マシンの説明があります。

仮想マシン操作 **Azure**

ユーザーは Cloud Access Interface を使用して、Microsoft Azure でプロビジョニングされた仮想マシンでアクションを実行できます。ユーザーに sn_managevm_va.cai_vm_user ロールが必要です。

このトピックブロックは、[仮想マシン管理 CAI] ビルド済みトピックで使用されます。使用可能なアクションには、停止、開始、終了、または 仮想マシンの説明があります。

従業員エクスペリエンスのトピックブロック

ITSM 仮想エージェント は Microsoft Exchange Onlineでの会議の管理に役立ちます。会議管理 EXO v1.0 トピックを使用して、会議をスケジュール、再スケジュール、およびキャンセルできます。

仮想エージェントデザイナー の [トピック] ページの [カテゴリ] リストを使用し、[セルフサービス] によりソートして、すべての従業員エクスペリエンスのトピックブロックを表示します。

トピックブロックの詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」を参照してください。

会議のキャンセル **EXO**

ユーザーは、会議のキャンセルを要求するメッセージを仮想エージェントに送信できます。

[会議のキャンセル **EXO]** トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	
開始日時	会議の開始日時 (UTC)
終了日時	会議の終了日時 (UTC)
出力パラメーター	
status	会議のキャンセルステータスを返します。
status_code	会議の次のいずれかのステータスコードを返します。 • MEETING_CANCELLED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

会議室の空室状況

ユーザーは会議に利用可能な会議室を選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[会議室の空室状況] トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	
ルームの場所 (Room Location)	会議室の場所。
ルームのキャパシティ (Room Capacity)	会議室の収容人数。
開始日時	会議の開始日時 (UTC)
期間	会議の期間 (分)。値は 15 分のセグメント単位で *15* から *1440* (1 日) まで増加します。
出力パラメーター	
selected_room_info	選択した会議室の名前。
booking_info	追加の予約情報 (場所、開始時間、会議の期間) を示す JSON 文字列。
status	会議のステータスを返します。
status_code	会議の次のいずれかのステータスコードを返します。 • NO_EMAIL_FOUND • TECHNICAL_ISSUE • INVALID_SCHEDULE_INFO • INVALID_EMAIL • NO_ROOMS_AVAILABLE • ROOMS_SELECTED • ROOMS_VIEWED

MS Teams 会議リンクの取得

Microsoft Teams Communictations スポーク (sn_msteams_com_spk) がインスタンスにインストールされている場合、ユーザーは招待状とともに Microsoft Teams 会議リンクを送信できます。

[MS Teams 会議リンクの取得] トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	
email_id	会議の主催者のメールアドレス。
meeting_subject	会議の件名。
silent_mode	トピックブロックがメッセージ出力を生成するかどうかを決定します。値が *true* の場合、トピックブロックは出力メッセージを生成しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[MS Teams 会議リンクの取得] トピックブロックの入出力パラメーター (続く)

名前	説明
service_user_azure	ユーザーのサービスアカウント Azure ID。これは、Microsoft Teams 会議で会議を開始するために使用されます。スクリプト変数を使用してユーザー ID を渡します。
出力パラメーター	
url	Microsoft Teams 会議 URL
meeting_id	Microsoft Teams 会議 ID
output_status	アクションが正常に完了したかどうかを示します。
output_error_message	会議リンクが生成されなかったことを示すエラーメッセージ。

会議の再スケジュール **EXO**

ユーザーは 仮想エージェント に会議の再スケジュールを要求するメッセージを送信するか、希望のテンプレートを選択して [会議を再スケジュール] を選択できます。

[会議の再スケジュール **EXO]** トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	
開始日時	会議の現在の開始日時 (UTC)
終了日時	会議の現在の終了日時 (UTC)
再スケジュール日時 (Rescheduled Date)	会議の新しい日時 (UTC)
期間	会議の期間 (分)。値は 15 分のセグメント単位で *15* から *1440* (1 日) まで増加します。
出力パラメーター	
status	会議の再スケジュールステータスを返します。
status_code	会議の次のいずれかのステータスコードを返します。 • MEETING_RESCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

会議のスケジュール **EXO**

ユーザーは 仮想エージェント に会議のスケジュールを要求するメッセージを送信するか、希望のテンプレートを選択して [会議を設定] を選択できます。

[会議のスケジュール **EXO]** トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[会議のスケジュール **EXO]** トピックブロックの入出力パラメーター (続く)

名前	説明
出席者	会議に招待されたユーザーのメールアドレス。複数の出席者のメールアドレスはカンマで区切ります。
件名	会議の件名。
会議の日付	ユーザーのタイムゾーンでの会議の開始日付。
会議の時間	会議の時刻 (分)。 たとえば、午後 11:26 の場合、値は *1406* です。
期間	会議の期間 (分)。値は 15 分のセグメント単位で *15* から *1440* (1 日) まで増加します。
リソースタイプ	会議に必要なリソース。次の値が含まれます。 • *Virtual*：Zoom などの会議ソフトウェアが必要です。 • *Conference*：部屋を予約する必要があります。 • *Hybrid*：会議ソフトウェアと部屋の両方が必要です。 • *None*：追加のリソースは必要ありません。
会議アプリケーション	会議用の会議ソフトウェアツール。次の値が含まれます。 • *Teams* • *Webex* • *Zoom* • *None*
本文	会議のアジェンダ
サービスユーザー Azure ID	Microsoft Teams 会議のユーザーのサービスアカウント Azure ID。
出力パラメーター	
event_id	再スケジュールされた会議の ID
status	会議のステータスを返します。
status_code	会議の次のいずれかのステータスコードを返します。 • MEETING_SCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • NO_MEETING_SELECTED

Webex 会議のアクション

Cisco Webex Teams spoke (sn_cisco_teams_spk) がインスタンスにインストールされている場合、ユーザーは招待状とともに Webex 会議リンクを送信できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Webex 会議のアクション] トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	
アクション	会議の Webex アクション。次の値が含まれます。 • *Schedule* • *Reschedule* • *Cancel*
開始日時	会議の現在の開始日時 (UTC)
期間	会議の期間 (分)。値は 15 分のセグメント単位で *15* から *1440* (1 日) まで増加します。
ユーザー ID	会議の主催者のメールアドレスまたはユーザー ID。
会議の件名	会議の件名。
アジェンダ	会議のアジェンダ
会議 URL	仮想会議の参加 URL。
会議の招待者	招待されたユーザーのメールアドレス (カンマ区切り)。
出力パラメーター	
meeting_url	仮想会議の参加 URL。
output_status	会議のステータスを返します。
status_code	会議の次のいずれかのステータスコードを返します。 • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING

Zoom 会議のアクション

Zoom spoke (com.sn.zoom.spoke) がインスタンスにインストールされている場合、ユーザーは招待状とともに Zoom 会議リンクを送信できます。

[Zoom 会議のアクション] トピックブロックの入出力パラメーター

名前	説明
入力パラメーター	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Zoom 会議のアクション] トピックブロックの入出力パラメーター (続く)

名前	説明
アクション	会議の Zoom アクション。値は次のとおりです。 • スケジュール • 再スケジュール • キャンセル
ユーザー ID	アカウントユーザーの ID またはメールアドレス。
開始日時	会議の現在の開始日時 (UTC)
期間	会議の期間 (分)。値は 15 分のセグメント単位で *15* から *1440* (1 日) まで増加します。
会議の件名	会議の件名。
アジェンダ	会議のアジェンダ
会議 ID	仮想会議に割り当てられた一意の Zoom ID。
出力パラメーター	
output_status	会議のステータスを返します。
status_code	会議の次のいずれかのステータスコードを返します。 • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING
meeting_url	仮想会議の参加 URL。

ITSM 仮想エージェント ビルド済みのアクション可能通知

処理待ちのタスクまたはアラートに基づいて、仮想エージェント を通じて従業員にインタラクティブメッセージを送信します。最も一般的な ITSM インシデントのいくつかを ITSM 仮想エージェント に回避させ、サービスデスク へのインシデントの量を減らし、従業員が解決チャネルとして ITSM 仮想エージェント を利用できるようにします。

アクション可能な通知

アクション可能通知は、ユーザーが非会話型サービスチャネルで特定のアクションを実行したときに、仮想エージェント がエンドユーザーに送信する対話型メッセージです。これらの通知には、受信者がコメントの追加やライブエージェントの要求などの特定のアクションを実行できるボタンがあります。アクション可能な通知を作成するときは、公開された仮想エージェントトピック、スクリプ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ト可能なアクション、または実行するアクションを処理するフローアクションにアクションを関連付けます。たとえば、従業員がメールまたは ServiceNow サービスポータルを介してインシデントを送信し、従業員からの更新情報やアクションが必要な場合、仮想エージェント は通知を送信できます。従業員は、エージェント人員を関与させることなく、仮想エージェント 会話でインシデントを直接解決できます。

アドミンまたは 仮想エージェント アドミン (virtual_agent_admin) ユーザーが、通知と ITSM 仮想エージェント Conversation トピックをアクティブ化します。

独自のカスタム通知を作成するには、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

ITSM ビルド済みのアクション可能通知

ITSM 仮想エージェントでは次のビルド済み通知を利用できます。これらの通知を使用するには、事前に ワークフロースタジオ でアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ」を参照してください。

目的	ビルド済みの通知
インシデントの変更をユーザーに通知	ITSM 仮想エージェント のインシデントに対するアクション可能通知
サービスカタログ 要求の変更をユーザーに通知	ITSM 仮想エージェントの サービスカタログ 要求に対するアクション可能通知
変更要求または KB 記事の承認をユーザーに通知	ITSM 仮想エージェントの承認のためのアクション可能通知
パスワードの有効期限が近づいている場合にユーザーに通知	仮想エージェントのパスワードリセットのアクション可能通知
仮想マシンの変更をユーザーに通知	ITSM 仮想エージェントの仮想マシンに対するアクション可能通知
仮想エージェント でエンドユーザーの問題を解決できるトピックが見つかった場合にユーザーに通知	問題の自動解決 に関する ITSM 仮想エージェントのアクション可能通知

関連情報

ITSM 仮想エージェント向けの問題の自動解決

ITSM 仮想エージェント のインシデントに対するアクション可能通知

ITSM 仮想エージェントからの通知により、処理待ちのタスクとインシデントアラートを従業員に通知します。

使用するには、ワークフロースタジオ で通知をアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ」を参照してください。

コメントされたインシデント

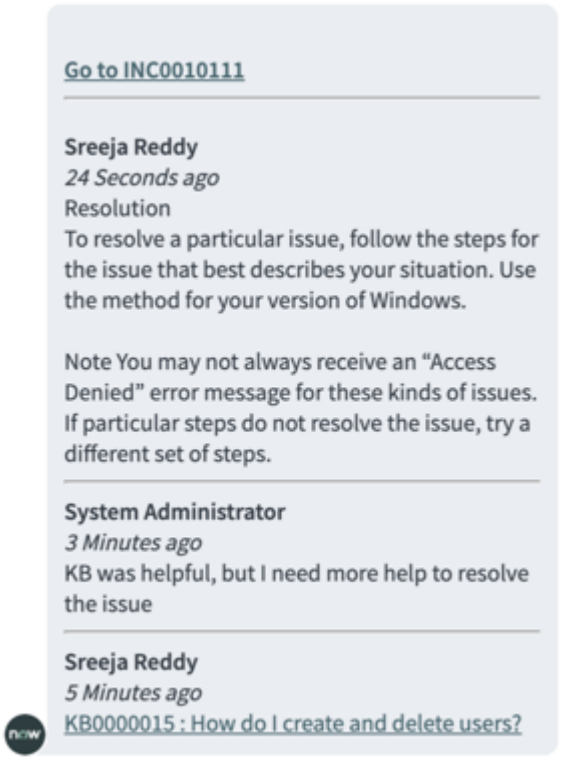
誰かがインシデントにコメントを追加すると、エンドユーザーに通知されます。エンドユーザーは、コメントの表示、インシデントの解決、または通知のスキップを選択できます。

エンドユーザーが [コメントを表示] を選択すると、仮想エージェント はインシデントに関する最新の 3 つのコメントを表示します。

最新のコメントを表示した後に、エンドユーザーは自分のコメントと画像を追加することを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

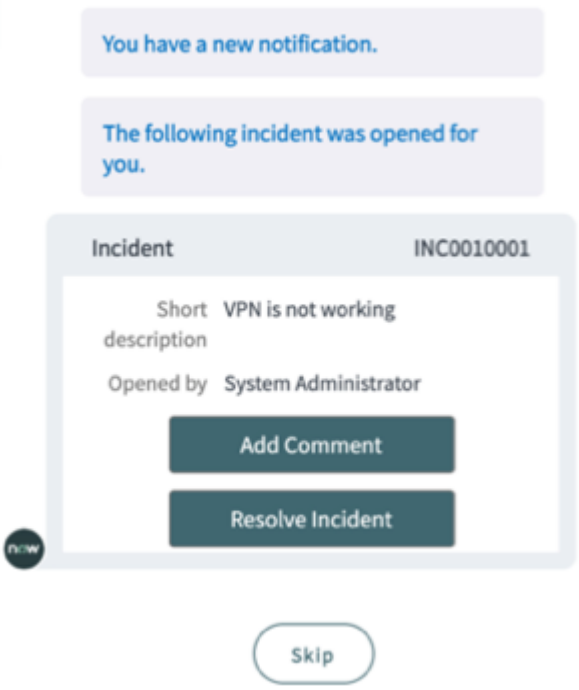


発信者の代理によるインシデント

エンドユーザーは、誰かが代理でインシデントをオープンするたびにこの通知を受信します。エンドユーザーは、インシデントへのコメントの追加、インシデントの解決、または通知のスキップを選択できます。

エンドユーザーが [コメントを追加] を選択した場合、仮想エージェント はインシデントへの URL を提供し、エンドユーザーはチャットにコメントを直接入力できます。

エンドユーザーが [インシデントの解決] を選択した場合、仮想エージェント はインシデントを解決し、インシデント URL を提供します。



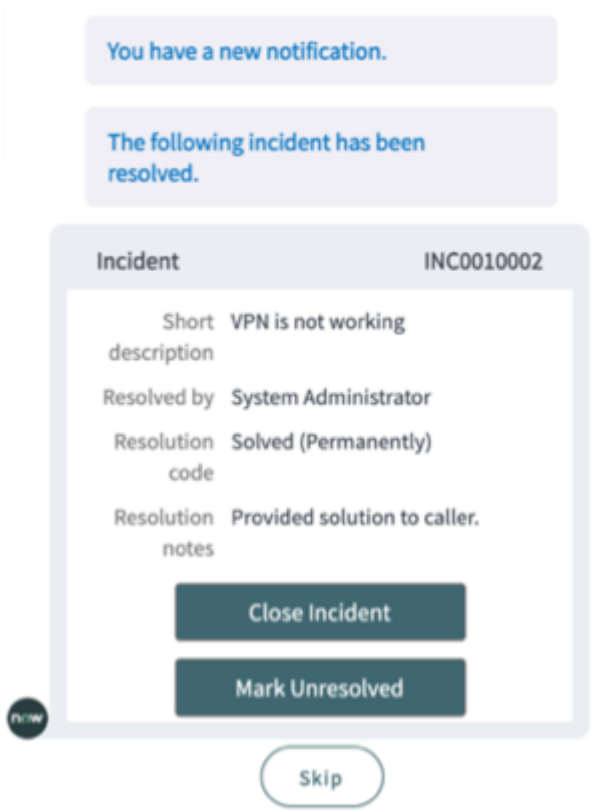
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解決済みインシデント

エンドユーザー以外の誰かがインシデントのいずれかを解決するたびに、エンドユーザーはこの通知を受信します。エンドユーザーは、インシデントのクローズ、インシデントを未解決としてマーク、または通知のスキップを選択できます。

エンドユーザーがインシデントを未解決としてマークすることを選択した場合、仮想エージェントはチャットを通じてエンドユーザーからのコメントを直接追加し、インシデントを再開します。

エンドユーザーがインシデントをクローズすることを選択した場合、仮想エージェント はインシデントをクローズし、インシデント URL を提供します。



インシデントの更新

エンドユーザーは、誰かがインシデントを更新するたびにこの通知を受信します。エンドユーザーは、インシデントへのコメントの追加、インシデントの解決、または通知のスキップを選択できます。

インシデントに添付された **KB** (廃止)

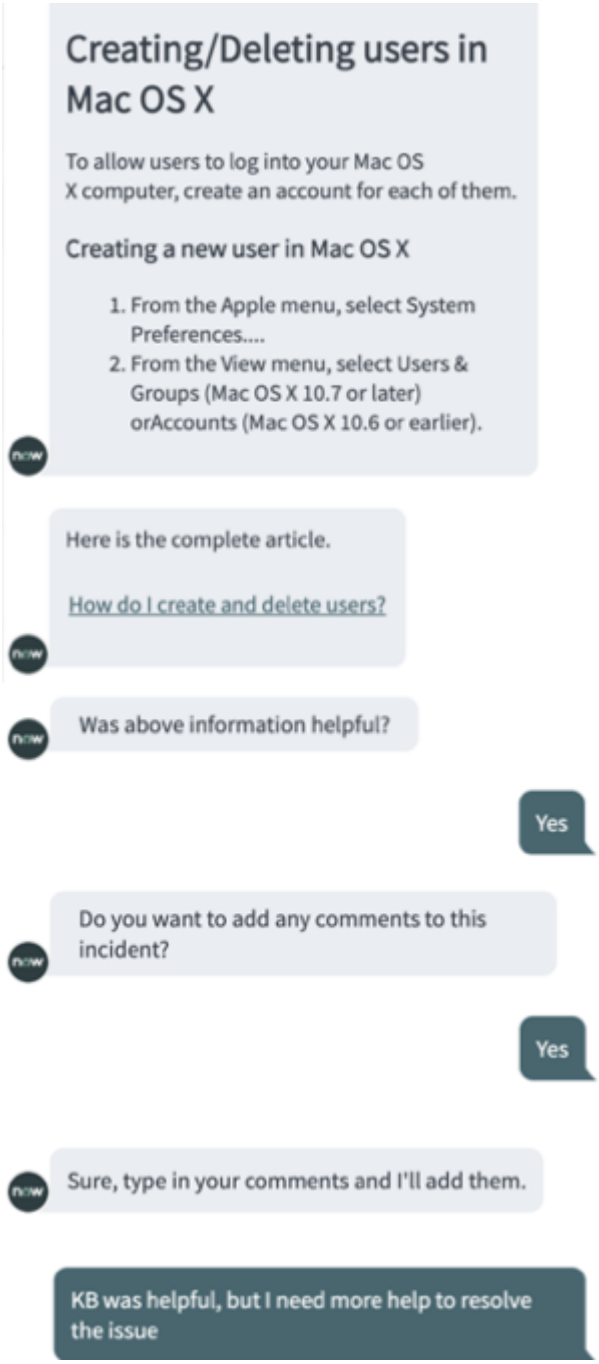
ナレッジベース 記事がインシデントに添付されると、エンドユーザーは 仮想エージェント からこの通知を受信します。エンドユーザーは、記事の表示、インシデントの解決、または通知のスキップを選択できます。

記事を表示することエンドユーザーが選択した場合、仮想エージェント は完全な記事へのスニペットとリンクを表示します。

エンドユーザーは、フィードバックの提供や、インシデントへのコメント追加も可能です☒

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

ITSM 仮想エージェントの サービスカタログ 要求に対するアクション可能通知

ITSM 仮想エージェントからの通知により、サービスカタログ のタスクとアラートを従業員に通知します。

ワークフロースタジオ でこれらの通知をアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ」を参照してください。

Citrix プロビジョン通知

Citrix セッションまたはアプリケーションに変更が発生するたびに、エンドユーザーに通知されます。Citrix 用のビルド済みトピックの詳細については、「ITSM 仮想エージェント の Citrix セッションビルド済みトピック」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

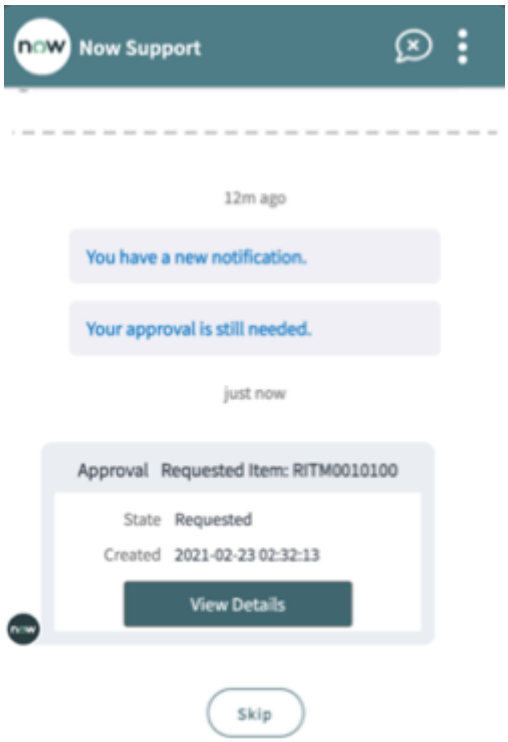
要求が承認または却下される

仮想エージェントは汎用 サービスカタログ 要求の要求者に通知を送信します。要求者は、詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

要求アイテム承認のリマインダー

仮想エージェントは、サービスカタログ 要求の承認者に通知を送信します。要求者は、要求の詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

承認者は、チャットで要求を直接承認または却下できます。承認者は、チャットで却下された要求にコメントを直接追加することもできます。



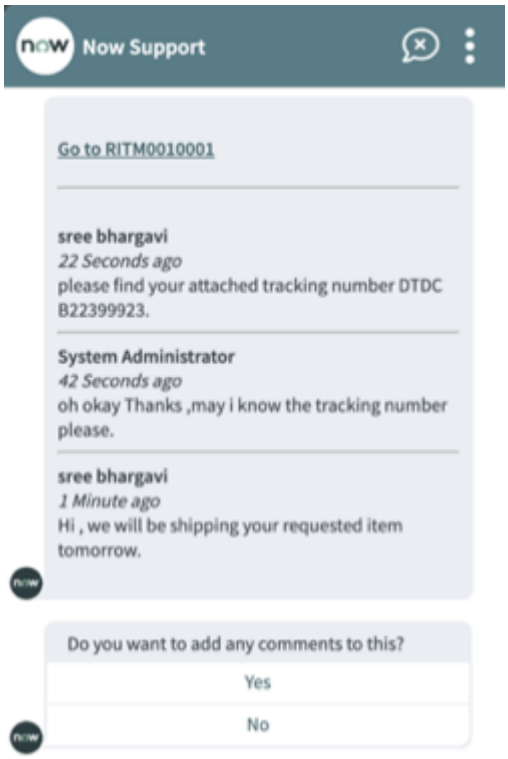
要求アイテムにコメントが追加

仮想エージェントは、新規コメントが要求に追加されたときに、サービスカタログ アイテムを要求した従業員に通知を送信します。要求者は、コメントを表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

要求者が [コメントを表示] を選択すると、仮想エージェント に最新の 3 つのコメントが表示され、要求者は自分のコメントを追加することを選択できます。

自動翻訳

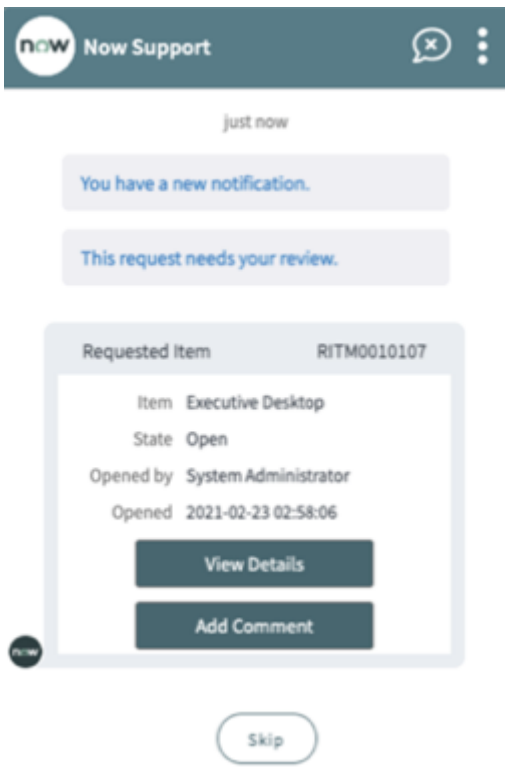
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



要求者はコメントを入力し、仮想エージェント はチャットからの新規コメントを直接追加します。

要求者の代わりにアイテムが要求された

仮想エージェントは、エンドユーザーの代理によって サービスカタログ 要求が開かれると、通知をエンドユーザーに送信します。要求者は、要求の詳細を表示するか、チャットにコメントを直接追加するか、通知をスキップするかを選択できます。



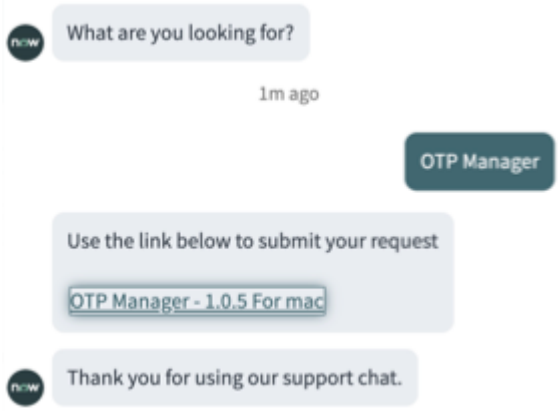
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求されたアイテムの更新

仮想エージェントは、ステータスが変更されるたびに サービスカタログ 要求の要求者に通知を送信します。要求者は、詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

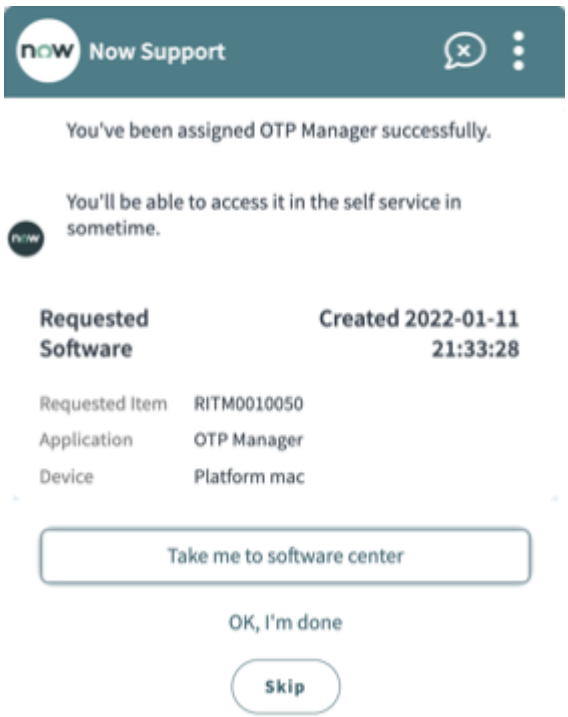
ソフトウェアのインストール

エンドユーザー (要求者) は、[以下のリンクを使用して、要求を送信してください] の下に表示されるリンクを選択することで、ソフトウェアカタログからソフトウェアの要求を送信できます。



送信された要求が承認されると、仮想エージェントは、ソフトウェアがアサインされ、まもなく利用可能になることを知らせるアクション可能通知をエンドユーザーに送信します。

注:
エンドユーザーは、クライアントソフトウェアディストリビューション を使用している必要があります。



要求者は次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ソフトウェアセンターに移動 **(Take me to the software center)**] を選択して、ソフトウェア要求の詳細を表示します。
- 必要に応じて、[はい、終了しました **(OK, I'm done)**] を選択して、関連するナレッジベース (KB) 記事のリストを表示します。

  デフォルトでは、仮想エージェント は sc_2_kb テーブルに含まれる記事を表示します。アドミニストレーターは、*sn_itsm_va.cat_item_related_kb* システムプロパティの値を変更することで、使用するテーブルを定義できます。

ITSM 仮想エージェントの承認のためのアクション可能通知

ITSM 仮想エージェントからの通知により、要求の承認を従業員に通知します。

使用するには、ワークフロースタジオ で通知をアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ」を参照してください。

ITSM 仮想エージェントの承認が必要なデフォルトのアクション可能通知には、次のようなものがあります。

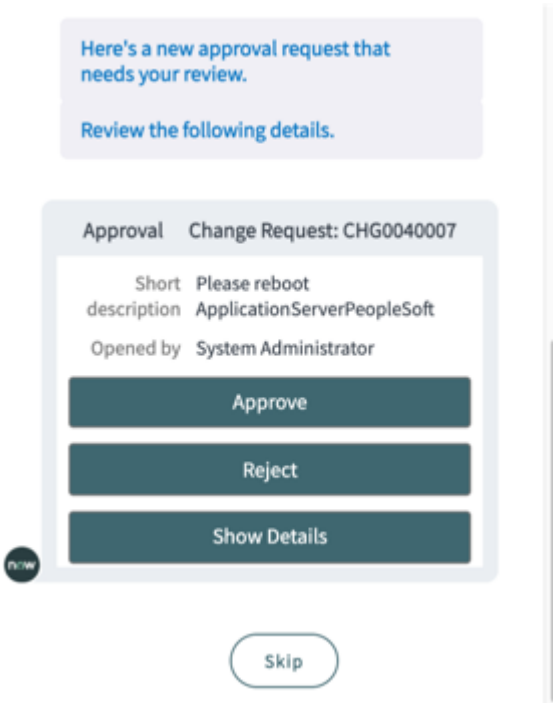
要求アイテムの承認要求

仮想エージェントは、サービスカタログ アイテム要求の承認者に通知を送信します。要求者は、要求の詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

承認者は、チャットで要求を直接承認または却下できます。承認者は、チャットで却下された要求にコメントを直接追加することもできます。

要求の承認要求

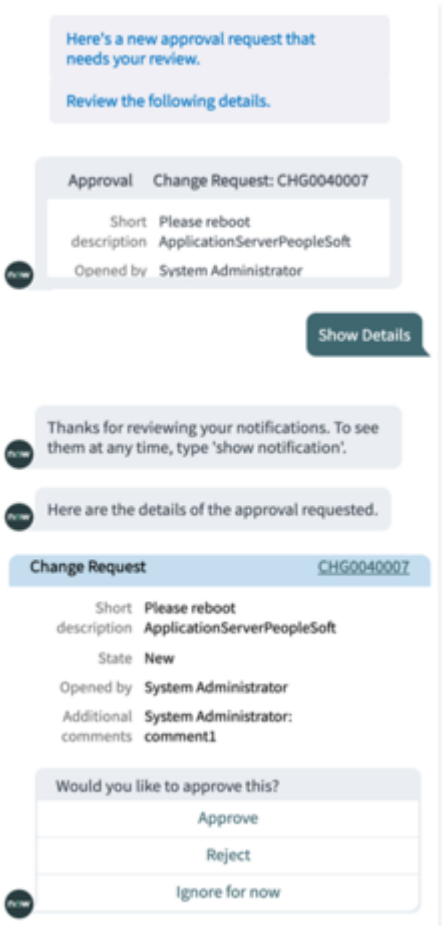
変更の承認が要求されると、仮想エージェントは、変更要求を行ったエンドユーザーに通知を送信します。エンドユーザーは、要求者または承認者のいずれかになります。仮想エージェント は、該当する場合エンドユーザーに通知を送信します。エンドユーザーは、要求を承認または却下したり、詳細を確認したり、通知をスキップしたりすることができます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

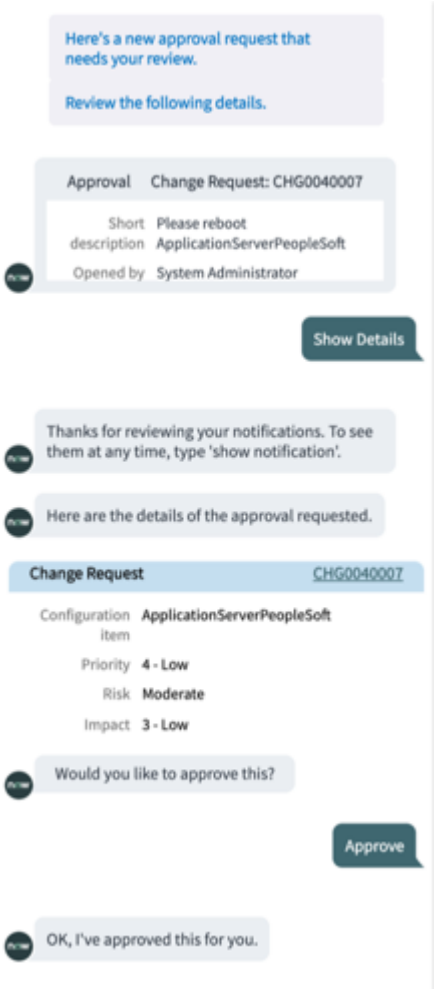
以下に示すフィールドは、タスクテーブルのデフォルトフィールドです (タスク拡張テーブルには [詳細を表示] フィールドは設定されていません)。



以下のフィールドは、_show_approval_details_ topic で設定されたフィールドです ([詳細を表示] フィールドは タスク拡張テーブルに設定されています)。アドミンユーザーは、トピックを複製し、トピック内で approval_default_task_fields スクリプト変数を編集することで、これらのフィールドを設定できます。

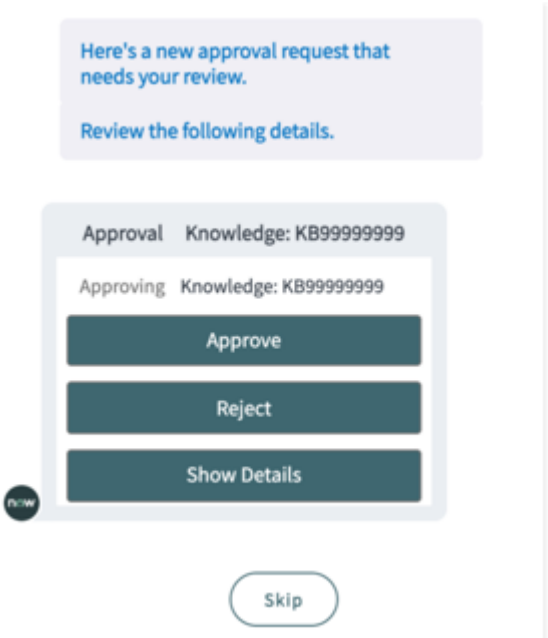
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



KB 要求が承認または却下される

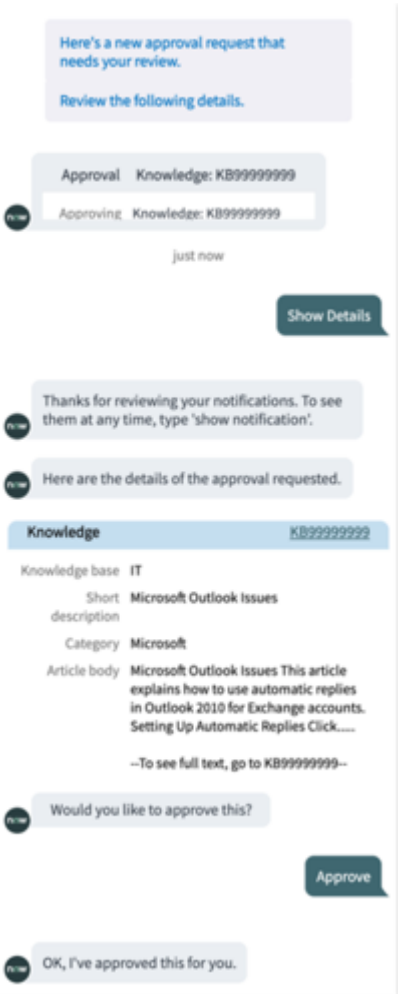
ナレッジ記事の承認が要求されたときに、仮想エージェントが通知を送信します。エンドユーザーは、要求の承認/却下、詳細の表示、または通知のスキップを行います。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

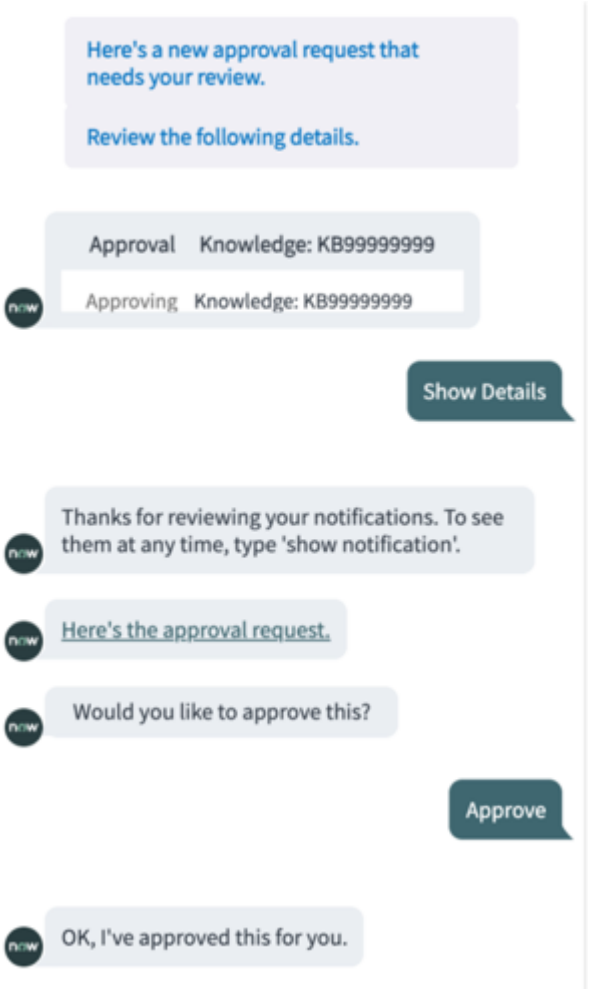
ここに表示されるフィールドは、 _show_approval_details_ topic で設定されたフィールドです。アドミンユーザーは、トピックを複製し、トピック内で approval_default_task_fields スクリプト変数を編集することで、これらのフィールドを設定できます。



タスク以外のテーブルの場合、_show_approval_details_ topic にフィールドが設定されていないと、レビュー対象レコードへのリンクがあるメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

その他の承認

仮想エージェントは、タスク以外のレコード (ナレッジベース記事など) の承認が必要な場合、承認者に通知を送信します。要求者は、要求の詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

要求承認のリマインダー

仮想エージェントは、処理待ちの サービスカタログ 要求の承認者にリマインド通知を送信します。要求者は、要求の詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

要求が承認または却下される

仮想エージェントは、要求が承認または却下されたときに、サービスカタログ アイテムの要求者に通知を送信します。要求者は、要求の詳細を表示するか、通知をスキップするかを選択できます。

タスクの承認

仮想エージェントは、レビューと承認が必要な新しく作成されたタスクについて承認者に通知します。

この通知は、変更や標準的な変更などのタスクには適用されません。また、要求 (sc_requests) および要求アイテム (sc_req_item) にも適用されません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントのパスワードリセットのアクション可能通知

仮想エージェントを使用して、パスワードの有効期限が近づいている場合に従業員に通知します。

ワークフロースタジオ でこの通知をアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ」を参照してください。

パスワード有効期限のリマインダー

仮想エージェントは、パスワードの有効期限が近づいている場合にユーザーに通知します。ユーザーは、ログインしていなくてもパスワードをリセットしてアカウントのロックを解除できます。ユーザーはログインすると、パスワードの変更などのすべてのアクションを実行できます。パスワードを変更またはリセットした後、ユーザーは次の 24 時間パスワードを変更またはリセットできません。

パスワード有効期限の構成方法の詳細については、「Configure password expiration reminder」を参照してください。

ITSM 仮想エージェントの仮想マシンに対するアクション可能通知

仮想マシン (VM) インスタンスが変更されたときにユーザーに通知します。

使用するには、ワークフロースタジオ で通知をアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ」を参照してください。

VM 起動エラー

仮想マシンインスタンスの変更に失敗すると、エンドユーザーに通知されます。たとえば、仮想マシンが起動または停止しなかった場合などです。仮想マシンのビルド済みトピックの詳細については、「ITSM 仮想エージェント の仮想マシンのビルド済みトピック」を参照してください。

VM 起動の成功

仮想マシンインスタンスの変更に成功すると、エンドユーザーに通知されます。たとえば、仮想マシンが正常に起動または停止した場合などです。仮想マシンのビルド済みトピックの詳細については、「ITSM 仮想エージェント の仮想マシンのビルド済みトピック」を参照してください。

問題の自動解決 に関する ITSM 仮想エージェントのアクション可能通知

仮想エージェントがエンドユーザーのインテントに一致するトピックを見つけたときに従業員に通知します。

問題の自動解決 は、仮想エージェントを介して、機械学習モデルがエンドユーザーのインテントに一致するトピックを見つけたとき、優先チャットチャネルのエンドユーザーに直接アクション可能通知を送信します。問題の自動解決 が有効化され、かつエンドユーザーが通知にサブスクライブしている必要があります。

アクション可能通知には、エンドユーザーが選択できるボタンが含まれています。各ボタンは、問題の自動解決 が有効なトピックにマッピングされます。エンドユーザーの選択に基づき、一致したトピックのロジックに従って 問題の自動解決 のさまざまな側面が実行されます。

問題の自動解決 の詳細については、「問題の自動解決の使用」および「ITSM 仮想エージェント向けの問題の自動解決」を参照してください。

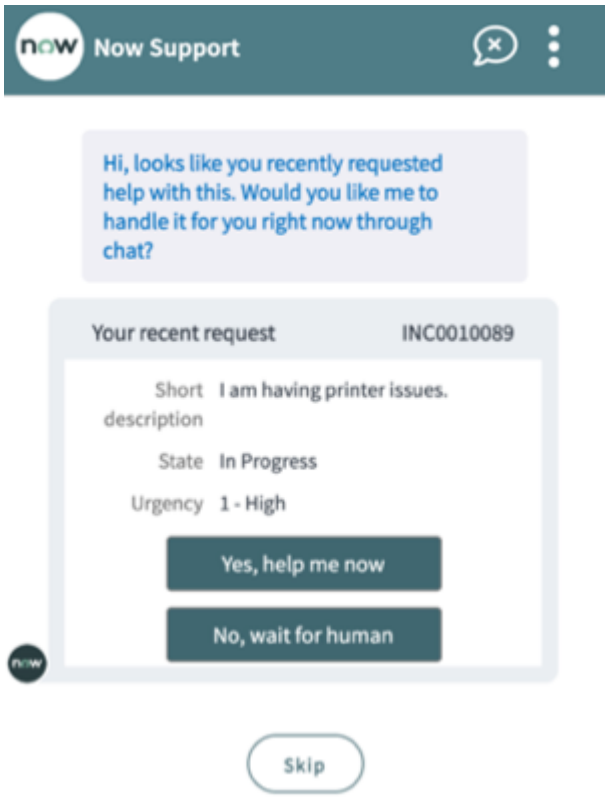
> **注:**
> 使用するには、ワークフロースタジオ で通知をアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題の自動解決

インシデントが作成され、そのインシデントの簡単な説明が既存の 問題の自動解決 トピックインテントに関連している場合、エンドユーザーはこの通知を受信します。エンドユーザーは、仮想エージェント サポートを受け入れるか、人間エージェントを待つか、通知をスキップするかを選択できます。



エンドユーザーが 仮想エージェント サポートを受け入れると、一致した 問題の自動解決 トピックが実行され、仮想エージェント が問題を解決するための提案を提供します。

仮想エージェント が問題を解決するための提案を提供した後、エンドユーザーはこれらの提案が成功したかどうかを示し、チケットをクローズするか、オープンのままにするかを選択できます。エンドユーザーがチケットをオープンのままにすることを選択した場合、仮想エージェント はライブエージェントにチケットをアサインします。

問題の自動解決 リマインダー

エンドユーザーは、支援する仮想サポートが見つかったことのリマインドのためにこの通知を受け取ります。エンドユーザーは、仮想エージェント サポートを受け入れるか、人間エージェントを待つか、通知をスキップするかを選択できます。

ITSM 仮想エージェント向けの問題の自動解決

一般的な ITSM インシデントを ITSM 仮想エージェントに積極的に転送することができます。既存の ITSM 仮想エージェント会話で問題を解決できる場合は、エンドユーザーが非会話型サービスチャネルを介してインシデントを送信した後に、 会話を開始します。

問題の自動解決の理解

問題の自動解決はITSM 仮想エージェントを使用して、ユーザーの優先チャットチャネルでの会話を通じてインシデントを積極的に解決できます。問題の自動解決フローは次の手順に従います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エンドユーザーが ServiceNow サービスポータル やメールなどの非会話サービスチャネルを介してインシデントを作成すると、自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルは問題の自動解決が有効な一致するインテントをチェックします。
- 一致するインテントとトピックが見つかった場合、問題の自動解決は既存のチャットチャネルでエンドユーザーにアクション可能通知を送信します。ユーザーはサポートを承認または拒否できます。
- エンドユーザーがサポートを受け入れると、問題の自動解決は一致したITSM 仮想エージェント会話を呼び出してインシデントを解決します。
- 会話が完了すると、ユーザーは会話によってインシデントが解決されたかどうかを示し、チケットをオープンのままにするか、クローズするかを選択できます。
- 一致する問題の自動解決インテントが見つからない場合、追加されたインテントとともに AI 検索が代替として有効になります。詳細については、「問題の自動解決で AI 検索 を有効にする」を参照してください。

問題の自動解決からインシデントがアサイン解除された場合

次のいずれかの条件が当てはまる場合、インシデントは問題の自動解決からアサイン解除され、エージェントにルーティングされます。

- 一致したインテントには、インシデントと同じドメインに一致するトピックがない。
- 一致したトピックでは問題の自動解決が有効になっていない。
- エンドユーザーは通知に登録していない。
- エンドユーザーが仮想エージェント会話を拒否、無視、または破棄している。
- 一致したトピックで問題が解決しなかった。

インシデントが問題の自動解決からアサインされる場合

インシデントは問題の自動解決からアサインされ、トピックに対するインテントがインシデントに一致すると仮想エージェントにルーティングされます。

SLA と通知をチェックして、インシデントテーブルに対するインスタンスの SLA と通知のセットアップに関する問題を回避するために、「[アサイン先] が空」の条件をトリガーするかどうかを確認する必要があります。

SLA と通知のトリガー条件を「[アサイン先] が空」に更新するか、[アサイン先] フィールドが [仮想エージェント]に設定されていることを確認します。

問題の自動解決ダッシュボード

問題の自動解決ダッシュボードは、仮想エージェントの会話に基づいて、インシデント回避の有効性のメトリクスを提供します。このダッシュボードには、admin ロール、virtual_agent_admin ロール、chat_analytics_viewer ロール、または iar_admin ロールを持つユーザーのみがアクセスできます。ダッシュボードは、問題の自動解決の使用状況とインシデント解決の成功率の両方を追跡します。ユーザーは、次の ServiceNow パフォーマンスアナリティクス KPI を使用して、問題の自動解決に転送されたタスクと、問題の自動解決の全体的な成功を確認できます。

- 問題の自動解決によって解決されたタスクの数
- 要求者が無視した通知の数。
- 要求者が応答した問題の自動解決によって解決されなかったタスクの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードを表示するには、次に移動します: **All** (すべて) > 対話型インターフェース > 会話型アナリティクス > 仮想エージェントダッシュボード.[問題の自動解決] タブを選択して、分析を表示します。

このタブでは、自動解決のために実行されるインテントとトピックの照合に関する詳細も視覚化されます。詳細については、「[問題の自動解決] タブ」を参照してください。

問題の自動解決インテントアナリティクスダッシュボード

インテントアナリティクスダッシュボードは、問題の自動解決トピックを起動する前に発生するインテント予測効率やその他のメトリクスに関するレポートを提供します。このダッシュボードには、admin ロール、virtual_agent_admin ロール、iar_admin ロールを持つユーザーのみがアクセスできます。インテントアナリティクスとレポートはコンテキストレコードに基づいており、コンテキストデータから次のことを行うために生成されます。

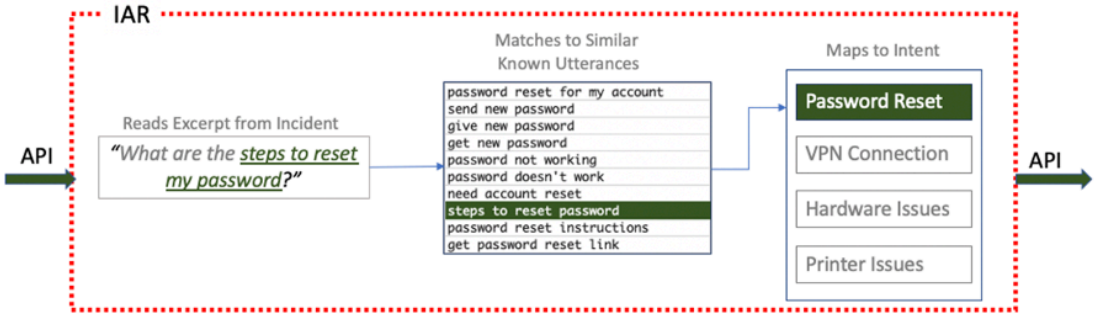
- 機械学習 API (NLU) の効率を測定します。
- 問題の自動解決でタスクが正常に解決されたかどうかを測定します。

ダッシュボードを表示するには、次に移動します: **All** (すべて) > 対話型インターフェース > インシデントの自動解決 > インテントアナリティクス.

自然言語理解 (NLU) および 問題の自動解決

問題の自動解決では NLU を使用して、ユーザーが送信したインテントに一致する仮想エージェントトピックを特定します。インテントの一致は、[インシデントの説明] フィールドと [簡単な説明] フィールドによって決まります。インテントが一致と見なされるには、インテントが必要な最小の信頼度しきい値を満たしている必要があります。

問題の自動解決 **NLU** 統合



NLU モデルを表示、トレーニング、または再トレーニングする方法については、「仮想エージェントデザイナーでのモデルのトレーニングとテスト」を参照してください。

注:
NLU モデルにアクセスするには、問題の自動解決をアクティブ化し、ITSM 仮想エージェントをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント 向けに 問題の自動解決 をセットアップ」を参照してください。

アクション可能な通知について

アクション可能通知とは、仮想エージェントが優先チャットチャネルのエンドユーザーに送信するインタラクティブメッセージです。問題の自動解決は、機械学習モデルがユーザーのインテントに一致するトピックを見つけ、かつユーザーが通知にサブスクライブしている場合に、アクション可能通知を送信します。アクション可能通知には、ユーザーが選択できるボタンが含まれています。各ボタンは、問題の自動解決トピックにマップされています。エンドユーザーの選択に基づき、一致したトピックのロジックに従って問題の自動解決のさまざまな側面が実行されます。アクション可能な通知

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の仕組みと受信者への配信方法の詳細については、次を参照してください。 構成： 仮想エージェント 通知 .

問題の自動解決の ITSM 仮想エージェントトピック

admin または virtual_agent_admin ロールを持つユーザーは、問題の自動解決で利用できるようにビルド済みトピックのサブセットを選択できます。次のITSM 仮想エージェントインテントはデフォルトで問題の自動解決によりサポートされており、一部の IAR インテントはデフォルトで ITSM トピックにマッピングされます。

IARでサポートされているトピックのマッピングに対するインテント

インテント	マップされたトピック
CollaborationSoftwareIssues	該当なし
HardwareRequest	該当なし
HardwareIssues	ハードウェアの問題 (テンプレート)
LocalAdminAccess	ローカルアドミニストレーターのアクセス権 (テンプレート)
SoftwareAccessRequest	該当なし
SoftwareInstall	該当なし
RSAToken	該当なし
VPNConnectivity	VPN 接続 (テンプレート)
EmailIssues	メールの問題 (テンプレート)
RepositoryAccess	リポジトリへのアクセス (テンプレート)
PrinterIssues	プリンターの問題 (テンプレート)
ManageDistributionList	該当なし
ResetPassword	パスワードのリセット (テンプレート)
MACHINE_GENERATED	該当なし

デフォルトのインテントおよび一致したトピックが、[自動解決インテントトピックマップ] タブにリスト化されます。admin または virtual_agent_admin ロールを持つユーザーは、ビルド済みトピックの代わりに、独自のカスタムトピックを作成して使用できます。これらのカスタムトピックは、自動解決構成のための [自動解決インテントトピックマップ] で、サポートされているインテントにマップする必要があります。

問題の自動解決調整

NLU ワークベンチ でデフォルトの IAR インテントを調整してから、問題の自動解決アドミンコンソールに戻って公開します。詳細については、「Issue Auto Resolution Tuning in NLU 」を参照してください。

関連情報

イシュー自動解決のための仮想エージェントの使用

問題の自動解決で AI 検索 を有効にする

インシデントに一致するインテントが見つからない場合は、問題の自動解決で代替メカニズムとして AI 検索 を有効にすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題の自動解決 構成にAI 検索を適用する

問題の自動解決のインテント一致が見つからない場合は、AI 検索 を代替機能に適用できます。AI 検索を代替として使用するには、次の手順を実行します。

- [自動解決構成] レコードを開きます。
- **[AI** 検索] タブに移動します。
- **[AI** 検索を適用] チェックボックスを選択して代替を有効にします。

トピックに一致するインテントがない場合に使用される IAR 構成レコードから次の AI 検索設定を参照できます。

- **EVAM** 定義：エンティティビューアクションマッパー定義は、デフォルトで [仮想エージェント検索] に設定されています。
- 検索アプリケーション：AI 検索 代替のデフォルトのアプリケーションは、[サービスポータルのデフォルト検索アプリケーション] に設定されます。
- **AI** 検索表示トピック：デフォルトで提供される AI 検索 表示トピックは、**IAR - AI** 検索 トピックです。
- 検索結果ポータル：AI 検索 代替のデフォルトのポータルは、サービスポータルに設定されます。

AI 検索 代替をサポートするために、ITSM 仮想エージェント はトピックマッピングへの次のインテントを提供します。

インテントからトピックへのマップ

自動解決インテント	一致したトピック
RepositoryAccess	リポジトリへのアクセス (テンプレート)
Emailissues	メールの問題 (テンプレート)
RSAToken	RSA トークン (テンプレート)
LocalAdminAccess	ローカルアドミニストレーターのアクセス権 (テンプレート)
CollaborationSoftwareIssues	コラボレーションアプリケーション (テンプレート)

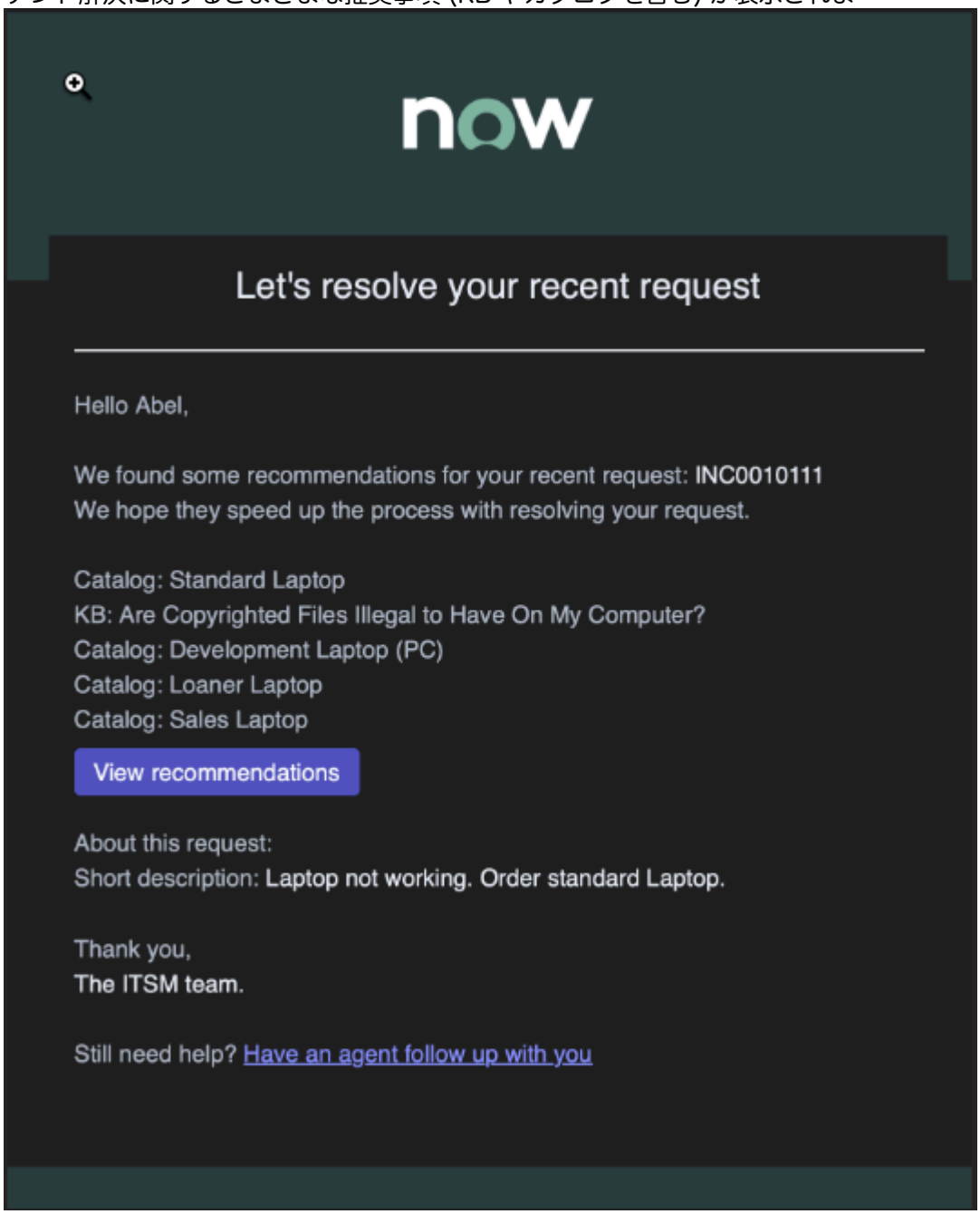
IAR をトリガーするチャネルとしてメールまたはセルフサービスを使用してインシデントを作成しようとするときはいつでも、関連する推奨事項が表示されます。

推奨事項には、KB、カタログ、VA トピックの 3 つのタイプがあります。たとえば、インシデントを作成してメール通知を確認すると、問題の自動解決 からのイ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ンシデント解決に関するさまざまな推奨事項 (KB やカタログを含む) が表示されま

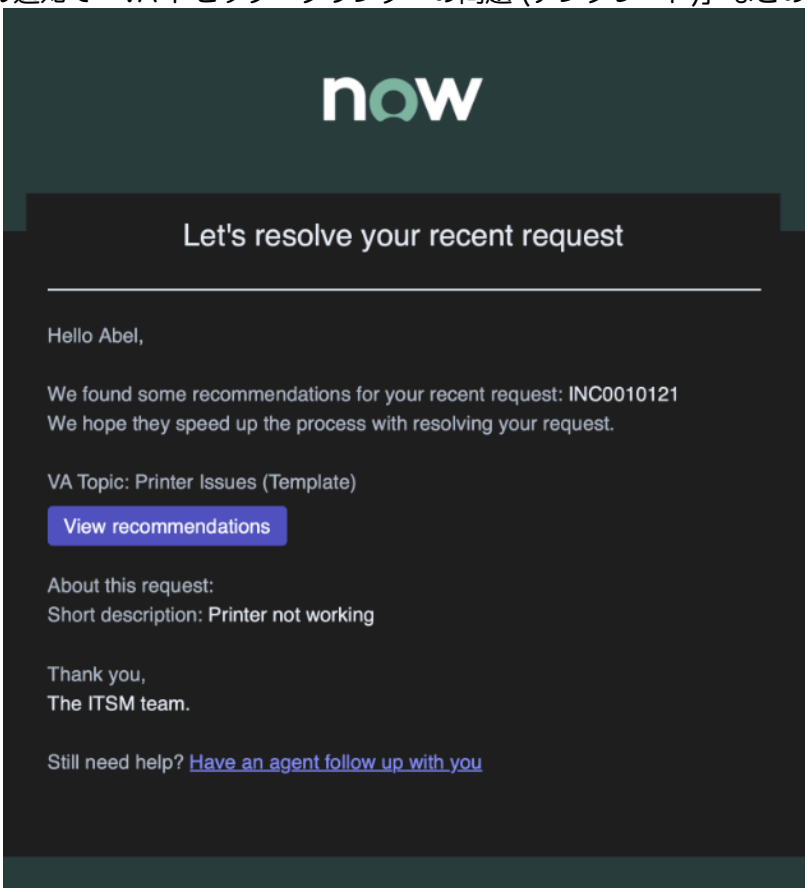


す。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インテントからトピックへのマッピングに一致する VA トピックがある場合、KB とカタログの推奨事項は受け取りませんが、メール通知で「VA トピック：プリンターの問題 (テンプレート)」などの VA トピック名を受け取ります。

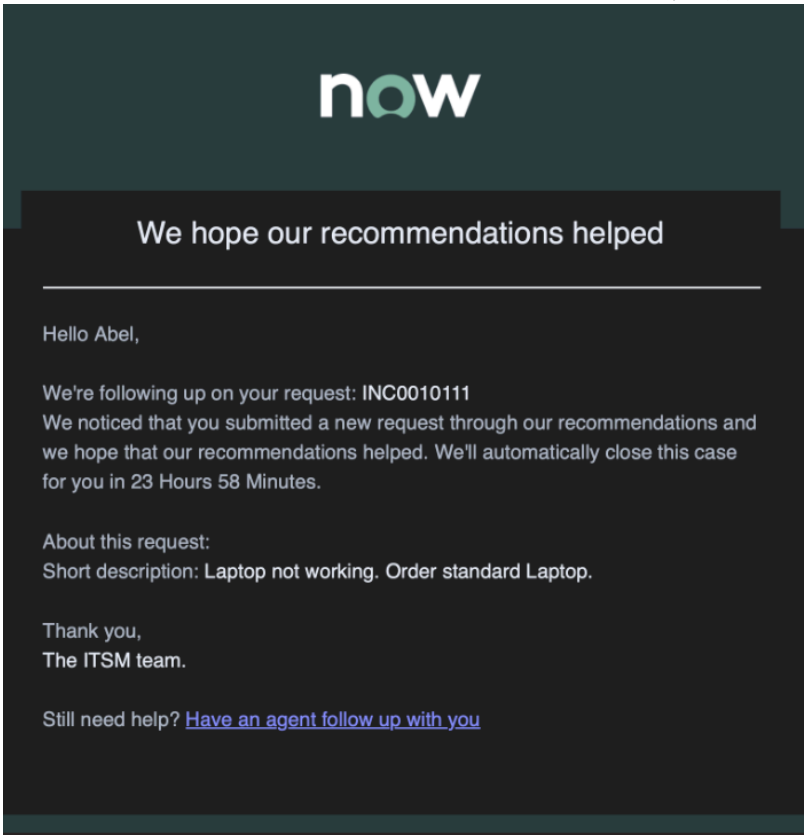


メール通知で [推奨事項を表示] をクリックすると、[推奨事項] タブが表示されたサービスポータルインシデントが表示されます。このタブから、KB を読み、推奨事項を有用とマークして、解決を図ることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
推奨事項に推奨オプションとしてカタログアイテムがあり、[推奨事項] タブからカタログ要求を作成すると、メール通知がトリガーされ、インシデントが 24 時間以内に自動的にクローズされます。



ITSM 仮想エージェントでの転送の追跡

仮想エージェント Conversations でビルド済みの転送トピックおよびトピックブロックを使用して、ITSM 仮想エージェントが解決に役立ったインシデントを追跡します。

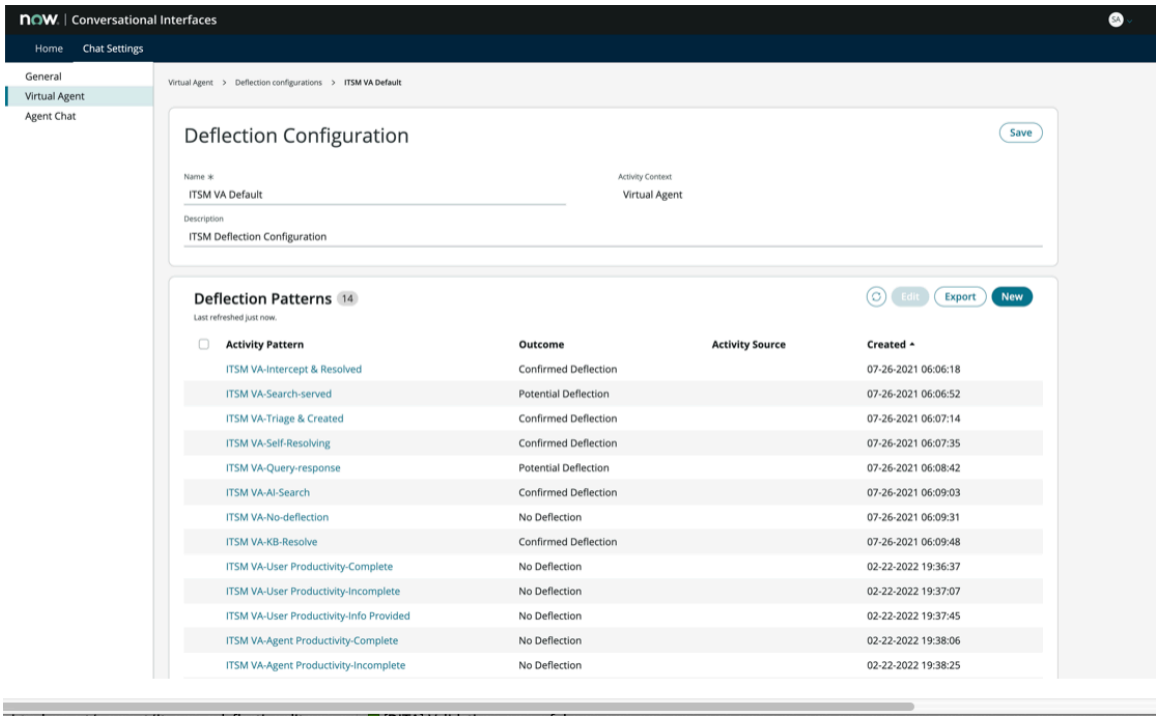
ITSM 仮想エージェントによって問題が解決されると、転送が発生します。関連する質問をすることで、ITSM 仮想エージェントは正しいアサイン先グループにインシデントを作成できます。それにより、インシデントを作成する必要がない場合や、ライブエージェントの支援が必要な場合があります。

転送の追跡は、仮想エージェントデザイナー で作成されたトピックとトピックブロックを使用し、デフォルトで有効になっています。詳細については、「転送トピックブロックを使用した転送のトラッキング」を参照してください。

デフォルトでは、ITSM 仮想エージェントにはベースシステムにビルド済みの転送の構成が含まれています。必要に応じて、基本システムの転送の構成を使用することも、カスタマイズすることもできます。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ベースシステムにビルド済みの転送パターンについて、次の表で説明しています。

転送パターン名	説明	結果
ITSM VA-Self-Resolving	仮想エージェントは、ITSM のタスクレコードを提出しているかどうかにかかわらず、タスクを完了します。たとえば、仮想エージェントはユーザーを配布リストに追加します。	確認済みの回避
ITSM VA-Triage & Created	仮想エージェントはエンドユーザーの入力に基づいてタスクレコードを提出し、作成しました。このタスクレコードを作成すると、解決までの時間が短縮されます。	確認済みの回避
ITSM VA-KB-Resolve	ユーザーは表示されたナレッジベース (KB) 記事を使用して問題を解決しました。	確認済みの回避
ITSM VA-Intercept & Resolved	仮想エージェントは、エンドユーザーが作成したインシデントをインターセプトし、その解決とクローズを支援しました。たとえば、仮想エージェントは問題の自動解決 (IAR) を使用してインシデントを解決してクローズします。	確認済みの回避
ITSM VA-Search-served	仮想エージェントはユーザーの IT サービスニーズに基づいて検索結果を表示します。	潜在的な回避

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送パターン名	説明	結果
ITSM VA-AI-Search	仮想エージェントは AI 検索 の結果を使用してサポートを提供します。	確認済みの回避
ITSM VA-Query-response	仮想エージェントは顧客のクエリーに応答します。応答が役に立ったかどうかは不明です。	潜在的な回避
ITSM VA-No-deflection	仮想エージェントはユーザーを支援できません。	回避なし
ITSM VA-User Productivity-Complete	ユーザーは仮想エージェントを使用してタスクを完了します。このパターンは、完了したこれらのタスクを追跡して時間を節約し、生産性を向上させます。	回避なし
ITSM VA-User Productivity-Info Provided	ユーザーに役立つ可能性のある情報が提供されました。	回避なし
ITSM VA-User Productivity-Incomplete	ユーザーは仮想エージェントを使用してタスクを完了できませんでした。	回避なし
ITSM VA-Agent Productivity-Complete	エージェント (履行者) は仮想エージェントをサービスチャネルとして使用してタスクを完了できました。このパターンは、完了したこれらのタスクを追跡して時間を節約し、生産性を向上させます。	回避なし
ITSM VA-Agent Productivity-Info Provided	エージェント (履行者) に役立つ可能性のある情報が提供されました。	回避なし
ITSM VA-Agent Productivity-Incomplete	エージェント (履行者) は仮想エージェントをサービスチャネルとして使用してタスクを完了できませんでした。	回避なし

転送メトリクスが生成され、転送メトリクス [ssa_deflection_metric] テーブルに保存されます。各転送パターンの転送メトリクスを表示するには、次のいずれかの方法を選択できます。

- セルフサービスアナリティクスフレームワークの [転送メトリクス] モジュールに移動します。

  注:
  セルフサービスアナリティクスフレームワークには、セルフサービスアナリティクスコアプラグイン (com.snc.self_service_analytics_core) が必要です。

  詳細については、「セルフサービスアナリティクスのアクティブ化」を参照してください。

- 会話型アナリティクスダッシュボードの [概要] タブを使用

  このダッシュボードの詳細については、「会話型アナリティクスダッシュボード」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 仮想エージェント Lite

ITSM 仮想エージェント 機能のビルド済みサブセットにアクセスして、エンドユーザーに対して 仮想エージェントを迅速かつ簡単に実装します。ITSM 仮想エージェント Lite では、IT サポートのための会話トピックの入門コレクションを提供しています。

ITSM 仮想エージェント Lite の理解

ITSM 仮想エージェント Lite では、仮想エージェント の制限バージョンを使用できます。利用可能なキーワードベースの会話は、Web チャットクライアントと、Slack、Microsoft Teams、Workplace by Facebook、および Facebook Messenger のメッセージングアプリケーションでも実行できます。

ITSM 仮想エージェント Lite のトピックカテゴリと会話

トピック会話は、Web チャットクライアントと、サポートされている ITSM 仮想エージェント メッセージング統合でも実行できます。仮想エージェントのテクノロジーについて学び、効率化された会話型インターフェイスを使用して、ITSM セルフサービスエクスペリエンスを向上させます。

ITSM 仮想エージェント Lite のビルド済みかつ読み込み専用のトピック会話テンプレートは、[**ITSM** セルフサービス **Lite** 仮想エージェントデザイナー] カテゴリにあります。次の会話トピックテンプレートは、公開および使用の準備が完了しています。

- チケットステータスの確認
- 問題の報告

ITSM 仮想エージェント Lite のセットアップ

ITSM 仮想エージェント Lite をセットアップして、最も一般的な ITSM セルフサービスケースに対して、読み取り専用の事前ビルド済み会話トピックを使用します。たとえば、ユーザーを仮想エージェントに接続して、チケットステータスを確認し、ナレッジベースを検索し、問題を報告できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin または virtual_agent_admin

このタスクについて
仮想エージェント Lite は、仮想エージェント で利用可能な機能のサブセットです。仮想エージェント Lite は自動的にアクティブ化されます。仮想エージェント Lite のサブスクリプションは必要ありません。

アドミンまたは virtual_agent_アドミンロールを持つユーザーは、必要なプラグインを有効にすることができます。

- ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) プラグイン

  基本的な ITSM セルフサービスの読み取り専用会話トピックをアクティブ化します。

- サービス管理 仮想エージェント コア (com.glideapp.sm_va_core) プラグイン

  サービス管理 仮想エージェント のコア機能を提供します。このプラグインは、ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite プラグインで自動的にアクティブ化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) プラグインをアクティブ化して、ビルド済みの ITSM 仮想エージェント Lite の会話トピックにアクセスします。
2. 仮想エージェントデザイナー の **ITSM** セルフサービス **Lite** の読み込み専用の会話トピックを確認します。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 対話型インターフェース > **Virtual Agent** > デザイナー.
   b. [カテゴリ] ドロップダウンボックスで、[**ITSM** セルフサービス **Lite**] を選択します。
3. 利用可能なトピックを選択して開きます。
   会話トピックテンプレートが 仮想エージェントデザイナー で開きます。
4. ヘッダーバーで [非アクティブ] を選択し、切り替えスイッチを [アクティブ] にスライドさせます。

   注:
   [アクティブ] を選択し、切り替えスイッチを非アクティブの位置にスライドさせて、トピックを非アクティブにします。

5. トピックを公開するには、[公開] を選択します。

   注:
   会話トピックのアクティブ化と公開に関する詳細については、「仮想エージェントデザイナーの概要」を参照してください。

6. 仮想エージェントデザイナー でテストするトピックを選択し、[テスト] を選択して、アクティブな公開済みの会話トピックをテストします。

ITSM 仮想エージェント Lite ビルド済みトピック

ITSM 仮想エージェント Lite には、エンドユーザーのために仮想エージェントを設定するのに使用できる、ビルド済みで読み込み専用のトピック会話がいくつか含まれています。

ITSM 仮想エージェント Lite トピック

チケットステータスの確認

ユーザーは、アクティブな IT チケット (インシデントまたは要求) のステータスを確認できます。ユーザーがチケットのステータスを尋ねると、仮想エージェントはそのユーザーのすべてのアクティブなチケットのリストで対応します。各チケットには、インシデントまたは要求へのリンク、アイテム、ステータス ([ステージ])、および更新日時が含まれています。

問題の報告

ユーザーは、Record Producer を使用してインシデントを作成できます。

ウォークアップエクスペリエンス

ウォークアップエクスペリエンスは、IT 関連の問題について、ユーザーに対面およびリモートでのサポートを提供することで、ユーザーエクスペリエンスを向上させることを目的としています。

ウォークアップエクスペリエンスの概要

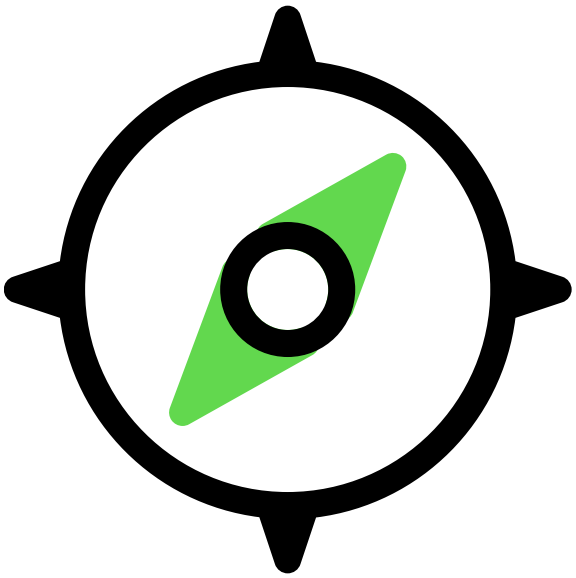
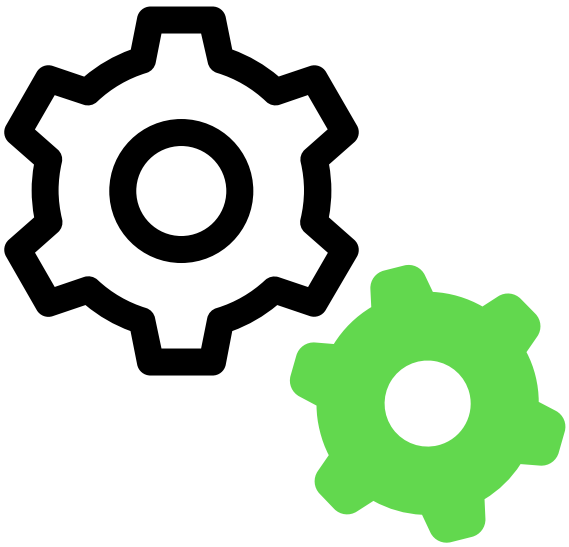
ウォークアップエクスペリエンスは、IT 関連の問題について即時の支援とサポートを求めているユーザー向けに便利で効率的な方法を提供します。指定された Walk-up センターを利用して、ユー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ザーは対面またはリモートのサポートを求めたり、問題を報告したり、IT エキスパートからガイダンスを受けたりすることができます。ウォークアップエクスペリエンスサービスは、IT 関連の問題を迅速かつ効果的に解決することで、全体的なユーザーエクスペリエンスを向上させることを目的としています。

開始するには

探索	構成
	
ウォークアップエクスペリエンスの機能とメリットを理解する。	特定のニーズに合わせてウォークアップエクスペリエンスを計画およびカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Plan (計画)

ウォークアップエクスペリエンス訪問を計画します。

管理

ウォークアップエクスペリエンスのキューとインタラクションを管理します。

監視

ウォークアップエクスペリエンスのパフォーマンスを監視する。

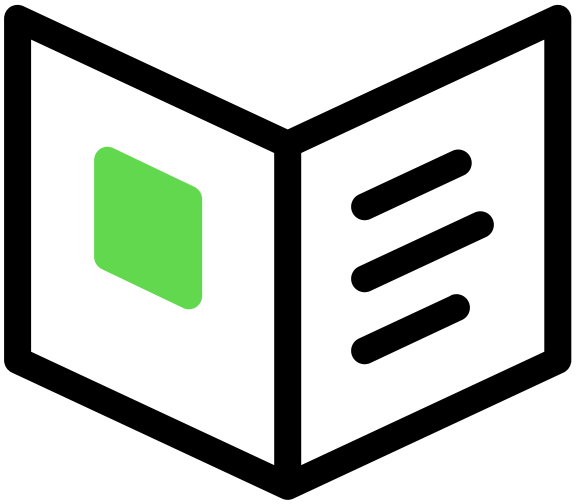
Now Mobile® のウォークアップ。

Now Mobile® のウォークアップエクスペリエンスの詳細を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Reference (参照)



ウォークアップエクスペリエンスサービスに関する追加情報を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ウォークアップエクスペリエンスの詳細

ウォークアップエクスペリエンスアプリケーションを使用して、オンサイトサポートチャネルを作成および管理します。このチャネルによりユーザーは、経験豊富なエージェントから対面またはリモートで、リアルタイムで要求や問題の解決や対応を任せることができます。

ウォークアップエクスペリエンスの概要

ウォークアップエクスペリエンスを使用すると、要求者にサービスを提供するエージェントの生産性を向上させることができます。要求者は、問題やデバイスについて、対面またはリモートでのサポートをリアルタイムで受けることができます。

Walk-up サービスセンターの主な目的は、サービスデスクが遭遇した情報技術 (IT) 関連の問題をサポートおよび解決することです。たとえば、エージェントが受ける要求としては、マウスデバイスやキーボード、アカウントのロック解除、モバイルデバイスでのソフトウェアの設定などがあります。自分の Walk-up センターに使用する一般的な名前には、技術者ラウンジ、サービスセンター、ジーニアスバーなどがあります。

ウォークアップエクスペリエンスのワークフロー

次のエンドツーエンドのサンプルワークフローでは、組織内のさまざまなユーザーがウォークアップエクスペリエンスをどのように活用できるかについて説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. アドミニストレーターは、ウォークアップエクスペリエンスサービスチャネル、予約スケジュール、Walk-up 場所、キオスク、およびストックルームを構成してアクティブ化します。また、セルフサービスのオンラインチェックインを有効にして、要求者へのリモートアクセスをサポートすることもできます。
2. エージェントは、キュー、インタラクション、およびスケジュールされた予約を管理します。また、アサインされた場所、ストックルーム、資産を表示して、従業員の IT 問題の解決をサポートすることもできます。
3. 従業員は、IT 関連の問題を解決してもらうための、対面またはリモートでの予約をスケジュールできます。また、各自のモバイルデバイスを使用して、順番待ちリストがキューに保持されている時間を表示したり、迅速な解決のためにキオスクの場所にアクセスしたり、予約を行ったり変更したりできます。
4. アドミニストレーターとマネージャーは、ウォークアップエクスペリエンスダッシュボードを使用して、ウォークアップエクスペリエンスのパフォーマンスを表示および分析できます。ダッシュボードの詳細については、「ウォークアップエクスペリエンスのパフォーマンスの監視」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンスのメリット

ウォークアップエクスペリエンス には次のメリットがあります。

メリット	機能	ユーザー
ウォークアップラウンジまたはサポートラウンジのウォークアップエクスペリエンス 従業員センターを訪問する 1 つまたは複数の予約をスケジュールします。	従業員センターでのウォークアップエクスペリエンス訪問の計画	要求者/従業員
Walk-up 場所にアクセスしてリアルタイムで IT サービスにアクセスします。また、将来の都合がよい時間に Walk-up 場所を訪問する予約をスケジュールすることもできます。エージェントは、従業員がより早く作業に戻れるように、ユーザーデバイスに直接アクセスできます。	Now Mobile でのウォークアップエクスペリエンス	要求者/従業員
一元化されたワークスペースで、Walk-up 要求に対応するために使用する Walk-up キュー、インタラクション、および関連するストックルームを整理および管理します。	ウォークアップエクスペリエンスキューおよびインタラクションの管理	エージェント
Walk-up ダッシュボードを監視して、運用パフォーマンスを改善できる傾向と統計情報を観察してキャプチャします。	ウォークアップエクスペリエンスのパフォーマンスの監視	アドミニストレーター/マネージャー

ウォークアップエクスペリエンス の主な機能

ウォークアップエクスペリエンスは、IT 関連のニーズに対してパーソナライズされたサポートを即時に提供することで、ユーザーの満足度と生産性を高めます。

従業員またはゲストは全員、確立された Walk-up サービスセンターにチェックインしてサポートを受けることができます。

要求者

要求者はいくつかの方法で ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションにアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- オンラインおよびモバイルデバイス経由：
  - ラップトップ、タブレット、携帯電話を使用して、サービスポータルの構築済みチェックインウィジェットで最寄りの Walk-up サポート拠点にオンラインでチェックインする。

    注:
    位置情報管理とウォークアップエクスペリエンスアプリケーションが連携することで、最寄りの Walk-up キューにルートが決まります。必要に応じて、場所を変更できます。

    位置情報管理ではブラウザーまたはモバイルデバイスの座標をもとに場所を決定します。ブラウザーで位置情報管理がブロックされている場合、ウォークアップエクスペリエンス はデフォルトでユーザープロファイルまたはモバイルデバイスの緯度/経度基準を使用します。

  - チェックイン場所での操作時間、推定待機時間、およびのキュー内の位置を確認する (サービスポータル の **Walk-up** ステータスウィジェットを使用)。このウィジェットからオンラインのウォークアップエクスペリエンスチェックインにアクセスすることもできます。

    注:
    Walk-up ステータスウィジェットが サービスポータル に表示されるように設定する必要があります。

  - モバイルデバイスで Now® Mobile アプリケーションの [サービス] タブを使用して、今後の Walk-up 予約と現在のキュー位置を場所ごとに表示する。関連データがある場合は、 [技術者ラウンジにアクセス] が表示されます。データが存在しない場合、セクションは非表示になります。

    注:
    ServiceNow モバイル要求のネイティブアプリケーション画面とアプレットランチャープラグイン (com.glide.mobile-employee) を有効にする必要があります。詳細については、「モバイルプラグインとアップグレード」を参照してください。このプラグインは、デフォルトで サービスカタログ 機能を有効にします。

  - サポート予約をスケジュールして予約の通知を受信する、または通知のリンクやオンラインのチェックインインターフェイスから予約をキャンセルまたはスケジュール変更する。
  - Walk-up の場所キューごとに 1 つずつ予約をスケジュールする。

    注:
    スケジュールされた予約があっても、Walk-up 順番待ちリストにオンラインでまたはオンサイトで対面でチェックインできます。

  - 役員や直属の部下など、IT サポートを必要としている他のユーザーの代わりに予約をスケジュールする。

    注:
    これをユーザーの予約委任グループ (重役アシスタントなど) で利用できるようにするための構成が必要です。これは、ウォークアップ場所キュー ([wu_location_queue]) テーブルで構成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メールまたはモバイルデバイスで通知を受け取る (要求が IT サポート担当者に割り当てられたときに、サポートの順番が近づいたとき、キューに加わらないことにしてウォークアップ要求がクローズまたは破棄されたとき)。
- Microsoft Office 365 Outlook 予定表とのデータ連携を使用して、プライマリカレンダーに ウォークアップエクスペリエンス 予約を表示します。予約を作成、変更、またはキャンセルすると、予約への招待状や更新情報がカレンダーに送信されます。

  注:
  この機能は、Microsoft Office 365 Outlook がホストされているカレンダーサービスの場合にのみ使用できます。

- iCalendar を使用して、選択したカレンダーに ウォークアップエクスペリエンス オンライン予約を追加します。ポータルにあるリンクをクリックして、予約の場所をはじめとする予約詳細を含む iCalendar ファイルをダウンロードします。

- ウォークアップエクスペリエンス の場所でオンサイト：
  - 名前またはメールを手動で入力するか、従業員のバッジをスキャンして、物理的な Walk-up 場所のキューにチェックインします。

    注:
    バッジのスキャン機能には、アクティベーションと設定が必要です。「ウォークアップエクスペリエンス の Badge Reader Integration」を参照してください。

  - ウォークイン要求者とその予約の両方が表示される大型モニターでキューのアクティビティを確認する。
  - モニターでキューのゲストの場所、現在キューにいる要求者の数、サポートを受けている要求者を確認する。
  - 人がサービスのためにキューの先頭に移動すると、オンサイト Walk-up 場所の大型モニターから発せられる音声が聞こえます。
  - 訪問後にユーザーの感想を尋ねる 1 問のアンケートに回答する。
- 営業時間外サポート — Walk-up キューがクローズ済みの場合でもサポートを受けることができます。チェックインデバイスに、IT サポートの電話番号とリアルタイムでインシデントを作成できるリンクが表示されます。

エージェント

IT 組織は ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションを使用して、緊急の IT の問題や要望などの要求に応えます。

- ウォークアップエクスペリエンス の IT テクニシャンは、Walk-up キューの場所で日常のオペレーションを管理します。IT 関連の問題の解決、モバイルデバイスやラップトップのサポート、ソフトウェアやハードウェア消耗品の要求への対応を担います。
- エージェントは ウォークアップエクスペリエンス インターフェイスから エージェントワークスペース インタラクションを受け入れてクローズすることができます。エージェントワークスペース には、個人用の受信ボックスがあり、高度な作業アサイン で設定されている場合、Walk-up インタラクションがアサインのために自動的にプッシュされます。
- エージェントは エージェントワークスペース を使用して ウォークアップエクスペリエンス のフルフィルメントのすべての側面を管理できます。キャパシティに基づい

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

て、レコードが保留中の場合は同時に複数のトランザクションを処理したり、インタラクションをインシデントや要求に昇格させたり、関連するストックルームの消耗品にアクセスしたりできます。

- 技術者は エージェントワークスペース の個人用の受信ボックスでスケジュール設定された予約を表示して受け入れることができます。予約は、エージェントの空き状況に応じて受信ボックスにルーティングされます。または、エージェントは手動で予約を選別できます。
- 必要に応じて、技術者はいつでもキュー内の誰とでも作業できます。技術者は、エージェントワークスペース で未アサインのインタラクションのリストからインタラクションを受け入れることで、Walk-up インタラクションを自分に手動で割り当てることができます。
- エージェントは、エージェントアシスト機能を使用してインシデントの解決を促進できます。

マネージャー

IT マネージャーは、Walk-up の場所のテクニシャンを監督し、日常のオペレーションを監督します。

- Walk-up マネージャーは、Walk-up ダッシュボードを監視して、業務データや業績データを表示して把握できます。
- Walk-up マネージャーはこのアプリケーションを使用して、IT 顧客の満足度を高め、ストックルームのインベントリを検証および確認し、カスタマーサービスをタイムリーに提供し、業績データを上級管理職に報告することができます。

アドミニストレーター

Walk-up に関連したシステムである、Walk-up 場所の自社用カスタム設定とテキスト、キューの場所とスケジュール、予約、高度なワークアサインメント、通知、CSAT サーベイ、関連するストックルームなどについて、設定や管理を行います。

サービスポータルで使用するビルド済みの **Walk-up** オンラインチェックインエクスペリエンスウィジェットにアクセスします。コードを使用してカスタマイズしなくても、ウィジェットで簡単なラベルの変更を直接行うことができます。

ウォークアップエクスペリエンス Microsoft Office 365 カレンダーのデータ連携を有効にします。ユーザーが予約を作成、変更、またはキャンセルすると、Outlook カレンダーに予定と更新への招待状が送信されます。この機能の詳細については、「Microsoft Office 365 カレンダーとウォークアップエクスペリエンスの統合」を参照してください。

注:
この機能は、Microsoft Office 365 Outlook がホストされているカレンダーサービスの場合にのみ使用できます。

ウォークアップエクスペリエンスの配信に必要なデバイス

ウォークアップエクスペリエンスアプリケーションの機能は、各種デバイスに依存しています。ユーザーは、デスクトップまたはラップトップコンピューター、タブレット、または携帯電話を使用して、オンラインの Walk-up キューにチェックインできます。

オンサイトの Walk-up 場所では、支給された (通常は固定の) タブレットを使用してキューにチェックインします。

ウォークアップエクスペリエンス の各機能に必要なデバイスや機能については次を参考にしてください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- オンラインチェックインと予約のスケジュール設定：デスクトップまたはラップトップコンピューター、タブレット、または携帯電話。
- オンサイトチェックイン：タブレットまたはデスクトップ。
- オンサイトキュー：大型のフラットスクリーンテレビ。この機能は、テレビモニターなどの大型ディスプレイデバイス向けに設計されています。タブレットはサポートしていません。
- オンサイト CSAT 調査：タブレットまたはデスクトップ。
- オンサイトバッジのリーダー：バッジのスキャンデータ統合。詳細については、「ウォークアップエクスペリエンス の Badge Reader Integration」を参照してください。

注:
Apple の iOS ベースのタブレットデバイスでは、エクスペリエンスを最適化するために、開いている [チェックイン] タブと [CSAT サーベイ] タブをデバイスのホームページに保存できます。ホームページから選択すると、全画面表示で開きます。

ウォークアップエクスペリエンスの構成

必要なニーズに合わせてウォークアップエクスペリエンスのポータルをカスタマイズし、予約、通知、Walk-up 会場の場所、関連するストックルーム、顧客満足度サーベイ、および営業時間を構成します。

ウォークアップエクスペリエンス には、場所がクローズされたとき、またはやり取りがエージェントにアサインされたときに要求者に知らせるための関連するアラート機能が組み込まれています。事前にビルドされた顧客満足度サーベイを通じて、エクスペリエンスについてのユーザーの感情を把握します。また、Walk-up ポータルとサービスセンターのエクスペリエンスをカスタマイズするための構成可能なテーブルもいくつか組み込まれています。自分のエクスペリエンスに応じて、次の機能を構成および指定することができます。

- 要求者が物理的に Walk-up 場所に到着する前に Walk-up キューに参加するためのオンラインチェックインチャネルを構成します。
- サービスポータルで使用するビルド済みの **Walk-up** オンラインチェックインエクスペリエンスウィジェットにアクセスします。コードを使用してカスタマイズしなくても、ウィジェットで簡単なラベルの変更を直接行うことができます。
- Walk-up サービスセンターを管理するための物理的な Walk-up 場所キュー情報を構成します。
- Walk-up 場所を設定し、営業時間を設定し、オンラインチェックインをアクティブ化し、アサイン先グループを決定し、ストックルームを関連付けます。また、キュー時間の表示と位置通知システムを設計します。
- Walk-up キューへのアクセス理由を場所別に構成します。
- 好みのスタイルに合わせてロゴを追加し、ポータルと Walk-up 場所をブランド化します。
- Walk-up キューの場所固有のブランド要素 (ロゴイメージなど) にアクセスします。これらの構成オプションは Walk-up 順番待ちリスト [wu_location_queue] テーブルにあります。

ウォークアップエクスペリエンス のナビゲーションバーの管理モジュールには次のアプリケーションが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンス の管理アプリケーション

アプリケーション	説明
ポータル設定	ウォークアップエクスペリエンス のカスタムのオンラインおよびオンサイトサービスポータルを作成および変更します。
通知	要求者やエージェントに対して関係のあるイベントを常に通知するアラートにアクセスして構成します。
予約の構成	個人の Walk-up キューの場所に対してサービス構成を作成します。スケジュール、1 日に可能な予約の数、どの程度先の日程まで要求者が予約できるかなどを構成できます。
Walk-up 場所	Walk-up 場所キューを、カスタムスケジュール、アサイン先グループ、平均待ち時間などとともに作成します。
スケジュール	Walk-up 会場のスケジュール (平日 8 時 ～ 5 時など) を表示/作成/変更し、それらを Walk-up 場所キューに関連付けます。
Walk-up 倉庫	Walk-up 会場のストックルームを場所別に確立し、使用可能な消耗品を指定します。
サーベイ	顧客満足度サーベイにアクセスして、サーベイへの一般アクセスを有効にします。また、サーベイのトリガー条件を設定し、要求者の応答を表示します。

ウォークアップエクスペリエンス 管理

sn_walkup.walkup_admin ロールを持つ ウォークアップエクスペリエンス ユーザーとアドミニストレーターは、特定の要件を満たすようにアプリケーションをアクティブ化および構成できます。

予約の設定、ユーザーに通知を送信するタイミングの決定、物理的なキューの場所と運用スケジュールの確立、CSAT サーベイとの統合、キューの場所とのストックルームの関連付けなどを行うことができます。また、独自のロゴやブランディングを使用してウォークアップエクスペリエンスのポータルをカスタマイズすることもできます。

ウォークアップエクスペリエンス のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ウォークアップエクスペリエンス プラグイン (com.snc.walkup) を有効にすることができます。このプラグインにはデモデータが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションは、ビルド済みのサポートラウンジ用です。このアプリケーションを使用すると、組織はオンラインとオンサイトでのキューへのチェックインをサポートする Walk-up 連絡先チャネルを設定できます。

Interaction Logging、Interaction Logging、および Queuing (com.glide.interaction) プラグインは、ウォークアップエクスペリエンス プラグイン (com.snc.walkup) とともに有効になります。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションを使用するには、次のプラグインも有効にする必要があります。

- 資産管理 (com.snc.asset_management)
- Service Portal (com.glide.service-portal)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンス Badge Reader Integration を有効にする方法と、この機能の詳細については、「ウォークアップエクスペリエンス の Badge Reader Integration」を参照してください。

セキュリティを強化するには、Explicit Role (com.glide.explicit_roles) プラグインをアクティブ化します。Walk-up ユーザーには、snc_external が自動的にアサインされます。このプラグインは Now Platform Paris リリースで導入されました。

> **注:**
> プラグインの詳細については Explicit roles plugin を参照し、このアップグレードプロセスの詳細については明示的な ロール を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:**
   > ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

ウォークアップエクスペリエンス ポータルのセキュリティとアクセス

ウォークアップエクスペリエンス オンサイトポータルに接しているエンドユーザーが昇格したロール権限をユーザーに付与することを防ぐために、セキュリティがアプリケーションに組み込まれています。ウォークアップエクスペリエンス のオンサイトポータルには、sn_walkup.walkup_login ロールを含むアカウントだけがアクセスします。

ウォークアップエクスペリエンス ポータルセキュリティの理解

Explicit Role (com.glide.explicit_roles) プラグインを有効にして、ユーザーに snc_internal または snc_external のいずれかのセキュリティロールをアサインします。このプラグインは Now Platform Paris リリースで導入されました。Quebec リリースでは、新規インストールの場合、ウォークアップエクスペリエンス がこのプラグインに依存関係を追加し、ウォークアップエクスペリエンス ユーザーを外部ユーザーとして明示的に設定します。

Rome より前の ウォークアップエクスペリエンス インストールをアップグレードすると、ウォークアップエクスペリエンス ユーザーには snc_external ではなく snc_internal がアサインされます。これは、Explicit Role プラグインが ウォークアップエクスペリエンス ユーザーを含むすべてのユーザーを snc_internal に割り当てるためです。ウォークアップエクスペリエンス はアップグレード中

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に snc_internal を削除できません。ウォークアップエクスペリエンス の新規インストールの場合、このプロセスは自動的に機能します。

> **注:**
> プラグインの詳細については Explicit roles plugin を参照し、このアップグレードプロセスの詳細については明示的な ロール を参照してください。

アクセス先：ウォークアップエクスペリエンス

ビジネス用にオンサイトのウォークアップ場所を開くか運用時間中にサポートチームに参加するエージェントは、sn_walkup.walkup_login ロールを持つユーザーレコードアカウントにアクセスしてウォークアップエクスペリエンス ポータルにログインします。内部ユーザーと外部ユーザーは、チェックインデバイス (通常はタブレット) からオンサイト ウォークアップエクスペリエンス ポータルにアクセスできます。認証された内部ユーザーは、デスクトップまたはモバイル端末からもオンラインキューチェックインにアクセスできます。

ウォークアップエクスペリエンス を **Yokohama** にアップグレードする際の重要な情報

Explicit Role (com.glide.explicit_roles) プラグインは、Now Platform Paris リリースで導入されました。インストールすると、ユーザーには snc_internal または snc_external のいずれかのセキュリティロールがアサインされます。Yokohama により、ウォークアップエクスペリエンス リリースはこのプラグインへの依存関係を追加し、ウォークアップエクスペリエンス ユーザーを外部ユーザーとして明示的に設定します。

ウォークアップエクスペリエンス を Yokohama にアップグレードすると、ウォークアップエクスペリエンス ユーザーには snc_external ではなく snc_internal がアサインされます。これは、Explicit Role プラグインが ウォークアップエクスペリエンス ユーザーを含むすべてのユーザーを snc_internal に割り当てるためです。ウォークアップエクスペリエンス はアップグレード中に snc_internal を削除できません。ウォークアップエクスペリエンス の新規インストールの場合、Explicit Role プラグインが最初にインストールされ、すべてのユーザーが snc_internal にアサインされ、次に ウォークアップエクスペリエンス ユーザーアカウントが既にアサインされた snc_external ロールで作成されるため、このプロセスは問題なく機能します。

> **注:**
> プラグインおよび明示的なロールNow Platformの詳細については、Explicit roles plugin を参照してください。

Yokohama にアップグレードした後で、ウォークアップエクスペリエンス ユーザーアカウント、または ウォークアップエクスペリエンス キオスクにログインするために作成されたユーザーから snc_internal ロールを削除する必要があります。次に、snc_external ロールをユーザーに追加する必要があります。このプロセスは、Yokohama 後のアップグレードには必要ありません。

> **注:**
> このプロセスの詳細については、「明示的なロール」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス ポータルの構成

魅力的なウォークアップセンターサービスポータルとなるように、ロゴ、ポータルテーマ、必要なカタログ、ナレッジベースやソーシャルコミュニティへのリンクなどを作成します。

始める前に

ウォークアップエクスペリエンス には、ベースシステムのウォークアップポータルすべてとテーマが含まれます。[ウォークアップポータル] ページはビルドされたまま使用されるように意図されています。ポータルページと関連ウィジェットをコピーしてそのコピーに変更を加えることで、自分のニーズに合わせてカスタムポータルページを作成できます。ウォークアップ場所に合わせて、オンラインのチェックインポータルと物理的なチェックインポータルの両方を構成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップサービスポータルはいくつかの方法で構成できます。

- サービスポータルアプリケーション：アプリケーションポータルのビルドとカスタマイズをすばやく簡単に行うためのモジュール型ユーザーインターフェイスフレームワークです。
- サービスポータルウォークアップフォーム：CSS と HTML の知識が必要です。

必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

手順

1. サービスポータルアプリケーションを使用してウォークアップサービスポータルを設定するには、次に移動します: **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. 独自のブランディング、タイトル、ロゴ、テーマの色、レイアウト、プロパティ、ウィジェットなどでベースシステムの Walk-up ポータルをカスタマイズする場合、または新しい Walk-up ポータルを作成する場合は、詳細について「サービスポータル」を参照してください。
3. または、サービスポータルウォークアップフォームを使用してウォークアップサービスポータルを設定するには、 **All** (すべて) > **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > アドミニストレーション > ポータル構成.
4. [サービスポータル] リストで、[ウォークアップ] を選択します。
5. フォーム 構成 > フォームデザイン.
6. フォームデザイナーのヘッダードロップダウンリストで、構成可能なウォークアップフォームを選択または検索して、ポータルの外観をカスタマイズします。

オプション	説明
ウォークアップコンテキスト [wu_context]	要求者が物理的にウォークアップ場所に到着する前にウォークアップキューに参加するためのオンラインチェックインチャネル。ウォークアップ要求者と関連するインタラクションの記述を識別します。
ウォークアップ場所キュー [wu_location_queue]	サービスセンターを管理するための物理的なウォークアップ場所インタラクションキュー。ウォークアップ場所の確立、営業時間の設定、オンラインチェックインのアクティブ化、アサイン先グループの決定、ストックルームとの関連付けを行うことができます。また、キュー時間の表示と位置通知システムを設計できます。
ウォークアップの理由 [wu_m2m_location_queue_reason]	要求者がウォークアップサポートを必要とする理由。
ウォークアップのアクセスする理由 [wu_reason]	ウォークアップ場所でアクセス理由を優先する際の順序。

ポータル要件を満たすようにフォームの内容を変更できます。詳細については、「フォーム構成」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス サービスチャネルの設定

自分の Walk-up エージェントのニーズと エージェントワークスペース でやり取りをアサインして管理する方法に合わせて、ウォークアップエクスペリエンス サービスチャンネルを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
ウォークアップエクスペリエンス サービスチャネルは、高度な作業アサイン から表示および設定されます。必要に応じてデフォルト値と条件を変更できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Advanced Work Assignment** > サービスチャネル.
2. **[Walk-up]** を選択して ウォークアップエクスペリエンス サービスチャネルを開きます。
3. [サービスチャネル Walk-up] フォームの値と条件に関する詳細については、「サービスチャネルの設定」を参照してください。
   選択したエージェントのキャパシティ、利用状況、受信ボックスのレイアウト、エージェントキャパシティの上書きを含む 高度な作業アサイン サービスチャネルに関する詳細については、「 サービスチャネル」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンスのスケジュールの作成または変更

ウォークアップエクスペリエンス の場所の営業時間を把握したら、ベースシステムのデフォルトスケジュールにアクセスするか、または新しいスケジュールを作成してウォークアップ場所に関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

手順

1. ウォークアップエクスペリエンスアプリケーションでベースシステムのデフォルトスケジュールを表示および使用するには、次に移動します: **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > アドミニストレーション > スケジュール.
   使用可能なベースシステムのデフォルトスケジュールのすべてを表示できます (休日を除く平日の **8** 時 ～ **5** 時など)。
2. ベースシステムの既存のスケジュールを変更する場合は、スケジュール名をクリックします。デフォルトスケジュールのどれもウォークアップ場所に当てはまらない場合は、[新規] をクリックしてスケジュールを作成します。
3. スケジュールの新規レコードのフォームに記入するか、既存のフォームのフィールドを変更します。
   このプロセスを完了する手順、およびシステムでのスケジュールの作成/変更/使用の詳細 (すべてのフォームフィールドの定義を含む) については、「スケジュール」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンスの予約の実行

ウォークアップエクスペリエンス 予約機能では、Walk-up ユーザーは、オンライン**Walk-up** チェックイン機能を使用して、Walk-up 場所の予約可能な時間枠を表示したり、選択したり、予約をしたりできます。Walk-up エージェントが、顧客に代わって予約を行うこともできます。

Walk-up キューの場所の予約枠を作成すると、要求者がサービスを予約できるようになります。

アプリケーションを使用するには、予約プラグイン (com.snc.appointment_booking) を有効にする必要があります。プラグインを有効にすると、予約メニューがアプリケーションナビゲーターと次のモジュールに追加されます。

- 予約の設定：このモジュールを使用して、アプリケーションの予約設定を作成し、次にそのアプリケーション内で各サービスの設定を作成します。
- 予約：このモジュールを使用して、サービス用に予約されている予定のリストを表示します。この一覧には、予約に関連付けられている作業依頼書が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約にはアプリケーションレベル (この場合 ウォークアップエクスペリエンス) と実際の Walk-up キューの場所によって表される Walk-up キューサービスレベル両方での設定が必要です。

ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションの設定には、予約をサポートするアプリケーション内のすべてのサービス場所に適用される設定が含まれています。

スケジュール設定された予約を提供するアプリケーション内の Walk-up キューの場所それぞれでサービス設定が必要です。サービス設定には、その特定のウォークアップキューのサービス場所の設定にのみ適用される設定が含まれます。

注:
予約するには、アプリケーション設定とサービス設定の両方がアクティブになっている必要があります。

予約アプリケーションの詳細については、「」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス の予約管理

ウォークアップエクスペリエンス [予約] 機能を作成または変更します。

アドミニストレーターは、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション設定を作成、変更、および有効にすることができます。予約アドミン (appointment_booking_admin) は、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション内でサービス場所の構成を作成、変更、および有効にすることができます。

ウォークアップエクスペリエンス は、ベースシステムの予約機能で提供されるアプリケーションレベルの設定です。必要な数だけサービスレベル設定を含めることができます。サービスレベルの設定は、存在する個別のウォークアップキューの場所に適用されます。アドミニストレーターは、必要に応じてこれらの設定を変更したり、新しい設定を作成するための例として使用することができます。

予約管理の詳細については、「予約管理」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス の予約のアクティブ化

ウォークアップエクスペリエンス および、要求者が使用できる個別の Walk-up サービス場所で予約機能を有効または無効にします。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

このタスクについて
アプリケーションを使用するには、Appointment Booking プラグイン (com.snc.appointment_booking) をアクティブ化する必要があります。
予約が有効になっていると、オンラインチェックインページに [予約をスケジュールします。] タブが表示されます。要求者は予約の理由を選択し、現在利用可能な予約から日時を選択します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 予約 > 予約の設定.
2. [ウォークアップエクスペリエンス] を選択します。
   ウォークアップエクスペリエンス設定は、基本システムの [予約] 機能によって提供されます。
3. ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションで予約を有効にするには、[アクティブ] をクリックします。
4. [予約サービスの設定] 関連リストで、サービス名を選択します。
   ウォークアップエクスペリエンス では、サービスは、Walk-up キューの物理的な場所によって定義されます。アプリケーションに関連付けられている各 Walk-up キューは、予約用に設定する必要があるサービスです。
   選択したサービスの [予約サービスの設定] フォームが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [アクティブ] を選択して、このフィールドを true に設定します。
6. [更新] を選択します。

ウォークアップエクスペリエンスの予約の設定

ウォークアップエクスペリエンス の予約設定を作成または変更します。ウォークアップエクスペリエンス のアプリケーション予約設定を表示または変更したり、関連するサービス予約設定を作成または変更したりできます。

ベースシステムの ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションには、変更可能なデフォルトの予約設定が含まれています。デフォルトでは、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションの予約設定に保存されている情報は、アプリケーション内のすべてのサービスに適用されます。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション内のサービスは、実際のウォークアップキューの場所として定義されます。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションに新しい予約サービス設定を作成したり、既存の設定を変更したりできます。

たとえば、1 つのウォークアップキューでは月曜日から金曜日まで毎日予約を受け入れ、別のキューでは月曜日、水曜日、金曜日にのみ予約可能にすることができます。サービスレベルで予約を設定することで、この目標を達成できます。

予約の特定の ウォークアップエクスペリエンス セットアップ基準には、次の設定があります。

- キューの場所ごとに異なる予約スケジュールと時間枠を定義します。
- 予約をサポートする時間枠を定義します。15 分や now_V. 30 分などです。
- 時間枠のキャパシティを定義します。時間枠あたりの予約の最大数などです。

ウォークアップエクスペリエンス予約設定の表示および変更

基本システムのデフォルトの予約アプリケーション設定を表示して、基準が自分のウォークアップ予約の要件を満たしているかどうかを判断します。自分のエクスペリエンスで予約を一意に管理するためにアプリケーション設定を変更できます。ウォークアップエクスペリエンス 予約アプリケーション設定に保存されている情報は、アプリケーション内のすべてのサービスに適用されます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

このタスクについて
ウォークアップエクスペリエンス設定は、[予約] 機能によって提供されます。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 予約 > 予約の設定.
2. ウォークアップエクスペリエンス設定を表示するには、設定名を選択します。
3. [予約の設定] フォームで、必要に応じて次のフィールドを表示または変更します。

予約の設定

フィールド	説明
名前	アプリケーション設定の名前。
タスクテーブル	タスクの予約を作成するテーブル。このフィールドには、ウォークアップエクスペリエンスを構成するためのウォークアップ予約 [wu_appointment] テーブルが自動的に入力されます。
可用性メソッド	予約できるかどうかを判断するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ スロットあたりの予約数：時間スロットごとに特定の数の予約を定義します。アサイン方法が手動に設定されている場合は、この可用性の方法を使用します。これは、デフォルトの設定です。 ○ スクリプト化：タスク割り当て方式が自動アサインの使用または動的スケジューリングに設定されている場合、この構成設定を使用して可用性を判断します。
ポータルの詳細カレンダービュー	予約カレンダーの詳細ビューを表示するオプション。
有効	アプリケーション設定をアクティブにして、予約を有効にするオプション。
自動受け入れ	プロセスライフサイクルのアプリケーション構成がタスクドリブンに設定されている場合、エージェントはアサインされたタスクを受け入れまたは拒否する必要があります。予約のこの設定を上書きするには、[自動受け入れ] チェックボックスを有効にします。
ポータルビュー	オンラインセルフサービスウォークアップチェックインポータル、またはウォークアップアイコンが設定されている場合はサービスポータルに、1 日または 1 週間の利用可能な予約を表示します。

4. [送信] を選択します。

レコードプロデューサーを作成して ウォークアップエクスペリエンス 予約レコードをキャプチャする

個別のウォークアップ場所の一意のレコードプロデューサーを作成して、ウォークアップエクスペリエンス 予約レコードをキャプチャします。[予約サービス設定] フォームには、関連するレコードプロデューサーの変数を参照する必須フィールドがあります。

始める前に
必要なロール：appointment_booking_admin または admin

このタスクについて
予約のウォークアップ場所を正しく設定するには、最初にウォークアップごとに固有のレコードプロデューサーを作成する必要があります。レコードプロデューサーに変数セットを追加する必要もあります。適切な変数セットを持つ一意のレコードプロデューサーを作成することで、各場所の自分のウォークアップ予約レコードをキャプチャできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > レコードプロデューサー.

2. [新規] をクリックして、レコードプロデューサーの新しいレコードフォームを開きます。

3. レコードプロデューサーの一意の名前を[名前] フィールドに入力します。

4. [テーブル名] フィールドでウォークアップ予約 **[wu_appointment]** を検索して選択します。

5. その他の詳細に関する簡単な説明を入力します。

6. [送信] をクリックします。

7. レコードプロデューサーリストに戻って、新しく作成したレコードプロデューサーを検索します。

8. クリックして、新しく作成したレコードプロデューサーを開きます。

9. フォームを下にスクロールしてクリックし、[変数セット] タブを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [編集] を選択して、適切な変数セットをレコードプロデューサーに追加します。
11. 追加ボタンを使用して、*sn_appointment_variable_set* および *sn_walkup_variable_set* の変数セットを選択してレコードプロデューサーに追加します。
12. [保存] をクリックします。

ウォークアップエクスペリエンス 予約サービスの設定の表示および変更

ウォークアップエクスペリエンス サービスの予約設定を作成または変更します。サービスは、ウォークアップキューの実際の物理的な場所によって定義されます。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション設定に保存されている情報は、アプリケーション内のすべてのサービスまたはキューの場所に適用されます。

始める前に
必要なロール：appointment_booking_admin または admin

このタスクについて
予約機能を使用するには、アドミニストレーターはウォークアップの顧客が使用できる各サービスつまりキューの場所の設定を作成する必要があります。サービス設定は、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション設定内で予約アプリケーションの一部として作成されます。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 予約 > 予約の設定.
2. [ウォークアップエクスペリエンス] を選択します。
3. 予約構成を作成または変更します。
   - 予約の構成を作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の構成を変更するには、リストから構成を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

予約サービス設定フィールド

フィールド	説明
アクティブ	サービスの予約を有効にするオプション。 **注:** 非アクティブの場合、顧客はサービスの予約をスケジュールすることはできませんが、作業指示書を作成することはできます。
Enable day level configuration (日レベルの構成を有効にする)	日レベルでスケジュールを設定するオプション。詳細については、「日レベルの予約設定」を参照してください。
一般情報	
名前	サービス設定の名前。
設定	このサービスが属する予約設定の名前。
可用性テーブル	予約の可用性を計算するためのテーブル。ウォークアップエクスペリエンス では、ウォークアップ予約 [wu_appointment] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
祝祭日スケジュール	可用性を判断するときに使用する祝祭日スケジュール。予約では、利用可能な予約の数を決定するときに休日のスケジュールを評価し、[除外する] に設定されている日はスケジュールで除外されます。ルックアップアイコンを選択し、[スケジュール] リストからスケジュールを選択します。 **注:** タスクのアサイン方法が [手動] に設定されている場合、休祝日スケジュールは便利です。エージェントのスケジュールは考慮されません。
カタログ情報	
カタログアイテム	この予約設定が作成されているサービスカタログ内のサービス。カタログアイテムは、サービスカタログに存在する必要があります。ルックアップアイコンを選択し、[レコードプロデューサー] リストから関連するサービスを選択します。 ウォークアップサービスの場所ごとに、レコードプロデューサーを作成する必要があります。「レコードプロデューサーを作成して ウォークアップエクスペリエンス 予約レコードをキャプチャする」を参照してください。 作業依頼書で予約を使用している場合は、予約を構成する前に作業依頼書テンプレートを作成します。
場所	予約場所を決定するレコードプロバイダのフィールド。 **注:** このフォームとウォークアップ場所キュー (wu_location_queue) フォームの [場所] フィールドの設定が一致していることを確認します。ウォークアップエクスペリエンスには、場所参照変数 (場所 (cmn_location) レコード) が含まれています。検索アイコンアイコンから場所を選択すると、設定しているウォークアップ場所と同じタイムゾーンに合わせることができます。[場所] を選択すると、オンライン予約スケジューリングカレンダーが依頼者のタイムゾーンで表示されます。このフィールドが空の場合、またはインスタンスの要求者設定が関連するタイムゾーンを持つように構成されていない場合、予約スケジュールカレンダーはデフォルトで要求者のタイムゾーンで表示されます。 欧州の要求者のユーザー設定で [タイムゾーン] が [欧州/ブリュッセル] に設定され、[場所] フィールドの予約設定が [米国/太平洋] タイムゾーンの cmn_location に設定されている場合、予約スケジュールカレンダーは米国/太平洋タイムゾーンで表示されます。 要求者が予約を作成すると、システムのデフォルトでは、このレコードプロデューサーの [場所] フィールドの値に関係なく、ウォークアップの場所キュー (wu_location_queue) に関連付けられたスケジュールが使用されます。
タイムゾーン	場所に使用されるタイムゾーン。ドロップダウンリストから [予約の場所] を選択します。
予約は必須	このサービスを要求する際、要求者が顧客の予約作成を必須にするという機能を有効にするためのオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 選択すると、レコードプロデューサーに [予約] フィールドが表示され、要求者はサービス要求を送信する前に利用可能な予約を選択します。 ○ 選択しない場合、要求者は予約を選択せずにサービス要求を送信できます。
ユーザー連絡先	予約の作成者を決定するレコードプロデューサーのフィールド。このフィールドは、[連絡先] に設定します。これは、レコードプロデューサーの sys_user 変数を検索するための参照フィールドです。
予約	
期間ごとの予約	設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数は、[予約の選択ウィンドウ] に表示される利用可能な予約の数を決定します。タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合は、このフィールドに番号を入力します。[自動割り当ての使用] または [動的スケジューリングを使用] に設定されている場合、場所が指定されていない限り、この設定は適用されません。その場合、設定はデフォルトで期間ごとの予約の数になります。
リードタイム	現在の時刻からこのサービスを予約できるようになるまでの時間数または日数。リードタイムを時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
今後の最大予約可能日数	このサービスを予約できる現在の日から先の日数。デフォルトの期間は 14 日です。
再スケジュール/キャンセル期限 (時間)	予約をキャンセルまたはスケジュール変更するために必要な、予約開始時刻までの時間または日数。要求者がこの時間内に予約をキャンセルまたはスケジュール変更しようとすると、[キャンセル] ボタンは使用できません。時間を時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
予約	
予約期間	予約期間の長さ。 **注:** この期間内で作業が開始および完了ために十分な時間を見込んでください。
作業期間	レコードプロデューサーによって作成されたすべてのタスクを完了するために必要な時間。この期間は、タスクが作成されるときに設定されます。可用性を判断するために使用されます。デフォルトは 1 時間です。
移動期間 (往復)	エージェントがタスクを実行するために必要な平均移動時間 (往復) の推定値。作業はオンサイトで行われ、移動時間は必要ないため、値を 0 に設定します。
日次スケジュール	
予約可能な日	予約できる曜日。デフォルトは月曜日から金曜日です。予約可能日は予約スケジュールを反映する必要があります。 **注:** 予約のスケジュールはウォークアップキューの場所のスケジュールとは別ですが、ウォークアップキューの場所のスケジュールと同じ曜日と時間にする必要があります。
毎日の開始時刻	作業日の最初と予約期間の最も早い開始時刻。デフォルトは 9:00 です。
毎日の終了時刻	作業日の最後と予約期間の最も遅い終了時刻。デフォルトは 18:00 PM です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
1 日の休暇を含める	各予約可能日の休憩をスケジュール設定し、休憩の開始時刻と終了時刻を選択するためのオプション。すべての日に適用される休憩を 1 つ定義できます。
予約プレビュー	選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいて、予約期間と時間のプレビューを表示するためのオプション。

5. [送信] を選択します。

日レベルの予約設定

サービスの予約時に、日レベルでさまざまなスケジュールを作成または変更します。予約は、午前、午後、夜などのさまざまな時間帯にスケジュールできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 予約 > 予約の設定.

2. [ウォークアップエクスペリエンス] を選択します。

3. [予約サービスの設定] 関連リストで、予約スケジュールを設定したいサービス構成を選択します。

4. [詳細構成を有効化] チェックボックスをオンにします。

5. [予約日の構成] 関連リストで、[新規] をクリックします。

6. フォームのフィールドに入力します。

予約日の構成フォーム

名前	午前、午後、夕方など、日レベルの構成名
アクティブ	予約スロットがアクティブかどうかを示すオプション。
開始日時	予約期間の開始日
終了日	予約期間の終了日
毎日の開始時刻	作業日の最初と予約期間の最も早い開始時刻。このフィールドは自動的に午前 9 時に設定されます。
毎日の終了時刻	作業日の最後と予約期間の最も遅い終了時刻。デフォルトは午後 6 時です。
サービス構成	POS インストールなど、日レベルで構成をスケジュールするサービス構成の名前。
作業期間	レコードプロデューサーによって作成されたすべてのタスクを完了するために必要な時間。この期間は、タスクが作成されるときに設定されます。可用性を判断するために使用されます。デフォルトは 1 時間です。
移動期間 (往復)	エージェントがタスクを実行するために必要な平均移動時間 (往復) の推定値。可用性を判断するために使用されます。デフォルトは 15 分です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約期間	予約期間の長さ。 **注:** この期間内で作業が開始および完了ために十分な時間を見込んでください。
期間ごとの予約	設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数は、[予約の選択ウィンドウ] に表示される利用可能な予約の数を決定します。タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合は、このフィールドに番号を入力します。[自動割り当ての使用] または [動的スケジューリングを使用] に設定されている場合、場所が指定されていない限り、この設定は適用されません。その場合、設定はデフォルトで期間ごとの予約の数になります。
1 日の休暇を含める	予約可能な日ごとに休憩をスケジュールするオプション。休憩の開始時間と終了時間を設定します。休憩を 1 つ定義して、すべての日に適用することもできます。
予約プレビュー	選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいて、予約期間と時間のプレビューを表示します。

7. [送信] を選択します。

ウォークアップエクスペリエンス 予約の日次スケジュールの設定

ウォークアップエクスペリエンス の場所で予約するための業務時間と毎日のスケジュールを定義します。

始める前に

必要なロール：appointment_booking_admin または admin

このタスクについて

各曜日または特定の曜日に対して、一意の予約スケジュールを作成します。たとえば、月曜日、水曜日、金曜日の 9:00am ～ 5:00pm に実行できる予約可能スケジュールを設定できます。火曜日と木曜日の予約可用性スケジュールは、9:00am ～ 12:00pm まで実行できます。たとえば、金曜日など、特定の曜日の予約を完全に削除することができます。

注:
関連する予約構成を使用して一意の日次予約スケジュールを指定するには、新しいスケジュールエントリーを作成して、予約を使用できない時間を除外します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > アドミニストレーション > スケジュール.

2. 使用するスケジュールを選択します (たとえば、[休日を除く平日 **8** 時～ **5** 時])。

3. [スケジュールエントリー] 関連リストで、[新規] を選択します。

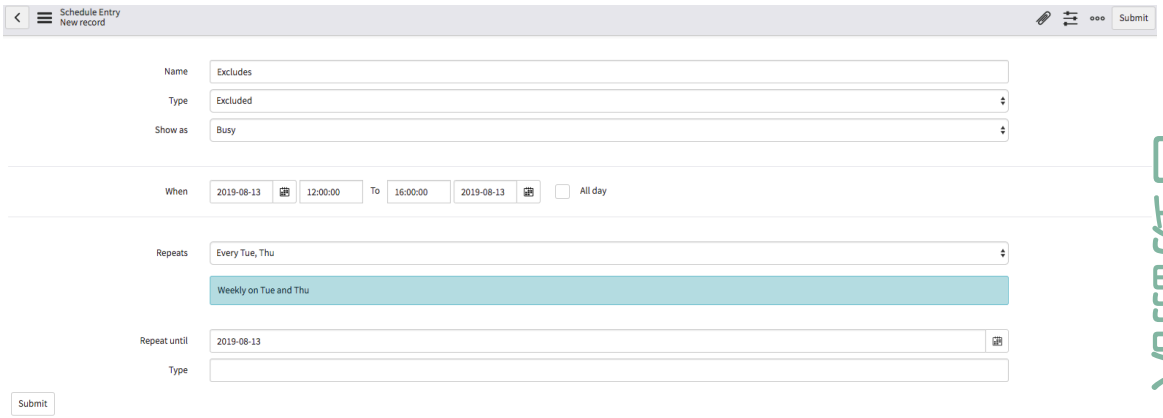
4. 新しいレコードに「除外」という名前を指定し、フォームに入力して、火曜日と木曜日の予約に対して一意の日次予約スケジュールを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールエントリーの「除外」の設定フィールド

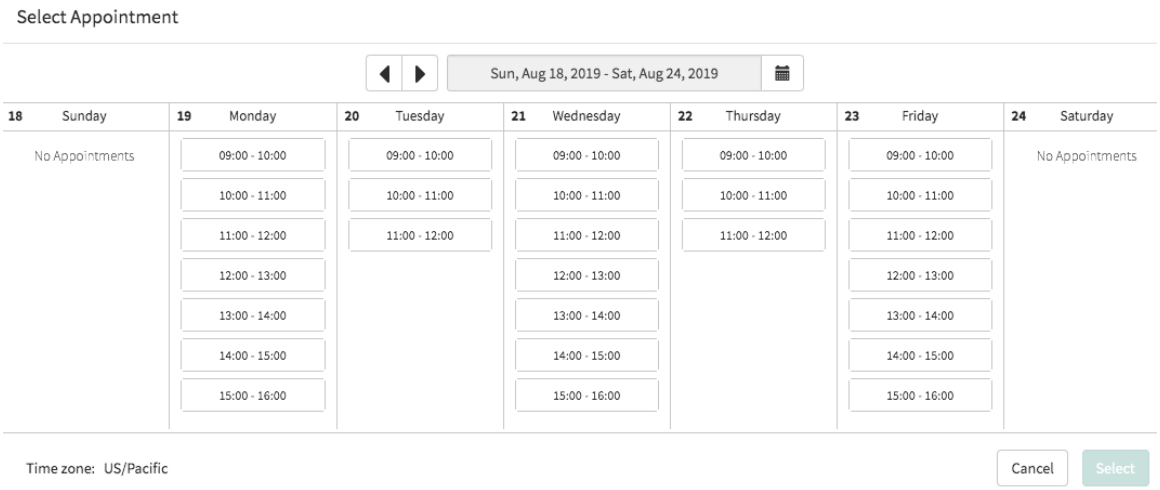
フィールド	説明
名前	レコードの名前。たとえば、予約から除外される時間を示すために、レコードに「除外」という名前を指定します。
タイプ	タイプとして [除外済み] を選択します。
表示方法：	除外の理由として [多忙] を選択します。
時期	この予約可用性スケジュールの使用を開始する日付を示します。また、この日付の予約可用性を除外する時間も示します。たとえば、12:00pm ～ 5:00pm の時間を指定します。
周期	この可用性スケジュールの繰り返しを示します。たとえば、毎週火、木。
繰り返し期限：	終了日を選択して、この可用性スケジュールを実行する期間を指定します。



5. [送信] を選択します。
6. 火曜日と木曜日の予約が 9:00am ～ 12:00am の間でのみ利用可能であることを確認するには、オンラインウォークアップチェックインアプリケーションに移動します。
   表示用に設定されている場合、[サービスポータルホーム] ページまたは左側のナビゲーションバーの [セルフサービス] の下にあるオンラインウォークアップチェックインアプリケーションにアクセスできます。
7. スケジュールを検証するウォークアップ場所を選択します。
8. [予約のスケジュール] を選択して、訪問の理由を選択します。
9. 予約の日付を選択します。
   [予約の選択] ウィンドウに、利用可能な最初の予約が週および日別に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. 予約が火曜日と木曜日の 9:00am ～ 12:00pm の間でのみ利用可能であることを確認します。



ウォークアップエクスペリエンス 予約の除外時間の設定

予約アプリケーションを使用して、 ウォークアップエクスペリエンス の場所のスケジュールで除外する予約時間を指定できます。

始める前に

必要なロール：appointment_booking_admin または admin

このタスクについて

ウォークアップエクスペリエンス 場所を構成することで、特定の時間を除外して、その時間にはユーザーが予約できないようにします。たとえば、スケジュール予約可能な時間帯を、月曜日から木曜日の午前 8 時から午後 5 時までに設定できます。金曜日の予約可能な時間帯を午前 8 時から午後 2 時にすることができます。月曜日や金曜日など、特定の曜日にまったく予約できなくすることもできます。

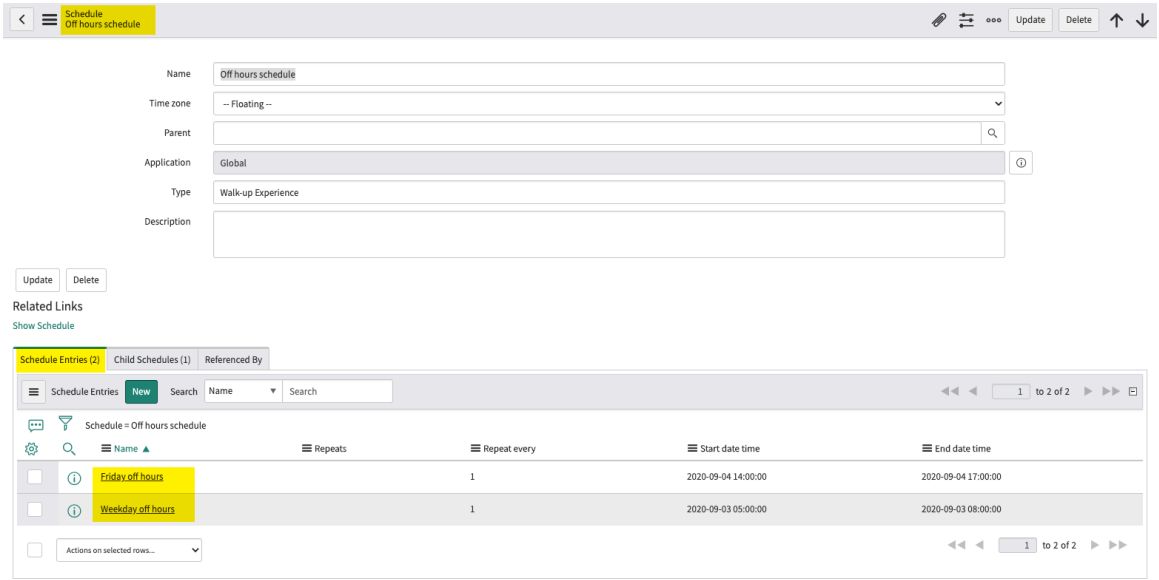
ウォークアップ場所の [予約サービス設定] フォームの [祝祭日スケジュール] フィールドを再構成することで、デフォルトの祝祭日スケジュールの代わりにカスタムの [営業時間外スケジュール] を使用することができます。

手順

1. 予約できない時間を除外するスケジュールを作成するには、 **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > アドミニストレーション > スケジュール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. スケジュールの名前を入力します (例：営業時間外スケジュール)。
4. 必要に応じて説明を追加します。
5. [送信] を選択します。
6. [スケジュール] リストで、[名前] で新しい [営業時間外スケジュール] レコードを検索します。
7. [営業時間外スケジュール] を選択して、レコードを開きます。
   [スケジュールエントリー] 関連リストを使用して、2 つの独立した除外時間スケジュールエントリーを作成します。1 つは [金曜日の営業時間外] で、もう 1 つは [平日の営業時間外] です。

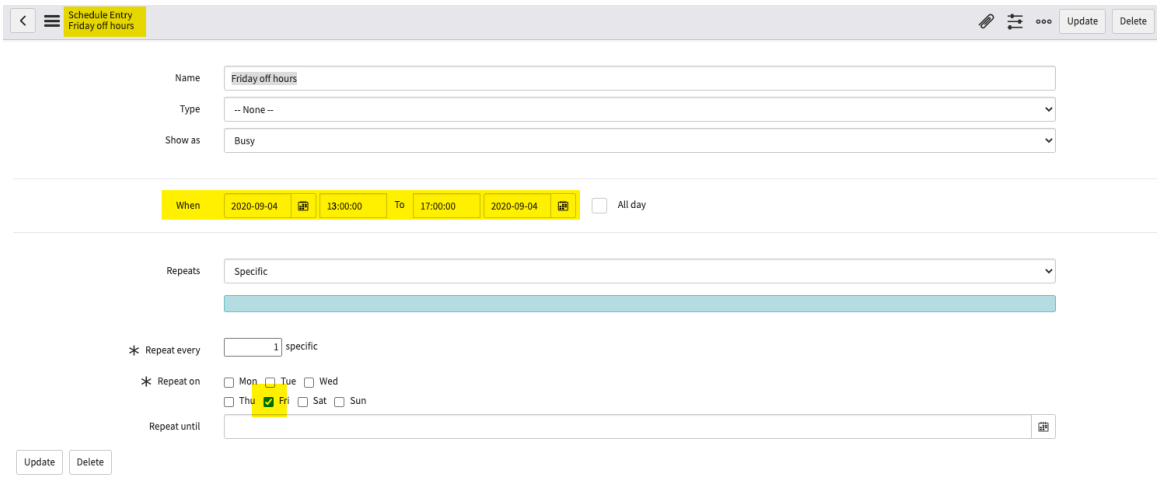
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. [スケジュールエントリー] 関連リストで [新規] を選択して、[金曜日の営業時間外] を作成します。

   金曜日は午後 1 時以降にすべての予約ができなくなるように設定します。



9. [更新] を選択して、変更を保存します。
10. [営業時間外スケジュール] に子スケジュールとして [米国の祝祭日] のデフォルト営業時間外スケジュールを追加します。

    a. [子スケジュール] 関連リストをクリックします。

    b. [編集] をクリックし、スラッシュバケットを使用して、[米国の祝祭日] スケジュールを [営業時間外スケジュール] の [子スケジュール] リストに移動します。
    [米国の祝祭日] スケジュールを子として追加すると、すべての祝祭日で予約できなくなり、祝祭日の [営業時間外スケジュール] 設定よりも優先されます。

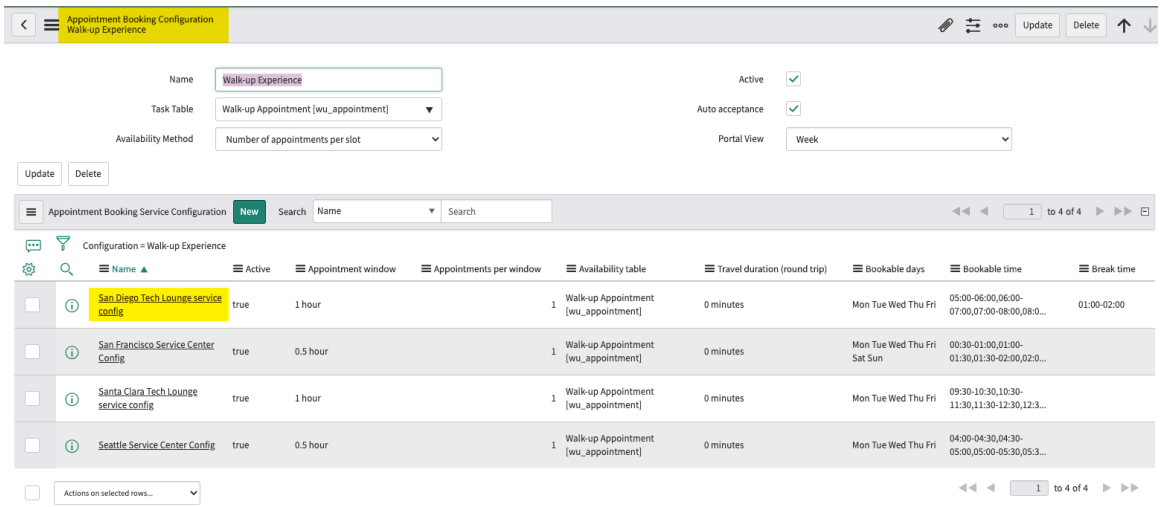
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

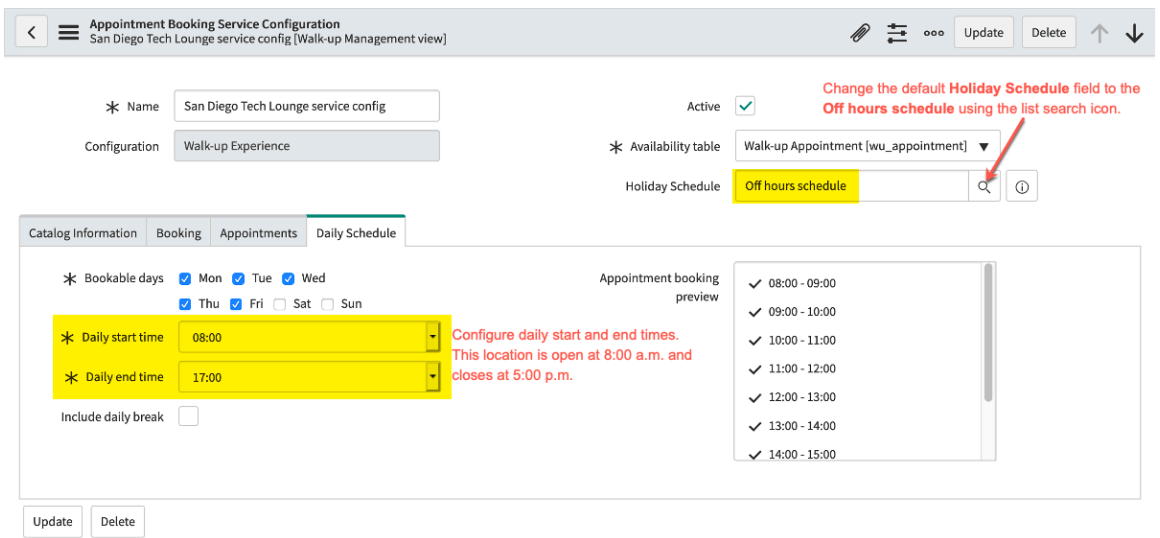
注:
[米国の祝祭日] スケジュールは、米国のデフォルトの営業時間外スケジュールです。デフォルトの営業時間外スケジュールは、場所によって異なります。

c. [保存] をクリックします。

11. [更新] をクリックして、[営業時間外スケジュール] レコードを保存します。
12. 次に、 営業時間外スケジュールを使用するようにウォークアップ場所を設定するには、 予約 > 予約の設定.
13. [ウォークアップエクスペリエンス] を選択してから、再設定するウォークアップ場所 (たとえば、サンディエゴ技術者ラウンジ) を選択します。



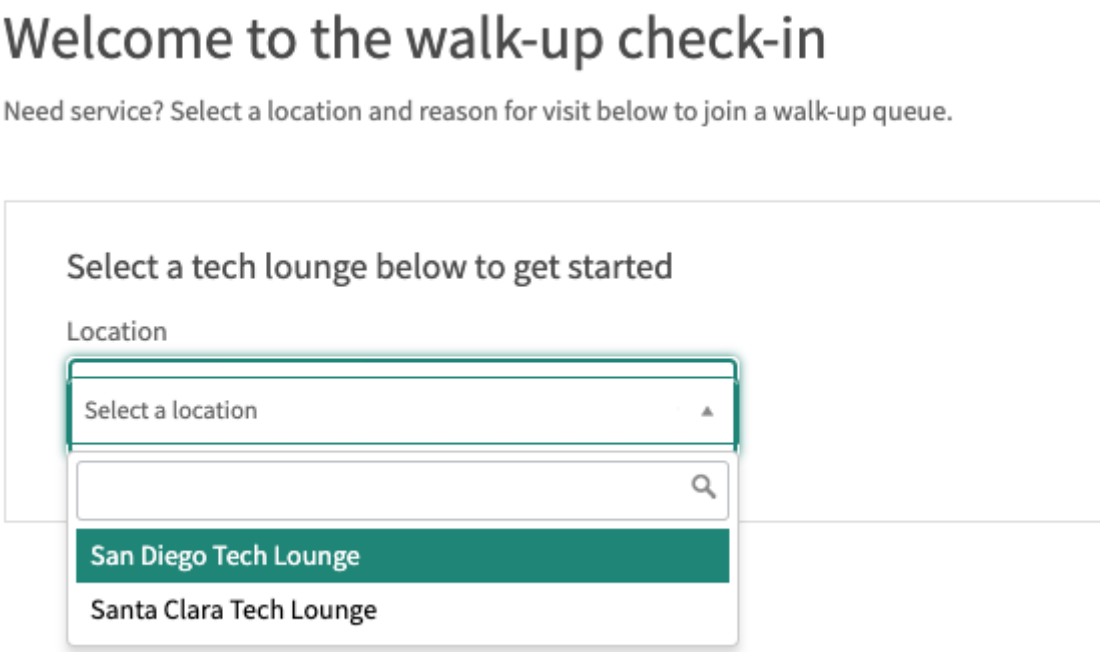
14. [祝祭日スケジュール] フィールドで、[リスト検索] アイコンを使用して、デフォルトのベースシステムスケジュール値を [営業時間外スケジュール] に変更します。
15. [日次スケジュール] タブをクリックして、ウォークアップ場所の毎日の開始時間と終了時間を設定します。
この場所の営業時間は、月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 5 時 (17:00) までです。



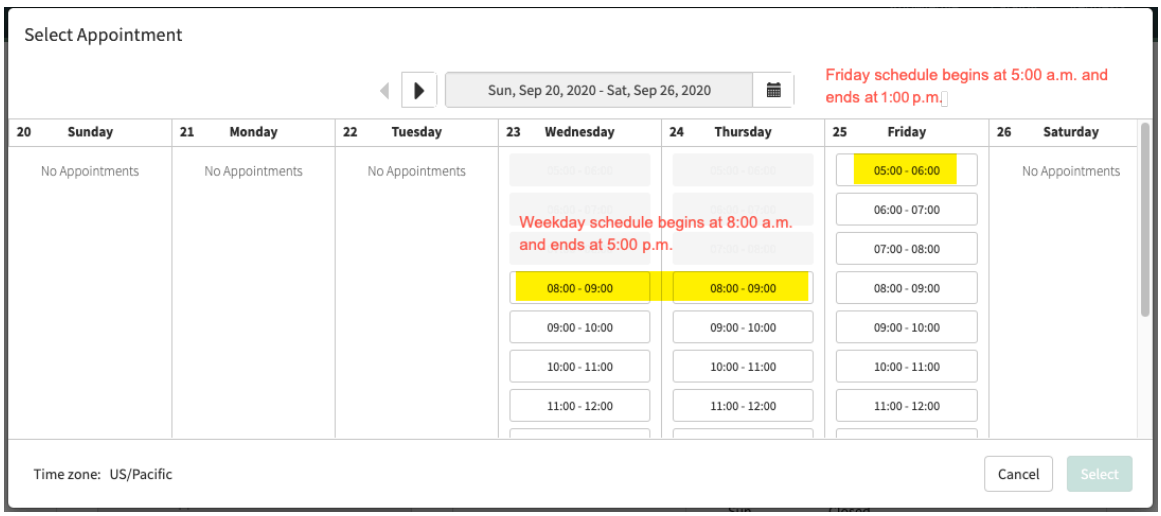
16. [更新] を選択して、変更を保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

17. 予約から除外する時間を確認するには、次の場所に移動します セルフサービス > ウォークアップチェックイン.
18. 検証が必要な、除外時間を含むウォークアップ場所を選択します。



19. [予約のスケジュール] を選択します。
20. [カレンダー] アイコンをクリックすると、ウォークアップ場所の利用可能な予約時間が表示されます。
予約スケジュールには、[営業時間外スケジュール] を使用して設定した除外時間が反映されます。[予約の選択] ウィンドウを下にスクロールして、終了時間を表示します。



ウォークアップエクスペリエンス の予約リマインダーを有効にして設定する

ウォークアップエクスペリエンス ユーザーのスケジュール設定された予約のリマインダーを設定します。リマインダーは、ユーザーが予定にタイムリーに参加すること、または参加できなくなった場合は予定のスケジュール変更またはキャンセルを確実にできるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

このタスクについて
予約のリマインダーを機能させるには、[予約設定のリマインダー] スケジュール済みジョブをアクティブにします。デフォルトではアクティブになっていません。また、デフォルトでは、[予約リマインダー] フィールドは、[予約サービスの設定] フォームに表示されません。フォームに追加して、リマインダーを設定する必要があります。設定されない限り、アラームは無効になります。

手順

1. 次のように移動する。 システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [予約リマインダー] を名前で検索し、選択して開きます。
3. [アクティブ] フィールドをクリックして、スケジュール済みジョブをアクティブにします。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。
5. [予約サービスの設定] フォームに [予約リマインダー] フィールドを追加するには、 **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > アドミニストレーション > 予約の構成.
6. ウォークアップエクスペリエンス サービス設定をリストから選択します。
7. メニューボタン ( ) をクリックし、以下までスクロールします 構成 > フォームレイアウト.
8. [利用可能] リストから [予約リマインダー] を選択して、追加ボタンを使用して [選択済み] リストに移動します。
9. [保存] を選択します。
   [予約サービスの設定] フォームに [予約リマインダー] フィールドが表示されます。
10. 予定リマインダーを設定するには、[予約リマインダー] フィールドドロップダウンリストから時間数を時間単位で選択します。
    時間は、リマインダーを送信するスケジュール済み予約の前の時間を表します。たとえば、スケジュールされた予約の 2 時間前にリマインダーが送信されます。
11. [更新] を選択して、予約リマインダー構成を追加します。

予約の可変タイムスロットの構成

作業期間や日付などの可変タイムスロットは、場所の理由に基づいて構成して、予約することができます。理由は問題または要求です。

この機能を使用すると、次を実行できます。

- 詳細構成とサービス構成ルールを作成して、場所のさまざまな理由に基づいて予約を行うための可変タイムスロットを構成する。

  注:
  サービス構成ルールと詳細構成は、お互いに重ならないようにしてください。

- ある場所のエージェントの対応可能性について顧客に連絡する。
- ウォークアップの場所とリソースをより効果的かつ効率的に管理する。

この機能を有効にするには、[予約サービスの構成] フォームで [詳細構成を有効化] チェックボックスをオンにします。

1 つのサービス構成ルールに対して複数の詳細構成を作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

予約の可変タイムスロットを構成する

ルールと構成を定義して、ウォークアップ場所で予約の可変タイムスロットを構成します。

始める前に

必要なロール：appointment_booking_admin または admin

このタスクについて

予約機能を使用するには、アドミニストレーターはウォークアップの顧客が使用できる各サービスつまりキューの場所の設定を作成する必要があります。サービス設定は、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション設定内で予約アプリケーションの一部として作成されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > アドミニストレーション > 予約の構成.
2. 予約構成を作成または変更します。
   - 予約の構成を新しく作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の構成を変更するには、リストから構成を選択します。

   注:
   ウォークアップエクスペリエンス の予約構成およびフィールド関連情報の作成または変更の詳細については、「ウォークアップエクスペリエンス 予約サービスの設定の表示および変更」を参照してください。

3. [詳細構成を有効化] チェックボックスをオンにします。
   [予約サービスの構成] フォームの関連リストに [詳細構成] タブと [サービス構成ルール] タブが表示されます。
4. [サービス構成ルール] タブをクリックし、既存のルールを作成または変更します。
   - 新しいルールを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のルールを変更するには、リストから構成を選択します。
5. [サービス構成ルール] フォームでフィールドに入力し、[送信] をクリックします。
   フィールドの詳細については、「予約サービス構成ルールを作成する」を参照してください。

   注:
   [タスクテーブル] および [タスク条件] フィールドは、ウォークアップエクスペリエンス には適用されません。

6. [詳細構成] タブをクリックし、構成を作成または変更します。
   - 新しい構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の構成を変更するには、リストから構成を選択します。
7. [詳細設定] フォームでフィールドに入力し、[送信] をクリックします。
   フィールドの詳細については、「予約の詳細構成を作成する」を参照してください。
8. [送信] をクリックします。

次のタスク

定義された詳細構成を、場所の定義されたサービス構成ルールにマッピングする必要があります。[ウォークアップ場所キュー] フォームの [アクセスする理由] 関連リストを使用します。詳細については、「ウォークアップエクスペリエンスの場所の作成または変更」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

最大複数予約の構成

要求者が同時に複数の予約をできるようにすることで、ウォークアップエクスペリエンス のサービスエクスペリエンスを向上させることができます。複数の予約を受け入れるように場所を構成し、要求者が 1 か所で予約できる最大予約数を決定することもできます。

ウォークアップエクスペリエンスの予約機能を使用して要求者が予約できるのは、予約 1 件のみです。要求者はフォローアップ予約を行うことができませんでした。たとえば、要求者がラップトップの納品予約をスケジュール設定しており、事前に集荷予約をスケジュール設定したいと考えているとします。

拡張された予約機能により、要求者が複数の予約を同時に予約できるようになりました。

複数の予約をスケジュールすると、要求者とエージェントはサービス要求のコンテキストを維持できます。やり取りを減らし、問題をシームレスに解決するために、エージェントは要求者の代わりに複数の予約を行うこともできます。

実装

- アドミン： アドミニストレーターは、要求者が特定の場所に対して予約できる最大予約数を決定および構成することができます。たとえば、Santa Clara 技術ラウンジの場所で予約の最大数を 2 に設定したとします。この場合、要求者は、事前に 2 つの予約しかスケジュール設定できません。ユーザーあたりの最大予約数が変更または編集されても、既存の予約は影響を受けません。変更は、今後のすべての予約に適用されます。場所での予約の最大数を構成するには、「ウォークアップエクスペリエンスの場所の作成または変更」を参照してください。
- エージェント：インシデントの解決で要求者にフォローアップ訪問が必要な場合に、要求者の代わりにウォークアップ予約を行うには、「インシデントによる予約の作成」を参照してください。
- 要求者：複数の予約を取り、ウォークアップ訪問を事前に計画するには、「従業員センターでのウォークアップエクスペリエンス訪問の計画」を参照してください。

予約タイプを構成する

要求者を対面およびオンラインでサポートし、リモートでの予約を支援します。

Walk-up 場所は、要求者の対面訪問をサポートすることも、要求者をオンラインでサポートすることもできます。

新しい Walk-up 予約タイプの [リモート] を使用すると、リモートで作業している従業員にサービスを拡張することができます。新しいリモート予約タイプでは、場所での密集度を管理し、在宅勤務およびハイブリッド勤務モデルを簡単にサポートできます。MS Teams を統合してエージェントと要求者に接続し、会話のコンテキストを維持します。

- アドミン： アドミニストレーターは、リモート、対面、またはその両方として場所を設定できます。場所の予約タイプを構成するには、「 ウォークアップエクスペリエンスの場所の作成または変更」を参照してください。
- エージェント： エージェントは、インタラクションがリモートか対面かを通知されます。Microsoft Teams で要求者との会話を開始し、Microsoft Teams チャットから Walk-up インタラクションにコンテキストを取り込むことができます。
- 要求者：要求者は、予約をスケジュール設定するときに予約タイプを選択することで、リモートで対応するかどうかを選択できます。詳細については、従業員センターでのウォークアップエクスペリエンス訪問の計画を参照してください。要求者はその場所を訪問することで、問題を解決できます。

ウォークアップエクスペリエンスのストックルームの作成または変更

ストックルームを作成し、資産とグループを Walk-up 場所用に割り当てます。Walk-up ストックルームには、コンピューターマウス、モニター、ケーブルなど、ウォークアップ場所への訪問者が

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通常要求する一般的な資産が保管されています。要求を迅速にフルフィルメントするには、Walk-up 場所から Walk-up 場所のストックルームに簡単にアクセスできるようにする必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_admin、asset_user、inventory_user、または admin

このタスクについて
ストックルームは、資産管理アプリケーション内の個別のスタンドアロンエンティティです。

手順

1. ウォークアップ場所のストックルームを表示するには、次に移動します: **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > アドミニストレーション > ウォークアップストックルーム.
2. 既存の Walk-up ストックルームを変更するには、ストックルーム名をクリックします。それ以外の場合は、[新規] をクリックしてストックルームを作成します。
3. ストックルームの新規レコードの [Walk-up ビュー] フォームに記入するか、既存のフォームのフィールドを変更します。

Fields	説明
名前	ストックルームの表示名と一意の識別子。
アサイン先グループ	ストックルームを主に使用するグループ。
外部	このストックルームが内部で管理されているか (チェックボックスは未選択)、外部からサードパーティによって管理されているか (チェックボックスが選択されている) どうかを示します。
ロケーション	ストックルームの物理的な場所 (住所)。
タイプ	ストックルームのタイプ。**[Walk-up]** を選択して Walk-up ストックルームを作成します。
マネージャー	ストックルームの責任者。再補充の通知と、ストックルームのストックルールの要求を受け取ります。

ストックルームの作成/変更、およびストックルーム資産の追加/管理の詳細については、「ストックルーム」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンスの場所の作成または変更

事前定義された ウォークアップエクスペリエンス 場所を作成またはカスタマイズします。ウォークアップエクスペリエンス 場所には、ウォークアップサポート会場に関するすべての情報が含まれています。各場所またはサポート会場の動作方法を定義できます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_admin、sn_walkup.walkup_manager、または admin

このタスクについて
作業スケジュール、予約、アサイン先グループ、および関連するストックルームのウォークアップ場所を構成できます。ウォークアップ場所の管理と管理ルールを設定します。reasons-for-visit オプションを指定して、各ウォークアップ場所のやり取りの表示方法を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > アドミニストレーション > ウォークアップ場所.
2. 既存のウォークアップ場所を作成または変更するには、次のいずれかを実行します。
   - 新しいウォークアップ場所を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の場所を変更するには、リストからウォークアップ場所を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ウォークアップ場所の設定フォーム

フィールド	説明
名前	場所の名前。たとえば、「Santa Clara 技術ラウンジ」など。
説明	場所の説明。
スケジュール	ウォークアップ場所が従う作業実施日時のスケジュール。
アポイントメントの予約	Walk-up 場所の予約計画。詳細については、「Walk-up 予約実行」を参照してください。
サービスチャネル	エージェントが作業するサービスチャネル。[ウォークアップ] サービスチャネルを選択します。
ここに条件を定義する	条件を使用して作業アイテムをキューにルーティングするオプション。
条件モード	作業アイテムのルーティングを定義する条件モード。使用可能なオプションは次のとおりです： ○ シンプル ○ 詳細 このフィールドは、[ここに条件を定義する] オプションが選択されたときのみ表示されます。
作業アイテムのルーティング条件	ウォークアップ場所でカスタマーサポートを提供するユーザーを定義する条件。場所は物理的な住所によって決定します。 このフィールドは、[条件モード] フィールドで [シンプル] が選択されたときのみ表示されます。
有効	ウォークアップ場所をアクティブとして設定するオプション。
不在ステータスをアクティブ化	場所を非稼働ステータスまたはクローズ済みステータスに設定するオプション。
不在メッセージ	場所が指定された期間、一時的にクローズされていることを示すメッセージを表示します。スケジュール設定されたクローズ時間以外の作業時間に対して指定されるメッセージです。
ストックルーム	場所に資産を供給する倉庫。
ロケーション	場所の物理的な住所。
場所の画像	場所の写真。たとえば、ウォークアップ場所の都市、建物、作業デスクの写真などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [管理] タブを選択し、フィールドに入力します。

[ウォークアップ管理] タブ

フィールド	説明
位置通知	要求者に通知が送信されるキューの位置。たとえば、位置通知が **3** に設定されている場合、要求者は支援を受ける行の 3 番目の通知を受け取ります。
最終チェックイン	最後に利用可能なチェックイン時間 (分単位)。たとえば、クローズの 30 分前などです。
オンラインチェックインをアクティブ化	オンラインチェックインのためにこの場所を設定するオプション。要求者がラップトップや携帯電話からリモートで場所にチェックインできるようにします。
キオスクをアクティブ化	場所でキオスク機能を有効にするオプション。
キオスクを表示	ポータルとオンサイトのディスプレイモニターにキオスクを表示するオプション。
予約の委任をできるようにする	エージェントと要求者が他のユーザーに代わって予約できるようにするオプション。
予約委任グループ	要求者またはエージェントに代わって予約できるユーザーのグループ。適切なグループが存在しない場合は、新しい要求者グループを追加します。 このフィールドは、[予約の委任をできるようにする] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。
ユーザーごとの最大予約数	要求者が特定の場所で予約できる最大予約数。このフィールドは自動的に [1] に設定されます。 **注:** ユーザーあたりの最大予約数が変更または編集されても、既存の予約は影響を受けません。変更は、今後のすべての予約に適用されます。
名前設定 (Name configuration)	オンサイトキュー表示モニターとオンラインチェックイン画面に要求者の情報を表示するオプション。次のいずれかの方法で名前を表示できます： ○ 名 (デフォルト) ○ 名と姓 ○ 名と、姓のイニシャル
予約のルーティング時間 (Appointment routing time)	予約の前に作業アイテムをエージェントにルーティングするよう定義された時間 (分単位)。
保留時間 (Hold time)	何分保留にしたらやり取りをエージェントに再ルーティングするかを定義した時間。たとえば、このフィールドが **[5]** に設定されている場合、やり取りは他のエージェントに再ルーティングされる前に 5 分間保留されます。
推定待ち時間を表示	要求者がウォークアップキュー内に待機する推定時間を表示するオプション。 待機時間は、キューの平均待機時間と、現在キューに存在している要求者数によって計算されます。すべての推定待機時間は、分単位に四捨五入されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	推定待機時間の計算では、平均待機時間を計算するために 高度な作業アサイン キューイングシステムを使用する必要があります。 推定待機時間は、次の場所に表示されます。 ○ オンラインチェックイン ○ オンサイトチェックインとオンサイトキュー表示モニター。 ○ ステータスウィジェットサービスポータル
オーディオ再生	音声確認をいつ再生するかを指定します。たとえば、要求者がオンサイトキューにチェックインするか、オンラインでチェックインするか、またはその両方の場合、音声が再生されます。このフィールドは自動的に [なし] に設定されます。
オーディオファイル	次のウォークアップキュー条件で再生する音声： ○ 要求者がキューにチェックインすると、実際のチェックイン場所 (通常は固定ラップトップ) から音声が再生されます。 ○ 新しい要求者がキュー内で上に移動すると、キュー表示モニターから音声が再生されます。 ○ 要求者がオンラインで予約すると、要求者のデバイスから音声が再生されます。 ベースシステムのデフォルトファイルは walkup_checkin.mp3 です。 **注:** すべてのブラウザーでサポートされているのは、mp3 ファイル形式のみです。 Safari ブラウザーでオーディオファイルを使用するには、追加のブラウザー権限を提供する必要があります。

5. [管理] タブをクリックし、フィールドに入力します。

[ウォークアップ管理] タブ

フィールド	説明
キュー時間の表示	オンサイト表示モニターに表示される時間の選択肢。選択肢は次のとおりです。 ○ なし：時間を表示しない場合。 ○ チェックイン時間：要求者のチェックイン時間。 ○ 待機時間。要求者がチェックインする残り時間。
キューメッセージ	場所のオンサイト表示モニターに表示するウェルカムメッセージ。
チェックインの挨拶	要求者が指定のチェックインモニターでキューにサインインするように案内するための挨拶メッセージを作成します。
クローズ済みメッセージ	場所が営業時間外であるため、クローズされていることを要求者に通知するメッセージ。
営業時間外電話番号	場所がクローズされている場合に、要求者が連絡できる連絡先電話番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
(Closed phone number)	
営業時間外電話番号ラベル	連絡先情報に定義されたラベル。たとえば、IT サポート、カスタマーサポート、人事サポートなどです。
営業時間外レコードプロデューサー (Closed record producer)	場所がクローズされているときにサービスプロバイダーに連絡するモード。たとえば、オプションが [インシデントの作成] に設定されている場合、要求者はインシデントを作成するようにリダイレクトされます。
バッジのチェックイン理由	ウォークアップ場所にチェックインする理由。このフィールドは自動的に [その他 **(Other)]** に設定されます。 **注:** バッジスキャンのチェックインは、認証メカニズムではありません。
バッジのチェックイン理由の説明	チェックインする理由の説明。このフィールドは、[ウォークアップバッジスキャンのチェックイン] に自動的に設定されます。 **注:** バッジスキャンのチェックインは、認証メカニズムではありません。
営業時間外画像	ウォークアップ場所がクローズされていることを示す写真または画像。画像は、オンサイト表示モニターに表示されます。
最大検索結果数	コンテキスト検索で提供する検索結果の数。
コンテキスト検索設定	要求者がチェックイン時または予約時に使用するコンテキスト。
予約タイプ	要求者が場所を予約できる予約のタイプを設定するオプション。次のオプションが使用可能です。 ○ 対面 ○ リモート ○ 両方
未登録ユーザーのエントリーをアクティブ化	システムにユーザー名が存在しない要求者がサポートのために対象場所にチェックインできるようにするオプション。たとえば、そのような要求者は、その場所を訪問するゲストの非従業員の場合があります。
ルックアップユーザーエントリーをアクティブ化	要求者が入力を開始したときにリストで自分の名前をすばやく確認できるようにするオプション。
技術者情報をアクティブ化	場所のモニターにエージェントの名前を表示するオプション。
技術者アバターをアクティブ化	場所の壁掛けモニターにエージェントの名前を表示するオプション。
バッジのチェックイン通知を有効にします	要求者がバッジスキャナーを使用してキューにチェックインするときに、通知を表示させるオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ヘッダーロゴ	ヘッダーロゴを追加しするオプション。ヘッダーロゴは場所に固有です。ロゴを指定しない場合は、デフォルトでウォークアップポータルのロゴが使用されます。
キューロゴ	指定されたオンサイト表示モニターのロゴを追加するオプション。このロゴは、黒い背景に合うようにデザインしてください。キューロゴを指定しない場合は、デフォルトでヘッダーロゴが使用されます。ヘッダーロゴを指定していない場合は、ウォークアップポータルのロゴが使用されます。

6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   次のタブが表示されます。
   - やり取り：やり取りを表示したり、ウォークアップのやり取りリストの表示方法を設定したりします。
   - ウォークアップ予約：予約を表示したり、ウォークアップ予約リストの表示方法を設定したりします。
   - アクセスする理由：アクセスする理由を表示、変更、または作成します。

     注:
     ウォークアップエクスペリエンス で可変タイムスロット機能を設定するには、このタブを使用して詳細構成をサービス構成ルールにマッピングする必要があります。詳細については、「予約の可変タイムスロットを構成する」を参照してください。

   - ウォークアップ場所キオスク：場所のキオスクを変更または作成します。
   - [割り当ての資格要件]：自分のウォークアップ場所のアサインルールを表示、変更、または作成します。

     アサインルールは、高度な作業アサイン アプリケーションで設定されます。

   - 作業アイテムのソート順：自分のウォークアップ場所の作業指示書を表示、変更、または作成します。
   - 場所キューバッジリーダー：ウォークアップ場所のバッジリーダーを表示、変更、または追加します。
7. 新規または変更済みのウォークアップ場所を保存するには、[更新] を選択します。

ウォークアップエクスペリエンスキオスク

ウォークアップエクスペリエンスキオスクは、要求者が情報技術 (IT) 関連の問題を解決し、組織内のさまざまな IT サービスや IT リソースにアクセスするのに役立ちます。

アドミニストレーターは、Walk-up 場所でキオスクをアクティブ化し、要求者からの IT 関連の要求をサポートするようにカスタマイズできます。たとえば、あるキオスクには要求者のラップトップの更新をアサインし、別のキオスクにはコンピューターデバイスの供給をアサインできます。詳細については、「場所にキオスクを作成する」を参照してください。

要求者は、デスクトップまたはモバイルデバイスを使用して予約したり、キューに登録したりできます。モバイルデバイスを使用して予約する方法の詳細については、「Now Mobile での ウォークアップエクスペリエンス」を参照してください。要求者のサービス要件に基づいて、指定されたキオスクに誘導されます。要求者は、自分のキュー番号をキオスク画面およびデスクトップやモバイルデバイスで確認できます。

キオスクで対応可能なエージェントは、インタラクションを自分自身にアサインするか、スキルベースのルーティングを活用して、サポートを受けるために要求者を指定されたキオスクに誘導すること

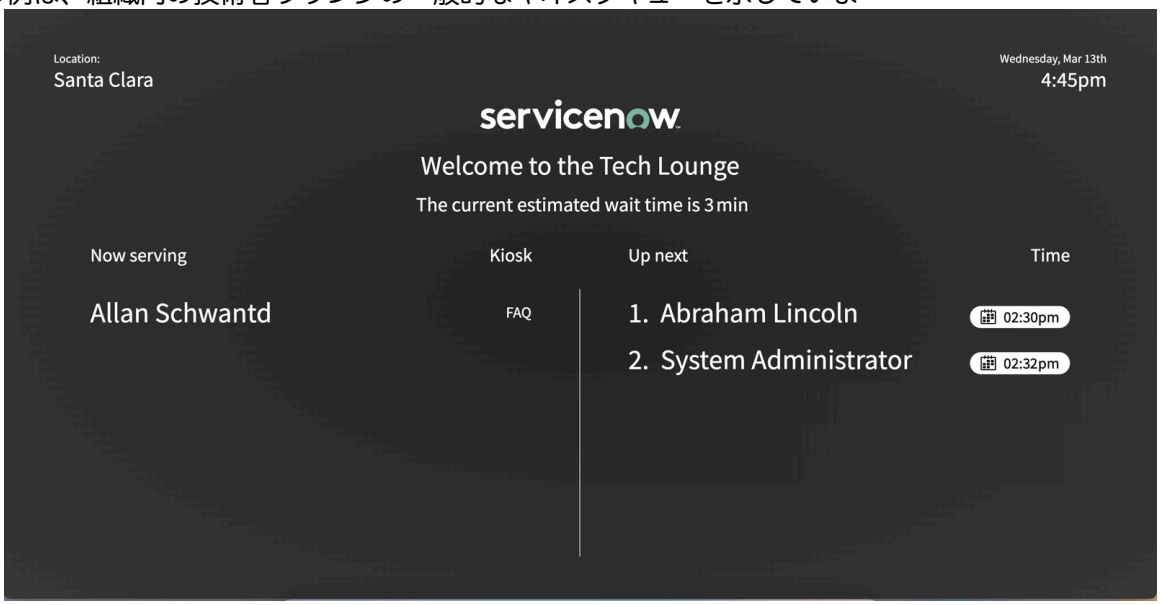
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ができます。スキルベースのルーティングの詳細については、「ウォークアップエクスペリエンスでのスキルベースルーティングの構成」を参照してください。ただし、インタラクションをサポートするには、エージェントがサービスオペレーションワークスペース (SOW) からキオスクにチェックインする必要があります。エージェントは、一度に 1 つのキオスクにのみチェックインできます。エージェントが別のキオスクにチェックインしようとすると、そのエージェントは前のキオスクから自動的にチェックアウトされます。

要求者は、デスクトップまたはモバイルデバイスの画面でキオスクキューを表示し、必要なサービスへのアクセスに進むことができます。たとえば、要求者がラップトップを更新する必要がある場合は、ラップトップの更新専用のキオスクに誘導されます。

次の例は、組織内の技術者ラウンジの一般的なキオスクキューを示していま



す。

場所にキオスクを作成する

ウォークアップエクスペリエンスキオスクでは、技術的な問題、質問、または要求に対応することで、要求者を即時に支援できます。要求者は、IT 関連の問題に関するガイダンスや解決策をその場で受けることができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

キオスクとは、要求者に提供する必要がある特定のサービスに特化して対応するプラットフォームのことです。キオスクは、要求者にサービスを提供して問題を解決するための効率的な方法です。

さまざまなビジネスプロセスに応じて、ウォークアップ場所に複数のキオスクを設定することができます。たとえば、金融機関、病院、IT 企業は、キオスクをエージェントのエイリアスとして使用できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > アドミニストレーション > ウォークアップ場所.
2. ウォークアップ場所のリストから、キオスクを作成または追加する場所を選択します。
3. [ウォークアップ場所キオスク] 関連リストから、[新規] を選択します。
4. [ウォークアップ場所キオスク] フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップ場所キオスク

フィールド	説明
名前	キオスクの一意の名前。
説明	キオスクで提供されるサービスを説明する詳細。
有効	場所に対してキオスクをアクティブにするオプション。
場所キュー	キオスクを作成する場所。このフィールドには現在の場所が自動的に入力されます。ルックアップリストから別の場所を選択することで、別の場所のキオスクを作成できます。

5. [送信] を選択します。

ウォークアップエクスペリエンスでのスキルベースルーティングの構成

アサイン先グループに作業アイテムをルーティングします。Walk-up 理由に応じで、スキルベースのルーティングを使用して、適切な作業が適切なエージェントに送られるようにします。

Walk-up 理由に対して定義された、特定の条件セットのスキルを特定します。ビジネスルールを使用して、これらのタイプの作業アイテムにスキルを自動的に追加します。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションでは、作業アイテムはスキルに基づいて適切なエージェントに自動的にアサインされます。

- チェックインポータルまたは予約を通じて新しい Walk-up インタラクションが開かれると、高度な作業アサイン はインタラクションの理由に対処するために必要なスキルセットを持つエージェントにインタラクションをルーティングします。
- アドミニストレーターは、エージェントのスキルに基づいてインタラクションをルーティングするために、高度な作業アサイン のインタラクションテーブルで [インタラクションのスキル決定] BR を有効にする必要があります。
- セットアップ後に開かれた新しいインタラクションは、それぞれのスキルを持つ利用可能なエージェントにルーティングされます。
- エージェントが不在で、インタラクションに必須スキルが不要な場合、場所に関連付けられたアサインルールに基づいて Walk-up タスクがルーティングされます。

詳細については、「スキル管理」を参照してください。

熟練したエージェントへの **Walk-up** タスクのルーティング

ビジネスルールを使用して、スキルセットに基づいて Walk-up タスクをエージェントに自動的にルーティングします。

始める前に

スキルベースのルーティングの Walk-up 場所を設定する前に、[すべてのスキル]、[グループスキル]、および [ユーザースキル] テーブルでメタデータを設定します。詳細については、「Configuring Skills Management」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > アドミニストレーション > ウォークアップ場所.
2. エージェントのスキルを追加する場所を選択します。
3. 関連リストで、[アクセスする理由] を選択します。
4. スキルを関連付ける理由を選択します。
5. [理由の **Walk-up** スキル] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

Walk-up スキル

フィールド	説明
有効	スキルを有効にするオプション。
スキル	選択した Walk-up 理由に必要なスキル。
必須	スキルを必須にするオプション。スキルが必須に設定されている場合、Walk-up タスクはその特定のスキルを持たないエージェントにルーティングされません。
Walk-up の理由	要求者が支援を必要とする理由。

7. [送信] を選択します。

ウォークアップエクスペリエンスの通知の作成または変更

ウォークアップエクスペリエンスの通知を作成して使用し、要求者に関係のあるキューイベントを知らせます。メール、SMS テキストメッセージ、またはプッシュ通知によってユーザーのモバイルデバイスに通知することができます。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

このタスクについて

ウォークアップエクスペリエンス には、Walk-up の要求者に特定の情報ややり取りについて通知するために使用またはカスタマイズできるベースシステムの通知がいくつか組み込まれています。

ウォークアップエクスペリエンス 通知

通知	説明
ウォークアップが破棄された	ウォークアップのやり取りがクローズされたときに通知します。
ウォークアップのしきい値の通知	訪問者が次のサポート順に近づいたときに訪問者に通知します。
ウォークアップがアサインされた	やり取りが技術者にアサインされたときに通知します。
ウォークアップがクローズされた	ウォークアップ場所がクローズされたときに通知します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. ウォークアップエクスペリエンス通知を表示するには、次に移動します: **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > アドミニストレーション > 通知.
2. 使用可能な Walk-up 通知をクリックすると、基本的なプロパティのほか、送信する日時、受信者、および通知の内容に関する情報が表示されます。
3. Walk-up 通知を変更するには、フォームフィールドのいずれかを編集します。
4. 新しい Walk-up メールかプッシュ通知を作成する場合は、[新規] をクリックして、「メール通知を作成する」または「プッシュメッセージを作成する」を参照してください。
システム通知アプリケーションの使用に関する詳細については、「Notifications」を参照してください。

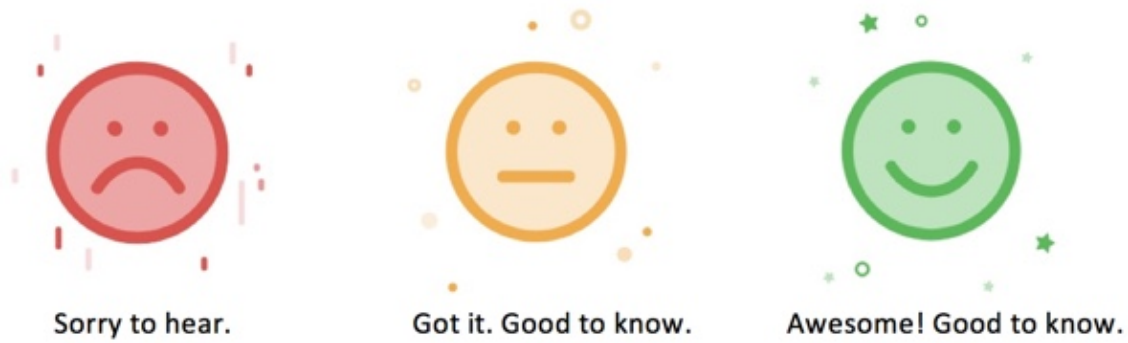
ウォークアップエクスペリエンスの顧客満足度サーベイの構成

ウォークアップエクスペリエンス のサーベイでは、要求者は Walk-up 場所でのやりとりの満足度を評価し、フィードバックを提供して、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションの向上に寄与することができます。

ベースシステムでは次の 2 つの事前定義済みの ウォークアップエクスペリエンス サーベイが提供されています。

- **Walk-up CSAT** サーベイ：オンサイトでのワンクリック操作による感情分析サーベイです。要求者は 1 ～ 3 の範囲でサービスを速やかに評価できます。1 はエクスペリエンスが悪印象であること、3 はエクスペリエンスが好印象であることを示します。このサーベイでは、さまざまな感情 (不満、中立、満足) を表す 3 つの顔の画像を尺度として使用します。

Walk-up サーベイ



- ウォークアップエクスペリエンス満足度サーベイ：ウォークアップのやり取りがクローズされた時点で、サーベイリンクのメールが送信されます。ここでは、全体的なエクスペリエンス、待機時間エクスペリエンス、エージェントのエクスペリエンス、エージェントの専門性、その他のコメントに対して感情分析を使用します。このサーベイは 1 ～ 5 の数値評価基準に基づきます。1 は非常に不満、5 は非常に満足を表します。

Walk-up のアドミンおよびマネージャーは、これらのサーベイや関連するトリガー条件を変更することができます。マネージャーおよびアドミニストレーターは、ウォークアップエクスペリエンスダッシュボードモジュールで質問ごとに回答を確認し、各サーベイのスコアカードを見ることができます。要求者のフィードバックは、Walk-up のやり取りのパフォーマンス向上に役立てられます。

サーベイ、感情分析、トリガー条件、およびサーベイの質問の操作方法の詳細については、「Assessments and Surveys」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンス の顧客満足度サーベイの作成または変更

サーベイを利用し、サーベイの結果を監視することで、ウォークアップエクスペリエンスの運用とカスタマーサービスを向上させます。ウォークアップサーベイでは、会場で体験したやり取りについてユーザーから重要な情報を集めます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_admin、sn_walkup.walkup_manager、または admin

このタスクについて
新しい顧客満足度サーベイを作成するには、最初に新しいサーベイを定義してからサーベイデザイナーを使用してサーベイのデザインや構成を行い、要求者がサーベイを利用できるようにする必要があります。

手順

1. ウォークアップエクスペリエンスアプリケーションでベースシステムの事前定義済みのサーベイを表示および使用するには、次に移動します: **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > アドミニストレーション > サーベイ.
2. 既存のウォークアップサーベイを変更するには、サーベイ名をクリックします。それ以外の場合は、 サーベイ管理 > サーベイを見る ベースシステムのどのサーベイもウォークアップ場所に最適でない場合は、[新規] をクリックして新しいサーベイを定義します。
3. フォームを変更または設定するには、「サーベイ定義の変更」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンスの場所の削除

ウォークアップエクスペリエンス の物理的な場所を永続的にクローズする場合は、ウォークアップ場所キューテーブルからその場所を削除することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > > アドミニストレーション > ウォークアップ場所.
2. 削除する Walk-up 場所の名前をクリックして、順番待ちリストのレコードを開きます。
3. フォームヘッダーで [削除] をクリックします。
   レコードの削除を確認する確認ポップアップが表示されます。
4. レコードを削除するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、[削除] をクリックします。
   ウォークアップエクスペリエンス の場所キューがアプリケーションから削除されます。

Microsoft Office 365 カレンダーとウォークアップエクスペリエンスの統合

Microsoft Office 365 カレンダー同期を使用して、ウォークアップエクスペリエンスユーザーはプライマリカレンダーで予約を表示できます。予定を作成、変更、またはキャンセルすると、Outlook 予定表を介して招待状と更新が送信されます。

この機能は、Microsoft Office 365 Outlook がホストされているカレンダーサービスの場合にのみ使用できます。アドミニストレーターは、ワークフロースタジオ を使用して、データ連携の実行フローを有効にします。その他の前提条件は次のとおりです。

- Microsoft Entra ID および Microsoft Office 365 テナントが存在し、構成されている。
- 関連する接続と資格情報が設定され、テストされている。

> **注:**
> これらの前提条件が会社で既に満たされていることが前提です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンス 用の **Microsoft Office 365** データ連携のセットアップ

ウォークアップエクスペリエンス Microsoft Office 365 カレンダーのデータ連携を有効にします。要求者が予約を作成、変更、またはキャンセルすると、Outlook カレンダーに予定と更新への招待状が送信されます。

始める前に

特定の顧客アカウントで Microsoft Azure ポータル (https://portal.azure.com) にログインする必要があります。ポータルにログインするには、テナントにアクセスする必要があるため、既にテナントを持っていることになります。テナントの設定の詳細については、「クイックスタート：テナントの設定」を参照してください。

また、既存のテナントにリンクされた Microsoft Office 365 サブスクリプションも必要です。詳細については、「Microsoft 365 Developer サブスクリプションの設定」を参照してください。

Microsoft Azure クライアントのセットアップに必要な権限については、「Microsoft Exchange Online スポークの設定」を参照してください。 セットアップ Microsoft Exchange Online スポーク .

Virtual Agent Academy: Get service faster with Virtual Agent and Walk-Up Experience (仮想エージェントアカデミー：仮想エージェントと ウォークアップエクスペリエンスでサービスを迅速に受ける方法) (仮想エージェント アカデミーのビデオ)

必要なロール：admin

手順

1. ウォークアップエクスペリエンス (com.snc.walkup)、 Microsoft Exchange Online Spoke (sn_ex_online_spke)、および Microsoft Exchange Server Spoke (sn_exchange_spoke) プラグインがインスタンスで有効になっていることを確認します。
2. 次のように移動する。 システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー > **Microsoft Exchange** オンライン Oauth を設定します。
   a. Microsoft Entra ID アプリケーションから取得できるクライアント ID (アプリケーション ID) を挿入します。
   b. Microsoft Entra ID アプリケーションから取得できるクライアントシークレットを挿入します。
   c. 次のリンクをコピーして貼り付けて、認証、トークン、およびリダイレクトにアクセスします。
      - 認証 URL：https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/authorize
      - トークン URL：https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/token
      - リダイレクト URL：https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do
3. 次のように移動する。 接続 **&** 認証情報 > 認証情報 認証情報を設定します。
   a. [**New**] をクリックします。
   b. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
   c. [OAuth 2.0 認証情報] 新規レコードで認証情報の名前を入力し、**[OAuth** エンティティプロファイル] フォームフィールドで **[Microsoft Exchange Online default_profile]** を選択します。
   d. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. フォームの [関連リンク] セクションで **[OAuth** トークンの取得] を選択します。

f. 有効なユーザーとして Microsoft Exchange テナントにサインインします。

4. [接続および資格情報エイリアス] に移動して、接続を設定します。

a. **[Microsoft Exchange Online]** を選択します。

b. [接続] 関連リンクで、[新規] をクリックします。

c. 接続に「Exchange_Online_Connection」という名前を付け、[認証情報] フォームフィールドで以前に作成した認証情報を選択します。

d. [接続 URL] フィールドに、「https://graph.microsoft.com」と入力します。

5. [フローデザイナー] に移動してフローを有効にします。

a. [ウォークアップ予約カレンダーイベントの作成] を選択し、ワークフロースタジオ で開いて有効にします。

b. [ウォークアップ予約カレンダーイベントの更新/削除] を選択し、ワークフロースタジオ で開いて有効にします。

6. 予約をスケジュールして、すべてが正常に機能していることを確認します。

a. システムに新しいテストユーザーを作成します。
詳細については、「ユーザーの作成」を参照してください。

> 注:
> テストユーザーのユーザー ID、名、姓、パスワード、およびメールを入力します。

b. インスタンスでテストユーザーの代理操作を行います。

c. 次のように移動する。 セルフサービス > サービスポータル > ウォークアップチェックイン 予約をスケジュールします。

> 注:
> リンクを表示してクリックするには、[ウォークアップチェックイン] アイコンリンクが [サービスポータル] ランディングページに表示されるように設定する必要があります。リンクが [サービスポータル] ランディングページにない場合は、「サービスポータルに表示されるように ウォークアップエクスペリエンス オンラインチェックインアイコンを構成する」を参照してください。

d. テストユーザーとして予約をスケジュールします。

7. に移動して、すべてが正しく機能していることを確認します。 **Flow Designer** > 今日の実行.

8. [ウォークアップ予約カレンダーイベントの作成 **(Create Walk-up Appointment Calendar Event)]** をクリックします。

9. テストユーザーの企業の Microsoft Office 365 予定表をチェックして、メールで送信されたカレンダーイベントを確認します。

> 注:
> カレンダーイベントが作成されるまでに 1 ～ 2 分かかる場合があります。この機能を有効にすると、カレンダーの招待、更新、キャンセルを個々の企業カレンダーで自動的に受信するようになります。

Microsoft Azure ポータルを使用してアプリケーションを登録する

アプリケーションを Azure AD に登録して、ServiceNow インスタンスに許可を付与します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

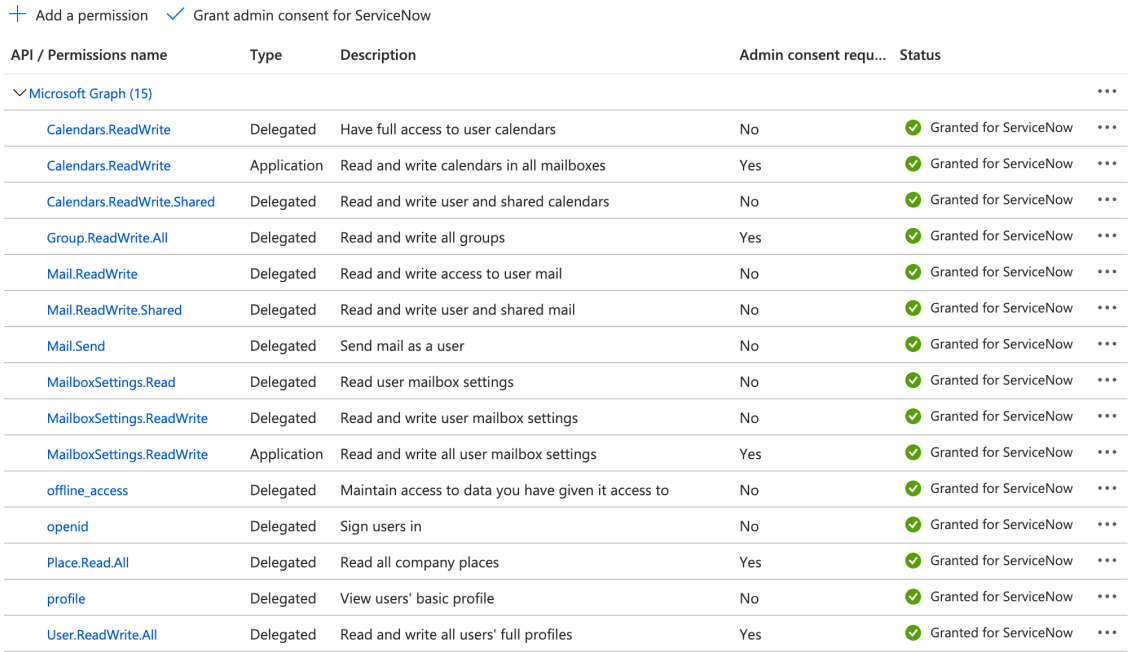
自動翻訳

始める前に
必要なロール：Azure Active Directory アドミン

このタスクについて
Microsoft Azure ポータルからこれらの手順を実行します。アプリケーションの登録手順については、次を参照してください。 Microsoft Azure ドキュメント.

手順

1. MicrosoftAzure ポータルで、[リダイレクト **URI]** をこのフォーマットで追加します：https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do
2. [必須権限] については、**[Microsoft Graph]** を選択します。



API / Permissions name	Type	Description	Admin consent requ...	Status
Microsoft Graph (15)				
Calendars.ReadWrite	Delegated	Have full access to user calendars	No	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite	Application	Read and write calendars in all mailboxes	Yes	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared calendars	No	Granted for ServiceNow
Group.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all groups	Yes	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite	Delegated	Read and write access to user mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.Send	Delegated	Send mail as a user	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.Read	Delegated	Read user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Delegated	Read and write user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Application	Read and write all user mailbox settings	Yes	Granted for ServiceNow
offline_access	Delegated	Maintain access to data you have given it access to	No	Granted for ServiceNow
openid	Delegated	Sign users in	No	Granted for ServiceNow
Place.Read.All	Delegated	Read all company places	Yes	Granted for ServiceNow
profile	Delegated	View users' basic profile	No	Granted for ServiceNow
User.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all users' full profiles	Yes	Granted for ServiceNow

3. 後の構成で使用できるように [クライアントシークレット] を記録します。

タスクの結果
ServiceNowアプリケーションはMicrosoft Azure ADで作成されます。

OAuth プロバイダーとしての **Microsoft Exchange Online** の登録

Microsoft Exchange Online を OAuth プロバイダーとして登録し、ウォークアップエクスペリエンスインスタンスが OAuth 2.0 トークンを要求できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
MicrosoftAzure ポータルでのアプリケーションの登録時に生成された情報を使用します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **Microsoft Exchange Online** レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションレジストリフォーム

フィールド	説明
名前	レコードを識別する名前。例：Microsoft Exchange Online
クライアント ID	アプリケーション登録時に作成されたアプリケーション ID です。
クライアントシークレット	アプリケーション登録時に作成したクライアントシークレットです。
OAuth API スクリプト	要求と応答をカスタマイズするオプションのスクリプト。
ロゴ URL	アプリケーションロゴとして使用するイメージを含む URL です。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可のタイプ。[認証コード] を選択します。
リフレッシュトークンの有効期間	リフレッシュトークンが有効になる時間 (秒) デフォルトの時間は 8,640,000 秒です。
PKCE が必要 (PKCE required)	パブリッククライアントが認証に PKCE を要求できるようにするオプション。 **注:** **PKCE** が有効になっている場合、[デフォルトの権限許可タイプ] として使用できるのは [認証コード] のみです。
アプリケーション	このレコードを含むアプリケーションスコープです。
アクセス可能	このレジストリにアクセスできるアプリケーションスコープです。
アクティブ	アプリケーションレジストリを使用するためのオプション。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/authorize を入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンのエンドポイントです。https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/token を入力します。
トークン失効 URL	OAuth サーバートークン失効エンドポイントです。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイントhttps://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do と入力します。
相互認証を有効にします	トークンの要求と取り消しに相互認証を使用するオプション。このオプションでは、相互認証プロファイルを指定する必要があります。
認証情報の送信	要求内のクライアント認証情報。

4. ヘッダーフォームを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] をクリックします。システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例：Microsoft Exchange Online default_profile
5. 次のように移動する。 システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
6. **Microsoft Exchange Online_clientCredentials** レコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. フォームのフィールドに入力します。

アプリケーションレジストリフォーム

フィールド	説明
クライアント ID	アプリケーション登録時に作成されたアプリケーション ID です。
クライアント シークレット	アプリケーション登録時に作成したクライアントシークレットです。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可タイプです。[クライアント認証情報] を選択します。
トークン URL	OAuth サーバートークンのエンドポイントです。https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/token を入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイントhttps://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do と入力します。

8. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例：Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile

Microsoft Exchange Online スポークの認証情報レコードの作成

Microsoft Azure ポータルに登録されているアプリケーションの認証情報レコードを作成して、Microsoft Exchange Online スポークアクションを承認します。Microsoft Exchange Online 接続および資格情報エイリアスは、こうした認証情報を使用してアクションを承認します。

始める前に
必要なロール：admin。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
2. [**New**] をクリックします。
「作成する認証情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。
3. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを識別する名前。例：Exchange_Online_Credentials
アクティブ	認証情報レコードを使用するオプションです。
OAuth エンティティプロファイル	Microsoft Exchange Online スポークを OAuth プロバイダーとして登録する際に作成された OAuth プロファイルで、[デフォルトの権限許可タイプ] を [認証コード] として設定しています。例：Microsoft Exchange Online
適用先	この認証情報を使用できる MID サーバー。たとえば、[すべての **MID** サーバー] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
順番	認証情報が使用される順番です。たとえば、「100」と入力します。

5. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
6. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンの取得] 関連リンクをクリックします。
7. 次のように移動する。 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
8. [**New**] をクリックします。
   「作成する認証情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。
9. **[OAuth 2.0** 認証情報] を選択します。
10. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 認証情報フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを識別する名前。例： Exchange_Online_Credentials_clientCred
アクティブ	認証情報レコードを使用するオプションです。
OAuth エンティティプロファイル	Microsoft Exchange Online スポークを OAuth プロバイダーとして登録する際に作成された OAuth プロファイルで、[デフォルトの権限許可タイプ] を [クライアント認証情報] として設定しています。例：Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile
適用先	この認証情報を使用できる MID サーバー。たとえば、[すべての **MID** サーバー] を選択します。
順番	認証情報が使用される順番です。たとえば、「100」と入力します。

11. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
12. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンの取得] 関連リンクをクリックします。

タスクの結果
Microsoft Exchange Online スポークの認証情報レコードが作成されます。

Microsoft Exchange Online スポークの接続レコードの作成

Microsoft Exchange Online アカウントの接続レコードを作成して、Microsoft Exchange Online でアクションを実行します。Microsoft Exchange Online スポークの接続および資格情報エイリアスは、こうした接続を使用してアクションを実行します。

始める前に
必要なロール：admin。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 接続 **&** 認証情報 > 接続 **&** 資格情報エイリアス.
2. **Microsoft_Exchange_Online** レコードを開きます。
3. [接続] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HTTP(S) 接続フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。例： Exchange_Online_Connection
認証情報	Microsoft Exchange Online用に作成された認証情報レコードです。 例：Exchange_Online_Credentials
接続エイリアス	接続に関連付けられているエイリアスレコードです。
URL ビルダー	注: チェックボックスをオンにしないでください。
接続 URL	接続 URL です。「https://graph.microsoft.com」と入力します。
MID サーバーを使用	MID サーバーを使用するオプションです。チェックボックスがオンの場合は、MID サーバー詳細構成関連リストのフィールドを定義します。
アクティブ	接続を積極的に使用にするオプションです。
ドメイン	アクションまたはアクティビティを実行するドメインです。

5. **[Update** (更新)] をクリックします。
6. 次のように移動する。 接続 **&** 認証情報 > 接続 **&** 資格情報エイリアス.
7. **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** レコードを開きます。
8. [接続] 関連リストで、[新規] をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

HTTP(S) 接続フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。例： Exchange_Online_Connection_clientCred
認証情報	Microsoft Exchange Online 用に作成された認証情報レコードです。例： Exchange_Online_Credentials_clientCred
接続エイリアス	接続に関連付けられているエイリアスレコードです。
URL ビルダー	注: チェックボックスをオンにしないでください。
接続 URL	接続 URL です。「https://graph.microsoft.com」と入力します。
MID サーバーを使用	MID サーバーを使用するオプションです。チェックボックスがオンの場合は、MID サーバー詳細構成関連リストのフィールドを定義します。
アクティブ	接続を積極的に使用にするオプションです。
ドメイン	アクションまたはアクティビティを実行するドメインです。

10. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
Microsoft Exchange Online スポークが設定され、ウォークアップエクスペリエンスインスタンスと統合されます。

ウォークアップエクスペリエンス の **Badge Reader Integration**

オンサイトウォークアップキューの場所で Badge Reader Integration アプリケーションを使用して、ウォークアップエクスペリエンス のユーザー満足度を向上させます。ウォークアップエクスペリエンス ユーザーは、認証情報を入力する代わりに、従業員バッジをスキャンしてキューにチェックインできます。

ウォークアップエクスペリエンス オンサイトキューの場所の **Badge Reader Integration**

Badge Reader Integration は、ビルド済みでドメインセパレーションされたベースシステムアプリケーションです。アプリケーションを使用すると、ウォークアップエクスペリエンス ユーザーは従業員バッジをスキャンするだけで、オンサイトのウォークアップキューに参加できます。バッジのスキャンにより、キューに参加するために名前やメールを探す必要がありません。ウォークアップエクスペリエンス によりアドミニストレーターは、使用するバッジスキャン統合の構成を簡単に行えます。

ウォークアップエクスペリエンス のチェックインプロセスが高度化し、簡単かつ迅速になるので、オンサイトウォークアップの場所キューの使用機会が増え、全般的なユーザー満足度の向上が図れます。ウォークアップキューに正しくチェックインすると、画面の確認と音声アラートにより通知されます。

バッジスキャンインテグレーションを使用するには、Badge Reader Integration プラグイン (com.snc.badge_reader) のアクティベーションが必要です。このプラグインにより、ウォークアップエクスペリエンス などのアプリケーションをバッジリーダハードウェアと統合することができます。Badge Reader Integration の管理には、バッジアドミンロール (sn_badge.badge_admin) が必要です。

注:
Badge Reader Integration は、認証メカニズムではありません。

ウォークアップエクスペリエンス **Badge Reader Integration** のコンポーネント

バッジリーダーハードウェアと統合クライアントは、物理的にウォークアップキューの場所に配置されます。Badge Reader Integration アプリケーションは、バッジ統合クライアントが使用する汎用の再利用可能な REST API を提供します。ウォークアップエクスペリエンス は、Badge Reader Integration アプリケーションをソフト依存関係として使用します。

ウォークアップエクスペリエンス 実装者は、各オンサイトウォークアップキューの場所で、BADGE rEADER ハードウェアを新しいコンピューターにインストールします。オンサイトのチェックインに使用されていた既存のタブレットは、すべてこのハードウェアに置き換えられます。

以下は重要な関連コンポーネントです。

バッジリーダーの関連コンポーネント

コンポーネント	説明
バッジ番号	従業員バッジ番号。
施設コード	組織を識別する各カードにエンコードされた、一意の施設またはサイトコード。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バッジリーダーの関連コンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
ヒューマンインターフェイスデバイス (HID)	USB を介してユーザーインターフェイスデバイスとやり取りするためのプロトコル。
物理アクセス制御サービス (PACS)	承認ルールと認証ルールを設定することで、物理環境のセキュリティを保護するために使用される方法。
バッジリーダークライアント	バッジリーダーのクライアント。macOS および Linux プラットフォームが使用できます。
バッジリーダープラグイン	Badge Reader Integration プラグイン (badge_reader snc) は追加コストが不要です。

Badge Reader Integration のモジュール

バッジアドミニストレーターはいくつかのアプリケーションモジュールにアクセスできます。

モジュール	説明
ダウンロード	システムにダウンロードする Badge Reader Integration クライアント。
バッジリーダー	バッジリーダーデバイスを定義して有効にするための構成モジュール。
バッジイベントハンドラー	バッジをバッジリーダーデバイスでスキャンしたときに行う操作を定義するための構成モジュール。 入力されるスクリプトは、バッジをスキャンしたときに実行されるコードです。 通常、これらのレコードは、アプリケーション固有のバッジリーダー統合の一環として提供されます。
ユーザーバッジ	ユーザーをユーザーバッジと関連付けるための構成モジュール。 構成では、sys_user を一意のバッジ番号および施設コードと関連付ける必要があります。
バッジスキャンのログ	バッジリーダーのエラーイベントを監視するための表示専用モジュール。
ユーザーバッジ構成	ユーザー ID とバッジ ID のマッピング情報の取得元のテーブルを定義するための構成モジュール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Badge Reader Integration のセキュリティ

Badge Reader Integration アプリケーションは認証メカニズムではありません。これは、ウォークアップキューにすばやく簡単にチェックインするためのアプリケーションです。施設の既存のセキュリティ境界内で使用することを目的としています。アプリケーションは、施設の既存のアクセス制御ソフトウェアとは統合されません。

Badge Scanner Integration のスキャンログ

Badge Scanner Integration のスキャンログを表示し、エラーを修正してバッジリーダーに接続できます。詳細については、「バッジスキャナー統合のスキャンログの表示」を参照してください。

Badge Reader Integration を有効にする

バッジの sn_badge.badge_admin ロールがあれば、Badge Reader Integration プラグイン (com.snc.badge_reader) を有効にできます。

始める前に
必要なロール：sn_badge.badge_admin

このタスクについて
Badge Reader Integration アプリケーションは、ウォークアップエクスペリエンス などの他のアプリケーションをバッジリーダーハードウェアと統合するためのフレームワークです。アドミニストレーターは、バッジスキャナーをウォークアップの場所にリンクし、バッジ ID 番号とリーダーの間にマッピングがあることを確認して、バッジリーダークライアントとインテグレーションの構成と管理を行います。

開発者はバッジスキャンフレームワークを拡張し、バッジスキャンイベントに基づいて他のアプリケーションでアクションをトリガーすることができます。Badge Reader Integration アプリケーションにはカスタマイズは必要ありませんが、独自のバッジシステムハードウェアに対応するようにカスタマイズすることができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

Badge Reader Integration のインストール内容

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Badge Reader Integration プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
バッジアドミン [sn_badge.badge_admin]	Badge Reader Integration を管理するために使用されます。	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ユーザーバッジ [sn_badge_user_badge]	ユーザーバッジを構成し、ユーザーをバッジ番号と施設コードに関連付けるために使用されるレコード。
バッジイベントハンドラー [sn_badge_event_handler]	バッジスキャンイベントに関連付けられたアクションを構成するために使用されるレコード。バッジリーダーにマッピングできるイベントハンドラースクリプトを保存します。 アプリケーションファイルテーブルを拡張します。
バッジスキャンのログ [sn_badge_scan_log]	すべてのバッジリーダーエラーイベントを記録するために使用されるレコード。
バッジリーダー [sn_badge_badge_reader]	バッジリーダーデバイスを構成するために使用されるレコード。 タスクテーブルを拡張します。

ウォークアップエクスペリエンス **Badge Reader Integration** のセットアップと構成

Badge Reader Integration セットアップと構成を使用すると、ウォークアップエクスペリエンス オンサイトユーザーはバッジをスキャンしてキューをすばやく確認できます。

インテグレーションのセットアップと構成の前に、ウォークアップエクスペリエンス (com.snc.walkup) と Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) プラグインを有効にしておく必要があります。アクティブ化の詳細については、「ウォークアップエクスペリエンス のアクティブ化」および「Badge Reader Integration を有効にする」を参照してください。

Badge Reader Integration は、条件付きプラグインを介して ウォークアップエクスペリエンス により自動的に有効になります。

セットアップと構成には、次のステージがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- クライアントソフトウェア:バッジリーダーと統合する独自のカスタムバッジリーダークライアントソフトウェアを作成します。
- バッジリーダーデバイス：バッジリーダーデバイスを構成し、手動で、または補助プロセスによって登録します。
- 承認：デバイスアクティベーション承認を要求し、受け入れます。
- ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション：ウォークアップエクスペリエンス を構成してバッジリーダーデバイスと統合します。

Badge Reader Integration イベントハンドラーの作成と変更

バッジスキャンイベントに関連付けられたアクションを構成し、バッジがスキャンされたときに実行するコードを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_badge.badge_admin

このタスクについて
バッジイベントハンドラーモジュールを使用すると、バッジイベントハンドラーを複数のバッジリーダーにマップすることができます。たとえば、サンディエゴにバッジリーダー、CA にウォークアップ場所、およびサンタクララの CA 場所に別のバッジリーダーがあるとします。これらのバッジリーダーは両方とも、同じウォークアップバッジリーダーイベントにマッピングできます。

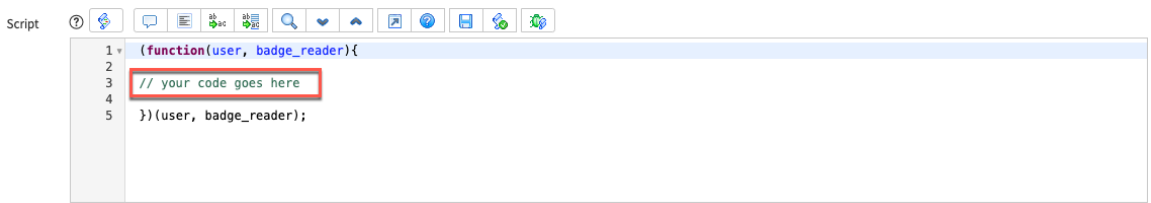
バッジイベントハンドラーレコードは、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション固有のバッジリーダー統合の一環として提供されます。

注:

バッジイベントハンドラーフォームの [スクリプト] フィールドに入力したコードは、BadgeScanProcessor 内の GlideScopedEvaluator を使用して実行されます。

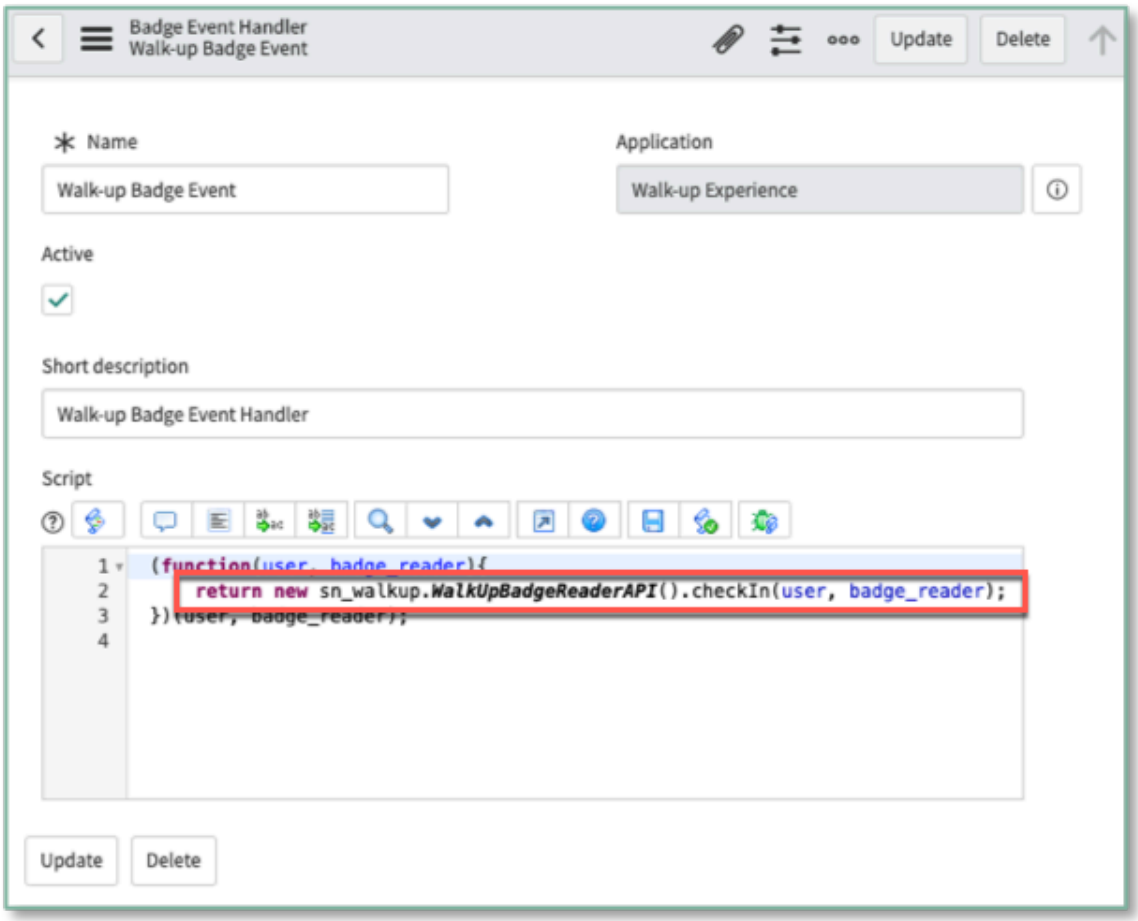
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > バッジリーダーの統合 > バッジイベントハンドラー.
   バッジイベントハンドラーのリストが表示され、既存のバッジイベントハンドラーが表示されます。
2. 既存のバッジイベントハンドラーを変更するには、名前をクリックします。
   または、新しいバッジイベントハンドラーを作成するには、[新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドにバッジイベントハンドラーの名前を入力します。
   たとえば、Walk-up Badge Event などとします。
4. 必要に応じて、[簡単な説明] フィールドに詳細を入力します。
5. [スクリプト] フィールドの `// your code goes here` の後にコードを入力します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

注:
[スクリプト] フィールドに ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションを指定するコードを入力してレコードを保存または送信するまで、[アプリケーション] フィールドは [グローバル] に設定されます。

6. [送信] をクリックしてレコードを作成します。

バッジリーダークライアントを使用したバッジリーダーデバイスの定義および登録

バッジリーダークライアントを使用して、システムに登録するバッジリーダーデバイスを作成します。バッジリーダーを登録すると、ウォークアップエクスペリエンス オンサイトキューで運用することができます。

始める前に

必要なロール：sn_badge.badge_admin

このタスクについて

バッジリーダーデバイスを登録するには、次の 2 つの方法があります。

- バッジリーダークライアントを使用する、支援付き方法バッジリーダーと統合するには、独自のカスタムバッジリーダークライアントソフトウェアを作成する必要があります。
- Now Platform® を介した、手動の方法。この手順の詳細については、「バッジリーダーデバイスの手動での定義および登録」を参照してください。

バッジリーダーのクライアント支援による登録方法では、初期バッジリーダーレコードが作成されます。バッジリーダークライアントを使用してバッジをスキャンすると、この方法では、レコードの [デバイス識別子] フィールドにバッジリーダーデバイスのシリアル番号が自動的に入力されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[デバイス識別子] フィールドの自動設定を使用すると、バッジリーダーレコードに追加するバッジリーダデバイスのシリアル番号を検索する時間を節約できます。

バッジリーダークライアントの支援によってバッジリーダーデバイスを登録するには、まずシステムプロパティを構成して、バッジスキャンの登録を有効にし、バッジアクセストークンを無効にする必要があります。次のシステムプロパティを構成する必要があります。

- **sn_badge enable_scan_registration**：デフォルトでは無効になっています。このプロパティを [**True**] に設定すると、badge.badge_admins が有効になり、バッジをスキャンしてバッジリーダーデバイスをすばやく登録することができます。
- **sn_badge disable_access_token**：デフォルトで有効になっています。このプロパティは、Badge Reader Integration API のアクセストークン要件を無効にします。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムプロパティ > すべてのプロパティ.
2. **sn_badge** と入力して、プロパティの名前で検索します。
3. **sn_badge.enable_scan_registration** をクリックして、システムプロパティレコードを開きます。
   デフォルトでは、このプロパティは [**False**] に設定されています。
4. プロパティの [値] フィールドを [**True**] に変更し、[更新] をクリックします。
5. **sn_badge.disable_access_token** をクリックして、システムプロパティレコードを開きます。
   デフォルトでは、このプロパティは [**False**] に設定されています。
6. プロパティの [値] フィールドを [**True**] に変更し、[更新] をクリックします。
7. 独自のバッジリーダークライアントを作成して実行します。
8. バッジリーダーでバッジアドミンのバッジをスワイプして登録します。
9. バッジリーダークライアントは、デバイス識別子とカードデータを使用して、api/sn_badge/v1/reader/scan に対して REST API 呼び出しを実行します。
10. 次のように移動する。 バッジリーダーの統合 > バッジリーダー をクリックして、新しく作成されたレコードを表示します。
11. [名前] フィールドにバッジリーダーの名前を入力します。
    たとえば、Building B Tech Lounge Badge Reader などです。

    注:
    [ステータス] フィールドは読み取り専用で、新しいバッジリーダーを構成したときは [新規] になっています。このフィールドは、バッジリーダーがアクティベーション用に承認されたときに [アクティブ化済み] になります。バッジリーダーが非アクティブになっている場合、フィールドは [非アクティブ化済み] です。

12. 検索リスト アイコンを使用して、バッジイベントハンドラーを指定します。

    注:
    バッジイベントハンドラーを選択できない場合は、新しいバッジイベントハンドラーレコードを作成します。このプロセスの詳細については、「Badge Reader Integration イベントハンドラーの作成と変更」を参照してください。

13. [デバイス識別子] および [秘密キー] フィールドが入力されていることを確認します。
    デバイス識別子は、バッジリーダーハードウェアを一意に識別します。クライアントはデフォルトでバッジリーダーデバイスのシリアル番号を使用します。入力した値は、クライアントソフトウェアアプリケーションから受信したデバイスのシリアル番号と一致する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

14. 必要に応じて、[簡単な説明] および [場所] の必須ではないフォームフィールドに入力します。
15. [送信] を選択して、バッジリーダーを登録します。

バッジリーダーデバイスの手動での定義および登録

システムに登録するバッジリーダーデバイスを手動で作成します。バッジリーダーを登録すると、ウォークアップエクスペリエンス オンサイトキューで運用することができます。

始める前に

必要なロール：sn_badge.badge_admin

このタスクについて

バッジリーダーデバイスを定義および登録するには、次の 2 通りの方法があります。

- Now Platform® を介した手動の方法。
- バッジリーダークライアントを使用する支援付き方法。この手順の詳細については、「バッジリーダークライアントを使用したバッジリーダーデバイスの定義および登録」を参照してください。

手順

1. バッジリーダーデバイスを手動で登録するには、 バッジリーダーの統合 > バッジリーダー.
2. [**New**] をクリックします。
3. [名前] フィールドにバッジリーダーの名前を入力します。
   たとえば、Building B Tech Lounge Badge Reader などです。

   注:
   [ステータス]フィールドは読み取り専用です。新しいバッジリーダーを構成すると、このフィールドは [新規] に設定されます。このフィールドは、バッジリーダーがアクティベーション用に承認されたときに [有効化済み] ステータスになります。バッジリーダーが非アクティブになっている場合、フィールドは [非アクティブ化済み] に設定されます。

4. [バッジイベントハンドラー] を選択します。

   注:
   バッジイベントハンドラーを選択できない場合は、新しいバッジイベントハンドラーレコードを作成します。このプロセスの詳細については、「Badge Reader Integration イベントハンドラーの作成と変更」を参照してください。

5. [デバイス識別子] を指定します。
   デバイス識別子は、バッジリーダーハードウェアを一意に識別します。クライアントはデフォルトでバッジリーダーデバイスのシリアル番号を使用します。入力した値は、クライアントソフトウェアアプリケーションから受信したデバイスのシリアル番号と一致する必要があります。

   注:
   [秘密キー] フィールドは、バッジリーダーレコードを作成すると自動的に入力されます。

6. [ユーザーバッジ構成] を選択します。
   バッジリーダーは、要求者がバッジをスキャンして場所にチェックインするときに、このマッピング構成を使用してバッジ ID からユーザー ID を取得します。

   注:
   デフォルトで、ユーザーバッジ構成を選択できます。新しいユーザーのバッジ構成を定義する方法の詳細については、「ユーザーバッジ構成を定義する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: 必要に応じて、[簡単な説明] および [場所] の必須ではないフォームフィールドに指定します。
8. [送信]を選択してバッジリーダーを登録します。

ユーザーバッジ構成を定義する

ユーザー ID とバッジ ID のマッピング情報の取得元のテーブルを定義します。

始める前に
必要なロール：badge_admin

このタスクについて
要求者が場所にチェックインするためにバッジリーダーにバッジをスキャンするときに、ユーザー ID およびバッジ ID マッピング構成を使用してバッジ ID からユーザーのユーザー ID を取得します。マッピングに複数の構成を定義できます。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > バッジリーダーの統合 > ユーザーバッジ構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ユーザーバッジ構成] フォーム

フィールド	説明
名前	構成の名前。
テーブル名	ユーザー ID とバッジ ID のマッピング情報を含むテーブル。リストからこのテーブルを選択します。
ユーザーフィールド	要求者のユーザー ID。
バッジフィールド	ユーザーバッジがリンクされているエンティティ。リストからこのエンティティを選択します。
施設コードフィールド	各カードにエンコードされた、一意の施設またはサイトコード。このコードは組織を識別します。
有効	構成を有効にするオプションこのオプションがデフォルトで選択されています。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
マッピング構成が作成されます。[バッジリーダー] フォームでこのマッピング構成を選択すると、このマッピング構成に基づいてバッジ ID からユーザー ID を取得できます。

バッジリーダーデバイスのアクティベーション承認の要求

バッジリーダーデバイスのアクティベーション承認を要求します。Badge Reader Integration は、バッジリーダーが有効になるまでイベントハンドラーをトリガーしません。バッジリーダーデバイスの承認とアクティブ化は、itil ロールを持つユーザーに権利が付与されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_badge.badge_admin

このタスクについて
バッジリーダーレコードを使用してアクティベーション承認を要求すると、デバイス登録ワークフローが開始されます。アクティベーション要求は、バッジリーダーの承認者グループにルーティングされます。システム承認には itil ロールが必要です。itil ロールを持つユーザーがバッジリーダーの承認者グループに追加されていることを確認します。

承認グループにメンバーがいない場合、ワークフローは承認グループの要件を省略し、バッジリーダーをアクティブ化します。承認、グループ、およびグループへのユーザーの追加に関する詳細については、「承認 Creating groups」と「Add a user to a group」を参照してください。

注:
バッジリーダーのレコード必須フィールドは、バッジリーダーデバイスが有効になっている場合のみ、読み込まれます。バッジのリーダーデバイスを非アクティブにするには、バッジリーダーレコードの [アクティブ] フィールドを選択解除します。バッジリーダーを再び有効にするには、承認プロセスをもう一度実行する必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > バッジリーダーの統合 > バッジリーダー.
2. アクティブ化するバッジリーダーの名前を選択します。
   バッジリーダーレコードが開きます。
3. すべての必須フォームフィールドが入力されていることを確認します。
   これに含まれるフィールドは、[名前]、[バッジイベントハンドラー]、[デバイス識別子]、および [秘密キー] フィールドです。バッジリーダーフォームフィールドの設定については、「バッジリーダークライアントを使用したバッジリーダーデバイスの定義および登録」または「バッジリーダーデバイスの手動での定義および登録」を参照してください。
4. [アクティベーションを要求] を選択して、アクティベーション承認ワークフローを開始します。
   要求は、バッジリーダーの承認者グループ内の itil ロールを持つユーザーによって承認されます。バッジリーダー承認者グループが存在しない場合、またはグループが空の場合は、sn_badge.badge_admin ロールを持つユーザーがアクティベーションを要求すると、バッジリーダーが有効になります。

ウォークアップエクスペリエンス を **Badge Reader Integration** に構成する

バッジリーダーデバイスをオンサイト ウォークアップエクスペリエンス キューに関連付けます。複数のバッジリーダーデバイスを 1 つのウォークアップ場所に関連付けることができますが、個々のバッジリーダーデバイスは 1 つのウォークアップ場所にのみマッピングされます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_manager

このタスクについて

- ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションでは、バッジリーダーデバイスが機能統合のためにウォークアップ場所にマップされている必要があります。
- ウォークアップエクスペリエンス マネージャーは、ウォークアップ場所キュー (wu_location_queue) テーブルの [場所キューバッジリーダー] 関連リストを使用して、Badge Reader Integration をウォークアップ場所に構成できます。
- ウォークアップ場所と統合するには、少なくとも 1 つのバッジリーダーを有効にし、使用できるようにする必要があります。バッジリーダーがアクティブ化されていない場合は、「バッジリーダーデバイスのアクティベーション承認の要求」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- バッジリーダーごとにチェックイン理由を定義できます。要求者がそのバッジリーダーを使用して場所をチェックインすると、関連するチェックイン理由がチェックインに対して自動的に入力されます。チェックイン理由がバッジリーダーに関連付けられていない場合、チェックインには場所の理由が考慮されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > アドミニストレーション > ウォークアップ場所.
2. バッジリーダーデバイスに関連付けるウォークアップ場所キューの名前をクリックします。
3. [場所キューバッジリーダー] 関連リンクをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

[場所キューバッジリーダー] フォーム

フィールド	説明
バッジリーダー	場所に関連付けるバッジリーダー。
場所キュー	バッジリーダーが関連付けられている場所。
チェックイン理由	バッジリーダーにリンクするチェックイン理由。
チェックイン理由の説明	バッジリーダーにリンクするチェックイン理由の説明。

6. [送信] を選択します。

タスクの結果
複数のバッジリーダーをウォークアップ場所と統合できます。

Badge Reader Integration のカスタマイズ

Badge Reader Integration には、機能とともにインストールされたスクリプトインクルードをカスタマイズするための複数のスクリプト化された拡張ポイントが含まれています。

基礎となる Badge Reader Integration スクリプトインクルードは読み込み専用です。機能のルック & フィールを変更しようとしているお客様は、スクリプト化された拡張ポイントを使用して、いくつかのスクリプトインクルードを変更することができます。

スクリプトインクルードのコードを変更できると便利な場面はいくつかあります。たとえば、既にデータモデルを使用してバッジ番号を保存している場合は、バッジ番号を保存するために Badge Reader Integration アプリケーションのユーザーバッジ (sn_badge_user_badge) テーブルを使用しないことがあります。代わりに、データモデルをサポートする `sn_badge.BadgeReader` の拡張実装を作成できます。

場合によっては、バッジスキャンから受け取るデータのタイプや、そのデータをどのように解析するかをカスタマイズする必要があります。データモデルをサポートする `sn_badge.BadgeReaderParser` の拡張実装を作成できます。

次のコードは、Badge Reader Integration アプリケーションでスクリプト化された拡張ポイントを使用して変更する場合に使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スクリプト化済みの拡張点	説明
BadgeReader API 名：`sn_badge.BadgeReader`	BadgeReaderImpl スクリプトインクルードによって使用される拡張ポイント。 このスクリプトを使用して、デバイス識別子でバッジのリーダーを検索します。
BadgeReaderParser API 名：`sn_badge.BadgeReaderParser`	BadgeReaderParserImpl スクリプトインクルードによって使用される拡張ポイント。 これを使用して、API からカードデータ文字列を解析します。
BadgeReaderUser API 名：`sn_badge.BadgeReaderUser`	BadgeReaderUserImpl スクリプトインクルードによって使用される拡張ポイント。 このスクリプトを使用して、バッジ番号と施設コードから sys_user を検索します。 **注:** バッジ番号を保存するためのデータモデルが既に存在する場合、データモデルをサポートする Badge Reader Integration アプリケーションコードを上書きするために使用するスクリプトです。
BadgeReaderScanProcessor API 名：`sn_badge.BadgeReaderScanProcessor`	BadgeReaderScanProcessor スクリプトインクルードによって使用される拡張ポイント。 この frontage を使用して、バッジのスキャンイベントを管理します。

スクリプト化された拡張ポイントとその作成方法および使用方法の詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」および「スクリプト拡張ポイントの作成と追加」を参照してください。

セルフサービスオンラインチェックインのアクティブ化 ウォークアップエクスペリエンス

アプリケーションナビゲーターの [セルフサービス] の下で ウォークアップエクスペリエンス のオンライン Walk-up チェックインモジュールの表示/非表示を切り替えます。基本的なプラットフォームメニューまたはモジュール有効化プロセスを使用して、モジュールを有効または無効にすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_admin または admin

このタスクについて

ウォークアップエクスペリエンス のオンライン Walk-up チェックイン モジュールは、デフォルトでは無効 (非表示) になっていて、有効になるまで [セルフサービス] メニューには表示されません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > アプリケーションメニュー.
2. 条件ブレッドクラムで [すべて] をクリックし、アクティブおよび非アクティブの両方のアプリケーションメニューを表示します。
   このアクションでデフォルトのフィルター条件が削除されます。
3. [タイトル] で [セルフサービス] アプリケーションメニューを検索します。
   検索結果に、itil_self_service および mobile_self_service のメニューアプリケーションが表示されます。メニューアプリケーションごとに**Walk-up** チェックインモジュールをアクティブ化 (表示) することができます。
4. [名前]が **itil_self_service** の [セルフサービス] メニューアプリケーションをクリックします。
   アプリケーションメニューのセルフサービスレコードが開き、アプリケーションナビゲーターに表示されるモジュールがモジュール関連リストに表示されます。
5. [タイトル] で **[Walk-up** チェックイン] モジュールを検索します。
6. **[Walk-up** チェックイン] をクリックします。
   [Walk-up チェックイン] モジュールレコードが開きます。
7. [可視化] タブで、[アクティブ] をクリックして **[Walk-up** チェックイン] モジュールを有効にします。
   モジュールに対して [アクティブ] が **[True]** になります。または、[アプリケーションメニューセルフサービス] のモジュール関連リストからモジュールを有効にすることもできます。
   a. モジュール関連リストの **[Walk-up** チェックイン] モジュール名の横にある [アクティブ] フィールドをダブルクリックします。
   b. [アクティブ] を **[True]** (表示) または **[False]** (非表示) に設定します。
8. [更新] をクリックします。
   アプリケーションのメニューまたはモジュールを変更すると、アプリケーションナビゲーターの表示が自動的に更新されて変更が反映されます。
9. **[Walk-up** チェックイン] モジュールを有効にしてモバイルアプリケーションで [セルフサービス] の下に表示するには、モバイルモジュール関連リストで **[Walk-up** チェックイン] をクリックします。
10. [アクティブ] フィールドをクリックして、モバイル端末用のモジュールを有効にします。
11. [更新] をクリックします。

サービスポータルに表示されるように ウォークアップエクスペリエンス オンライン チェックインアイコンを構成する

要求者は、サービスポータルを介してオンラインで Walk-up 場所にチェックインできます。サービスポータルのホームページを編集して、一般的な IT の ヘルプ サポートアイコンリンクを、ウォークアップエクスペリエンス のオンラインチェックインサポートアイコンリンクに置き換えることができます。

始める前に

エンタープライズサービス管理のサービスポータル (com.glide.service-portal.esm) を有効にする必要があります。
必要なロール：sp_admin または admin

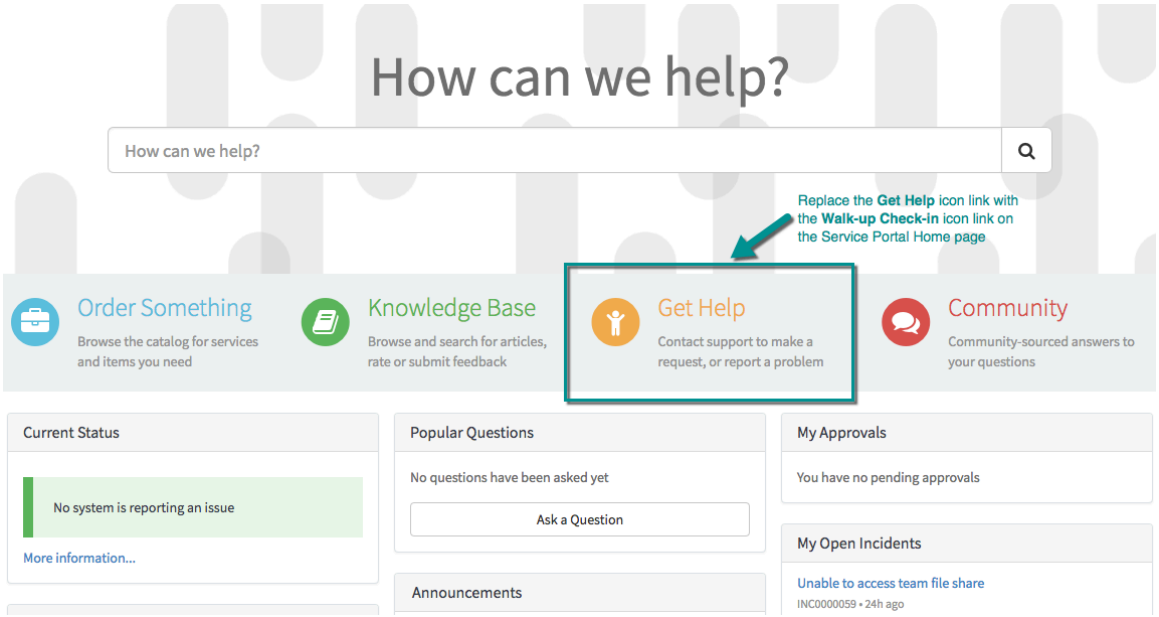
このタスクについて

サービスポータルのホームページで、 アイコンリンクを Walk-up チェックインアイコンリンクに置き換えるには、サービスポータルデザイナーにアクセスします。または、Walk-up チェックインアイコンリンク用に新しいコンテナーをサービスポータルに追加して、 アイコンをそのまま表示しておくこともできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アイコンリンクのあるサービスポータルのホームページ



手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. 設定ページで [デザイナー] タイルをクリックします。
3. 編集する [サービスポータル] インデックスページを選択します。
4. サービスポータルデザイナーのバナーで [編集] がアクティブとして強調表示されていることを確認して、編集モードになっていることを確かめます。
   編集モードでは、アイコンリンクを配置する場所に応じて、Walk-up チェックインアイコンリンク用に新しいコンテナーを追加したり、既存のコンテナーを編集したりすることができます。
5. 既存のコンテナーを編集するには、ヘルプ アイコンリンクのコンテナーを選択します。
6. 右上隅の編集アイコンをクリックします。
7. フォームフィールドを編集して、次のデータおよびプレゼンテーションの詳細を設定します。

フィールド	構成の入力
データ	
タイプ	[ページ] を選択して、walkup_online_checkin ページをアイコンリンクのウィジェットと一緒に埋め込みます。
ページ	**walkup_online** チェックインを選択します。
プレゼンテーション	
タイトル	「Walk-up チェックイン」と入力します。
簡単な説明	表示するアイコンリンクの詳細を入力します。たとえば、「IT Walk-up 場所にチェックインして要求の実行や問題の報告を行う」などと入力します。
ブートストラップの色	[デフォルト] を選択します。

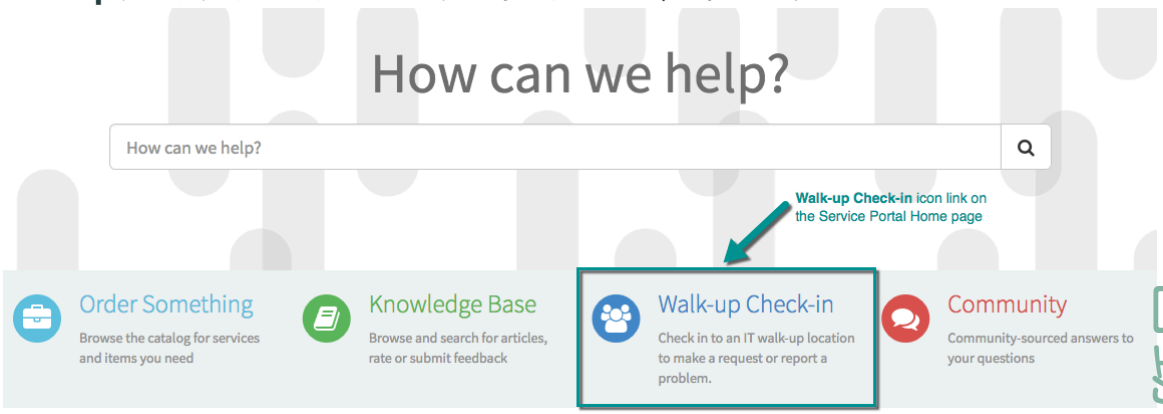
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	構成の入力
ブートストラップクラス名	クラス名を入力するか、このフィールドを空のままにします。
グリフ	グリフを選択するか、空のグリフを選択してこのフィールドをバイパスすることができます。
テンプレート	[サークル] アイコンを選択します。

8. [保存] をクリックします。
サービスポータルのホームページが編集モードで開きます。以前の ヘルプ アイコンリンクの代わりに、選択したグリフイメージと説明の付いたオンライン Walk-up チェックインアイコンリンクが表示されます。

Walk-up チェックインアイコンリンクのあるサービスポータルのホームページ



9. 次のように移動する。 サービスポータル > **Service Portal Home** (サービスポータルホーム) をクリックし、新しく作成された Walk-up チェックインアイコンリンクを検証してテストします。
10. Walk-up チェックインアイコンリンクを新しいコンテナに追加するには、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。
11. 前述のフォームの構成の入力で説明したのと同じデータとプレゼンテーションの情報を使用してコンテナーのフォームフィールドを編集し、残りの関連手順に従います。

従業員センターでのウォークアップエクスペリエンス訪問の計画

ウォークアップラウンジまたはサポートラウンジのウォークアップエクスペリエンス 従業員センターを訪問する 1 つまたは複数の予約をスケジュールします。リモートヘルプを利用することもできます。

始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて
従業員センター ポータルにより、ユーザーはデジタルワークフローを使用して IT、人事、職場、法務、調達などの部門間でサービスソリューションを簡単に拡張できます。この統合ポータルは、基本的なサービスデリバリーを超えて、コミュニケーション、エンゲージメント、およびコンテンツエクスペリエンスのためのプラットフォームを提供します。詳細については、「従業員センター」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員センター を使用して Walk-up 予約をスケジュールし、新しいハードウェアの要求、ソフトウェアの更新、システムのアップグレードなどの支援を得ます。
- 予約をしたり、次のオープン予約を要求したり、今後の予約を確認したりすることができます。

手順

1. ブラウザーで 従業員センター サービスポータルを起動します。
2. ポータルホームページで、メガメニューから **[IT]** トピックを選択します。
3. [ウォークアップ：訪問を計画する] リンクを選択します。
   または、[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットの **[Walk-up** アクセス] を選択します。
4. [ウォークアップチェックイン] ページでは、キューに参加するか、将来の予約をスケジュールします。
5. [予約のスケジュール] タブを選択します。
6. アクセスの理由を選択します。
7. [カレンダー] アイコン ( ) をクリックし、空いているタイムスロットを選択します。
8. 予約のタイプを選択します。

   注:
   予約のタイプを選択できるのは、その場所で対面予約とリモート予約の両方を受け入れる場合のみです。

9. [予約する] を選択します。

   注:

   選択した場所に基づいて複数の予約をスケジュールすることもできます。最大予約件数に達すると、メッセージが表示されます。

タスクの結果
成功メッセージが表示されます。予約の詳細は、[今後の予約] セクションに表示されます。

従業員センター ホームページの [自分のアクティブなアイテム] ウィジェットで、今後の予定を確認することもできます。

ウォークアップエクスペリエンスキューおよびインタラクションの管理

ウォークアップエクスペリエンス のマネージャーおよびエージェントは、Walk-up 場所キューとやり取りのすべての側面を効率的に管理できます。エージェントは、アサイン済みの Walk-up 場所、やり取りおよび Walk-up 要求の実行に使用される、関連のストックルームを表示できます。

ウォークアップエクスペリエンス は、エージェントが Walk-up を整理および管理するのに役立ちます。

エージェントは主に エージェントワークスペース にアクセスして要求を管理します。エージェントワークスペース を使用して、エージェントは次のアクティビティを実行できます。

- 個人用の受信ボックスにアクセスして、Walk-up サービスチャネルを含む複数のサービスチャネルから割り当てられている作業を確認する。
- Walk-up のやり取りキューから受信ボックスに自動的にプッシュされたアサインを取得する。
- 同時または複数のやり取りを同時に作業する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インシデントまたは要求へのやり取りを促進する。
- リストの先頭からだけでなく、キューリスト内の任意の場所から取得して、いつでもキュー内の任意の要求者と作業する。
- フルフィルメントを推進するためにエージェントアシストを使用する。

エージェントワークスペース では、やり取りは個別の Walk-up 受信ボックスにプッシュされるので、エージェントは先入れ先出しベースでやり取りを実行できます。やり取りは、高度な作業アサイン 機能のアサインルール設定に基づいて Walk-up エージェント受信ボックスに分散されます。

Walk-up 場所で問題が解決しない場合、エージェントは エージェントワークスペース で直接インシデントを開くことができます。Walk-up 場所のストックルームで資産を利用できない場合、エージェントは直接 サービスカタログからハードウェアまたはソフトウェアの要求を直接作成することもできます。

ウォークアップエクスペリエンス には、Walk-up 場所をサポートしているエージェントが次のアクションを実行できるアプリケーションナビゲーターの [エージェント] モジュールも含まれています。

- 直接 エージェントワークスペース にリンクする個人用 Walk-up 受信ボックスにアクセスする。
- 割り当てられている Walk-up のやり取りを表示する。
- 必要に応じてウォークアップのやり取りを再割り当ておよび変更する。
- スケジュール設定されている予約と予定されている予約をすべて表示する。
- Walk-up 順番待ちリストを表示する。
- 利用可能な資産を表示し、ローカルストックルームから要求を実行する。
- 必要に応じてインシデントとリクエストを作成する。
- 必要に応じて他のエージェントまたはキューの場所に Walk-up のやり取りを転送する。

次のアプリケーションは、ウォークアップエクスペリエンス ナビゲーションバーの [エージェント] モジュールに含まれ、エージェントワークスペース ウォークアップエクスペリエンス インターフェイスに表示されます。

ウォークアップエクスペリエンス エージェントアプリケーション

UI ビューとアプリケーション	説明
プラットフォーム：自分のウォークアップ受信ボックス エージェントワークスペース：受信ボックス	エージェントワークスペース で自分に割り当てられた Walk-up のやり取りやり取りは、高度な作業アサイン 機能のアサインルール設定に従って受信ボックスにプッシュされます。
プラットフォーム：自分の **Walk-up** ストックルーム エージェントワークスペース：自分のストックルーム	自分がサポートする Walk-up キューの場所に関連付けられたストックルームと資産
プラットフォーム：自分の **Walk-up** 場所 エージェントワークスペース：**Walk-up** 場所	自分にアサインされている Walk-up 場所

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンス エージェントアプリケーション (続く)

UI ビューとアプリケーション	説明
プラットフォームと エージェントワークスペース：自分にアサインされた **Walk-up**	解決または実行のために自分にアサインされている Walk-up のやり取りこれらのやり取りの状態は [対応中中] です。
プラットフォームと エージェントワークスペース：オープン - 未アサイン	自分の場所のオープンかつアサイン解除済みの Walk-up のやり取りの全リストこれらのやり取りは [新規]、[キューに格納]、または [対応中] のいずれかです。
プラットフォームと エージェントワークスペース：クローズ済み **Walk-up**	クローズ済みのすべての Walk-up のやり取りクローズ済みのやり取りの状態は [完了してクローズ] または [破棄してクローズ] のどちらかです。
プラットフォーム：スケジュールされた予定 エージェントワークスペース：予約	自分の Walk-up キューのスケジュール設定されている今後の予約すべて

詳細については、次を参照してください。 サービスオペレーションワークスペース および 高度なワークアサインメント 。

ウォークアップエクスペリエンス 受信ボックスの表示

エージェントワークスペース 機能インターフェイスを使用して、自動的に割り当てられた ウォークアップエクスペリエンス のやり取りの個人用受信ボックスを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて

エージェントがウォークアップ受信ボックスを見る方法は 2 つあります。エージェントは、主にエージェントワークスペース にアクセスして受信ボックスを含む ウォークアップエクスペリエンス 関連のすべての情報を確認します。ただし、エージェントはアプリケーションナビゲーターまた左ナビゲーションバーで ウォークアップエクスペリエンス にアクセスしても、エージェントワークスペース で受信ボックスにリンクして表示できます。

手順

1. エージェントワークスペースを使用してウォークアップ受信ボックスを表示するには、次に移動します: ワークスペースエクスペリエンス > エージェントワークスペースのホーム.
   エージェントワークスペース ホームページが開き、挨拶文に自分の名前が表示されます。
2. 左側のナビゲーションバーの [受信トレイ] をクリックします。
   自動的にプッシュされたやり取りのアサインは、高度な作業アサイン 機能のエージェントのスケジュールとアサインルール設定に基づいて受信ボックスに表示されます。エージェントは、受信ボックスのステータスを [利用可能]、[アウェー]、[オフライン] に設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. または、アプリケーションナビゲーターからウォークアップ受信ボックスを表示するには、 **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > 技術者 > 自分のウォークアップ受信ボックス.
エージェントワークスペース の自分の個人用受信ボックスに直接リンクします。自動的にプッシュされたやり取りのアサインは、高度な作業アサイン 機能のエージェントのスケジュールとアサインルール設定に基づいて受信ボックスに表示されます。

関連情報

自動的にアサインされた ウォークアップエクスペリエンス のやり取りの管理

アサインされている ウォークアップエクスペリエンス の場所の表示

ウォークアップエクスペリエンス のエージェントは、サポートのために自分にアサインされているウォークアップキューのリストを表示できます。場所キューには、キューを効率的に運用するためにエージェントが知っておく必要がある情報がすべて表示されます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて
エージェントは、次の方法で関連付けられたウォークアップ場所の倉庫を表示できます。

- エージェントワークスペース 経由
- ナビゲーションメニュー経由。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションメニューから [リスト] アイコンを選択します。
3. [ウォークアップ] で [ウォークアップ場所] を選択します。
4. キュー名を選択すると、やり取り、予約、アクセスする理由など、場所に関する詳細が表示されます。
5. または、ナビゲーションメニューからウォークアップ場所を表示するには、 **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > エージェント > 自分のウォークアップ場所.
6. リストから場所を選択すると、やり取り、予約、アクセスする理由などの詳細が表示されます。
関連付けられたゲストがいない保留中のやり取りがキューにある場合は、[すべて破棄] を選択してこれらのやり取りをキャンセルします。

自動的にアサインされた ウォークアップエクスペリエンス のやり取りの管理

ウォークアップエクスペリエンス の場所をサポートするエージェントは、エージェントワークスペース 受信ボックスに自動的にプッシュされたやり取りを表示および管理できます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて
ウォークアップエクスペリエンス のやり取りは、高度な作業アサイン 機能のエージェントのスケジュールとアサインルールの設定に基づいて エージェントワークスペース で自動的に個人用受信トレイにプッシュされます。エージェントは、受信トレイに表示される先入れ先出し順でやり取りを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションナビゲーターにある ウォークアップエクスペリエンス エージェントモジュールを使用してやり取りを手動でアサインして管理するには、「ウォークアップエクスペリエンス のやり取りを手動で管理する」を参照してください。

エージェントは、エージェントワークスペース 受信ボックスのステータスを設定して、やり取りを受け入れる準備ができていることを示します。ステータスの選択肢は、利用可能、アウェー、オフラインです。

やり取りが自動的にウォークアップ受信トレイにプッシュされた場合でも、エージェントはいつでもウォークアップキューの誰とでも作業することができます。

自分のウォークアップ受信ボックスまたは [自分にアサインされたウォークアップ] リストで自分に自動的に割り当てられたウォークアップキューのやり取りを表示します。サポートしているキューに対するすべての [オープン - 未アサイン] のやり取りを表示することもできます。

エージェントワークスペース では、自分に関連するウォークアップのやり取りと予約、ケース、要求者のアカウントと連絡先、インシデント、要求などをすべて 1 つの便利なインターフェイスで表示できます。ウォークアップエクスペリエンス 関連のやり取りのリストには、次の項目が含まれています。

ウォークアップエクスペリエンス 関連のやり取りのリスト

リストアイテム	説明
自分にアサインされたウォークアップ	アクティブなやり取りを受け入れたときに自分自身にアサインしたやり取り、または自分にアサインされたやり取り。 エージェントは、キューに入れられたやり取りを受け入れるときに、やり取りを自分自身にアサインします。マネージャーは、特定のエージェントにやり取りをアサインすることができます。 これらのやり取りの状態は「作業中」です。やり取りがアサインされたエージェントは、必要に応じて、そのやり取りを他のエージェントまたはキューに転送して作業を完了できます。
オープン - 未アサイン	自分固有の Walk-up キューの場所に関連付けられているオープンであるが未アサインのすべてのやり取り。要求者が Walk-up キューにチェックインすると、やり取りが作成されます。やり取りは、エージェントが受け入れるまで、またはエージェントにアサインされるまでは、「キューに格納」状態です。それ以降は「作業中」状態に変わります。
クローズ済みウォークアップ	特定のウォークアップ順番待ちリストにアサインされたすべての「完了してクローズ」または「破棄してクローズ」のやり取り。ゲストがサポートを受ける前にキューを退出した場合、エージェントはやり取りを放棄できます。

手順

1. ウォークアップキュー要求者のサポートを開始するには、次に移動します: > ワークスペースエクスペリエンス > エージェントワークスペースのホーム.
   エージェントワークスペース ホームページが開き、挨拶文に自分の名前が表示されます。
2. [受診トレイ] をクリックして、ステータスが [利用可能] に設定されていることを確認します。
   自動的に自分にプッシュされた受信ボックス内のやりとりを自動的に表示します。
3. リストの一番上にあるやり取りを選択して、問題の解決またはリクエストの実行を開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログを介して関連するインシデントまたは要求を作成する場合は、[新規インシデント] タブまたは [新規カタログアイテム] タブが元のやりとりの [詳細] タブの隣に開きます。新しいインシデントフォームに記入するか、資産を注文します。[保存] をクリックして新しいインシデントを保存するか、注文の確認を完了します。注文したアイテムの要求番号を受信します。

a. やり取りを解決するのに通常よりも時間がかかる場合、またはクローズがすぐに利用できないリソースに依存している場合は、やり取りを保留にできます。
要求者はキュー内の位置を失うことはなく、同時に他の要求者をサポートできます。やり取りを保留にしても、新しいやり取りのキャパシティに影響はありません。やり取りを保留にするには、[保留] ボタンをクリックします。

b. やり取りのヘッダーの [その他の UI アクション] アイコン ooo から [レコードを関連付け] を選択して、やり取りを他のレコードと関連付けることができます。

c. 要求をフルフィルメントするために Walk-up 場所のストックルームを表示するには、エージェントワークスペース インターフェイスの左側のナビゲーションパネルにある [リスト] をクリックしてから [自分の倉庫] をクリックします。

d. 問題を解決できない場合は、やり取りのヘッダーの [インシデントの作成] ボタンをクリックします。
ストックルームから要求を実行できない場合は、やり取りのヘッダーの [その他の UI アクション] アイコンooo をクリックしてその他のアクションを表示します。リストから [要求の作成] を選択してサービスカタログにアクセスします。

4. やり取りの解決が完了したら、やり取りのヘッダーの [クローズ] ボタンを選択します。
新しいやり取りは受信ボックスにプッシュされるため、やり取りを閉じると自分のキャパシティに影響があります。

関連情報

エージェントワークスペース UI

サービスオペレーションワークスペース

インシデントの作成

Create a request through a catalog

ウォークアップエクスペリエンス のやり取りを手動で管理する

Walk-up 場所をサポートするエージェントは、ウォークアップエクスペリエンス のやり取り関連モジュールを複数使用してキュー要求を効果的に管理できます。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて

アプリケーションナビゲーターにある ウォークアップエクスペリエンス 技術者モジュールを使用して、やり取りを手動で管理します。エージェントワークスペース 受信ボックスから自動的にアサインされたやり取りを管理するには、「自動的にアサインされた ウォークアップエクスペリエンス のやり取りの管理」を参照してください。

Walk-up キューでは、要求者はキューにチェックインする順序 (つまり先着順) でサポートされます。キューをサポートするエージェントは、最初にやりとりを行う人を決定できます。新しい要求者がキューに入ってやり取りを送信すると、技術者は作業負荷を共有し、キューに入れられたやり取りを自分自身にアサインします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

特定の要求者は VIP とみなされます。ゲストがキューへのチェックインするときにそのことがシステムによって認識されます。VIP のやり取りは、[やり取り] リストの **[VIP]** で「True」と表示されます。エージェントは、VIP 要求者のサポートを先に行うことで、VIP 要求者をキューの前の方に移動できます。

注:

Walk-up タイプのインタラクションを手動で作成することはできません。Walk-up インタラクションは、テーブルではなくチェックインインターフェイスまたは予約インターフェイスを介して作成された場合にのみ、チェックインまたは予約に有効であると見なされます。エージェントがエンドユーザーの代わりに Walk-up 場所にチェックインすることはできません。

Walk-up キューのやり取りを表示するには ウォークアップエクスペリエンス のいくつかのモジュールを使用します。

ウォークアップエクスペリエンス のやり取りモジュール

モジュール	説明
自分にアサインされたウォークアップ	アクティブなやり取りを受け入れたときに自分自身にアサインしたやり取り、または自分にアサインされたやり取り。 エージェントは、キューに入れられたやり取りを受け入れるときに、やり取りを自分自身にアサインします。マネージャーは、特定のエージェントにやり取りをアサインすることができます。 これらのやり取りの状態は「作業中」です。やり取りがアサインされたエージェントは、必要に応じて、そのやり取りを他のエージェントまたはキューに転送して作業を完了できます。
オープン - 未アサイン	自分固有の Walk-up キューの場所に関連付けられているオープンであるが未アサインのすべてのやり取り。要求者が Walk-up キューにチェックインすると、やり取りが作成されます。やり取りは、エージェントが受け入れるまで、またはエージェントにアサインされるまでは、「キューに格納」状態です。それ以降は「作業中」状態に変わります。
クローズ済みウォークアップ	特定の Walk-up 順番待ちリストにアサインされたすべての「完了してクローズ」または「破棄してクローズ」のやり取り。要求者がサポートを受ける前にキューを退出した場合、エージェントはやり取りを放棄できます。

手順

1. 次のように移動する。 > **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > > エージェント > オープン:未アサイン.
2. [やり取り] リストの [オープン対象者] 列で要求者名を検索します。
3. 要求者に関連付けられたやり取りの [番号] をクリックします。
4. フォームの [アサイン先] フィールドに自分の名前を入力し、[進捗状況] を [対応中] に変更して、[更新] を選択することもできます。
   a. 要求者がキューから退出した場合にやり取りをクローズするには、フォームのヘッダーにある [破棄] をクリックするか、[進捗状況] フォームフィールドで [破棄してクローズ] を選択して [更新] をクリックします。
   b. または、やり取りのヘッダーの [レコードを関連付け] ボタンをクリックしてもやり取りを他のレコードと関連付けることもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. インタラクションを解決するには、次に移動します: **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > エージェント > 自分にアサインされたウォークアップ.
6. リストからやり取り番号をクリックして、Walk-up インタラクションフォームを開きます。
7. 問題を解決するか、リクエストを実行します。
   a. 依頼者が予約に表われないまたはやり取りに OS アップグレードなどの時間がかかるプロセスを伴う場合は、やり取りのステータスを [保留中] に変更します。
   b. フルフィルメント要求のために Walk-up 場所ストックルームを表示するには、[ストックルームの消耗品] 関連リンクをクリックします。
   c. 問題を解決できない場合や要求を実行できない場合は、[インシデントの作成] または [要求の作成] 関連リンクをクリックしてインシデントを作成するか、サービスカタログにアクセスします。

   サービスカタログを使用して、関連するインシデントまたは要求を作成すると、フォーム上の関連する関連リストに適宜データが入力されます。関連リストには、以下の詳細が含まれます。
   - やり取りに関するインシデント：やり取りに関連するインシデント
   - やり取りの要求：やり取りに関連するサービスカタログ要求
   - 同じ発信者別インシデント：Walk-up 要求者用に作成されたインシデント
   - 同じ発信者による要求：Walk-up 要求者用に作成された要求
8. やり取りの解決が完了したら、やり取りの [ステータス] を [完了してクローズ] に変更し、[更新] を選択してやり取りを更新します。
   または、[閉じる] をクリックしてインタラクションを完了することもできます。

関連情報

プラットフォームビューを使用したストックルームからの ウォークアップエクスペリエンス 要求の実行

インシデントの作成

ウォークアップエクスペリエンスの場所のストックルームと資産の表示

ウォークアップエクスペリエンス の場所をサポートするエージェントは、ストックルームを表示してアクセスし、頻繁に要求されるハードウェア資産やソフトウェア資産をウォークアップキューのゲストに提供することができます。ストックルームのインベントリは、資産マネージャーとインベントリマネージャーによって定義されます。ウォークアップ場所のエージェントは、インベントリを監視して、消耗品の追加が必要になった場合に資産マネージャーやインベントリマネージャーに知らせることができます。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて

エージェントは、次の方法で関連付けられたウォークアップ場所の倉庫を表示できます。

- エージェントワークスペース 経由
- ナビゲーションメニュー経由。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > エージェントワークスペースのホーム.
2. または、アプリケーションナビゲーターからウォークアップ場所を表示するには、次に移動します: **All** (すべて) > **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > エージェント > 自分のウォークアップストックルーム.
3. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
4. [ウォークアップ] で、[自分のストックルーム] をクリックします。
5. 自分のストックルームの名前を選択して、物理的な住所、ストックルームに割り当てられたグループ、使用可能な資産 (ハードウェア、消耗品、ソフトウェアライセンス) などの詳細を表示します。
6. 使用可能な在庫を確認するには、いずれかのリストタブを選択します。
たとえば、[消耗品] を選択すると、使用可能なすべての消耗品のリストを表示できます。インベントリリストのタブには次のものがあります。

オプション	説明
ハードウェア	ケーブル、コネクター、バッテリーなど。
消耗品	コンピューターモニター、ビデオ機器、コンピューターマウスなど。
ソフトウェアライセンス	利用可能なソフトウェアプログラムやツール。
その他の資産	その他のさまざまな資産。

7. 使用可能な消耗品の名前を選択すると、数量、コスト、経費情報などの資産の詳細が表示されます。

関連情報

プラットフォームビューを使用したストックルームからの ウォークアップエクスペリエンス 要求の実行

プラットフォームビューを使用したストックルームからの ウォークアップエクスペリエンス 要求の実行

ウォークアップエクスペリエンス のエージェントは、関連するストックルームにアクセスして、プラットフォームビューでやり取りから直接、ユーザー要求を実行することができます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて
ウォークアップキューの要求者から、コンピューターモニターやキーボードなどの消耗品を要求された場合、関連するオンサイトのストックルームにアクセスして、速やかに要求を実行することができます。ウォークアップの要求者は、キューを離れるときに、要求したアイテムを持ち帰ることができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > > 技術者 > 自分にアサインされたウォークアップ.
[やり取り] リストが開きます。
2. 要求に関連付けられたやり取りの [番号] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. やり取りの [関連リンク] セクションで [倉庫の消耗品] を選択します。
   関連する [ストックルーム] リストが開き、使用可能なすべての消耗品が表示されます。
4. 要求された消耗品の [表示名] を選択します。
5. [消費] ボタンを選択します。
6. フォームの [数量]、[資産]、[ユーザー] の情報を更新します。
7. **[OK]** を選択します。
   [消耗品] フォームで、アイテムが消費され、指定されたユーザーにアタッチされたことを示します。
8. ストックルームからアイテムを取り出して要求者に提供します。
9. [自分にアサインされたウォークアップ] モジュールのやり取りに戻り、[状態] を [完了してクローズ] に変更し、[更新] をクリックしてやり取りを更新します。

   または、[閉じる] をクリックしてインタラクションを完了することもできます。

   関連するストックルームからの要求を実行できない場合は、やり取りフォームから [要求の作成] 関連リンクをクリックしてサービスカタログにアクセスします。要求者に代わってアイテムを注文する場合は、「Create a request through a catalog」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス のフルフィルメントを推進するためのエージェントアシストの使用

ウォークアップエクスペリエンス エージェントは、エージェントワークスペース のエージェントアシスト機能を使用してインシデントの解決を促進できます。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて

エージェントアシストは、ウォークアップエージェントが ウォークアップエクスペリエンス インタラクションに関連付けられる新しいインシデントまたは新しいケースを作成するときに エージェントワークスペース で使用できるコンテキスト検索オプションです。

手順

1. エージェントアシストを使用するには、次の場所に移動します: ワークスペースエクスペリエンス > エージェントワークスペースのホーム.
2. 受信ボックスまたは [リスト] の [自分にアサインされたウォークアップ] から、関連付けられている新しいインシデントまたは新しいケースが必要だとわかっているウォークアップのやり取りを開きます。
3. [インシデントの作成] または [ケースの作成] ボタンをクリックします。
   元の関連付けられているウォークアップのやり取りの詳細タブの隣に新しいインシデントタブまたはケースタブが開きます。
4. エージェントアシストアイコン をクリックして機能を使用します。
   エージェントアシストの詳細情報およびエージェントアシストを使用してインシデントおよび要求を推進する方法の詳細については、「エージェントワークスペースでのエージェントアシストの使用」と「エージェントアシストを使用したカタログアイテムの注文」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンス での エージェントワークスペース の予約の表示と管理

今後のスケジュール設定されている ウォークアップエクスペリエンス の予約を表示すると、将来のキューのデマンドと作業負荷の見積もりが技術者に提示されます。マネージャーは、将来の予約を確認し、サポートのデマンドが最適になるようにウォークアップキューの場所でスタッフを調整できます。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて

ウォークアップエージェントとマネージャーは、スケジュール設定されている予約を含む ウォークアップエクスペリエンス 関連情報のすべてで主に エージェントワークスペース を使用します。

注:
また、アプリケーションナビゲーターまたは左側のナビゲーションバーで ウォークアップエクスペリエンス からスケジュール設定された予約を表示および管理することもできます。

予約は、可用性に基づいて、自動的に自分の エージェントワークスペース 受信ボックスにルーティングされます。スケジュール設定された予約のリストを表示して、受け入れる予約を選択することもできます。

オンサイトウォークアップ順番待ちリスト壁掛けモニターのユーザー名の横にも小さなカレンダーアイコンで今後の予約が表示されます。予約の開始がスケジュール設定されている時間の少し前に、予約のあるユーザーがモニターに表示されます。

注:
今後の予定は、オンラインのチェックイン画面にも、ユーザー名の横に同じカレンダーアイコン付きで表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > エージェントワークスペースのホーム.
   エージェントワークスペース ホームページが開き、挨拶文に自分の名前が表示されます。
2. 左側のナビゲーションバーで [リスト] をクリックします。
3. [ウォークアップ] で、[予約] をクリックします。
   自分のキューにアサインされているウォークアップ予約が一覧表示されます。
4. 予約番号をクリックすると、依頼者名、やり取りの番号と説明、予約時間などの詳細が表示されます。

   a. 関連付けられたやり取りを開いて詳細を表示するには、やり取りの番号の隣にあるレコードを開くアイコン をクリックします。

   b. やり取りの作業を開始するには、[予約を承認]をクリックします。

      必要に応じて、予約を別のエージェントに割り当てて作業メモを追加することができます。

      時間が大幅に経過しても依頼者が予約に表われない場合は、やり取りのヘッダーの [その他の UI アクション] アイコンをクリックし、[削除] を選択して、予約を削除できます。

   c. [保存] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ウォークアップインタラクションでの作業

エージェントワークスペースでウォークアップ予約を管理します。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_technician または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > エージェントワークスペースのホーム.
2. サイドバーから [受信ボックス] を選択します。
3. ステータスを [利用可能] に設定します。
   ウォークアップインタラクションがまだ自分にアサインされていない場合、ウォークアップインタラクションタスクが自動的に受信ボックスにプッシュされます。
4. [承認] を選択します。
5. 詳細ページで、次のいずれかのオプションを選択します。

6. 既にインタラクションがアサインされている場合は、次に移動します: **Lists** (リスト) > ウォークアップ > 自分にアサインされたウォークアップ.
7. [ウォークアップ] リストから、[場所キオスク] を選択します。
8. 場所にアサインされたキオスクをリストから選択します。
9. [ウォークアップ場所キオスク] ページで、[チェックイン] を選択します。

   注:
   ウォークアップ場所キオスクは、[キオスクを表示] オプションが有効になっている場合にのみ表示されます。

10. [自分に割り当てられたウォークアップ] ページで、自分にアサインされたウォークアップインタラクションを選択します。
11. 要求を実行または解決した後、ウォークアップインタラクションのステータスを [完了してクローズ] に設定します。

インシデントによる予約の作成

インシデントレコードを使用して、要求者に代わって予約をスケジュールします。

始める前に
必要なロール：itil または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. [インシデント] で、[オープン] または [自分にアサイン] を選択します。
4. 予約をスケジュールするインシデントを選択します。
5. [詳細] タブで、[その他のアクション] アイコンを選択します。
6. ドロップダウンリストから、[ウォークアップ予約実行] オプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [ウォークアップ予約実行] ウィンドウで、要求者に代わって予約するために必要な詳細を入力します。
8. [送信] を選択します。

タスクの結果

- ウォークアップ予約レコードが作成されます。
- [ウォークアップ予約] タブが関連リストに表示されます。[ウォークアップ予約 **(Walk-up Appointment)]** 関連リストは、プラットフォームに手動で追加する必要があります。
- 要求者に予約が通知されます。要求者は、ホームページの [自分のアクティブなアイテム] ウィジェットで、作成された予約を確認することもできます。

アプリケーションナビゲーターからの ウォークアップエクスペリエンス の予約の表示と管理

今後のスケジュール設定されている ウォークアップエクスペリエンス の予約を表示すると、将来のキューのデマンドと作業負荷の見積もりが技術者に提示されます。マネージャーは、将来の予約を確認し、サポートのデマンドが最適になるようにウォークアップキューの場所でスタッフを調整できます。

始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_technician

このタスクについて

エージェントとマネージャーは、アプリケーションナビゲーターまたは左側のナビゲーションバーで ウォークアップエクスペリエンス からスケジュール設定されたウォークアップ予約を表示および管理することもできます。

> **注:**
> スケジュール設定された予約を含むすべての ウォークアップエクスペリエンス 関連情報は、主に エージェントワークスペース からアクセスします。

オンサイトウォークアップ場所キュー壁掛けモニターのユーザー名の横にも小さなカレンダーアイコンで今後の予約が表示されます。予約の開始がスケジュール設定されている時間の少し前に、予約のあるユーザーがモニターに表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > エージェント > スケジュールされた予約.
   今後 14 日間のスケジュール設定されているウォークアップ予約が表示されます。
2. 予約番号を選択すると、依頼者名、やり取りの番号と説明、予約時間などの詳細が表示されます。

   a. 必要に応じて、関連付けられているやり取りの詳細をプレビューするには、予約番号の隣にあるプレビューレコードアイコン をクリックします。

   b. やり取りを開始するには、[ウォークアップ予約] フォームの [予約を承認] をクリックします。

   必要に応じて、予約をエージェントに割り当てて作業メモを追加することができます。

   時間が大幅に経過しても依頼者が予約に表われない場合は、[削除] を選択して予約を削除できます。

   c. [更新] を選択して、やり取りのフォームの変更を保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ウォークアップエクスペリエンスのパフォーマンスの監視

ウォークアップエクスペリエンス のダッシュボードおよびレポートモジュールは、インシデントタイプおよび要求タイプ、レコード量、平均待ち時間およびサービス時間、エージェントと場所別のアサインなどの、基本的な概要レベルのレポートを提供します。ダッシュボードを確認することで、マネージャーはウォークアップ場所の業務を速やかに把握し、業務データを上層の管理部門に報告することができます。

ウォークアップエクスペリエンス のダッシュボードを表示するには、次のいずれかのロールがアサインされている必要があります。

- sn_walkup.walkup_manager
- sn_walkup.walkup_admin
- アドミン

ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 **Walk-up Experience** (ウォークアップエクスペリエンス) > ダッシュボード. 詳細情報を表示するには、レポートグラフィックの上にカーソルを置きます。グラフを PNG または JPEG ファイルとして保存し、メールに添付したり、レポートプレゼンテーションに含めたりできます。グラフはすべて最新のデータが反映されるように更新できます。

ダッシュボードのレポートのグラフィック	説明
四半期の完了済みウォークアップ	会計年度の四半期に作成されたレコードの合計数。量は単一のスコアとして表示されます。
本年の退出時サーベイの CSAT	現在の暦年の退出時サーベイにおける顧客満足度の平均的な感想 (1 ～ 3) を示す角度ゲージ。
前年内の全体的な CSAT	前年 (現在の日付から 364 日分) のメールサーベイで得られた顧客満足度の平均的な感想 (1 ～ 5) を示す角度ゲージ。
前年の場所別ウォークアップ	前年 (現在の日付から 364 日分) の場所別のウォークアップインタラクションの合計数。量は月別にスプライン表示されます。
前年の場所別インシデントのウォークアップインタラクション	前年 (現在の日付から 364 日分) の場所別のウォークアップインシデントの合計数。量は月別にスプライン表示されます。
前年の場所別リクエストのウォークアップインタラクション	前年 (現在の日付から 364 日分) の場所別のウォークアップ要求の合計数。量は月別にスプライン表示されます。
前年の場所別ウォークアップの理由	前年 (現在の日付から 364 日分) の場所別のウォークアップキューへのアクセス理由。データは棒グラフとして表示されます。
曜日別のウォークアップ	1 週間における 1 日あたりの場所別のウォークアップインタラクションの合計数。データは棒グラフとして表示されます。
1 時間ごとのウォークアップ	時間別および場所別のウォークアップインタラクションの合計数。データは棒グラフとして表示されます。
ウォークアップ消耗品	ウォークアップゲストが消費した資産の合計数。データは棒グラフとして表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードのレポートのグラフィック	説明
場所別の平均サービス時間	やり取りのクローズまでにかかった平均所要時間。平均時間は月別にスプライン表示されます。
場所別の平均待機時間	ウォークアップゲストがサービスを受けるまで待機する場所別の平均時間。データは棒グラフとして表示されます。
退出時サーベイの CSAT スコア	技術者ラウンジで終了した Walk-up の感情サーベイ。
作成およびクローズされる Walk-up (場所または理由別)	週次で作成およびクローズされる Walk-up インタラクション
インシデントおよび要求を伴う Walk-up インタラクションの割合 (場所別)	関連するインシデントおよび要求を伴うクローズ済み Walk-up インタラクションの割合。
曜日ごとの Walk-up (場所別)	1 日あたりに作成された Walk-up インタラクション。
時間ごとの Walk-up (場所別)	1 日の 1 時間ごとに作成および配布される Walk-up インタラクション。
Walk-up 消耗品 (倉庫別)	倉庫あたりの消耗品インベントリ。
平均サービス時間と待ち時間 (場所別)	Walk-up インタラクションの平均待ち時間とサービス時間。
平均サービス時間と待ち時間 (理由別)	Walk-up インタラクションの平均待ち時間とサービス時間。
平均サービス時間と待ち時間 (アサイン先グループ別)	Walk-up インタラクションの平均待ち時間とサービス時間。
予約としての Walk-up (リモートまたは対面)	スケジュール済みの Walk-up インタラクション予約
Walk-up インタラクションの割合 (Walk-up タイプ別)	チェックイン、オンラインチェックイン、予約で配布された Walk-up インタラクションのパーセンテージ
破棄された Walk-up の割合 (Walk-up タイプ別)	チェックイン、オンラインチェックイン、予約で配布された、破棄された Walk-up のパーセンテージ

Now® Mobile での ウォークアップエクスペリエンス

ご自身のモバイルデバイスの Now® Mobile アプリで ServiceNow® ウォークアップエクスペリエンス を使用して、技術者ラウンジなどのウォークアップ会場の予約を作成および管理できます。

モバイルデバイスから Now® Mobile アプリを使用して、予約、キュー内の自分の場所の確認、技術者ラウンジの予約のキャンセルや変更が可能です。予定を見逃すことはありません。予約が変更されると、今後の予約や通知に関するリマインダーが届きます。

ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジでの予約

Now® Mobile アプリを使用した ServiceNow ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジでの予約

始める前に
必要なロール：ユーザー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. モバイルデバイスで、[Now® Mobile アプリ] アイコン ( ) をタップします。
2. 以下のオプションのいずれかを使用して、利用可能な技術者ラウンジのリストに移動します。

3. アクティブな技術者ラウンジのリストから、使用する技術者ラウンジをタップします。
4. [予約する] をタップします。

   注:
   事前にスロットを予約するオプションは、すべての技術者ラウンジで利用できるわけではありません。[今後の最大予約可能日数] フィールドが技術者ラウンジの詳細ビューに表示されていない場合、その技術者ラウンジでは、スロットを事前予約することはできません。

5. フォームのフィールドに入力します。

   [予約する] フォーム

フィールド	説明
理由	出張する理由。
日付	訪問の希望日。
タイムスロット	訪問の優先タイムスロット。

   技術者ラウンジがクローズされている場合や、予約に利用できない日付を選択した場合、タイムスロットは表示されません。別の日付とタイムスロットを選択してください。

6. [送信] をタップします。
   予約確認が画面に表示されます。
7. オプション: 詳細を表示するために予約で [開く] をタップします。
   予約の確認を表示する別の方法は、[技術者ラウンジ] リストビューに戻って [訪問] タブをタップするか、Now Mobile アプリのホームページに戻って [技術者訪問] をタップすることです。

ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジでの予約の変更

モバイルデバイスの Now® Mobile アプリを使用して、 ServiceNow ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジで予約を編集またはキャンセルします。

始める前に
必要なロール：ユーザー

このタスクについて
予約変更の時間制限は、技術者ラウンジによって異なる場合があります。特定の技術者ラウンジに設定された時間制限内は、確認済みの予約を変更できません。たとえば、技術者ラウンジで時間制限を 2 時間に設定したとします。この場合、予約が午前 10 時だとすると、当日の午前 8 時以降は変更できなくなります。

手順

1. モバイルデバイスで、[Now® Mobile アプリ] アイコン ( ) をタップします。
2. 以下のオプションのいずれかを使用して、予約カードに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 予約カードをタップして開きます。
4. 次のいずれかのアクションを選択します。
   また、予約カードをスワイプして希望するアクションをタップする方法でも、予約を変更できます。

ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジでキューに参加

ServiceNow ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジで Now® Mobile アプリを使用してキューに参加し、問題解決を迅速にサポートします。

始める前に
必要なロール：ユーザー

手順

1. モバイルデバイスで、[Now® Mobile アプリ] アイコン ( ) をタップします。
2. 以下のオプションのいずれかを使用して、利用可能な技術者ラウンジのリストに移動します。
3. アクティブな技術者ラウンジのリストから、使用する技術者ラウンジをタップします。
4. [キューに参加] をタップします。

   注:
   このオプションは、技術者ラウンジが開いている場合にのみ表示されます。技術者ラウンジが閉まっている場合は、通常の営業時間内になるまで待ってからキューに参加します。予約オプションが利用可能な場合は予約することもできます。予約方法の詳細については、「ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジでの予約」を参照してください。

5. フォームのフィールドに入力します。

[キューに参加] フォーム

フィールド	説明
理由	出張する理由。
説明	問題の簡単な説明

6. [送信] をタップします。
   訪問の詳細とキュー内の位置が画面に表示されます。

ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジでキューから移動

モバイルデバイスで Now® Mobile アプリを使用して、いつでも ServiceNow ウォークアップエクスペリエンス 技術者ラウンジキューから離れることができます。

始める前に
必要なロール：ユーザー

手順

1. モバイルデバイスで、[Now® Mobile アプリ] アイコン ( ) をタップします。
2. 次のように移動する。 自分のアイテム > 自分の技術者訪問.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. これらのオプションのいずれかを使用して、キューカードに移動します。

4. 訪問カードをタップして開きます。
5. [キューから移動] をタップします。
   訪問カードをスワイプして、[キューから移動] をタップすることもできます。

ウォークアップエクスペリエンス の参照情報

ウォークアップエクスペリエンスサービスに関する包括的な情報と追加情報を確認します。

以下のトピックでは、従業員が直面している IT 関連の問題に対処するためのアプリケーションのカスタマイズをサポートする、ウォークアップエクスペリエンスに関する追加情報を提供します。

- バッジスキャナー統合のスキャンログの表示
- ウォークアップエクスペリエンスのクイックスタートテスト
- ウォークアップエクスペリエンスとともにインストールされるユーザーロールとテーブル

ドメインセパレーションと ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション

ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションに関係するドメインセパレーションの概要と、アプリケーション、 サービスポータル ページ、インタラクションキュー、および設定との関係について説明します。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンスの概要

ベーシックレベルでは、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションにおけるドメインセパレーションがサポートされています。ただし、アプリケーションは サービスポータル に依存しており、ドメインセパレーションではサポートされていません。ドメインセパレーションは以下のようにウォークアップエクスペリエンス アプリケーションに関係します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Walk-up 順番待ちリストは、どのエンドユーザーがそれぞれの順番待ちリストにアクセスできるかを定義するために、ドメインセパレーションをサポートしています。
- インタラクションテーブルは、データセキュリティのための標準のドメインセパレーションをサポートしています。特定のドメイン向けにインタラクションチケットがオープンされます。
- Walk-up 場所のキューおよびインタラクションは、ドメインセパレーションをサポートしています。したがって、エージェントは、場所キューに関連付けられたインタラクションチケットに対処する際に、ドメインで分離された環境の中でも作業をします。
- 管理および管理構成は、Walk-up 順番待ちリストのレコードにあります。したがって、これらの構成はそれぞれのドメインマネージャーとアドミニストレーターが使用できます。
- サービスポータル のページはドメインで分離されていませんが、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションのポータルページではユーザーの特定のドメイン内のデータが取得されます。したがって、これらのページは、別々のドメイン用に設計および構成された異なるサービスポータル全体にわたって再利用できます。アドミニストレーターは、それぞれのポータルを自分でビルドする必要があります。
- [ドメイン] フィールドは wu_location_queue テーブルにあります。ここでドメインを設定すると、ユーザーはオンライン中に自分のドメインの一部であるキューのみを見ることができます。
- 高度な作業アサイン ルーティングが動作するには、キューが属するドメインへの参照を明示的に追加する作業アイテムのルーティング条件を各 wu_location_queue に含める必要があります。

> **注:**
> 予約機能はドメインで分離していません。予約 [itil_appointment] テーブルデータはドメインで分離していないため、リストビューではドメインを超えてデータが表示されることがあります。

ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションでのドメインセパレーションの機能の仕組み

このアプリケーションの効果を最大限発揮するには、Walk-up アドミニストレーターが Walk-up 場所を適切に設定する必要があります。そのためには、要求者のニーズに合わせて wu_location_queue レコードを構成します。場所キューのレコードに構成されたドメインには、それぞれに独自のルールセットがあります。このことは、Walk-up アプリケーション内のその他のテーブルについても当てはまります。

> **注:**
> サービスポータル プラットフォームの要素である設定、ポータル、ウィジェットなどは、ドメインで分離することはできません。ただし、ウィジェット内のデータの表示はドメインの構成方法に基づいて決まります。MSP 顧客ごとに別々のポータルを設定することをお勧めします。

以下に、ウォークアップエクスペリエンスの一部として使用される サービスポータル の要素を示します。

- ポータル (Walk-up)
- ページ (walkup_online_checkin、walkup_queue_on_site、walkup_home、walkup_survey、walkup_check_in)
- テーマ (Walk-up テーマ)
- ウィジェット (オンラインでのチェックインエクスペリエンス、オンサイトでの Walk-up キュー、Walk-up チェックイン、Walk-up 出口調査、Walk-up ホーム、Walk-up スケジュール)

詳細については、「ドメインセパレーションとサービスポータル」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

データ分離のため、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションは Walk-up 要求者のドメインを使用して、要求者のデータをどのドメインに配置するかを決定します。

- 要求者は、自分が表示できる場所にのみチェックインできます。
- 要求者は、自分自身のドメインでのみ有効な理由を選択することができます。
- インタラクションレコードは、要求者のドメインに作成されます。

アプリケーションは、Walk-up エージェントまたはアドミニストレーターのドメインを使用して、エージェントに表示されるレコードを決定します。

- ドメインセパレーションルールにより、エージェントは、自分が表示できるインタラクションのみ操作できます。
- エージェントは、自分のドメインに属しているか、グローバルドメインにあるか、または親子階層を持つ Walk-up 場所レコードのみを構成できます。
- プレースと理由との対応付けを制御する多対多 [wu_m2m_location_queue_reason] テーブルにも、これと同じ表示ルールが適用されます。
- Walk-up コンテキストレコードには、ドメインセパレーションサポートも含まれます。それにより、エージェントはドメインセパレーションルールによって表示されるレコードの詳細な要求者情報のみを表示できます。

ドメインセパレーションテーブル

ウォークアップエクスペリエンス の一部として、次のテーブルのレコードをドメインで分離することができます。

- Walk-up 順番待ちリスト [wu_location_queue]
- Walk-up のアクセス理由 [wu_reason]
- Walk-up の理由 [wu_m2m_location_queue_reason]
- Walk-up コンテキスト [wu_context]
- インタラクション [interaction]

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ウォークアップエクスペリエンスとともにインストールされるユーザーロールとテーブル

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、ウォークアップエクスペリエンスプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ウォークアップログイン [sn_walkup.walkup_login]	必要に応じてオンサイト ウォークアップエクスペリエンス ポータルにログインするために使用されます。たとえば、エージェントの作業日の最初などです。 **注:** このロールは、チェックインデバイス (オンサイト ウォークアップエクスペリエンス ポータルでは通常はタブレット) にログインする目的でユーザーレコードにアサインされます。アサインされたロールを持つ実際の人間ではなく、オンサイト ポータルデバイスにログインするために使用されるアカウントです。ユーザーレコードは、オンサイト ウォークアップエクスペリエンス ポータルにアクセスするためだけにこのロールにアサインできます。ユーザーレコードアカウントに、他の関連するロールを含めることはできません。セキュリティ上の理由から、admin ロールを使用して ウォークアップエクスペリエンス ポータルにアクセスすることはできません。	なし
ウォークアップテクニシャン [sn_walkup.walkup_technician]	ウォークアップエクスペリエンス の場所で作業し、IT 関連の問題や要求などの顧客の要求を実行します。	• itil • interaction_agent • workspace_agent • awa_agent • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ウォークアップマネージャー [sn_walkup.walkup_manager]	ウォークアップエクスペリエンス の場所を担当する技術者を管理します。 ウォークアップエクスペリエンス ダッシュボードにアクセスして、オペレーションやパフォーマンスを監督、監視します。	• itil • sn_walkup.walkup_technician • sn_apptmnt_booking .appointment_booking_manager
ウォークアップアドミニストレーター [sn_walkup.walkup_admin]	ウォークアップエクスペリエンス のモジュールを管理および構成します。	• itil • sn_walkup.walkup_manager • inventory_admin • schedule_admin • sp_admin • sn_apptmnt_booking .appointment_booking_admin • awa_admin

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ウォークアップのアクセスする理由 [wu_reason]	ユーザーがウォークアップのサポートを必要とするさまざまな一般的な理由の定義に使用されるレコード。
ウォークアップコンテキスト [wu_context]	要求者が物理的にウォークアップ場所に到着する前にウォークアップキューに参加するためのオンラインチェックインチャネルの構成に使用されるレコード。ウォークアップ要求者と関連するインタラクションの記述を識別します。
ウォークアップ場所キュー [wu_location_queue]	ウォークアップ場所の構成に使用されるレコード。キュー [awa_queue] テーブルを拡張します。
ウォークアップの理由 [wu_m2m_location_queue_reason]	ウォークアップ場所で特定のアクセス理由を優先させる際の順序の設定に使用されるレコード。
ウォークアップ予定 [wu_appointment]	スケジュール設定された予約を設定するために使用されるレコード。タスク [task] テーブルを拡張します。

ウォークアップエクスペリエンスのクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、ウォークアップエクスペリエンス が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

ウォークアップエクスペリエンス クイックスタートテストでは、ウォークアップエクスペリエンスプラグイン (com.snc.walkup) をアクティブ化して、デモデータをロードする必要があります。

ウォークアップエクスペリエンス - テストのテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
場所の作成	ウォークアップアドミニストレーター [sn_walkup.walkup_admin] ロールを持つユーザーが既存のすべてのウォークアップキューにアクセスでき、新しいキューの場所を作成し、キューを適切に設定できることを確認します。	Orlando
オンサイトチェックイン (ITIL ユーザー)	ITIL ロールを持つユーザーがオンサイトキューの場所にチェックインできることを確認します。	Orlando
オンサイトチェックイン (ESS ユーザー)	ESS ロールを持つユーザーがオンサイトキューの場所にチェックインできることを確認します。	Orlando
オンサイトチェックイン (ゲスト)	ゲストユーザーがオンサイトキューの場所にチェックインできることを確認します。	Orlando

関連情報

クイックスタートテスト

バッジスキャナー統合のスキャンログの表示

スキャンログを表示して、ウォークアップエクスペリエンス オンサイト場所のスキャナー使用のエラーアクティビティを監視します。バッジリーダーデバイスがエラーをトリガーするたびに、スキャンイベントがバッジスキャンログモジュールに記録されます。

始める前に

必要なロール：sn_badge.badge_admin

このタスクについて

バッジスキャンログモジュールには、Badge Reader Integration のエラーメッセージのみが保存されます。ウォークアップエクスペリエンス 固有のバッジスキャンのエラーメッセージは表示されません。エラーを修正してアプリケーションを再実行すると、目的の結果を得ることができます。

ウォークアップエクスペリエンス バッジスキャンエラーはシステムログに記録されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > バッジリーダーの統合 > バッジスキャンのログ.
2. [バッジスキャンのログ] リスト内のイベントを選択すると、関連する [メッセージ]、[バッジリーダー]、および [ユーザーバッジ] が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化

ITSM のワークフォース最適化 を使用して、1 つの場所から人員の生産性を管理および維持します。このアプリケーションを使用すると、チームのスキルとスケジュールを効率的に管理し、作業割り当てをチームにルーティングし、パフォーマンスを監視できます。

ITSM のワークフォース最適化 の使用例

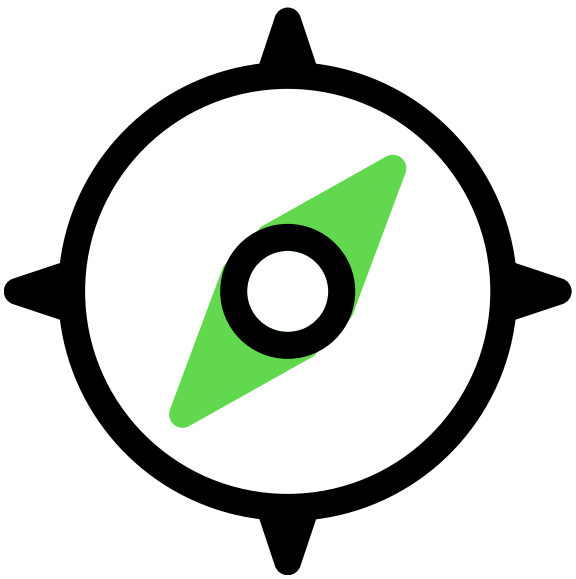
ここでは、マネージャーが ITSM のワークフォース最適化 をどのように使用するかについて説明します。 ITSM のワークフォース最適化の概要

はじめに

ITSM のワークフォース最適化 により、次のタスクを実行できます。

- 作業をエージェントに自動でルーティングする。
- チームの作業をスケジュールする。
- 一元的な場所から作業をアサインまたは再アサインする。
- チームのパフォーマンスを監視および測定し、アセスメントを使用してフィードバックを提供する。
- アセスメントに基づいてチームをコーチングおよびトレーニングする機会を作成する。
- チームの優れた功績を称える。

人員を最適化



マネージャーが使用できる方法の詳細 ITSM のワークフォース最適化

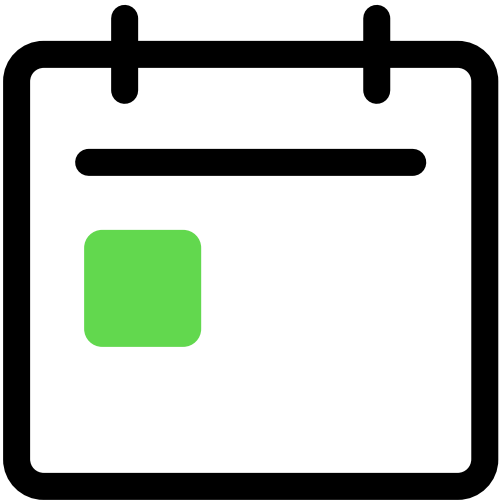
チャネル

適切な作業が適切なエージェントに送られるように、作業を特定のグループにルーティングします

自動翻訳

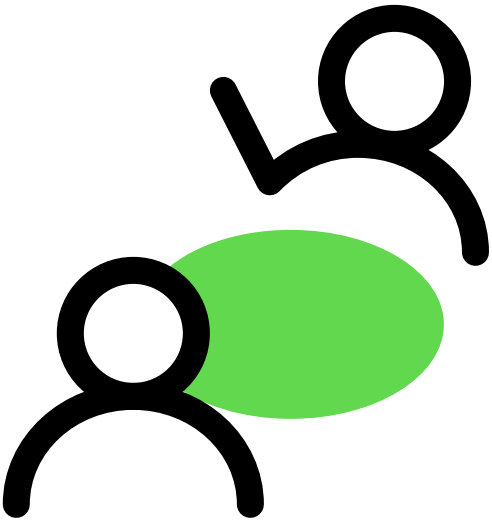
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール



エージェントのスケジュールを効果的に管理

ワークスケジューラー

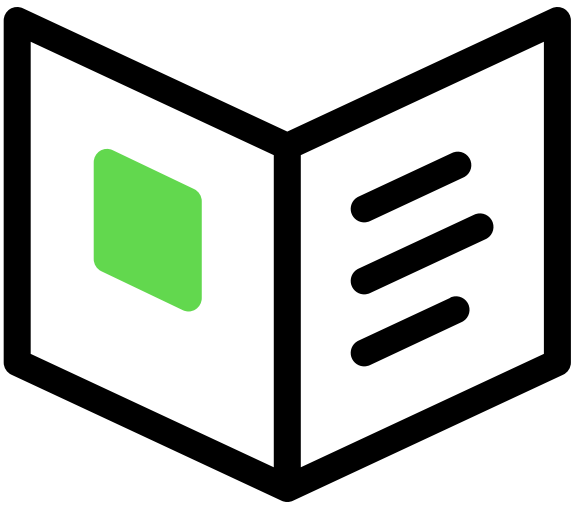


スキルと可用性に基づいて複雑な作業アイテムをエージェントにアサインする

チーム

チームをアサイン先グループに編成する

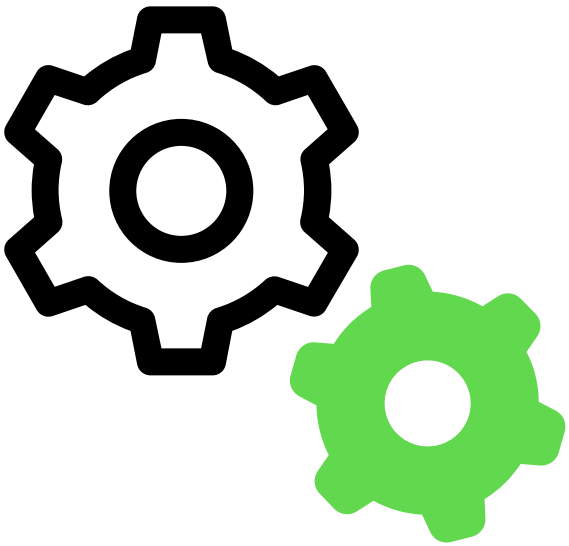
コーチング



チームの完了したインタラクションの品質を評価する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

称賛	Reference (参照)
	
チームの成果を評価	ロール、テーブル、システムプロパティなどの ITSM のワークフォース最適化 コンポーネントの詳細を取得します

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとヘルプ

- ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ITSM のワークフォース最適化 の詳細

ITSM のワークフォース最適化 は、人員を最適化し、チームを効率的に管理するために使用します。チームをコーチし、顧客からの要求に対応できるスキルを習得させます。統合チャネル管理により、チームの作業を効率的にスケジュールし、チームが対象範囲を広げられるようにします。

ITSM のワークフォース最適化 の概要

マネージャーは、組織内のエージェントとスキルのデマンドを監視して、問題を解決できます。エージェントスキルを評価し、改善が必要な領域を特定し、スキルセットを強化するためのトレーニングを提供します。チームのパフォーマンスの追跡から、アサイン先グループ内のすべてのエージェントのスケジュール設定まで、すべてを統一された場所から管理します。

エージェントは、自分のスケジュールを管理したり、ピアのスケジュールにアクセスしたり、休暇やシフトスワップを要求したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 の概要を説明するポッドキャストを聞きます。

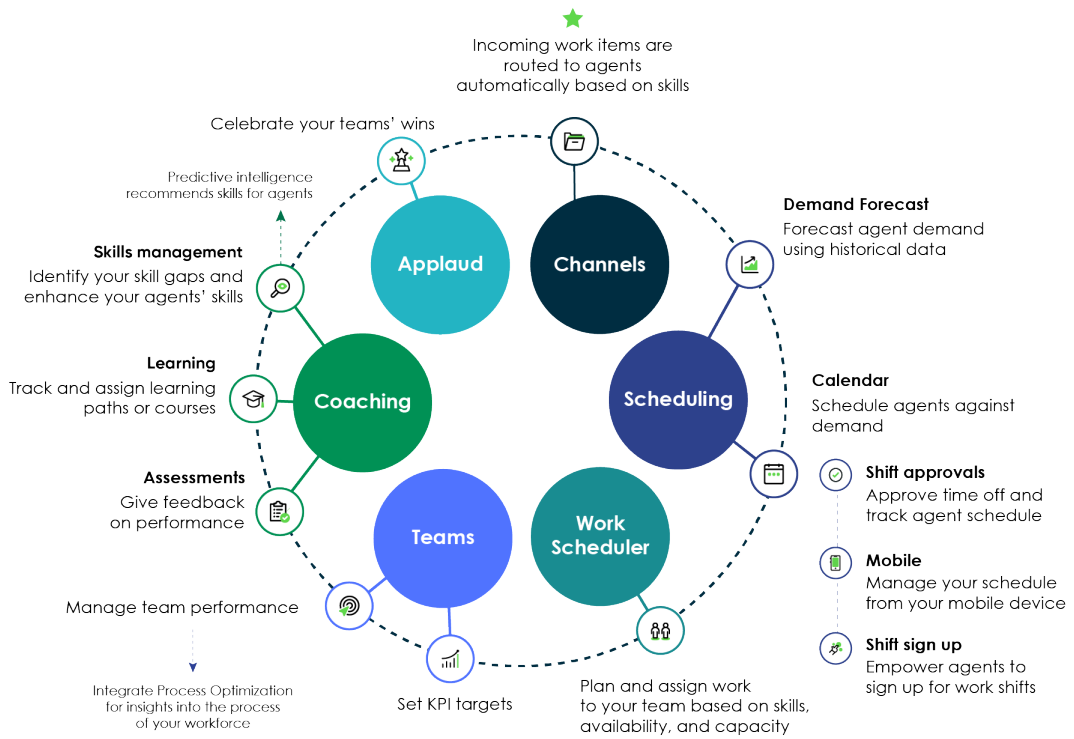
ITSM のワークフォース最適化の概要

ITSM のワークフォース最適化 の実装を計画するには、「ITSM のワークフォース最適化 の使用を開始するには」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 のワークフロー

この画像は、ITSM のワークフォース最適化 のさまざまなモジュール間のマネージャーワークフローを示しています。これらの各モジュールは、アプリケーションで個別に使用することも、一緒に使用することもできます。

ITSM のワークフォース最適化 のワークフロー



チャネル管理

チームをリアルタイムで監視し、必要があればチームの支援に加わります。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- エージェントスキルに基づいて、特定のグループに作業をルーティングする。
- チームが複数のチャネルでタスクに積極的に取り組んでいるので、リアルタイムパフォーマンスを確認する。
- キュー内の保留中の作業アイテムを監視する。

スケジューリング

チームのカレンダーにアクセスして、どのエージェントが対象範囲にスケジュールされているか、どのエージェントが休暇を取っているかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- エージェントをシフトにアサインする。
- 休憩時間を定義する。
- チームスケジュールをプレビュー、公開する。
- エージェントの休暇またはシフトスワップ申請を承認する。

ワークスケジューラー

チームの作業を計画し、スキル、可用性、キャパシティ、およびタイムゾーンに基づいて作業アイテムをアサインします。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- チームのシフト、イベント、ワークアサインメントを表示する。
- 一元的な場所から作業アイテムをアサインまたは再アサインする。
- 一致ルールを使用してチームメンバーをランク付けする。
- ルールに基づいて作業アイテムをアサインするための一致ルールの基準を追加する。

Teams

KPI グループを使用して、チームのパフォーマンス傾向を監視します。KPI のセットを作成し、チーム内のすべてのグループに適用し、チームのパフォーマンスを 1 つの場所から評価します。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- 自分が管理している、およびヴィジビリティがあるすべてのチームを識別する。
- チームにとって重要な KPI を分析する。
- 各チーム内のエージェントをドリルダウンし、パフォーマンスを監視する。
- 各エージェントのプロファイルにアクセスして、マネージャー、ピア、アサイン先グループなどの詳細を表示する。
- 各エージェントのスキルをドリルダウンしたり、エージェントにコーチングを勧めたりする。

コーチングとスキルアセスメント

コーチング を使用して、エージェントによる作業の品質を上げます。予測インテリジェンス を使用して、エージェントが解決した問題に基づいてスキルを推奨します。推奨に基づいてコーチング機会を作成し、エージェントをトレーニングしてそれらのスキルを習得させます。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- エージェントスキルのスコアリング、成績付け、アセスメントを自動化する。
- コーチング機会を使用してアセスメントを作成する。
- アセスメントに基づいてエージェントにアサインされたトレーニングを追跡する。
- スキルギャップを分析し、トレーニングを推奨する。

称賛

称賛を使用してチームの成果を高く評価します。

このアプリケーションを使用すると、次を実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- チームの功績を称賛する
- 他のチームメンバーに功績を通知する
- 拍手リーダーボードの認識アクティビティを分析する

ITSM のワークフォース最適化の開始

ITSM のワークフォース最適化のモジュールで完了する必要があるタスクを簡単に見つけることができます。

ITSM のワークフォース最適化 モジュール	メリット	モジュールで完了するタスクの検索
チャネル	アサイン先グループに自動でルーティングする。	ITSM のワークフォース最適化でのチャネルの使用開始
スケジュール	スケジュールを使用してチームの作業をスケジュールする。	ITSM ワークフォース最適化でのスケジュールの使用開始
ワークスケジューラー	ワークスケジューラー を使用して作業をアサインする。	ITSM のワークフォース最適化でのワークスケジューラーの使用開始
Teams	Teams を使用してチームのパフォーマンスを分析する。	ITSM のワークフォース最適化での Teams の使用開始
コーチング	ラーニングのコーチング でチームをトレーニングする。	ITSM のワークフォース最適化でのコーチングの使用開始
称賛	称賛でチームの功績を称賛する。	ITSM のワークフォース最適化の称賛

ITSM のワークフォース最適化 の使用を開始するには

ITSM のワークフォース最適化を起動して実行するための基本について説明します。

使用を開始するには、まずITSM のワークフォース最適化をアクティブ化してから、チームをアサイン先グループに編成し、各エージェントにプライマリアサイン先グループをアサインする必要があります。

ITSM のワークフォース最適化 のアクティブ化

ITSM のワークフォース最適化 構成可能ワークスペース プラグイン (sn_wfo_cfg_itsm) は、ITSM Enterprise サブスクリプションパッケージで利用できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 プラグイン

プラグイン	説明
ITSM のワークフォース最適化 構成可能ワークスペース (sn_wfo_cfg_itsm) 注: これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、ServiceNow Store .	関連プラグインをアクティブ化して、ITSM のワークフォース最適化 のスケジューリング、ワークスケジューラー、コーチング、Teams、およびチャネル管理アプリケーションを使用できるようにします。
メトリックベース (com.snc.clotho)	ITSM のワークフォース最適化 で Demand Forecast を使用できるようにします。 Demand Forecast を使用するには、メトリックベース プラグインをアクティブ化してから ITSM のワークフォース最適化 プラグインを有効にする必要があります。詳細については、「メトリックベース製品をリクエストする」を参照してください。 これらのプラグインの両方を有効にすると、エージェントフォーキャストプラグイン (com.sn_agent_forecast) が有効になります。
ITSM 仮想エージェント 会話 (com.snc.itsm.virtualagent) 注: これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、ServiceNow Store .	ITSM 仮想エージェントを有効にし、仮想エージェントを使用して休暇申請を作成できるようにします。
ITSM モバイルエージェント for ITSM のワークフォース最適化 注: これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、ServiceNow Store .	ITSM モバイルエージェント を有効にして、エージェントがシフトスワップまたは休暇を要求し、マネージャーが ITSM モバイルエージェント アプリケーションを使用して要求を承認できるようにします。
プロセスマイニング プラグイン (com.sn_po)。	プロセスマイニング を ITSM のワークフォース最適化 に統合します。

ITSM のワークフォース最適化 アプリケーションプラグインは ServiceNow Storeからも入手できます。

プラグイン	説明
チームパフォーマンス (sn_team_perf)	チームのパフォーマンス傾向を 1 か所で追跡および分析できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン	説明
注: このプラグインをインストールするときは、次のプラグインが最新のストアリリースバージョンにアップグレードされていることを確認してください。 • ITSM のワークフォース最適化 構成可能ワークスペース (sn_wfo_cfg_itsm) • ワークフォース最適化 構成可能ワークスペース Core (sn_wfo_cfg_ws) • ワークフォース最適化 Common (sn_wfo_common)	**重要:** このプラグインは、ITSM のワークフォース最適化 構成可能ワークスペース (sn_wfo_cfg_itsm) プラグインがアクティブ化されると自動的にインストールされます。
コーチング (sn_coaching) **注:** コーチング (sn_coaching) プラグインをインストールするときは、次のプラグインが最新のストアリリースバージョンにアップグレードされていることを確認してください。 • ITSM のワークフォース最適化 構成可能ワークスペース (sn_wfo_cfg_itsm) • ワークフォース最適化 Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws) • ワークフォース最適化 Common (sn_wfo_common)	インシデントを効率的に解決するチームの能力を評価することができます。 **重要:** このプラグインは、ITSM のワークフォース最適化 構成可能ワークスペース (sn_wfo_cfg_itsm) プラグインがアクティブ化されると自動的にインストールされます。

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 でのグループの構成

マネージャーは、ITSM のワークフォース最適化 を使用して一元的に人員全体を管理および最適化できます。チーム (組織図内のさまざまなレベルの従業員など) をグループに編成することは、ITSM のワークフォース最適化 が機能する基盤を作ることです。

それにより、ITSM のワークフォース最適化 でチームをグループとして設定した後、マネージャーは、1 つの場所から作業のルーティング、スケジュールの設定、チームのトレーニング、および人員のあらゆる側面の分析を行うことができます。

ITSM のワークフォース最適化 の実装の計画

ITSM のワークフォース最適化 の実装を開始する前に、次の点を確認してください。

重要:
「グループ」は「アサイン先グループ」と同義です。チームメンバーは複数のグループに属することができますが、1 つのグループをプライマリアサイン先グループとして指定する必要があります。指定されていない場合、そのチームメンバーは サービスオペレーションワークスペース で自分のスケジュールを表示できません。サービスオペレーションワークスペース のスケジュール設定の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース - スケジュール」を参照してください。

1. チームを特定する

   管理する組織内のさまざまなチームを定義します。これらの各チームは、ユーザーグループ [sys_user_group] テーブルでグループとして構成されます。ユーザーが ITSM のワークフォース最適化 にログインすると、ワークスペースには、ログインしているユーザーのチームとそれらのチームに関連する情報のみが表示されます。

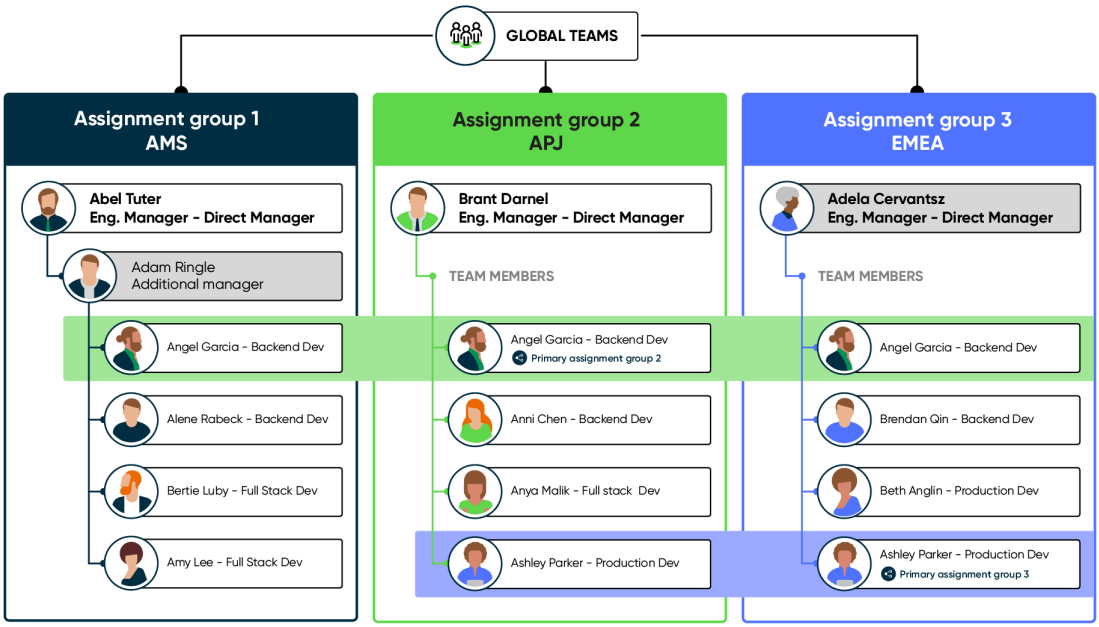
2. チームの各メンバーにプライマリアサイン先グループをアサインする

   チームメンバーは複数のグループに属することができますが、各チームメンバーにプライマリアサイン先グループとして 1 つのグループを特定して指定する必要があります。これにより、チームメンバーが サービスオペレーションワークスペース の [スケジュール] モジュールで表示できるアサイン先グループのチームカレンダーが決まり、コーチングや承認などのアクティビティも決まります。プライマリアサイン先グループの設定の詳細については、「各エージェントのプライマリアサイン先グループのアサイン」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以下の画像は、複数のグループに属するチームメンバーにプライマリグループをアサインする手順を表していま



す。

3. 各グループにマネージャーを追加する

   各チームにはマネージャーをアサインする必要があります。このマネージャーが、チームを直接監督します。

4. 各グループにマネージャーを追加する

   作成するグループごとに、グループを直接管理してはいないものの、それらのグループのヴィジビリティの必要があるマネージャーを追加することもできます。これらのマネージャーは、追加のマネージャーと呼ばれます。

異なる地域に 3 つのチームがあり、最初のチームが南北アメリカ (AMS)、2 番目のチームがアジア太平洋 (APJ)、3 番目のチームが欧州、中東、およびアフリカ (EMEA) にある場合、メンバーごとにアサイン先グループを作成し、各チームメンバーをプライマリアサイン先グループとしていずれかのグループに関連付ける必要があります。さらに多くのマネージャーをチームに関連付けることもできますが、そのチームを直接管理することはできません。これらのマネージャーは、チームの業務にヴィジビリティを有する追加のマネージャーと呼ばれます。

関連情報

ITSM のワークフォース最適化マネージャーワークスペースで特定のグループへのアクセスを除外する

拡張ポイントを使用して ITSM のワークフォース最適化マネージャーワークスペースで特定のグループのアクセスを含める

各エージェントのプライマリアサイン先グループのアサイン

チーム内の各エージェントをプライマリアサイン先グループに関連付けることで、所属するグループの KPI メトリクスを表示することができます。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ITSM のワークフォース最適化 を設定する前に、チーム内の各エージェントを、所属するプライマリアサイン先グループとして識別されるアサイン先グループにアサインする必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー.
2. フォームコンテキストメニュー) を右クリックし、 ビュー > **WFO**.
3. [プライマリアサイン先グループ] フィールドで、各エージェントのプライマリアサイン先グループとしてグループを選択します。
   [プライマリアサイン先グループ] フィールドが表示されない場合は、歯車アイコンを選択し、[プライマリアサイン先グループ] フィールドを [選択済み] 列に追加して、**[OK]** をクリックします。

ITSM のワークフォース最適化のアドミンコンソール

ガイド付きアプローチを使用して、一元的な場所から ITSM のワークフォース最適化 内のグループのセットアップと構成を簡素化します。

組織のニーズに合わせて ITSM のワークフォース最適化 内の各アプリケーションへのアクセスを構成します。ITSM のワークフォース最適化 の運用基盤は、すべてのチームをアサイン先グループに整理することです。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 でのグループの構成」を参照してください。

アドミンコンソールでは、アドミンは ITSM のワークフォース最適化 を構成するステップバイステップでプロセスを実行できます。

アドミンコンソールを使用すると、アドミンは次のことができます。

1. WFO アサイン先グループを管理します。
   - にあるグループを追加 ユーザー管理 **(User Administration)** > グループ 少し特別なマジックを適用します

     注:
     - 目的のグループを選択してアドミンコンソールに追加すると、グループはタイプ **WFO_ITSM** としてマークされます。グループ内のユーザーの権限はそのまま保持されます。
     - アドミンコンソールでは、タイプ **WFO_ITSM** のグループ (WFO アサイン先グループとも呼ばれる) のみを表示できます。
     - [store-future: BEGIN review]ユーザーがいない新しいグループを追加する場合は、アドミンコンソールでそれらのユーザーに権限を明示的に設定する必要があります。[End]

   - グループにマネージャーを追加します。
     - 各グループのプライマリマネージャーをアサインします。
     - グループを可視化する必要がある追加のマネージャーをアサインします。
   - グループにメンバーを追加し、各チームメンバーにプライマリグループをアサインします。
2. アプリケーションアクセスを定義します。

   ITSM のワークフォース最適化 内でエージェントとマネージャーに各アプリケーションへのアクセス権を付与します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化のアドミンコンソールでグループを WFO アサイン先グループとして定義する

WFO に関連する既存のグループを特定し、アドミンコンソールに追加して、組織のニーズに基づいて簡単に構成できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > 管理コンソール.
2. [アサイン先グループの管理 **(Manage assignment groups)**] セクションで、[構成] を選択します。
   [アサイン先グループの管理 **(Manage assignment groups)**] 画面が表示されます。
3. [グループを追加] を選択します。

   注:
   画面には、以下に含まれるすべてのグループが表示されます。 ユーザー管理 > グループ リスト。まだ **WFO** アサイン先グループとして定義されていません。

4. **[WFO** アサイン先グループ **(WFO assignment groups)]** としてアドミンコンソールに追加するすべてのグループを選択します。
5. [選択を保存] を選択します。

タスクの結果
選択したすべてのグループが **[WFO** アサイン先グループ **(WFO assignment groups)]** として定義されました。

ITSM のワークフォース最適化のアドミンコンソールで各アプリケーションへのアクセス権を定義する

組織のニーズに基づいて、ITSM のワークフォース最適化の各アプリケーションへのアサイン先グループのアクセス権を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > 管理コンソール.
2. [アプリケーションアクセスの定義 **(Define application access)**] セクションで、[構成] を選択します。
   [アプリケーションアクセスの定義 **(Define application access)**] 画面が表示されます。
3. 構成するアプリケーションを選択し、[アクセスを編集 **(Edit access)**] を選択します。
4. [グループアクセス] タブで、[グループを追加] を選択します。

   a. このアプリケーションへのアクセス権を付与するグループを選択します。

   b. オプション: 選択したグループのマネージャーを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [送信] を選択します。
グループのマネージャーとチームメンバーには、アプリケーションへのアクセス権が付与されます。

5. [マネージャーアクセス] タブで、[マネージャーを追加 **(Add managers)]** を選択します。

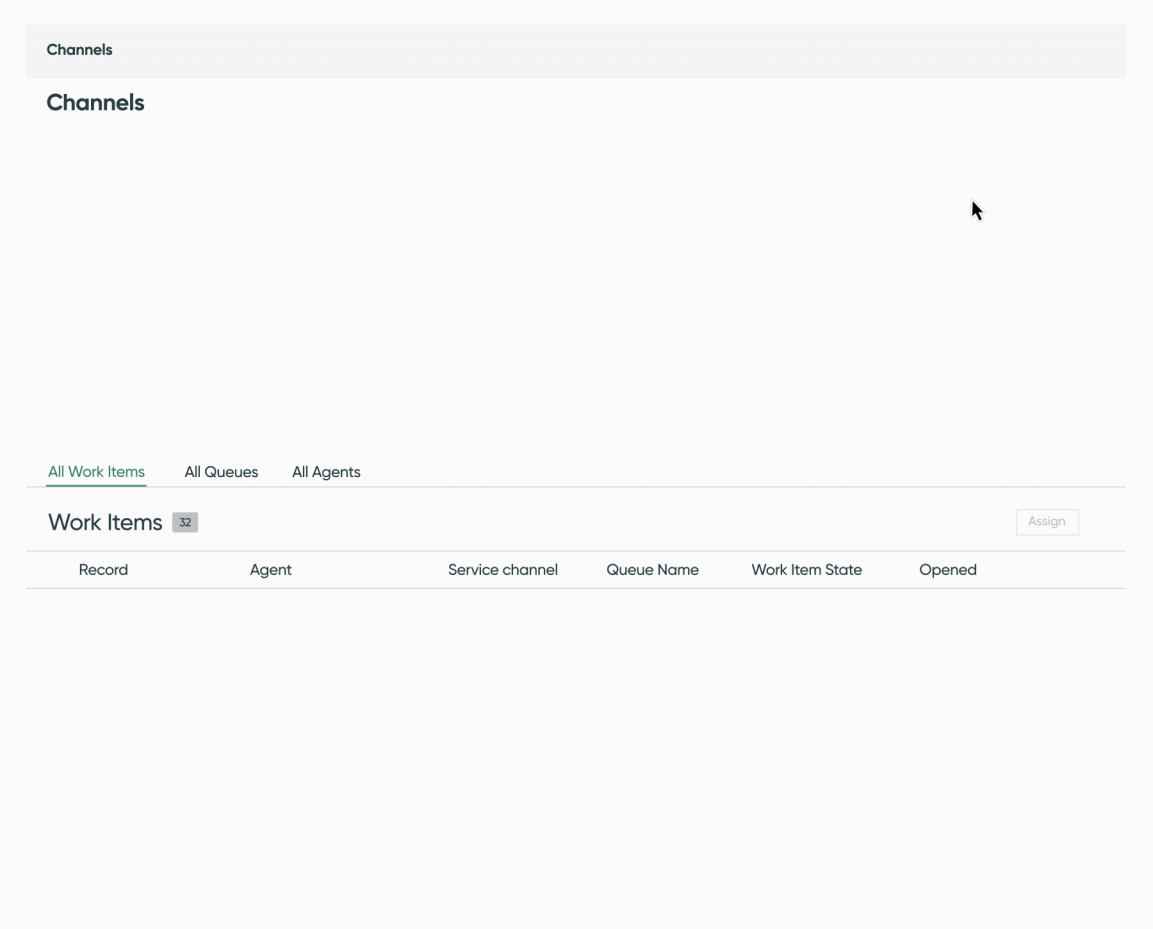
a. このアプリケーションへのアクセス権を付与するマネージャーを選択します。

b. [送信] を選択します。
選択したマネージャーには、アプリケーションへのアクセス権が付与されます。

ITSM のワークフォース最適化 のチャネル

チャネルを使用して、特定のグループに作業をルーティングし、スキルベースのルーティングによって、適切な作業が適切なエージェントにルーティングされるようにする方法について説明します。キューの健全性を監視し、リアルタイムのパフォーマンスを確認したり、エスカレーションに基づいてヘルプに入ったりします。

チャネル管理を使用して、一元的な場所から、キューを管理し、リアルタイムのチームパフォーマンスを監視します。



チャネルマネージャーは、次のことができます。

- アサイン先グループをキューに関連付ける。
- キューの健全性をリアルタイムで監視する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チームのパフォーマンスを追跡する。
- キュー内の保留中の作業アイテムを監視する。

ITSM のワークフォース最適化 のチャネルの概要

コーチングモジュールで完了する必要があるタスクを簡単に見つけることができます。

スケジューリング

メリット	ロール	チャネルで実行できるタスクの検索
ITSM のワークフォース最適化でチャネルをアクティブにします。	admin	チャネルのアクティブ化
チャネルで使用されるロール、システムプロパティ、レポートなどのコンポーネントを参照してください。	任意のチャネルロール	ITSM のワークフォース最適化のチャネルで使用されるコンポーネントを理解する
作業アイテムをエージェントに自動的にルーティングするためのサービスチャネル、キュー、および重要業績評価指標を設定します。	チャネル管理アドミン	でのチャネルの設定 ITSM のワークフォース最適化
アサイン先グループに作業アイテムをルーティングします。	Channel Management ユーザー	作業アイテムをエージェントに自動でルーティングする

ITSM のワークフォース最適化 でのチャネル管理の使用例

チャネル管理を使用して、作業を特定のグループにルーティングし、リアルタイムのパフォーマンスを監視する方法について説明します。

マネージャーは、大組織の IT 運用を管理しており、その配下には 12 チームがあります。各チームには、20 ~ 50 人のエージェントがどこかにいます。彼らの仕事は、受信した作業がすべてのチャネルにわたって適切なグループに効果的にルーティングされるようにすることです。

マネージャーは、次のようにしてチームのパフォーマンスを監視するため、チャネル管理を設定できるようになる必要があります。

- サービスチャネルとキューを追加して作業アイテムをルーティングする。
- チャネルとキューに KPI を追加し、チームのパフォーマンスを測定する。
- 配下のチームの進行中の作業とパフォーマンスを監視する。
- チャット会話に参加してエージェントを支援する。

ITSM のワークフォース最適化 を使用したチャネルの設定方法の詳細については、「ITSM ワークフォース最適化を使用したチャネルの設定」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 のチャネルの設定

エージェントの可用性、キャパシティ、およびスキルに基づいて、作業アイテムをエージェントに自動的にルーティングするためのサービスチャネル、キュー、および重要業績評価指標 (KPI) を設定します。

ITSM のワークフォース最適化 を使用して、次を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チャネルアドミニストレーターは、サービスチャネルと作業アイテムキューを設定し、受信した作業がエージェントに自動的にルーティングされるようにすることができます。マネージャーが常に自分のチームの最新情報を表示できるように、メトリクスとリストのリアルタイムリフレッシュ間隔を設定することもできます。
- マネージャーは、チームが行っている作業のリアルタイムの運用メトリクスと、チームが作業している特定のアイテムを表示できます。

注:
アドミニストレーターは、フィルターを設定して、検索を絞り込んでターゲット結果を表示することができます。フィルターは、セッション内のすべてのチャネル管理ページにわたって保持されます。インタラクティブフィルターにマップできるチャネル、キュー、エージェント、およびグループのデフォルトのインタラクティブフィルターと KPI レポートのリストを表示するには、チャネルのフィルター構成テーブルを参照してください。デフォルトでは、アサイン先グループフィルターは、管理しているすべてのリストとグループに適用されます。*sn_channel_mgmt.filter_config.enable* プロパティを使用して、インタラクティブフィルターを無効にすることができ ます。

サービスチャネルとキューの追加

受信作業アイテムをエージェントに自動的にルーティングするには、サービスチャネルとキューを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて
サービスチャネルは、特定のタイプの作業アイテムをエージェントにアサインするための手段です。既存のサービスチャネルを変更することも、独自のカスタムサービスチャネルを作成することもできます。

手順

1. サービスチャネルを作成するには、次の手順に従います。
   a. 次のように移動する。 **ITSM** のワークフォース最適化 > チャネル管理 > サービスチャネル.
   b. [新規] をクリックし、「サービスチャネルの作成」の情報を参照してサービスチャネルを作成します。
   c. [送信] をクリックします。
   サービスチャネルが作成されます。
2. キューを作成するには、次の手順に従います。
   a. 次のように移動する。 **ITSM** のワークフォース最適化 > チャネル管理 > キュー をクリックするか、サービスチャネルを選択して [キュー] タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックし、「作業アイテムキューの作成」の情報を参照してキューを作成します。
   サービスチャネルにキューが作成されます。

アサインルールとグループの作成

エージェントアサインルールを定義し、キューのオーバーフローワークアサインメントを受信する資格を持つエージェントのグループを指定します。

始める前に
サービスチャネルを作成する前に、最初に新しいアサインルールを作成する必要があります。詳細については、「サービスチャネルの作成」を参照してください。Exploring Advanced Work

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Assignment (AWA) を使用すると、対応可能性、キャパシティ、およびスキルに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインすることができます。

必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて
適格なアサイン先グループは、キュー内のアイテムの作業が可能な 1 つ以上のエージェントのグループで構成できます。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > チャネル管理 > キュー
2. キューを選択して、アサインルールを定義します。
3. [割り当ての適格性] タブで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	定義
エージェントのアサインルール	作業アイテムをエージェントに割り当てるルールの名前
対象場所	このアサインルールがエージェントのセットに対して有効である期間
グループ	アサインに適格なグループのセット ○ ロックアイコンをクリックしてロック解除し、適格アサインプールでエージェントグループを選択します。 ○ ロックアイコンをクリックしてロックします。

5. [送信] をクリックして適格グループを作成するか、適格アサインプールを変更する場合は、[更新] をクリックします。
   キュー [awa_queues] テーブルが、適格アサイン先グループによって更新されます。

> **注:**
> 新しいサービスチャネルの場合、まず新しいアサインルールを作成してから、サービスチャネルを作成 する必要があります。

サービスチャネルの **KPI** の設定

チームの進行中の作業とリアルタイムのパフォーマンスを追跡するには、サービスチャネルで重要業績評価指標を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて
ITSM のワークフォース最適化 でデフォルトで設定されている Channel Management レポートを追加するか、または最も重要な新しい KPI レポートを作成します。重要業績評価指標は、マネージャーが次のアクションを実行するうえで役立ちます。

- チームが複数のチャネルやキューにまたがるタスクに対して積極的に作業しているため、リアルタイムのパフォーマンスを確認する。
- KPI に対する進捗状況を追跡し、エージェント、チーム、および個々のパフォーマンスにドリルダウンする。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべてのキューにドリルダウンして、進行中のインシデント、インタラクション、およびタスクを監視する。
- チャットウィスパーを使用して依頼された作業アイテムのヘルプに入ったり、作業メモをタスクに追加したりしてエージェントを支援する。
- レポートを変更することなく、アサイン先グループインタラクティブフィルターを使用して、ダッシュボード内のデータを調整します。詳細については、「Interactive Filters」を参照してください。

KPI スコアの自動リフレッシュを有効または無効にする

- デフォルトでは、KPI スコアは 5 秒ごとに自動リフレッシュするように設定されています。*sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* システムのプロパティを使用してこの間隔を変更できます。
- 自動リフレッシュを無効にするには、**sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable** プロパティを **false** に設定します。

サービスチャネルカードを自動または手動で更新する

- デフォルトでは、サービスチャネルカードは 2 分ごとに自動リフレッシュするように設定されています。この間隔は、**sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds** システムプロパティを使用して変更できます。
- サービスチャネルカードを手動でリフレッシュするには、更新アイコンを選択します。

プロパティの詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 のチャネル管理コンポーネント」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **ITSM** のワークフォース最適化 > チャネル管理 > サービスチャネル.
2. KPI を追加するサービスチャネルをクリックします。
3. [レポート] タブで、[編集] をクリックします。

   注:
   [レポート] タブが表示されていない場合は、[レポート] 関連リストを追加 する必要があります。

4. ITSM のワークフォース最適化 でデフォルトで構成されているレポートを追加します。
   チャネル管理レポートの詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 のチャネル管理コンポーネント」を参照してください。

   注:
   レポートの定義を確認し、最も重要なサービスチャネルに適用可能な対応するフィルターを追加します。

5. [自分が管理するグループ **(My Managed Groups)**] に基づいてフィルターされた ITSM のワークフォース最適化 KPI を追加します。
6. [保存] を選択します。
7. オプション: チームに明示的に適用される KPI レポートを作成するには、次の操作を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次のように移動する。 レポート > 新規作成 > .

b. フォームに詳細を入力します。詳細については、「 単一スコアレポート 」を参照してください。

c. **[Save** (保存)] を選択します。

KPI レポートが作成されます。

d. 次のように移動する。 レポート > アドミニストレーション > インタラクティブフィルター.

e. [チャネル管理グループフィルター] を選択します。

f. [インタラクティブフィルター参照] 関連リストで、[新規] を選択します。

[インタラクティブフィルター参照：チャネル管理グループフィルター] ページが表示されます。

g. KPI レポートのテーブル名とフィールド名を選択します。詳細については、「Create a reference field interactive filter 」を参照してください。

h. [送信] を選択します。

さらにレポートを追加するには、上記の手順を繰り返します。

- KPI レポートが追加され、[順序] が 100、200 として表示されます。選択時に KPI レポートの順序を変更することもできます
- デフォルトでは、レポート名は[名前]と見なされます。ただし、ビジネスニーズに応じて表示名を変更することはできます。

KPI はサービスチャネルに追加され、チャネルページに表示されます。最もオーダー番号が小さい最初の 5 つの KPI がサービスチャネルに表示されます。

エージェントの **KPI** の設定

エージェントの進行中の作業とリアルタイムのパフォーマンスを追跡するには、エージェントのサービスチャネルで重要業績評価指標 (KPI) を構成します。

始める前に

必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて

重要業績評価指標をチャネルに追加し、マネージャーが次のアクションを実行できるようにします。

- 複数のチャネルやキューにまたがるタスクに対して積極的に対応しているエージェントのリアルタイムのパフォーマンスを確認する。
- KPI に対する進捗状況を追跡し、エージェントおよび個々のパフォーマンスにドリルダウンする。

KPI スコアは 30 秒間隔で自動的に更新されます。ただし、*sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* システムのプロパティを追加することで、リフレッシュ間隔を変更できます。また、サービスチャネルカードは、*sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* で設定されたとおり 2 分で自動的にリフレッシュされます。また、リフレッシュアイコンをクリックして、手動でリフレッシュすることもできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > カスタマーサービスのワークフォース最適化 > チャネル管理 > サービスチャネル.
2. KPI を追加するサービスチャネルをクリックします。
3. [エージェントレポート] 関連リストをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ITSM のワークフォース最適化 でデフォルトで設定されている Channel Management のエージェント向けレポートを追加します。

   注:
   レポートの定義を確認し、最も重要なサービスチャネルに適用可能な対応するフィルターを追加します。

5. [保存] をクリックします。
6. オプション: チームに明示的に適用される KPI レポートを作成するには、次の操作を実行します。

   a. 次のように移動する。 レポート > 新規作成.

   b. 詳細を入力します。
   詳細については、「Create a single score report」を参照してください。

   c. [保存] をクリックします。
   KPI レポートが作成されます。

   d. 次のように移動する。 レポート > アドミニストレーション > インタラクティブフィルター.

   e. **[Channel Management** エージェントフィルター] をクリックします。

   f. [インタラクティブフィルター参照] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   インタラクティブフィルター参照：Channel Management エージェントフィルターページが表示されます。

   g. KPI レポートのテーブル名とフィールド名を選択します。
   詳細については、「Create a reference field interactive filter」を参照してください。

   h. [**Submit** (送信)] を選択します。

   i. サービスチャネルに追加する KPI レポートごとに、ステップ 1 ~ 4 を繰り返します。

   - KPI レポートが追加され、[順序] が 100、200 として表示されます。選択時に KPI レポートの順序を変更することもできます
   - デフォルトでは、レポート名は[名前]と見なされます。ただし、ビジネスニーズに応じて表示名を変更することはできます。

タスクの結果
サービスチャネルで構成された KPI が、エージェントの [概要] ページの [現在の作業] セクションに表示されます。詳細については、「エージェントのパフォーマンスの追跡と分析」を参照してください。

キューの **KPI** の設定

サービスチャネル内の特定のカテゴリの作業の受信作業を追跡するには、キューの重要業績評価指標を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. キューに KPI を追加します。

2. [レポート] タブをクリックします。

   注:
   関連リストを設定しないと、[レポート] タブが表示されないことがあります。

3. [編集] をクリックします。
4. [自分が管理するグループ **(My Managed Groups)**] に基づいてフィルターされた ITSM のワークフォース最適化 KPI (レポート) を追加します。
   自分が管理するグループに明示的に適用されるレポートを作成するには、「レポートの作成」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。
   重要業績評価指標がキューに追加され、Manager Workspace の [すべてのキュー] タブに表示されるようになります。デフォルトでは、インジケーターは 5 秒間隔で自動的に更新されます。システムのプロパティに *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* プロパティを追加して、時間間隔を変更できます。

サービスチャネルの上司リストの構成

サービスチャネル内の上司リストを設定し、複数のアクティブな作業アイテムのリストを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて
テーブルの結合を定義するデータベースビューは、上司のリストのレポートを生成するために使用されます。たとえば、インシデントテーブルをインタラクションおよびメトリクステーブルに結合できるデータベースビューを作成できます。このデータベースビューを使用して、アクティブな作業アイテムについてレポートする上司のリストを作成する場合、これらの 3 つのテーブルのいずれかのフィールドを含めることができます。詳細については、「Working with database views for reporting」を参照してください。

注:
サービスチャネルごとに 3 つの上司のリストを構成できます。注文番号が最も小さい最初の 3 つのリストがチャネル管理に表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > チャネル管理 > サービスチャネル.
2. 上司のリストを追加するサービスチャネルを選択します。
3. [上司のリスト] タブをクリックします。

   注:
   [上司のリスト] タブが表示されていない場合は、フォームレイアウト と [レポート] 関連リストを設定する必要があります。

4. [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

上司のリストフォーム

フィールド	説明
リストのタイトル	リストの表示名。
タブタイトル	Manager Workspace に表示されるタブのタイトル。
サービスチャネル	リストが表示されるサービスチャネル。
ビュー名	サービスチャネルのデータベースビュー。
順番	順番を表示する番号。 **注:** 注文番号が最も小さい最初の 3 つのリストが Channel Management に表示されます。

6. [送信] をクリックします。
   [上司のリスト] がサービスチャネルに追加され、Manager Workspace のサービスチャネルのチャネルモジュールに表示されます。

日次レポート生成のスケジュール

エージェントの作業パフォーマンスを要約した日次スケジュールレポートを生成してメールで配布します。

始める前に

必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて

時期	の場合
Send Daily Agents Report スケジュールジョブが実行される	*sn_channel_mgmt.agents_report* イベントが実行される
sn_channel_mgmt.agents_report イベントが実行される	*Daily Agents Report* 通知がトリガーされる
Daily Agents Report 通知がトリガーされる	*daily_agents_reports* メールスクリプトが実行される
daily_agents_reports メールスクリプトが実行される	すべてのマネージャーにメールが送信される

注:
既存のレポートを変更するには、*daily_agents_reports* メールスクリプトを変更します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. 検索して [日次エージェントレポートの送信] を選択します。
   [スケジュール設定済みスクリプト] フォームが表示されます。
3. [ここ] をクリックしてレコードを編集します。
4. [有効] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [実行] フィールドで、[日次] オプションが選択されていることを確認します。
   デフォルトでは、スクリプトはエージェントの作業サマリーレポートをマネージャーに毎日送信します。
6. [タイムゾーン] を選択します。
7. 次のいずれかの操作を行います。
   - スケジュール済みジョブを更新するには、[更新] を選択します。
   - スケジュール設定済みスクリプトを実行するには、[今すぐ実行]を選択します。

タスクの結果
チームのすべてのマネージャーおよび追加のマネージャーは、エージェントのパフォーマンスを要約するメール通知を受信します。

ITSM のワークフォース最適化 のチャネル管理拡張ポイント

拡張ポイントを使用してスクリプトを呼び出し、チャネル管理のリストのソート順を構成します。

ITSM のワークフォース最適化に使用できる拡張ポイントのリストを表示するには、次に移動します: システムの拡張点 > スクリプト済みの拡張点. スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。拡張ポイントの実装方法の詳細については、「Using scripted extension points in server-side scripts」を参照してください。

構成する拡張ポイント

拡張スクリプト	説明
sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint	vardata セクションの列とソート方向を追加または変更して、Channel Management の [すべてのエージェント] および [すべてのキュー] リストのソートメカニズムを構成します。 たとえば、拡張スクリプトのソート方向が **ASC** である [在席ステータス] 列には、[すべてのエージェント] リストで [在席ステータス] レコードがで昇順に表示されます。 **注:** 実装は複数作成できます。ただし、順序番号が最も低い実装が実行されます。
sn_channel_mgmt.AgentListColumns	getColumns を追加または更新して現在の実装を変更し、Channel Management の [すべてのエージェント] リストの列を構成します。
sn_channel_mgmt.QueueListColumns	getColumns を追加または更新して、チャネル管理の [すべてのキュー] リスト内の列を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 のチャネルを使用した作業アイテムのルーティング

チャネルを使用して、アサイン先グループに作業アイテムをルーティングします。スキルベースのルーティングを使用して、適切な作業が適切なエージェントに送られるようにします。チームが複数のチャネルでタスクに積極的に取り組んでいるので、リアルタイムパフォーマンスを確認します。エスカレーションが表示されたときに、要求者に気付かせずに、エージェントが問題を解決できるようヘルプに入れます。

サービスチャネルとキューの進行中の作業の監視

受信データとエージェントが実行している進行中の作業を、各サービスチャネルとキューに対して監視します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

このタスクについて
自分と自分が情報を可視化できるチームに直接報告するチームのリアルタイムのパフォーマンスを追跡します。作業アイテム、特定のエージェント、サービスチャネル、キュー、またはアサイン先グループのデータにドリルダウンします。アサインされたキューとアサイン先グループに基づいて、エージェントをフィルタリングします。必要に応じて作業アイテムまたはヘルプエージェントをアサインします。

特定のレコードにドリルダウンし、各チャネルとキューに対して次のアクションを実行します。

- 進行中のインシデント、インタラクション、およびその他のタスクのリアルタイム情報
- その日に行われた作業
- アサインが必要な待機中の作業アイテム
- 1 つ以上のアサイン先グループのエージェント情報にドリルダウンして表示
- 複数のキューとエージェントのサマリー情報
- 所有権の取得または変更
- コメントを追加します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. 次のいずれかの方法を使用して、サービスチャネルを選択します。
   - [概要] セクションから
   - [アクティブな作業アイテム **(Active Work Item)**] タブから
3. エージェントの進行中の作業を監視します。

サービスチャネルとキューの管理

すべてのキューに対して、エージェントの進行中の作業を管理します。サービスチャネルの受信データを監視し、サービスチャネルおよびキューの重要業績評価指標レポートを使用して、直属チームおよび追加管理チームのパフォーマンスをリアルタイムで追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

このタスクについて
作業アイテムビューには、すべてのチャネルとキューから、保留中のキューにある作業アイテムのリストが表示されます。特定のレコードにドリルダウンして、アサイン先グループに関連するさまざま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なチャネルやキューについて、チーム内にどれだけの作業が手元にあるかを把握します。定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、アサイン基準を使用して、作業アイテムが適格なエージェントに割り当てられます。チャネルとキューを使用することで、マネージャーはチームの進行中の作業やサービスの品質を一目で把握し、エージェントのパフォーマンスとエンドユーザーエクスペリエンスを向上させることができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. [チャネル] アイコンをクリックします。
3. [キュー] タブをクリックします。
4. キューを選択して、次のいずれかを実行します。
   - 作業アイテムをエージェントにアサインします。
   - 作業アイテムの所有権を取得または変更します。
   - エージェントのパフォーマンスを確認します。

チャット会話に参加してエージェントを支援

チャットに参加することでエージェントをリアルタイムで支援し、適切な人に直ちに連絡して任意のレコードでコラボレーションを行い、問題を迅速に解決します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

このタスクについて
対応中のチャットインタラクションを表示し、[ヘルプ要求済み **(Help Requested)**] フラグが [はい **(Yes)**]に設定されているエージェントがいないか確認します。インタラクションレコードを開き、エンドユーザーとエージェントの間でやり取りされるすべてのメッセージを表示します。☒ンテキストを取得し、内部メッセージを送信するか、または公開で会話に参加することで、会話に参加することを選択します。☒

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. 次のいずれかの操作を行います。
   - ランディングページで [ヘルプ要求済み] インジケーターをクリックします。
   - [チャネル] アイコンをクリックしてキューを選択し、[アクティブなインタラクション] タブをクリックします。
   - [リスト] で、[会話の監視] をクリックします。
3. 会話に参加するインタラクションレコードをクリックします。
4. [会話に参加 **(Join Conversation)**] を選択してエージェントとのやり取りを開始するか、[プライベートメッセージを送信 **(Send Private Message)**] を選択して、エージェントにのみ送信されるメッセージを送ります。
   チャット会話が確立されます。

作業アイテムをエージェントに手動で割り当て

作業を完了するため、保留中の作業アイテムをエージェントに割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager
エージェントに、サービスチャネル内の少なくとも 1 つのキューに対する関連スキル、可用性、およびアクセスがあることを確認してください。

このタスクについて
アクティブな作業アイテムがキュー内に保留され、手動割り当てが必要になるのは、次のいずれかの理由によります。

- エージェントのキャパシティが最大に達している。
- 作業アイテムが利用可能なエージェントによって承認されていない。
- 必要なスキルを持つエージェントが利用できない。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. [チャネル] アイコンをクリックします。
3. 作業アイテムを手動で割り当てるには、次のいずれかを行います。
   利用可能なエージェントのリストが開き、在席状況、キャパシティ、一致するスキルなどの詳細が表示されます。
4. 作業アイテムをアサインするエージェントを選択します。
   たとえば、キャパシティが 0/4 である場合、そのエージェントの最大キャパシティは 4 つの作業アイテムであることを意味します。

   注:
   エージェントには一度に 1 つずつ作業アイテムを割り当てられます。

5. [割り当て] をクリックします。
   作業アイテムが選択したエージェントに割り当てられます。エージェントは、アサインされた作業アイテムのアラートを受け取ります。
   - エージェントが作業アイテムを承認すると、ステータスが [保留中の承認] から [承認済み] に移行します。[担当者] フィールドは、エージェントの名前で更新されます。
   - エージェントが作業アイテムを却下した場合、ステータスは [キューに格納済み] 状態に移行します。
   - エージェントが長時間にわたって作業アイテムを承認せず、ステータスが [保留中の承認] である場合、割り当てをやり直す必要があります。

エージェントのパフォーマンスの追跡と分析

Agent 360 でエージェントのプロファイルとサマリー情報を表示し、そのパフォーマンスを確認します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

このタスクについて
特定のエージェントのデータにドリルダウンして、次の詳細を表示できます。

- 進行中のケース、インタラクション、およびその他のタスクのリアルタイム情報
- 今後の休暇

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アサインされたトレーニングタスク
- スキルセット、スケジュール、およびプロファイル

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > チャネル管理 > サービスチャネル.
2. エージェントとその作業に関する情報を表示するには、[すべてのエージェント] タブをクリックします。

フィールド	説明
エージェント	エージェント名。エージェントの名前をクリックすると、そのエージェントのプロファイルサマリーが Agent 360 に表示されます。
サービスチャネル	サービスチャネル名
トータルキャパシティ	エージェントに自動的にアサインされたアイテムの数 (上書き保留中) ○ チャット：デフォルトは 4 です。 ○ インシデント：デフォルトは 2 です。
使用中のキャパシティ	進行中の作業アイテムの数
使用状況	エージェントの作業負荷/キャパシティにパーセント単位で加算されるアクティブなアイテムの構成を決定する条件
アサイン先グループ	作業アイテムがアサインされているグループ

3. リアルタイムレポートを表示するには、エージェントを選択します。
また、ある日のエージェントの活動頻度や休憩頻度など、エージェントの在席履歴を表示することもできます。

エージェントのチャネルキャパシティの上書き

エージェントがサービスチャネルで処理できる作業アイテムのデフォルトの数を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

このタスクについて
デフォルトでは、上書きキャパシティは 12 時間有効です。アドミニストレーターは、*sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes* システムプロパティを使用してこの期間を変更できます。システムプロパティの追加については、「システムのプロパティを追加する」を参照してください。指定された時間が経過すると、キャパシティは前の値にリセットされます。2 分ごとにスケジュール済みジョブ *Reset Temporary Capacity Override* を実行して、無効または期限切れの上書きされたキャパシティを確認し、前の値にリセットします。

注:
一度に 1 つのエージェントのチャネルキャパシティを上書きできます。なお、チャネルキャパシティを上書きするエージェントは 高度な作業アサイン と必要なチャネルに関連付ける必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. エージェントのプロファイルに移動します。
3. [概要] タブをクリックします。
4. [チャネル] セクションで、キャパシティを上書きするサービスチャネルを選択します。
5. [キャパシティの上書き] をクリックします。
   [エージェントキャパシティの上書き] ページが表示されます。
6. [キャパシティの上書き] フィールドに、新しいキャパシティを入力します。
7. [適用] をクリックします。

タスクの結果
キャパシティの更新が有効であることを示すメッセージが、定義された期間にわたり表示されます。指定された時間が経過すると、キャパシティは前の値にリセットされます。

音声アシスト機能 での **ITSM** のワークフォース最適化 の使用

音声アシスト機能 では、ボットを使用してインシデントが人間のエージェントの負担にならないようにしています。エージェントが問題を解決すると、電話インタラクションを記録できます。また、これらのインタラクションを監視して、インシデント解決の品質を評価し、改善することができます。

このビデオでは、音声アシスト機能 アプリケーションの概要について説明しています： クラウドコールセンターの概要

音声アシスト機能 アプリケーションを使用すると、次のことを行うことができます。

- エージェントが問い合わせユーザーとやり取りするときに、人員が音声チャネルを使用して、コール記録、トランスクリプト、および感情分析のレポートを取得できるようにします。ITSM のワークフォース最適化 の Channels アプリケーション内で、これらすべての情報を視覚化することができます。
- インタラクションの完了後に、コールトランスクリプトとユーザーの感情を分析して、エージェント用のアセスメント、フィードバック、およびトレーニングを作成できます。
- キュー内のエージェントの在席状況を同期します。

注:
サードパーティの電話サービスは、ServiceNow Voice Center アプリケーション と統合できます。音声アシスト機能 はデフォルトで、Amazon Connect アプリケーションとデータ連携する機能を提供します。

ITSM のワークフォース最適化 の Channels アプリケーションを使用して、音声アシスト機能 を介してルーティングされる Amazon Connect 電話キューからのメトリクスを視覚化できます。音声アシスト機能 アプリケーションは、高度なワークアサインメント を使用して Amazon Connect キューからのデータをレポートします。

音声アシスト機能 **Amazon Connect** データ連携ワークフロー

音声アシスト機能 が Amazon Connect とデータ連携する方法を次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Name: Zeke Smith
Title: Sales Manager
Location: San Diego
VIP: False

Let's try and deflect the call

Cloud Call Center recognizes this is Zeke and identifies that there is a wifi issue in his office location

There is a wifi issue in San Diego. Is this why you are calling?

Zeke

"No, can you please tell me the status of my request?

I will look up the status of your request.

Need an external hardrive

Need an external hardrive

Data lookup

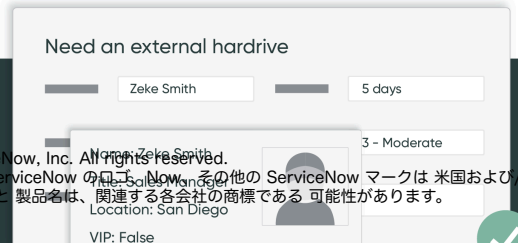
Operation handlers find Zeke's request

Your request should be completed in 5 days.

Zeke

That's way too long! Please transfer me to an agent.

Transferring you to a live agent...



Queue integration

Agent receives interaction with the needed information and resolves the request

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/または その他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ITSM のワークフォース最適化 で 音声アシスト機能 を使用するメリット

マネージャーは次のことができます。

- エージェントが顧客の問題解決にあたる際に、エージェントのコールを監視する。
- ITSM のワークフォース最適化 の Channels アプリケーション内で同期されたエージェントの在席状況 を表示する。
- エージェントのインタラクションの記録とコールトランスクリプトをレビューして、エージェントを評価する。
- コールトランスクリプトから感情を分析し、その情報を使用してエージェントのコーチングおよびトレーニングを実行する。

エージェントは、以下を行うことができます。

- 着信コールに応答する前に、問い合わせユーザーに関する情報を取得する。
- インタラクションの完了後、コールトランスクリプトを分析し、記録を聞くことができる。
- 自動送信ダイヤルを使用して発信コールを行う。

ITSM の Amazon Connect キューを ServiceNow インスタンスに関連付ける

Amazon Connect の電話キューを設定して、ITSM のワークフォース最適化 を使用してキューの可視化を取得する。

始める前に

高度な作業アサイン プラグイン (com.glide.awa) を有効にして Amazon Connect キューを作成する。クラウドコールセンター Core (sn_cti_core) プラグインを有効にする前に、このプラグインを有効にする必要があります。これにより、2 つのアプリケーションを正常に統合することができます。

Cloud Call Center アプリケーションをインストール した後、高度な作業アサイン プラグイン (com.glide.awa) を有効にすると、 Amazon Connect (電話) サービスチャネルが ITSM のワークフォース最適化 に表示されます。

必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.admin または sn_cti_amzn_cct.admin

このタスクについて

エージェントがコールを完了した後で ITSM のワークフォース最適化 を使用して、次の情報を確認できます。

- 保留中のユーザーと保留中の期間
- コールに費やした時間
- 対応可能なエージェントと対応可能な時間帯
- 対応可能なエージェントの数と現在の稼働状況

サンプルの問い合わせフローを使用してデモデータをインストールすると、次のキューが表示されます。

Amazon Connect 電話キュー

このキューにルーティングされたコール	時期
基本キュー	「エージェントと話したい」などの一般的な発言です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Amazon Connect 電話キュー (続く)

このキューにルーティングされたコール	時期
VIP キュー	VIP フィールドが有効になっているユーザーがサポートに連絡しています。
IT 機器サポート	発言に、IT 機器のサポートやハードウェアの問題が含まれています。
アプリケーションサポート	発言に、アプリケーションサポートが含まれています。

ルーティングプロファイルは、キューをエージェントにリンクします。すべてのエージェントに、ServiceNow インスタンスに統合されている Amazon Connect インスタンスにルーティングプロファイルがある必要があります。詳細については、「ルーティングプロファイルの作成」を参照してください。

注:

- 各プロファイルを複数の Amazon Connect キューに関連付けることができます。
- Amazon Connect ARN 番号を使用して、ServiceNow インスタンス内のこれらの各キューを Amazon Connect インスタンス内の対応するキューに関連付ける必要があります。この関連付けにより、ITSM のワークフォース最適化 内のキュー統計情報とコールメトリクスについて報告することができます。

手順

1. 追加のキューが必要な場合は、Amazon Connect (電話) サービスチャネルのプレースホルダーキューを作成します。
   キューの作成については、「作業アイテムキューの作成」を参照してください。

   注:
   プレースホルダーキューを作成する際には、作業アイテムのルーティング条件を追加しないでください。

2. ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) キューレコードを Amazon Web サービス (AWS) キューの ARN に関連付けます。
   a. Amazon Connect インスタンスで、 ルーティング > キュー.
   b. キューを選択します。
   c. キューの ARN をコピーします。
   d. ServiceNowインスタンスで、 **Advanced Work Assignment** (高度な作業アサイン) > キューをクリックし、対応するキューを選択します。
   e. [クラウドコールセンターソース **ID** (クラウドコールセンター **Source ID)]** フィールドに、ARN 番号を入力します。
   f. [更新] をクリックします。
   g. 各キューに対して、これらの手順を繰り返します。
3. アサイン先グループをキューに追加します。
   a. 作業アイテムキューを選択します。
   b. [グループキュー優先順位] 関連リストをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
この関連リストを表示するために、フォームの構成が必要になる場合があります。

c. [新規] をクリックします。

d. [グループ] フィールドで、このキューを処理できるエージェントを含むアサイン先グループを追加します。

e. [順序] フィールドで、アサイン先グループに、着信コールの処理優先度を示す順序番号を選択します。

f. [送信] をクリックします。

エージェントのコールを聞く

エージェントが ITSM のワークフォース最適化 を使用して外部発信者の問題を解決しているときに、エージェントのコールを監視します。

始める前に
Amazon Connect のアクティブセッションがあり、かつライブ会話を監視できる必要があります。詳細については、「ライブ会話の監視」を参照してください。

必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

このタスクについて
Amazon Connect アプリケーションが外部ソースからのコールに応答すると、インタラクションレコードが作成されます。

手順

1. エージェントが ITSM のワークフォース最適化 で外部発信者と会話しているときに、エージェントのコールキューを監視します。
2. 通話中に、アクティブなインタラクションを開きます。
3. **[Monitor Call** (コールを監視)] をクリックし、Amazon Connect でコールを聞きます。

Amazon Connect 電話チャネルのトランスクリプトと感情の分析

エージェントのコールの記録、トランスクリプト、および感情レポートを分析します。この情報を使用して、コール品質を評価し、エージェントが将来のコールをより適切に処理できるようにトレーニングすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_cti_core.user_manager

このタスクについて
エージェントが外部問い合わせユーザーとやり取りすると、コールが記録され、トランスクリプトが作成されます。アプリケーションは、トランスクリプト内のすべてのステートメントを感情スコアでタグ付けします。コールが完了すると、感情レポートが自動的に生成されます。

注:
トランスクリプトと感情を表示するには、マネージャーに Amazon Connect とのアクティブセッションがある必要があります。トランスクリプトと感情は、Amazon Connect アプリケーションで生成されます。その後、ITSM のワークフォース最適化 のチャネルアプリケーションに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークスペースの最適化 > マネージャーワークスペース.
2. 分析するインタラクションレコードを選択します。
3. [コール分析] をクリックします。
   Amazon Connect アプリケーションは、インタラクションと、それらのインタラクションの感情分析を生成し、ITSM のワークフォース最適化 でレポートとして表示します。

ITSM のワークフォース最適化 でのチームのスキル分析

グループにスキルを追加し、チームのスキル割り当てを表示します。

始める前に
必要なロール：skill_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. チームアイコンをクリックします。
3. スキルを分析するチームを選択します。
4. グループのスキルを追加します。

   注:
   グループはチームと同義です。

   a. [スキル] タブを選択します。

      注:
      右側のペインでは、チームが任意の時点で使用している上位 5 つのスキルを分析できます。スキルを選択して、そのスキルを使用するユーザーの数またはそのスキルが必要なアサインされているタスクの数、全体的なスキル範囲、そのスキルを現在持っているエキスパートの数などのスキルデータを分析します。

   b. [新規] をクリックします。
   c. [スキル] フィールドでスキルを選択します。
   d. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。
   e. [継承元] フィールドで、このスキルをどのスキルから継承するかを選択します。
   f. [保存] をクリックします。

ITSM のワークフォース最適化 のチャネル管理コンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 には、チャネルとキューを管理するためのロール、デフォルトの動作を設定するためのプロパティ、および ITSM のワークフォース最適化 のデータを分析するためのレポートがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
チャネル管理ユーザー [sn_channel_mgmt.user]	チャネルレポート、チャネルビュー、およびキューレポートテーブルに対する読み取りアクセスを付与します。	awa_manager
チャネル管理アドミン [sn_channel_mgmt.admin]	チャネルレポート、チャネルビュー、およびキューレポートテーブルを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

プロパティ

注:
チャネル管理プロパティを使用するには、それらをシステムのプロパティ [sys_properties] テーブルに追加する必要があります。システムのプロパティを追加する方法については、「Add a system property」を参照してください。

プロパティ	説明
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	このプロパティを **false** に設定すると、チャネル管理のリストの自動リフレッシュが無効になります。 • **Type**: True または False • デフォルト値：True
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	このプロパティを **false** に設定すると、チャネル管理のリストの自動リフレッシュが無効になります。 • **Type**: True または False • デフォルト値：True
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Channel Management リストのデータをリフレッシュする頻度を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	チャネル管理インジケーターのデータをリフレッシュする頻度を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval	チャネル管理概要コンテナのカードの自動リフレッシュ間隔を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	**true** に設定すると、チャネルのアサイン先グループインタラクティブフィルターが表示されます。 • **Type**: True または False • デフォルト値：True
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes	エージェントのキャパシティに設定された期間を上書きします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：12 時間

レポート

レポート名	説明
本日アサインされたインタラクション作業アイテム	特定の日に割り当てられたインタラクション作業アイテムの数
破棄されたインタラクション作業アイテム	破棄されたインタラクション作業アイテムの数
未アサインのインタラクション作業アイテム	エージェントに割り当てられていないインタラクション作業アイテムの数
平均作業アイテム CSAT スコア	平均作業アイテムの顧客満足度スコア
未アサインのインシデント作業アイテム	エージェントに割り当てられていないインシデント作業アイテムの数
完了したインタラクション作業アイテム	エージェントが完了させたインタラクション作業アイテムの数
本日の平均インタラクションサービス時間	インタラクションのクローズまでにかかった平均所要時間
本日解決されたインタラクション作業アイテム	特定の日に解決されたインタラクション作業アイテムの平均数
本日作成された新規インシデント作業アイテム	特定の日のインシデントに対して作成された新しい作業アイテム
インタラクション作業アイテムの平均処理時間	インタラクション作業アイテムの解決にかかった平均時間
インタラクション作業アイテムに対応できるエージェント	インタラクション作業アイテムの作業が可能なエージェントの数
違反した SLA インシデント作業アイテム	SLA に違反した作業アイテムの数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レポート名	説明
オープン P1 インシデント作業アイテム	P1 インシデントのオープン作業アイテムの数
本日解決されたインシデント作業アイテム	特定の日に解決された作業アイテムの数
平均ウォークアップインタラクション待機時間	ウォークアップインタラクションを開始する前に、ユーザーがキューにいる平均時間
現在待機中のインタラクション作業アイテム	現在キューにある処理待ちの作業アイテム

レポートのインタラクティブフィルター

インタラクティブフィルターの名前	説明	参照テーブル
チャネル管理エージェントフィルター	エージェントに基づいてレポートをフィルタリングします。	[sys_user]
チャネル管理グループフィルター	グループに基づいてレポートをフィルタリングします。	[sys_user_group]
チャネル管理キューフィルター	キューに基づいてレポートをフィルタリングします。	[awa_queue]
チャネル管理サービスチャネルフィルター	サービスチャネルに基づいてレポートをフィルタリングします。	[awa_service_channel]

ITSM のワークフォース最適化 のスケジューリング

エージェントの休憩時間を自動的にずらしてシフトを組み、エージェントが ITSM のワークフォース最適化 でスケジュールを効果的に管理できるようにする方法について説明します。次のスケジューリング期間のスケジュールを公開して、その期間の問題を解決するためにどのエージェントが手配されているかのスナップショットを取得します。

シフト計画

一元的な場所から組織のスケジュールを管理します。オンコールスケジューリング を ITSM のワークフォース最適化 とともに使用すると、問題発生時に専用のチームメンバーで対応できます。

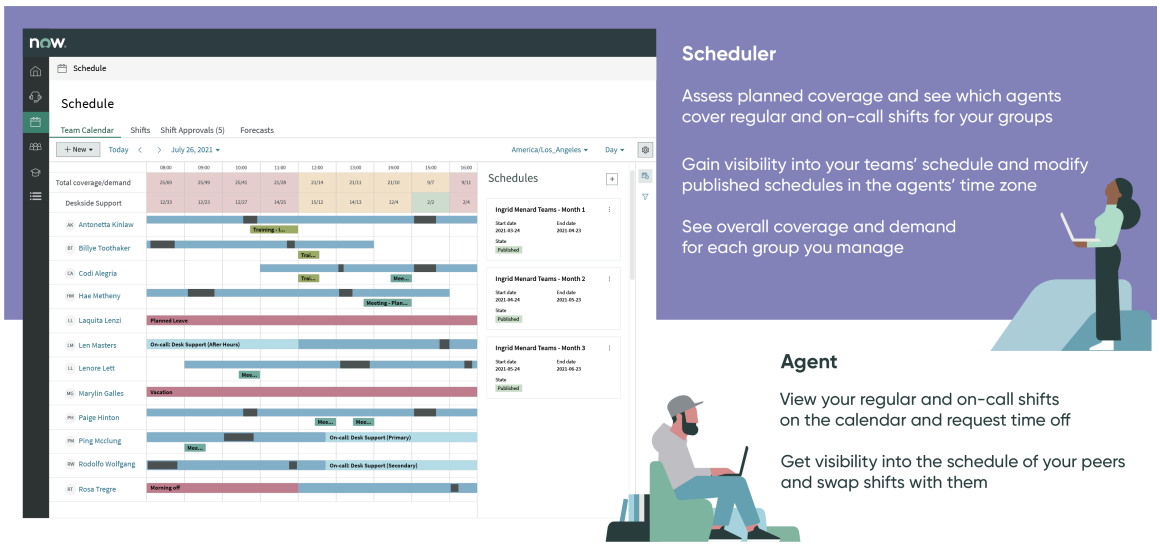
この画像は、 Scheduling アプリケーションの概要を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

この画像は、カレンダーでタスクスケジューラーとエージェントが実行できるタスクの概要を示しています。



シフト計画アドミニストレーターは、次のことができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- シフトを作成し、必要な期間にわたってチームがカバーされるようにする。
- シフトに休憩を追加して、これらのシフトのエージェントの対応可能性を自動的にずらす。
- スケジュールをプレビューし、エージェントに公開する前に必要な変更を行う。
- 1 つの場所からすべてのチーム全員のスケジュールにアクセスする。

シフト計画エージェントは、次のことができます。

- スケジュールを検索し、必要に応じて休暇を申請する。
- ピアの誰かとシフトを交替する。

ITSM のワークフォース最適化 の Scheduling の概要

Scheduling モジュールで完了する必要があるタスクを簡単に見つけることができます。

Scheduling

メリット	ユーザー	**Scheduling** で実行できるタスクの検索
ITSM のワークフォース最適化で Scheduling をアクティブ化します。	admin	Scheduling のアクティブ化
Scheduling およびスケジュール遵守で使用されるロール、システムプロパティなどを参照してください。	任意のスケジューリングロール	ITSM のワークフォース最適化の Scheduling で使用されるコンポーネントを理解する
イベントカテゴリ、イベントタイプへのアクセスなどを設定します。	スケジュールアドミン	ITSM のワークフォース最適化で Scheduling を設定する
チームのシフトとスケジュールを計画して、人員を効率的に管理します。チーム全体のスケジュールと人員配置のニーズを 1 つの場所から計画および管理することもできます。	スケジュールマネージャー	ITSM のワークフォース最適化でチームの作業をスケジュールする
スケジュール遵守の仕組みを理解します。	任意のロール	ITSM のワークフォース最適化のスケジュール遵守を理解する
エージェントがスケジュールを遵守しているかどうかを評価し、スケジュール遵守に基づいて人員配置要件を微調整します。	スケジュールマネージャー	エージェントのスケジュール遵守の監視
履歴データに基づいてリソースを予測します。	スケジュールアドミン	ITSM のワークフォース最適化の Demand Forecast

ITSM のワークフォース最適化 でのスケジューリングの使用例

エージェントのスケジュールを設定および公開する方法と、エージェントが自らのスケジュールを管理する方法について、例に基づいて説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャーは、大組織の IT 運用を管理しており、その配下には 12 チームがあります。各チームには、20 ~ 50 人のエージェントがどこかにいます。彼らはいつでも自分のチームのスケジュールを把握している必要があります。また、シフトを作成し、エージェントからのシフトスワップまたは休暇申請を承認または却下することもできなければなりません。

マネージャーは、**Scheduling** を使用して配下のチーム全体のスケジュールを管理できます。イングリッドのチームは、シフトスワップや休暇を申請することで、自分のスケジュールを効果的に管理できます。

マネージャーとその配下のチームメンバーは、1 つの一元的な場所から次の手順を実行することで、スケジュールを管理できます。

1. シフト計画を作成する。
2. スケジュール計画を作成する。
3. エージェントを作業シフトにアサインする。
4. スケジュールを公開する。
5. エージェントは、スケジュールを変更するか、休暇の申請を作成します。

   詳細については、「サービスオペレーションワークスペース - スケジュール」を参照してください。

6. 申請を承認します。

このビデオでは、スケジュール計画を使用して、シフト計画を作成し、エージェントをシフトにアサインする方法の概要について説明します。 スケジュールの計画とシフトを作成する

このビデオでは、チーム全体のシフトとスケジュールを 1 つの場所から監視する方法の概要について説明します。

ITSM のワークフォース最適化チームスケジュールの監視

エージェントがワークスペースを使用して自分のスケジュールを管理する方法の概要について説明します。

ITSM のワークフォース最適化 エージェントスケジュール

ITSM のワークフォース最適化 を使用してスケジュールを作成および管理する方法の詳細については、「ITSM ワークフォース最適化 でのスケジューリング」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 の Scheduling の設定

チームカレンダーを使用してイベントを管理します。さまざまなタイプのイベントカテゴリを作成し、スクリプト化された拡張ポイントを使用してイベントタイプをカスタマイズできます。

シフト承認フローの期日ロジックを設定する

アドミニストレーターは、休暇要求とシフトスワップ要求の承認フローの期日ロジックを構成できます。

始める前に

アプリケーションが Shift Planning のスコープ内にあることを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

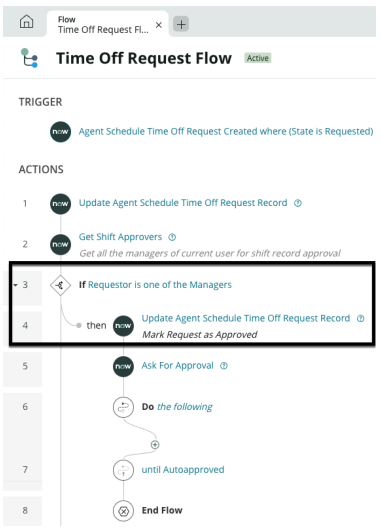
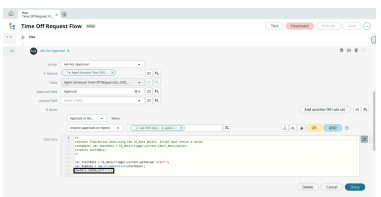
要求を承認できるユーザーを制限するようにフローを構成できます。たとえば、承認できるエージェントのプライマリアサイン先グループのマネージャーのみに設定できます。エージェントが休暇開始日の 2 日前までに承認要求を送信した場合、承認要求は自動的に却下されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

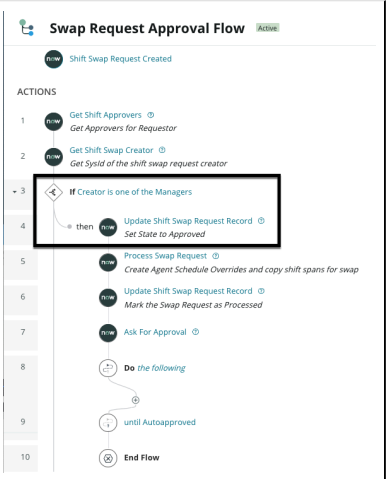
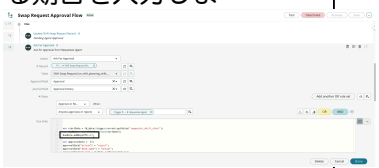
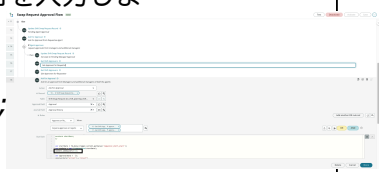
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プロセス自動化 > **Flow Designer**.
   各フローには、要求者と承認者のワークフローがあります。
2. 休暇要求フローの期日ロジックを設定します。

条件	の場合	参照画像
要求者がマネージャーの **1** 人である	要求は自動承認されます。	
要求者がエージェントである	要求を承認する期日を入力します。 **a.** オープン **Else** > 承認を求める または更新できます **b.** [期日 **(Due Date)**] フィールドで、下向き矢印アイコン ( ) を選択します。 **c.** [期日 **(Due Date)**] スクリプトウィンドウで、`dueDate.addDaysUTC(-2);` パラメーターの値を承認の期日を設定する日数に更新します。 **d.** [完了] を選択します。	

3. スワップ要求承認フローの期日を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

条件	の場合	参照画像
シフトスワップ要求者がマネージャーの**1**人である	要求は自動承認されます。	
シフトスワップ要求者がエージェント (要求先) であり、シフトスワップ承認者がマネージャーである	要求先エージェントを承認する期日を入力します。 **a.** オープン **Else** > 承認を求める- 「要求先エージェントに承認を求める」フロー。 **b.** [期日 **(Due Date)**] フィールドで、下向き矢印アイコン ( ) を選択します。 **c.** [期日 **(Due Date)**] スクリプトウィンドウで、`dueDate.addDaysUTC(-2);` パラメーターの値を承認の期日を設定する日数に更新します。 **d.** [完了] を選択します。 要求を承認する期日を入力します。 **a.** [承認を求める **(Ask For Approval)**] - [両方のエージェントフローのマネージャーと追加のマネージャーからの承認を求める (Ask for an approval from Managers and additional managers of both the agents)] フローを開きます。 **b.** [期日 **(Due Date)**] フィールドで、下向き矢印アイコン ( ) を選択します。 **c.** [期日 **(Due Date)**] スクリプトウィンドウ	要求先エージェントを承認する期日を入力します。  要求を承認する期日を入力します。 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件	の場合	参照画像
	で、*dueDate.addDaysUTC(-2);* パラメーターの値を承認の期日を設定する日数に更新します。 **d.** [完了] を選択します。	

関連情報

フローデザイナーで最初のフローを構築する

ITSM マネージャーワークスペース のイベントカテゴリの構成

イベントカテゴリを追加します。イベントのフィールド構成を作成または更新します。エージェントのシフトカバレッジを計算するときに、イベントカテゴリを除外する必要があるかどうかを指定することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

次のイベントカテゴリ構成をデフォルトで使用できます。

- 作業
- 会議
- トレーニング
- カスタムイベント
- 休暇
- 休憩

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > スケジュール > イベントカテゴリ.
2. [イベントカテゴリ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [名前]フィールドで、イベントカテゴリの名前を入力します。
4. エージェントの補償計算でこのイベントカテゴリを除外するには、[補償から除外] チェックボックスをオンにします。
5. [イベントフィールド構成] ダイアログボックスで、必要に応じて次の構成を編集します。

   注:
   - イベントのタイプに適用されない任意のプロパティを削除できます。
   - デフォルトでは、エージェントは会議およびトレーニングイベントタイプに出席者を追加できます。

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
 user; to add any user, set this value to true
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
            {
               "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
               "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         },
         "edit": {                  //Edit an event type form
            "attendees": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false
            },
            "attendeesFieldForAgent": { //Add attendees to events
            "mandatory": true,
            "visible":true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false,
            "label":"Attendees"
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
             "description":{             //Add text fields to the form
    "mandatory":false,
    "readOnly":false,
    "label":"Notes"
    },
            "additionalSelectors":[
            {
               "fieldLabel": "Select Shift",
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
               "field": "name",
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        ]
      }
    }
```

6. [送信] をクリックします。

ITSM のワークフォース最適化 でのイベントロード順序の設定

システムプロパティを追加して、優先イベントカテゴリがカレンダーの先頭に表示されるようにします。

始める前に

マップアプリケーションのスコープを [シフト計画] に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
サフィックス	sn_shift_planning.event_load_order
アプリケーションスコープ	シフト計画
タイプ	文字列
値	`{ "fastLoad":[ "07e433f449a11010f877de942e7c1d18" ] }` ここで *fastLoad* は、最初にロードするイベントカテゴリの sys_id のアレイです。残りのカスタムイベントのカテゴリは、*fastLoad* カテゴリを持つすべてのイベントカテゴリがカレンダー上にロードされて更新された後に、ロードされます。
読み込みロール	sn_shift_planning.agent
書き込みロール	sn_shift_planning.admin

4. [送信] をクリックします。

イベントタイプへのアクセスを作成または有効化して、チームカレンダーに追加します。

同じカテゴリから複数のイベントを作成し、それらを ITSM マネージャーワークスペース のカレンダーに追加します。エージェントまたはマネージャーが特定のイベントタイプを作成できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. イベントタイプを作成します。

   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > スケジュール > イベントタイプ.

   b. [**New**] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   イベントタイプフォーム

フィールド	説明
名前	イベントタイプの一意の名前。
優先順位	カバレッジから除外するイベントタイプの優先度。数値が大きいほど、優先度が高くなることを意味します。 たとえば、1 日に 4 時間の作業イベントに参加しているとします。タイムウィンドウは、休暇と会議イベントタイプの両方としてマークされています。休暇の優先度が高い場合、アプリケーションはそのイベントタイプをカバレッジから除外します。
色	チームカレンダーでこのタイプのイベントを識別する色。
カスタム色を使用	チームカレンダーでイベントタイプの背景と境界線を表示するために選択できる優先色。
アクティブ	オプションを有効にすると、カレンダーにイベントタイプが表示されます。
カテゴリ	イベントのタイプ (カスタム、会議、休憩、休暇など)。

   d. [送信] をクリックします。

2. エージェントまたはマネージャーが特定のイベントタイプを作成できるようにします。
   イベントタイプのユーザーへのアクセスを追加または削除する方法については、「Include or exclude access for event types (イベントタイプの包含/除外アクセス権)」を参照してください。

次のタスク
チームカレンダーにイベントを追加する

ITSM のワークフォース最適化 のイベントタイプ拡張ポイント

拡張ポイントを使用して、会議、休暇、作業時間などのイベントカテゴリのスクリプトを呼び出すことができます。

拡張ポイントを使用したカスタムイベントタイプの作成

カスタムイベントの拡張ポイントを作成するときは、次の点を考慮してください。

- イベントを作成できるユーザーは誰ですか？
- イベントは承認プロセスを経由する必要がありますか？
- 作業タイプのイベント、または作業タイプ以外のイベントですか？

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以下の例は、拡張ポイントを使用して新しいカスタムイベントを作成する際に考慮する場合があるいくつかの考慮事項に関するガイダンスを提供しています。

- スタッフの月次会議のイベントを作成するときは、次の点を考慮してください。
  - マネージャーのみがこのタイプのイベントを作成できます。
  - これは作業タイプ以外のイベントです。
  - イベントは承認プロセスを経由する必要はありません。
- 休暇要求のイベントを作成するときは、次の点を考慮してください。
  - すべての従業員がこのイベントを作成できます。
  - これは作業タイプ以外のイベントです。
  - イベントはマネージャーの承認プロセスを経由する必要があります。

ITSM のワークフォース最適化に使用できる拡張ポイントのリストを表示するには、次に移動します: システムの拡張点 > スクリプト済みの拡張点. [拡張ポイント] リストで、`sn_shift_planning.EventManager` 拡張ポイントを開きます。

スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。

イベントタイプの拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
`sn_shift_planning.EventManager`	この拡張ポイントを実装して、作成するイベントカテゴリのロジックをカスタマイズします。

拡張ポイントを使用して、会議、トレーニング、および休暇要求などのイベントを作成できます。拡張ポイント実装例については、[実装] 関連リストの次の拡張インスタンスを参照してください。

カテゴリ	拡張スクリプト
会議	`AgentScheduleMeetingEventManager`
ブレーク	`AgentScheduleBreakEventManager`
トレーニング	`AgentScheduleTrainingEventManager`
休暇	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
作業	`AgentScheduleWorkEventManager`

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

ITSM のワークフォース最適化 のエージェントカレンダーと Microsoft Outlook カレンダーとの同期

エージェントがカレンダーを管理する方法を簡素化して、スケジュールを 1 か所で表示できるようにします。

アドミンは、ITSM のワークフォース最適化 のエージェントのカレンダーを Microsoft Outlook カレンダーと同期できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2 つのカレンダーが統合されると、シフト計画エージェント (sn_shift_planning.agent) ロールを持つエージェントも、Microsoft Outlook カレンダーのカレンダー情報をリアルタイムで表示できます。この情報には、エージェントのシフト、スケジュール、およびイベント (会議、トレーニング、休暇など) が含まれます。

> **注:**
> [カスタム] タイプのイベントを作成する場合は、拡張ポイントを使用して 2 つのカレンダーのカスタムイベントを同期する必要があります。

ITSM のワークフォース最適化エージェントカレンダーと Microsoft Outlook カレンダーの統合を設定する

両方のカレンダーを同期すると、エージェントのカレンダーのスケジュール、シフト、およびイベントが Microsoft Outlook カレンダーにも表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Exchange Online スポーク を設定します。

> **注:**
> Microsoft Azure ポータルで、次の Microsoft Graph 権限が正しく設定されていることを確認します。

権限	タイプ	説明
Calendars.ReadWrite	委任	ユーザーカレンダーへのフルアクセス
Calendars.ReadWrite.Shared	委任	ユーザーカレンダーおよび共有カレンダーへの読み取りと書き込みアクセス
Calendars.ReadWrite	アプリケーション	すべてのメールボックスのカレンダーに対する読み取りと書き込みアクセス

2. *sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync* システムプロパティを **[true]** に設定します。
詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 のスケジューリングコンポーネント」を参照してください。
3. ユーザー [sys_user] テーブルに同期するユーザーのメール ID を追加します。
エージェントの ITSM のワークフォース最適化カレンダーが Microsoft Outlook カレンダーと同期されました。

> **重要:**
> スワップされたシフトが Microsoft Outlook カレンダーに表示されない場合は、この手順のすべてのステップを実行して、シフトのスケジュールが Microsoft Outlook と同期されていることを確認します。

ITSM のワークフォース最適化 でのチームの作業のスケジューリング

毎日のシフトを計画し、ユーザーをシフトにアサインすることで、効率的に人員を管理します。Scheduling を使用すると、チーム全体のスケジュールとスタッフのニーズを 1 つの場所から計画して管理し、リソースを効率的に使用できます。また、オンコールスケジューリングとデータ連携して、オンコールローテーションのシフトとスケジュールを作成することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チームカレンダーを使用して、会議、トレーニング、休暇申請、またはアドホック作業シフトを追加できます。チームカレンダー内のエージェントを、エージェントの場所、地域、アサイン先グループ、スケジュール計画、チームメンバーのリスト、またはエージェントのレコード内の任意のフィールドに基づいてフィルタリングすることもできます。

重要:
Work Scheduling で新しいテーブルを表示するには、それらにインデックスを付ける必要があります。テーブルにインデックスを付ける方法の詳細については、「Configure a table for indexing and searching」を参照してください。

シフト計画の作成

チームのシフトをスケジュールして、すべての作業のアサインと休憩を確実にカバーできるようにします。スケジュール設定済みシフトを上書きする必要がある曜日を指定することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
[シフト] タブでは、作業シフトとオンコールシフトを個別のタブで表示できます。シフトはアクティブなシフトと非アクティブなシフトによってグループ化されます。コンテキストサイドパネルには、アクティブなシフトと非アクティブなシフトが [シフト] タブに表示される順序で表示されます。ページネーションを使用すると、シフトをスクロールできます。

注:
アドミニストレーターは、作業シフトとオンコールシフトを表示するページネーションサイズのユーザー設定を設定できます。詳細については、「ITSM ワークフォース最適化でのスケジューリング」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [シフト] タブをクリックします。
   - シフト計画を検索 **(Search shift** plans)：[作業シフト] または [オンコールシフト] の検索フィールドにキーワードを入力すると、関連するシフト計画に簡単にアクセスできます。
   - シフト計画をフィルター **(Filter shift** plans)： フィルターアイコン ( ) 使用して、シフトがドラフト状況か公開ステータスかに基づいてシフトを表示します。
     - 作業シフトをフィルタリングするには、[作業シフト] タブでフィルターアイコン ( ) をクリックし、[ステータス] フィールドを使用して表示するシフトのステータスを選択します。[曜日] フィルターを使用して、週の希望する曜日に基づいてシフトの表示を絞り込みます。
     - オンコールシフトをフィルタリングするには、[オンコールシフト] タブでフィルターアイコン ( ) をクリックし、表示するシフトの適切な状況を選択します。
4. [プラス (+)] アイコンをクリックします。
5. シフトを作成します。

関連情報
オンコールスケジューリング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール計画を作成する。

時間範囲をカバーし、チームの作業シフトを含むスケジュール計画を作成することで、チームのスケジュールを管理します。スキルと可用性に基づいて、エージェントをシフトにアサインすることもできます。このようにして、組織にとって可能な限り最善の方法でリソースを使用できます。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

sn_shift_planning.number_of_days_to_cache システムのプロパティを使用して、エージェントスケジュールをキャッシュする日数を設定できます。

次のいずれかを行う場合：

- テーブルインポートを使用してエージェントスケジュールをインポートする
- ビジネスルールを無効にし、スクリプトを使用してデータをロードする

Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache ジョブのスケジュールを手動で実行して、キャッシュをクリアする必要があります。

注:
アドミニストレーターは、スケジュール計画を表示するページネーションサイズのユーザー設定を設定できます。詳細については、「ITSM ワークフォース最適化でのスケジューリング」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュール計画を作成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。

      注:
      1 日または 1 週間のスタッフ配置を分析できます。

   b. コンテキストサイドパネルで、スケジュールを表示アイコン をクリックして、スケジュールを表示します。
   c. [スケジュール] パネルで、[+] アイコンをクリックします。

      ヒント:
      - スケジュールを検索： [スケジュールを検索] フィールドにキーワードを入力すると、関連するスケジュール計画に簡単にアクセスできます。
      - スケジュールをフィルター：フィルターアイコン ( ) を選択し、 [スケジュール計画ステータス **(Schedule plan state)]** フィルターを使用して目的のスケジュール状況を選択し、 [スケジュール計画日付 **(Schedule plan dates)]** フィルターを使用して目的の開始日と終了日を選択し、チームカレンダー内のスケジュールの表示を絞り込みます。

      既存のスケジュールを複製して別のスケジュールを作成できます。開始日は「現在の日付の翌日」、終了日は「現在の日付から 30 日後」に変更されます。

   d. [名前] フィールドに、スケジュール計画の名前を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [開始日] フィールドから、スケジュール計画を開始する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。

f. [終了日] フィールドから、スケジュール計画を終了する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。

g. [アサイン先グループ] セクションで、グループにスケジュール計画をアサインします。

- 管理しているすべてのグループにアサインするには、[自分が管理するグループグループ] を選択します。
- 特定のグループにアサインするには、[特定のグループ] を選択します。

直接管理または追加管理するアサイン先グループ内の、すべてのエージェントのスケジュールを表示できます。

h. [スケジュールを保存] をクリックします。

.

4. 作業シフトをスケジュール計画に追加します。

> **注:**
> 既存のスケジュール計画にさらにシフトを追加するには、スケジュール計画を選択してから作業シフトを追加します。

a. [シフトを追加] をクリックします。

b. [シフト] フィールドで、スケジュール計画に追加する作業シフトを選択します。

c. [イベントタイプ] フィールドで、作業シフトを分類する作業イベントを選択します。

5. エージェントを作業シフトに追加します。

a. [エージェントをアサイン] フィールドで、エージェントを検索し、1 つ以上のエージェントを追加してシフトに追加します。

b. スケジュール計画を公開するには、[公開] を選択します。

画面の更新に数分かかる場合があります。スケジュール計画の公開の詳細については、「チームのカバレッジを可視化するためのスケジュール計画を公開する」を参照してください。

チームが作業シフトにサインアップできるようにする

チームが可用性と設定に基づいて作業シフトにサインアップできるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

スケジュール計画がサインアップに対して有効になると、通知を受信できます。サインアップ用にオープンされているスケジュール計画の期限が現在日付であるか、期限が近い場合に、通知を受信することもできます。

> **重要:**
> アドミニストレーターは *glide.ui_notification.max_recipients* プロパティの値を、通知を送信するエージェントの最大数に設定する必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース
2. スケジュールアイコン ( ) を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. スケジュール計画を追加します。

a. [チームカレンダー] タブを選択します。

b. コンテキストサイドパネルで、[スケジュールを表示] アイコン をクリックして、スケジュールを表示します。

ヒント:

フィルターアイコン ( ) を選択し、目的のサインアップ状況とサインアップ日付を選択して、サインアップが有効になっているスケジュール計画を絞り込みます。

[フィルター] に次のフィルターを追加する場合	操作
サインアップ状況	**i.** [利用可能] 列の 1 つ以上のサインアップ状況をダブルクリックして、[適用済み] 列に移動します。 **ii.** [適用] を選択します。
サインアップ日付	**i.** [過去 **7** 日間] などの事前定義されたオプションを選択するか、サインアップを有効にするスケジュール計画の開始日と終了日を選択します。 **ii.** [適用] を選択します。

c. [スケジュール] パネルで、[+] アイコンを選択します。

既存のスケジュールを複製して別のスケジュールを作成できます。シフトのサインアップが有効になっているスケジュールを複製した後、開始日、終了日、およびエージェントがスケジュールにサインアップする必要がある日付を更新できます。

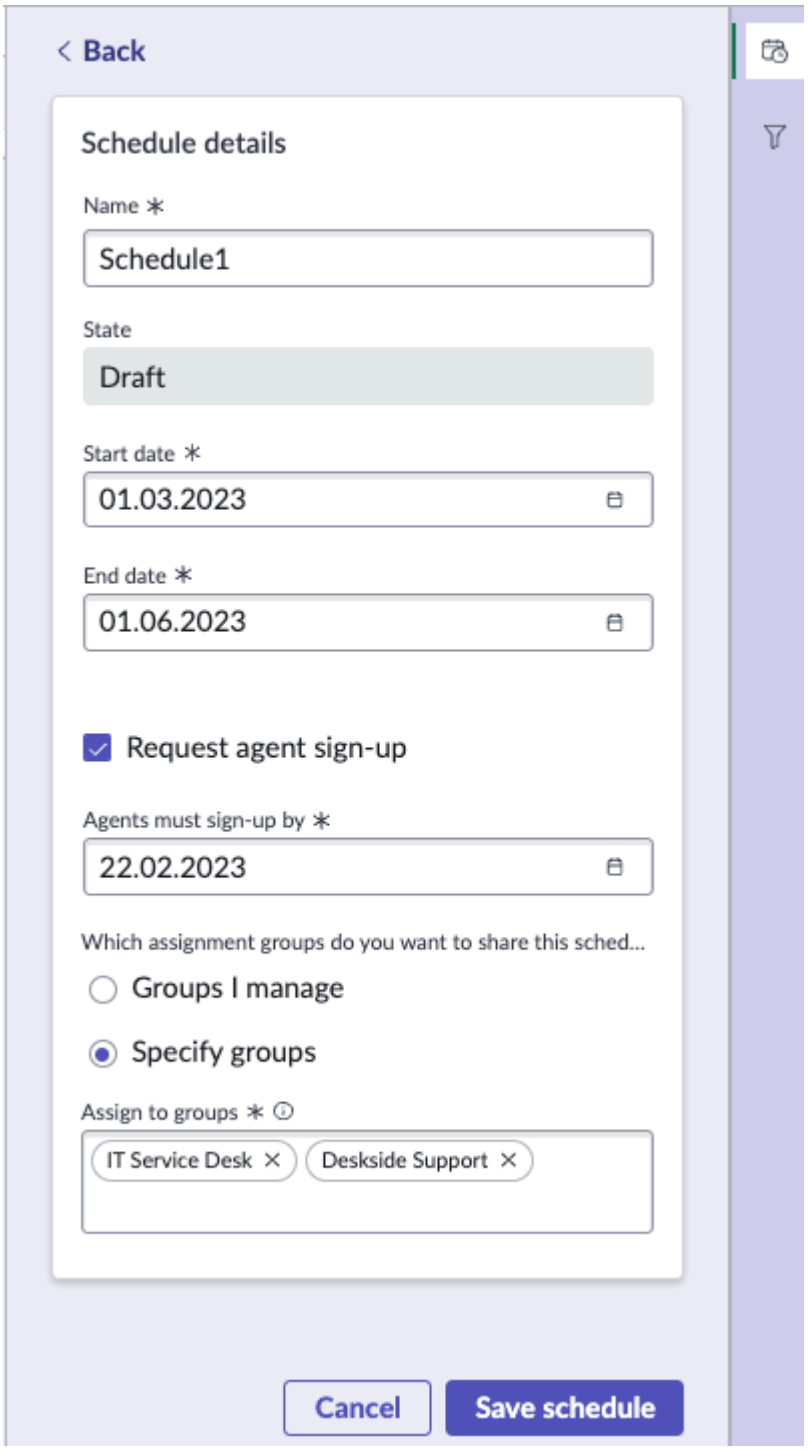
注:

スケジュールに関連付けられたエージェントが存在しない場合、スケジュールに関連付けられたシフトは複製されません。

d. フォームの必須フィールドに入力します。
以下の画像は、入力された [スケジュール] フォームの例を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



e. エージェントが作業シフトにサインアップできるようにするには、次の手順を実行します。

i. [エージェントサインアップを要求] チェックボックスを有効にします。

ii. [エージェントに次の手段によるサインアップを要求] フィールドに、そのスケジュール内にシフトにサインアップする必要がある日付を入力します。

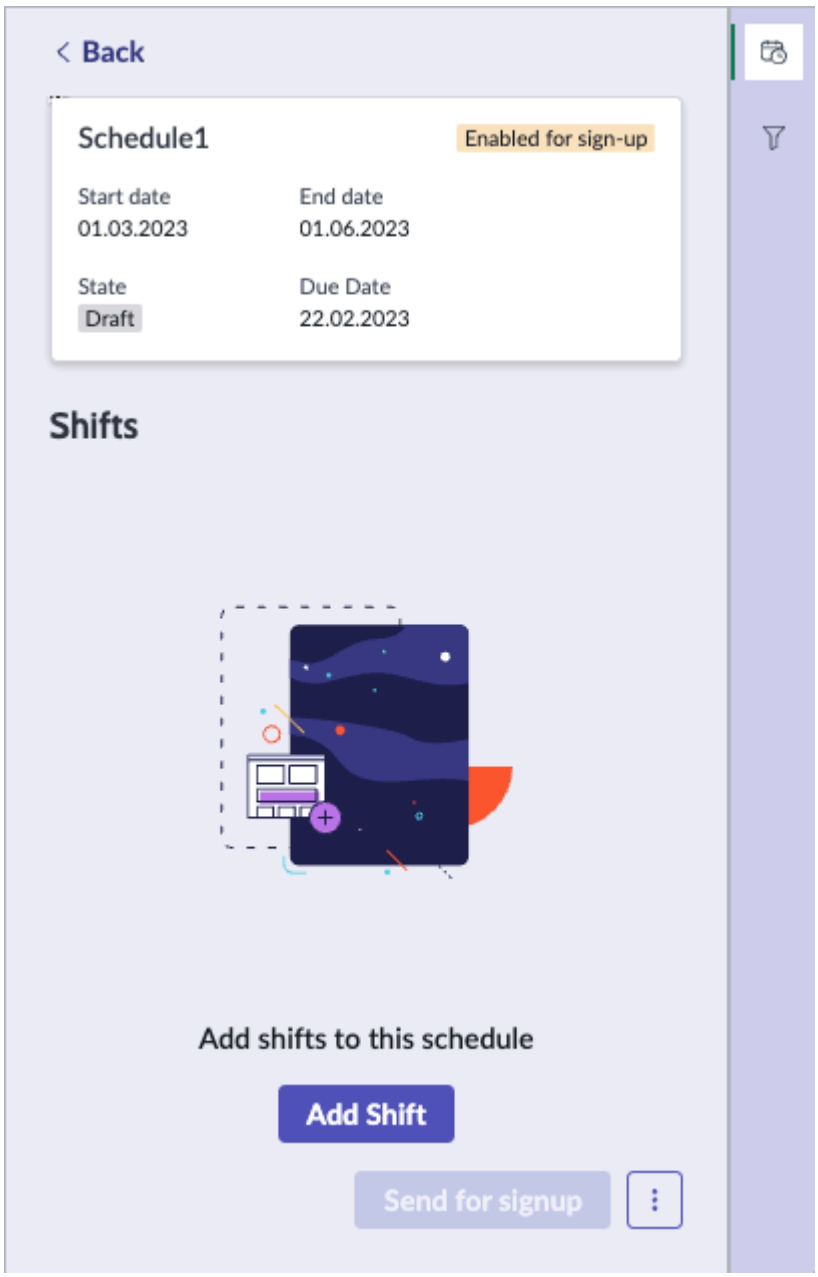
ヒント:
エージェントが希望するシフトにサインアップしている場合、[アサイン先] フィールドにそのエージェントが自動的に入力されます。

f. [スケジュールを保存] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 作業シフトをスケジュール計画に追加します。

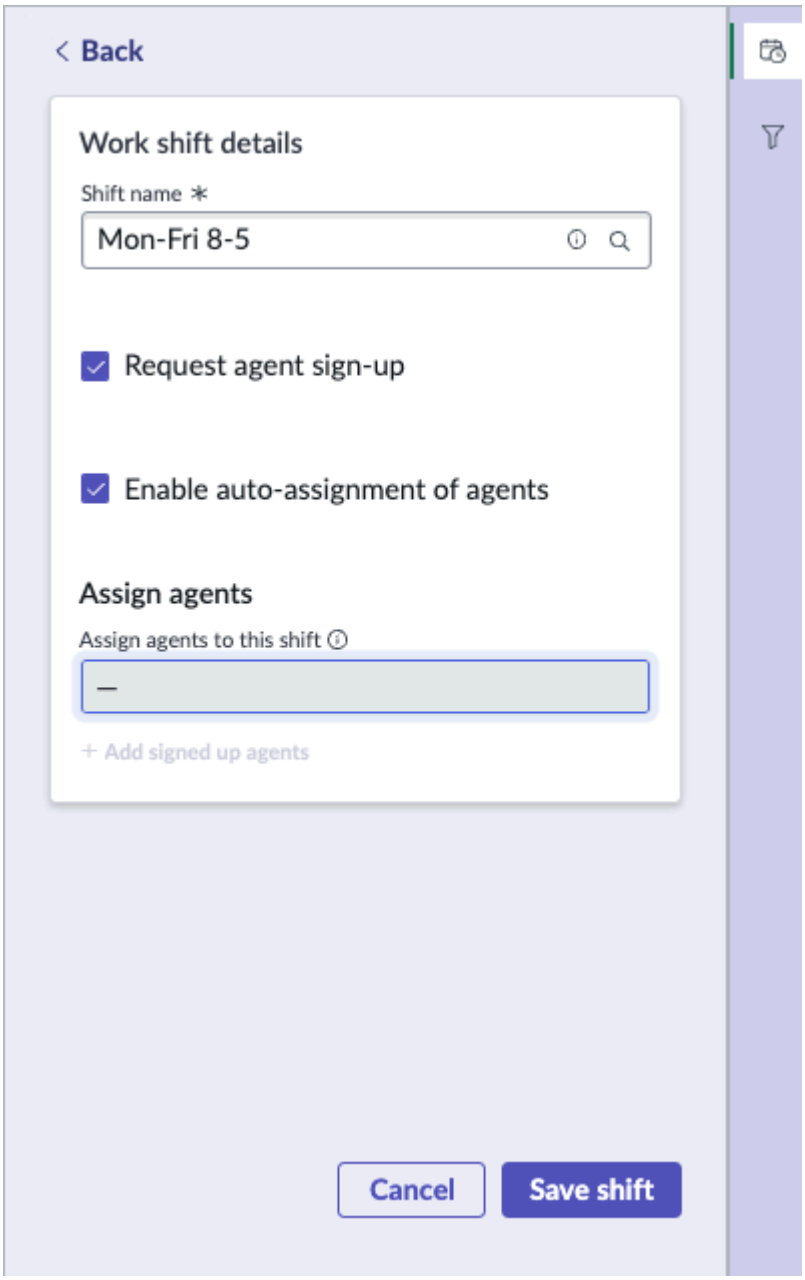
a. 作成したスケジュール計画を選択します。
以下の画像は、作成されたスケジュール計画を示しています。



b. [シフトを追加] を選択します。
以下の画像は、シフトの詳細を入力するフォームの例です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. [シフト] フィールドで、スケジュール計画に追加する作業シフトを選択します。

> **注:**
> エージェントがシフトにサインアップできるようにスケジュール計画が有効になっている場合は、次のフィールドが自動的に有効になります。
>
> - エージェントサインアップを要求
> - エージェントの自動アサインを有効にする
>
> エージェントを手動でアサインする場合は、いつでもこれらのチェックボックスを無効にできます。

d. シフトのサインアップが有効になっている場合は、[サインアップのために送信] を選択できます。
サインアップが有効になっているすべてのシフトは、シフトにサインアップするようにエージェントに送信されます。[サインアップをクローズ] を選択して、サインアップ期日の前にシフトに

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対するエージェントのサインアップをクローズし、エージェントを手動でアサインすることができます。

- ハイライト表示された [サインアップに対して有効] ラベルが [サインアップ不可] に変わります。
- サインアップの期日が過ぎると、サインアップは自動的にクローズされます。

5. エージェントを作業シフトに追加します。

6. [シフトを保存] を選択します。
   スケジュール計画の状況が [プレビューを生成中]に変更されます。
7. スケジュール計画を公開するには、[公開] を選択します。

注:
画面の更新に数分かかる場合があります。

このテーブルでは、スケジュール計画のさまざまなシフトサインアップ状況について説明します。

スケジュール計画のサインアップ状況	説明
サインアップが有効になっていません	スケジュール計画がサインアップに対して有効になっていません
サインアップに対して有効	○ スケジュール計画はサインアップに対して有効ですが、エージェントがシフトにサインアップする準備がまだできていません。 ○ サインアップが有効になっている場合は、スケジュール計画を公開できません。
サインアップ可能	○ スケジュール計画はサインアップに対して有効であり、エージェントがサインアップする準備ができています。 ○ サインアップ用にオープンされている場合は、スケジュール計画を公開または削除できません。 ○ サインアップ用にオープンされている場合： ▪ サインアップの期日は変更できません。 ▪ 作業シフトの詳細は変更できません。 ▪ 新しいシフトを追加することはできません。 ▪ 自動アサインが有効になっている場合、シフトのエージェントアサインは変更できません。
サインアップ不可	スケジュール計画は、エージェントのサインアップに対してクローズされています。

チームのカバレッジを可視化するためのスケジュール計画を公開する

スケジュール計画のプレビューを生成して公開して、エージェントが自分のシフトとスケジュールがどの程度進んでいるかを確認できるようにします。スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
スケジュールのコピーを作成して更新し、新しいスケジュールを作成することができます。更新には、スケジュールの開始日と終了日の変更、シフトまたはエージェントの追加または削除が含まれる場合があります。

スケジュールのコピーを作成すると、次の更新がスケジュールのコピーに自動的に作成されます。

- 開始日は現在の日付、終了日は現在の日付から 30 日間に設定されます。
- スケジュールステータスが [ドラフト] に変更されました。シフトに必要な変更を行うことができます。その後、[保存] をクリックします。
- スケジュールには、現在ログインしているユーザーのアサイン先グループ内のエージェントのみが表示されます。

スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することもできます。

スケジュールを非公開にする場合：

- 開始日が現在の日付であるか、過去に発生した場合、スケジュールステータスは [公開済み] として残り、終了日が明日に変更されます。
- 開始日が未来の場合、アプリケーションはスケジュールステータスを [ドラフト] に変更します。
- スケジュール計画で 1 つ以上のグループを削除すると、削除されたグループに含まれるすべてのエージェントがスケジュールのシフトから削除されます。グループを削除すると、スケジュールがドラフト状況に変更され、チームカレンダーが更新されたデータで更新されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュールのプレビューを生成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。
   b. [スケジュールを表示] アイコン ( ) をクリックして、コンテキストサイドパネルに表示します。
   作業シフトを保存すると、チームカレンダーが更新され、プレビューが生成されます。
4. スケジュールを公開します。
   a. スケジュールを選択し、必要に応じてスケジュールを編集します。
   b. 必要に応じてスケジュールを編集し、[保存] をクリックします。
   c. [公開] をクリックします。

   注:
   [ドラフト] ステータスで [削除] をクリックすると、不要になったスケジュールを削除できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ドラフト] ステータスのすべてのスケジュールが [公開済み] ステータスに移行します。公開済みのスケジュールは、チームカレンダーで確認できます。

> **注:**
> ページネーションを使用すると、エージェントのスケジュールをスクロールすることができます。

チームのスケジュールの追跡と管理

1 つの場所からチームのスケジュールを作成、更新、または監視します。アサイン先グループ内のエージェントについて、シフトスワップや休暇の要求を承認または却下することができます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
チームカレンダーを使用して、アサイン先グループ別のすべてのエージェントのリストにアクセスできます。エージェントのシフトを選択すると、そのエージェントの作業スケジュール (休憩時間を含む) が表示されます。各グループの時間間隔ごとにスケジュール設定されているエージェントの人数を表示することもできます。

手順

1. エージェントのシフトを変更します。
   このシフトを含むスケジュールは、[プレビュー] または [公開済み] ステータスである必要があります。
   a. 次のように移動する。 **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
   b. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
   c. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを変更するエージェントのシフトを探してポイントします。
   d. シフトポップアップウィンドウで、[編集] アイコン ( ) をクリックします。
   e. 必要に応じて、エージェントのシフトを変更します。

      > **注:**
      > 既存のシフトに休憩がある場合は、シフトに休憩をさらに追加できます。

   f. [保存] をクリックします。
2. エージェントの休暇要求または別のエージェントとのシフトスワップ要求を承認または却下します。

   > **注:**
   > 休暇またはシフトスワップ開始日の 2 日前に要求を承認する必要があります。そうでない場合、承認は自動的に却下されます。アドミニストレーターはこのデフォルト設定を変更できます。詳細については、「構成可能なワークスペースでの ITSM のワークフォース最適化のスケジューリング」の「休暇要求とシフトスワップ要求の承認の期日を設定する」を参照してください。

   a. [承認] をクリックします。キュー内のすべてのエージェント要求と、各要求の詳細を表示できます。[作成] フィールドを使用すると、エージェントと通信できます。
   b. 承認または却下する要求を選択し、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求を承認するには、[承認] をクリックします。
- 要求を却下するには、[却下] をクリックします。

要求を承認すると、承認に基づいてチームカレンダー内でスケジュールが更新されます。

Demand Forecast を使用したスタッフ配置の分析

Demand Forecast を使用して、ジョブを実行するのに十分なエージェントを確保できるように、必要なスタッフメンバーの数を計画します。

始める前に

必要なロール: sn_agent_forecast.user

このタスクについて

Demand Forecast を使用すると、次のことができます。

- 任意の日または週のエージェントまたはチームのカバレッジを監視する。
- 過剰な人員配置、不十分な人員配置、適切な人員配置、またはニーズに沿わない人員配置かどうかを分析する。
- 必要なカバレッジとチームのスケジュールに応じて、人員配置を調整する。
- スケジュールを作成しながら、人員配置を分析する。
- 1 日のアサイン先グループと作業シフトに基づいて、エージェントのカバレッジとエージェント数の実際のデマンドを分析できます。

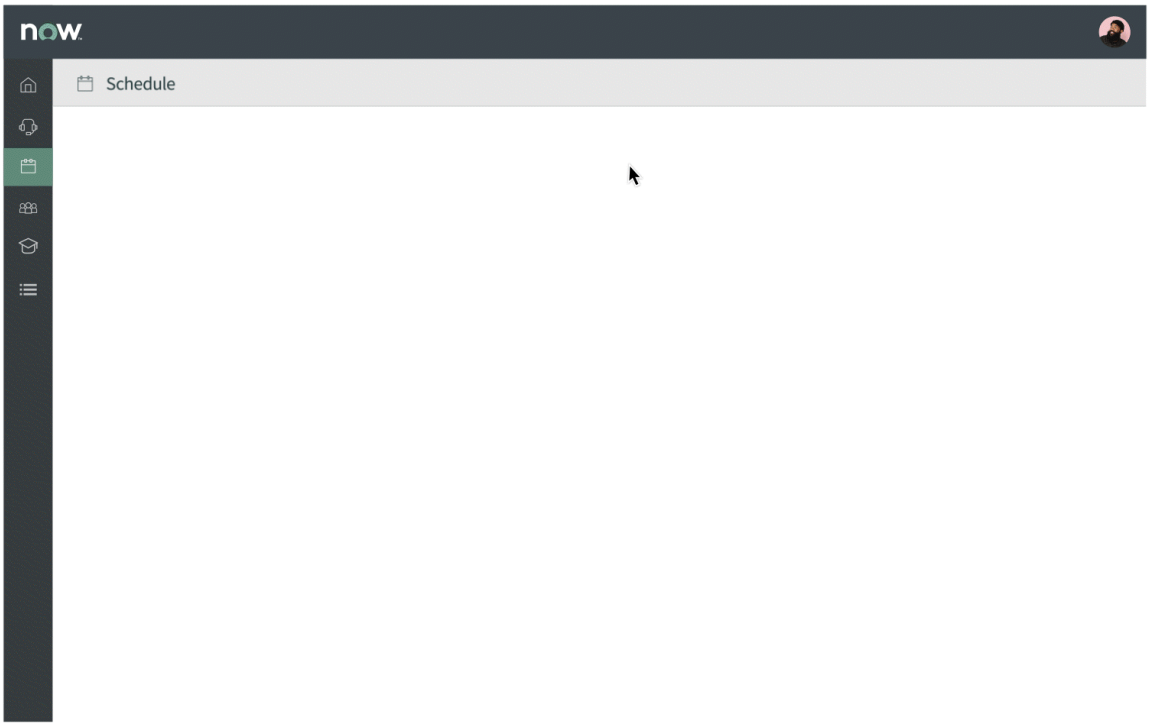
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブをクリックします。
4. 各シフトの人員配置を分析します。
   フィルターアイコンをクリックすると、スタッフの配置を表示するアサイン先グループとシフト計画を選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の画像に、週ビューの人員配置の例を示します。ポップアップウィンドウの不適切な人員配置インジケーターは、予測マネージャーがシフトごとに 4 人のエージェントをスケジュールしたものの、シフトをカバーするにはより多くのエージェントが必要なことを示していま



す。

ITSM のワークフォース最適化のイベントタイプのユーザー基準について

チームカレンダーで会議、トレーニング、休暇申請などのイベントタイプのユーザーアクセスを管理します。

包含/除外ユーザー基準アクセス権を使用して、イベントタイプに対する作成、読み取り、書き込みまたは更新、および削除 (CRUD) の権限を含めるかまたは除外することができます。ユーザー、グループ、またはロールに対して CRUD 操作を実行できます。

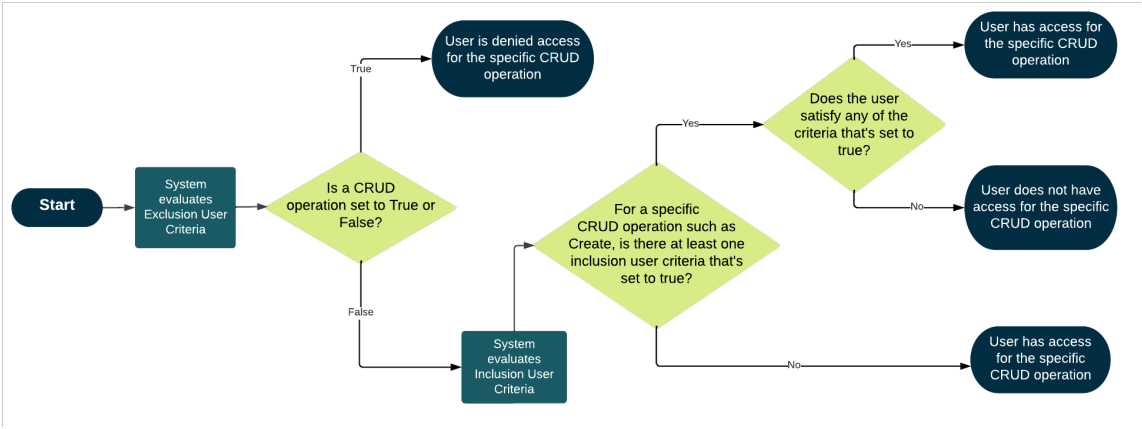
注:
デフォルトでは、アクセス権限は以下のように設定されます。

- ユーザーには、イベントタイプを管理するためのロールベースのアクセス権 があります。
- チームメンバーには [実際の作業] タイプのイベントへの読み取りアクセス権がありません。

CRUD アクセス権をより柔軟に管理できるようにするため、イベントタイプごとにユーザー基準を設定できます。たとえば、各自のロールベースのアクセス権を使用して作業シフトを編集するためのアクセス権がチームメンバーにない場合は、ユーザー基準を使用してそのアクセス権を設定できます。このアクセス権は、特定のチームメンバーまたはグループ全体に設定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このフロー図は、イベントタイプの包含/除外ユーザー基準アクセス権の仕組みのロジックを示しま



す。

包含/除外ユーザー基準アクセス権の仕組み

ユーザー基準ルールは次の順序で評価されます。

1. システムは最初に各基準の除外アクセス権を評価します。
   - CRUD 操作に対する除外アクセス権が **true** に設定されている場合、システムはユーザー基準を評価します。
     a. ユーザーがロールに基づくアクセス権を持っていない場合、ユーザーは特定の CRUD 操作に対するアクセス権を拒否されます。
     b. ユーザーに対しアクセス権が拒否されない場合、システムは包含基準を評価します。
   - CRUD 操作に対する除外アクセス権が **false** に設定されている場合、システムは包含基準を評価します。
2. 「作成」などの特定の CRUD 操作に対する包含アクセス権の場合、システムは少なくとも 1 つの包含ユーザー基準が **true** に設定されているかどうかを確認します。設定されている場合、システムはユーザーのロールアクセス権に基づいてユーザー基準を評価します。
   - ユーザーは次のように評価されます。
     - ユーザーロールに基づいて CRUD 操作へのアクセス権がある場合、ユーザーはそのアクションを実行できます。たとえば、イベントタイプがトレーニングで、CRUD 操作が作成の場合、ユーザーはトレーニングイベントタイプを作成できます。
     - ユーザーロールに基づいて CRUD 操作に対するアクセス権がない場合、ユーザーはそのアクションを実行できません。
   - どの包含基準も **true** に設定されていない場合、ユーザーには特定の CRUD 操作へのアクセス権がありません。この例では、ユーザーはトレーニングイベントタイプを作成できません。

> **注:**
> 除外アクセス権は常に包含アクセス権よりも優先されます。包含アクセス権も除外アクセス権も設定されていない場合、イベントタイプの管理にはロールベースのアクセス権が使用されます。

ITSM のワークフォース最適化 でイベントタイプのユーザー基準を作成する

ユーザー基準レコードを追加して、ITSM のワークフォース最適化 でイベントタイプにアクセスできるユーザー、ロール、およびグループを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > ユーザー基準.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ユーザー基準の一意の名前
ユーザー	イベントタイプにアクセスできるユーザー
グループ	イベントタイプにアクセスできるグループ
ロール	ユーザー基準を適用する場合にイベントタイプにアクセスできるロール
詳細	ユーザー基準のスクリプトを作成するオプション。
アクティブ	このチェックボックスをオンにすると、ユーザー基準が使用可能になります。
会社	イベントタイプにアクセスできる会社
ロケーション	イベントタイプにアクセスできる場所
部門	イベントタイプにアクセスできる部門
すべて一致	ユーザー基準が適用される場合にすべての条件を必須にするオプション

4. [送信] を選択します。

関連情報

Create a user criteria record for Service Portal

イベントタイプの包含または除外ユーザーアクセス権

ユーザーに対し任意のイベントタイプのアクセス権を追加または削除して、そのユーザーに関連するイベントタイプのみを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > スケジュール > イベントタイプ.
2. イベントを選択します。
3. イベントに対するユーザーの特定の CRUD アクセス権を除外または包含します。
4. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 でのグループまたはチームメンバーのアクセス基準の確認

グループまたはチームメンバーに必要な正しい権限が付与されるようにするため、グループまたはチームメンバーがイベントに対して持っている権限 (作成、読み取り、更新、削除) を確認します。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. リストモジュールで、 スケジュール > **Event type** (イベントタイプ).
3. ユーザーアクセスを確認するイベントを選択します。
4. [ユーザーアクセス] タブを選択します。
5. 次のいずれかを実行します。
   [作成]、[読み取り]、[書き込み]、および [削除] 列で、選択したイベントへの特定タイプのアクセス権を持つ各チームメンバーに対し **[true]** が表示されます。

チームカレンダーにイベントを追加する

チームカレンダーから会議、トレーニング、休暇要求、カスタムイベント、またはアドホック作業シフトを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
カスタムイベントタイプを作成して、必要なフィールドを追加または削除できます。詳細については、「ITSM Manager Workspace のイベントタイプの構成」を参照してください。

> **注:**
> チームカレンダーでチームメンバーのイベントを選択して削除すると、そのイベントの他の参加者のイベントも削除されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. スケジュールアイコン ( ) を選択します。
3. [チームカレンダー] タブを選択します。
4. **[+** 新規] を選択します。
5. イベントを作成します。
6. [保存] を選択します。

ITSM のワークフォース最適化 でのエージェントのシフトスワップ

アサイン先グループのエージェントのシフトを、そのシフトで作業できる別のエージェントと入れ替えて、承認プロセスをスキップします。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを別のエージェントと交換させたいエージェントのシフトを探してポイントします。
4. シフトポップアップウィンドウで、[シフトスワップ] アイコン ( ) をクリックします。
5. [要求されたシフト] セクションで [エージェント] フィールドをクリックし、そのシフトで作業できるエージェントを選択します。
6. [送信] をクリックします。
   更新されたスケジュールがチームカレンダーに表示されます。

ITSM のワークフォース最適化 のスケジューリングコンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 には、エージェントシフト、スケジュール、およびデフォルトの動作を設定するためのプロパティを管理するロールがあります。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Shift Planning ユーザー [sn_shift_planning.user]	スケジュールとシフトを表示する機能を含む、Scheduling の読み取りアクセスを付与します。	
Shift Planning エージェント [sn_shift_planning.agent]	エージェントに自分のカレンダーへのアクセスを付与します。エージェントはシフトスワップまたは休暇を要求できます。	sn_shift_planning.user
Shift Planning アドミン [sn_shift_planning.admin]	スケジュールと作業シフトの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) のための管理アクセスを付与します。	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

プロパティ

プロパティ	説明
sn_itsm_mobile_agent.events_query_days_past	モバイルアプリケーションに表示できる、シフトの過去イベントの最大日数。-1 ～ -31 の範囲の値を入力できます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：-31

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
sn_itsm_mobile_agent.events_query_days_future	モバイルアプリケーションに表示できる、シフトの未来イベントの最大日数。1 ～ 90 の範囲の値を入力できます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：90
sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break	エージェントがシフトスパンの休憩時間の開始時間と終了時間を編集できるようにします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break	エージェントがシフトスパンの休憩時間を追加または削除できるようにします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	エージェントスケジュールをキャッシュする日数。 • タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign	自動アサインされるスケジュール計画の希望するシフトの数。 • タイプ:整数 • デフォルト値：1
sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup	エージェントがスケジュール計画内でサインアップできるシフトの最大数。 • タイプ:整数 • デフォルト値：1
sn_shift_planning.enable_agent_signup	エージェントが自分のシフトにサインアップすることができます。 • タイプ：true|false • デフォルト値:True
sn_shift_planning.enable_schedule_signup_link	サービスオペレーションワークスペース ランディングページの [予定] セクションのリンクを有効または無効にします。エージェントは、当日および翌日が期限となっているサインアップしたシフトを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：true|false • デフォルト値： true
sn_shift_planning.days_to_signup_due_date	エージェントとマネージャーに通知される、シフトサインアップ期日までの日数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2
sn_shift_planning.display_shift_name	シフト名を表示するには、このプロパティを true に設定します。値が false に設定されている場合は、イベントタイプが表示されます。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：True **注:** プロパティ値に加えた変更が有効になるまでに 24 時間かかります。変更をすぐに表示するには、*Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache* スケジュール設定済みジョブを実行します。
assignShiftAgentsTypeaheadDisableAutoClose	エージェントが選択されるたびに、[このシフトにエージェントをアサイン] 先行入力リストのクローズをオフにします。 アプリケーションナビゲーターで、sys_ux_page_property.LIST と入力して **Enter** を押します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync	エージェントのカレンダーと Microsoft Outlook カレンダーの間の同期をオンにするには、このプロパティを **true** に設定します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値： false

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ

名前	説明
シフト計画 - すべてのエージェントスケジュールのキャッシュを削除 (Shift	sn_shift_planning_agent_availability テーブルからキャッシュを削除します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スケジュール済みジョブ (続く)

名前	説明
Planning - Delete All Agent Schedules Cache)	• 毎日午前 2 時 30 分に自動的に実行されます。 • データをインポートする際に、このジョブをオンデマンドで実行します。

ユーザー設定

次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー設定 をクリックし、以下のテーブルにリストされている設定を追加します。

注:
システム全体のユーザー設定を設定するには、[システム] チェックボックスをオンにします。

ユーザー設定の詳細については、「ユーザー設定」を参照してください。

ユーザー設定	説明
workspace.onCallShiftsPageSize	[シフト] サイドパネルの [オンコールシフト] タブで、ページごとに表示するオンコールシフトの最大数を設定します。 • 名前：workspace.onCallShiftsPageSize • タイプ:整数 • 値：ページごとに表示するオンコールシフトの希望の数を入力します。
workspace.workShiftsPageSize	[シフト] サイドパネルの [作業シフト] タブで、ページごとに表示する作業シフトの最大数を設定します。 • 名前： workspace.workShiftsPageSize • タイプ:整数 • 値：ページごとに表示する作業シフトの希望の数を入力します。
workspace.schedulePlanPageSize	[スケジュール] サイドパネルでページごとに表示するスケジュール計画の最大数を設定します。 • 名前： workspace.schedulePlanPageSize • タイプ:整数 • 値：ページごとに表示するスケジュールの希望の数を入力します。

ITSM のワークフォース最適化 のスケジュール遵守

エージェントがスケジュールされたアクティビティにどの程度準拠しているかを分析します。また、作業するようにスケジュールされた合計時間をエージェントが完了したかどうかを分析することもできます。これらのメトリクスを使用すると、人員配置のニーズをより適切に調整し、エージェントのデマンドをより効果的に予測できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

遵守率は、エージェントが割り当てられた作業を完了するためにどの程度スケジュールに従っているかを測定します。適合率は、完了した作業の測定値であり、いつ完了したかは問われません。

スケジュール遵守率を使用して、次のことを行います。

- エージェントリソースがこれまでどのように使用されてきたかを把握し、そのデータに基づいて人員配置のニーズを計画する。
- エージェントのデマンド予測とチームメンバーのスケジューリングに費やされた労力が最適な方法で使用されているかどうかを測定する。
- 遵守状況にギャップがあることがわかった場合に、エージェントのコーチング機会を見い出す。詳細については、「コーチング」を参照してください。

マネージャーは、次のアクションを実行できます。

- チームが公開されたスケジュールに準拠しているかどうかについてのインサイトを得る。
- 予期される遵守目標を設定することで、チームのパフォーマンスを向上させる。
- 出勤時間や退勤時間などの詳細を確認して、エージェントの出席時間を表示する。
- チームメンバーの過去の出席時間を分析する。
- チームと個々のエージェントの予定と実際の履歴データを表示する。
- エージェントの出勤時間や退勤時間を変更する。

アドミニストレーターは、しきい値の割合を設定し、スケジュール遵守率と適合率を計算するための式を変更できます。

エージェントは、作業シフトの出勤と退勤を実行できます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペース - スケジュール」を参照してください。

一般的なスケジュール遵守および適合ワークフローは、次のとおりです。

1. アドミニストレーターが、*Agent Time Work Event Trigger* ビジネスルールをアクティブに設定し、ITSM のワークフォース最適化 エージェントの出退勤時間を記録します。
2. エージェントは、ITSM チームで作業し、マネージャーに報告します。典型的な勤務日は、次のようなシナリオであると仮定します。
   a. エージェントは ITSM エージェントワークスペース にログインします。
   b. エージェントは在席ステータスを [利用可能] に変更し、作業を開始します。出勤イベントが生成されます。
   c. エージェントが在席ステータスを [ブレーク] に変更し、昼食に出かけます。退勤イベントが生成されます。
   d. エージェントが昼食から戻って電話に応答すると、在席ステータスが [多忙] になり、出勤イベントが生成されます。
   e. その後、エージェントは CSM エージェントワークスペースからログアウトするか、在席ステータスを [オフライン] に変更します。退勤イベントが生成されます。
   f. 1 日の終わりに、エージェントの作業時間のサマリーが、開始時間、終了時間、予定作業時間、未作業時間、利用可能な予定外時間、作業時間、遵守率 (%)、適合率 (%) などの重要業績評価指標 (KPI) を使用して生成されます。
3. エージェントのマネージャーは、Manager Workspace にログインして、エージェントの作業時間をチームカレンダーで表示します。マネージャーは、エージェントの実際の作業時間とすべての過去の作業パターンを表示することもできます。必要に応じて、チームのカルチャに適した望ましいパフォーマンスについてエージェントにコーチングできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントのスケジュール遵守の監視

エージェントが割り当てられたスケジュールを遵守しているかどうかを評価します。あまり価値のないエージェントアクティビティを削減または排除できる領域を探し、その遵守状況に基づいて人員配置要件を微調整します。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

- 高い遵守率は、エージェントがスケジュールに従い、期待どおりに作業アイテムを解決していることを示しています。低い遵守率は、プロセスや意思決定を分析し、チームのスケジュールを効率的に管理するためにそれらを微調整する必要があることを示します。非遵守エージェントの数字は赤で強調表示されます。
- スケジュールの遵守率と適合率の計算は、スケジュールの遵守率と適合率を計算する式に加え、エージェントの実際の作業タイミングと予定された作業タイミングにも基づいて行います。エージェントの遵守率と適合率を計算するために使用されるデフォルトの式は次のとおりです。ただし、アドミニストレーターは、スケジュール遵守拡張ポイントをカスタマイズして、必要に応じて式を構成できます。

  スケジュール遵守で使用されるコンポーネントと式：

  - ビジネスルール *`Agent Time Work Event Trigger`* は、エージェントの在席状況に変更があった場合はいつでも、出勤イベントと退勤イベントを生成します。*`shift_planning_clock-in`* および *`shift_planning_clock-out`* スクリプトは、ログインおよびログアウトセッションからエージェントの出勤および退勤イベントを生成します。
  - 計算式：
    - スケジュール遵守率は、(シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外) で計算します。
    - 適合率は、(シフトで作業した時間 (分)) + 時間外/シフト予定時間 (分) で計算します。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのスケジュール遵守を監視します。

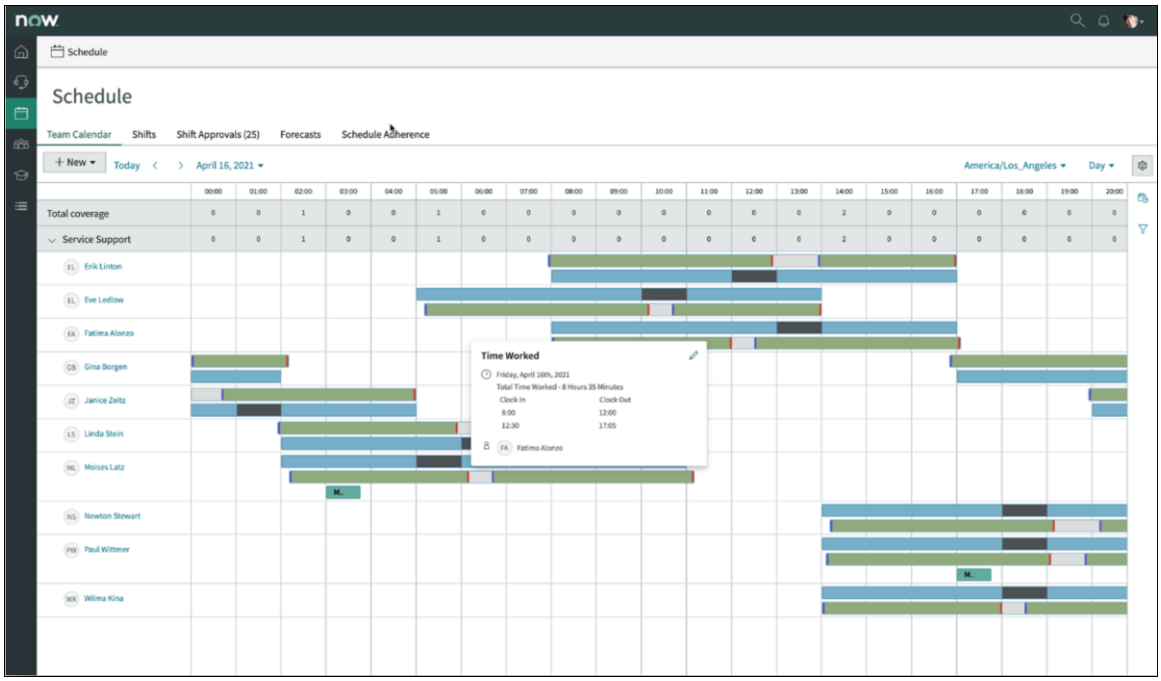
   下の画像は、チームメンバーが作業スケジュールをどの程度遵守しているかを示す例です。バーの色は次のように表されます。

   - 青：予定されている作業シフト
   - グレー：エージェント利用不可
   - 緑：エージェント利用可能

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 紫：エージェントの出勤時間
- 赤：エージェントの退勤時間



作業時間サマリーを使用して、エージェントのスケジュール遵守率と適合率を分析する

チームが予定されたスケジュールを遵守しているかどうかを分析します。スケジュール遵守の履歴を使用すると、エージェントが過去にどの程度スケジュールに従っていたかを確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

注:

- 遵守履歴は、リアルタイムの遵守のレポートを提供します。
- 遵守率と適合率の計算は、エージェントの実際の作業スケジュールと予定された作業スケジュールに基づいています。アドミニストレーターは、スケジュールの遵守率と適合率の構成を変更できます。詳細については、「Schedule Adherence reference (スケジュール遵守に関するリファレンス)」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. [スケジュール遵守] カテゴリで、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントの作業時間サマリーを分析するには、 [作業時間サマリー] を選択します。
- エージェントの出席時間を分析するには、 [出席時間] を選択します。

> **注:**
> [利用可能な予定外時間] は、エージェントのスケジュールされた作業イベントの範囲外でエージェントが対応可能で、出勤処理がされている時間を取得します。たとえば、エージェントが午後 1 時から午後 2 時までトレーニングに出席するようにスケジュールされていた場合、その出席のための退勤処理を忘れていても、その時間が出勤時間と見なされます。したがって、午後 1 時から午後 2 時までのトレーニング時間は、利用可能な予定外の時間として取得されます。

Example:
作業時間サマリーのフィールドの計算を理解するために、例として Fatima Alonzo 社の営業日について考えてみます。

- シフト時間：午前 8 時 ～ 午後 4 時 = 8 時間
- 予定時間 = 8 時間 = 480 分
- 午前 8 時に出勤し、ブレークのため午後 12 時に退勤します。ブレークから戻って、午後 12 時 30 分に出勤し、午後4 時に退勤します。
- シフトの作業時間 (分) = 480 - 30 = 450 分
- スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外) = 450/(480 + 65) = 82.57 %
- 適合率 = (シフトで作業した時間 (分) + 時間外/シフト予定時間 (分)) = (450 + 65) / 480 = 107.29 %。

> **注:**
> スケジュール遵守率と適合率がしきい値内であるため、Fatima Alonzo は遵守しているとみなされます。非遵守エージェントを確認するには、赤で強調表示されている数字を探します。

ITSM のワークフォース最適化 で遵守拡張ポイントをスケジュール

スケジュール遵守拡張ポイントを使用して、エージェントスケジュールの遵守と適合のためのカスタムスクリプトを呼び出します。

拡張ポイントにアクセスするには、 システムの拡張点 > スクリプト済みの拡張点.

スケジュール遵守のための拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt	この拡張ポイントを実装して、スケジュールの遵守と適合のロジックをカスタマイズします。

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

スケジュール遵守と適合性のプロパティの構成

スケジュール遵守のプロパティを構成して、エージェントの遵守率と適合率を計算し、組織の運用効率を向上させます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
遵守率と適合率のしきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた作業シフトまでに出勤または退勤できる時間 (分) を示します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Shift Planning** > スケジュールの順守 > 設定
2. フォームのフィールドに入力します。

スケジュール遵守プロパティフォーム

フィールド	説明
スケジュールの遵守を有効にします	スケジュールに対するエージェントの遵守に関する計算と情報。
予定シフトの早期チェックインのしきい値 (分)	早期チェックインに設定できる時間。この時間は、エージェントが実際のシフト時間の前に作業シフトを開始することを許容される時間です。デフォルト値は 60 分です。たとえば、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で、エージェントが午前 7 時に出勤する場合、しきい値の時間によって柔軟性が生まれるため、エージェントは非遵守エージェントと見なされません。
作業時間サマリーの遵守率 (%) のしきい値	遵守率のしきい値に設定できるパーセンテージ。定義されたしきい値 (70%) を超えないエージェントは、非認定エージェントと見なされます。
作業時間サマリーの適合率 (%) の下限しきい値	適合性に柔軟性を持たせるために設定できる下限しきい値のパーセンテージ。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。デフォルト値は 80% です。
作業時間サマリーの適合率 (%) の上限しきい値	適合性に柔軟性を持たせるために設定できる上限しきい値のパーセンテージ。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。デフォルト値は 120% です。
退勤イベント生成のデフォルトのしきい値時間 (分)	エージェントが退勤しなかった場合に自動退勤イベントを生成するデフォルトのしきい値時間。デフォルト値は 60 分です。たとえば、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で午後 5 時に退勤しなかった場合、システムはしきい値時間として 60 分間待機し、自動退勤イベントを生成します。

3. [保存] をクリックします。

関連情報

ITSM のワークフォース最適化のスケジュール遵守

ITSM のワークフォース最適化 の Demand Forecast

Demand Forecast を使用して、履歴データに基づいてリソースを予測する方法について説明します。

以下のビデオは、Demand Forecast アプリケーションの概要を示しています。

ITSM のワークフォース最適化の デマンド予測

Demand Forecast では、メトリックベース を使用して、チームのデマンドを予測します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

デマンド予測構成を作成すると、アプリケーションによってメトリクスが作成されます。

- インタラクションに必要なエージェントの数を予測する。
- 特定の日をとおしてインシデントを解決する。

注:
任意のテーブルの予測構成を作成できます。

デマンド予測 リソース予測の分析

デマンドシナリオをモデル化し、更新されたデマンドをカレンダーで表示する方法については、このビデオをご覧ください。

Demand Forecast - モデルデマンドシナリオ

予測 admin ロールを持つマネージャーは、ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースで予測パラメーターを作成できます。予測パラメーターを変更して予測データをビジュアル化し、時系列データをプレビューしてから公開します。任意の数の予測を作成して、時系列データをリアルタイムでプレビューできます。

手動で予測を調整し、予測パターンを分析することもできます。視覚化された予測データに手動調整をオーバーレイし、時系列データを表示して予測モデルを分析できます。たとえば、次の週に特定のパターンが存在し、祝祭日が週の半ばに当たり、売上が増加すると予想されるため、より多くのエージェントが必要なことがわかっている場合は、手動で予測を調整して 10% 増やし、そのデータを分析することができます。

デマンド予測

Demand Forecast アプリケーションには、次の 4 つのモジュールが含まれています。

Demand Forecast アプリケーションモジュール

モジュール名	説明
データ収集の定義	インシデント、インタラクション、または任意のテーブルで収集するデータを定義する条件を設定します。
式パラメーター	1 日の 1 時間あたりのリソース数を計算するために、計算式で定義するパラメーターを追加します。
リソース変換式	予測をリソースに変換するための式を追加します。
グループの予測構成	リソース変換に設定された計算式をグループに関連付けます。

予測アドミン (sn_agent_forecast admin) はシフトに必要なエージェントの人数を予測することができます。

需要を予測するには、次の操作を実行します。

1. データ収集定義を定義してデータを収集します。
2. 予測パラメーターを作成します。
3. 計算式を作成して、予測されるインシデントの数を、それらのインシデントの対応に必要なリソースの数に変換します。
4. 計算式をアサイン先グループに関連付けます。
5. カレンダー上の予測デマンドを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Demand Forecast とともにインストールされるデフォルトのコンポーネントと構成 については、「ITSM のワークフォース最適化構成可能ワークスペースの Demand Forecast」を参照してください。

データ収集定義を定義してデータを収集します。

Data Collection Definitions アプリケーションを使用して、予測エージェントに関して収集するデータを定義します。

- *Collect daily data for automated forecast configurations* スケジュールジョブを使用して、データ収集定義で定義されたメトリクスのデータを収集します。スケジュールジョブは、すべてのアサイン先グループに関して 1 時間ごとに前日のレコードをフェッチします。このデータはメトリックベースに保存されます。

  グループ [sys_user_group] テーブルのメトリックベース リストを使用して、収集されたデータの時系列にアクセスできます。メトリックベースデータへのアクセス方法の詳細については、「list コマンドを使用したメトリックベースデータへのアクセス」を参照してください。

- *Collect historical data for automated forecast configurations* オンデマンドジョブを使用して、 毎時履歴データを収集します。このジョブは過去 3 年間のデータを収集します。
- [将来のリソースの予測] スケジュールジョブを使用して、収集されたデータに基づいてリソースを予測します。このスケジュールジョブは、メトリックベースのエージェントフォーキャストメトリクスにデータを保存します。データの収集が必要な日数などの収集頻度を設定するには、「予測プロパティ」を参照してください。この情報を使用して、データ保存が必要な予測や期間を計算できます。

注:
データ収集定義用に作成された時系列メトリクスは、**WFO** 予測 保持ポリシーを使用します。このポリシーでは、過去 3 年間にわたる 1 時間間隔のデータを保存します。

式パラメーターの作成

数値またはスクリプトを使用して、予測の計算式で使用するパラメーターを定義します。デフォルトで利用可能な構成済みのリソース予測式については、「リソース予測構成」を参照してください。

アサイン先グループのキューへの関連付け

インシデントの数をエージェントに変換するには、アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。

カレンダーに予測需要を表示する

メトリックベース のエージェントフォーキャストメトリクスによって収集されたデータは、1 日に必要なエージェントの予測に使用します。このデータはチームカレンダーに表示されます。カレンダーの週ビューでは、特定の週のスタッフレベルが表示されます。

関連情報

Demand Forecast のセットアップ

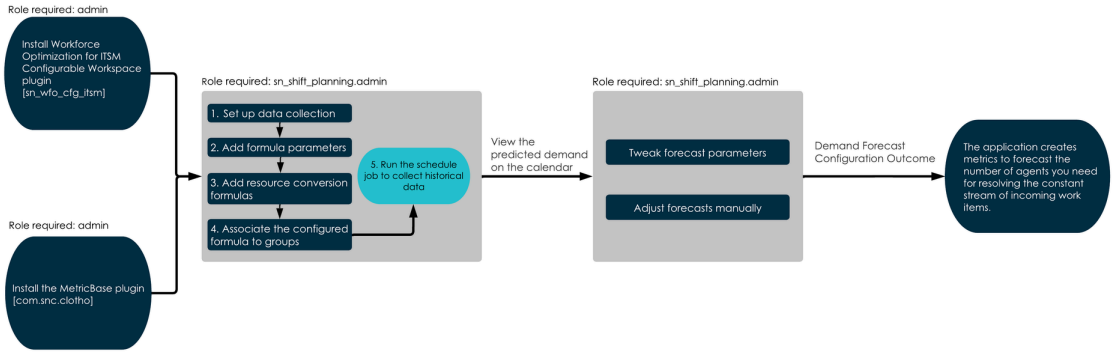
ITSM のワークフォース最適化 での **Demand Forecast** の設定

収集するデータを構成し、Demand Forecast を使用して予測パラメーターを変更し、手動調整を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この画像は、デマンド予測を設定するエンドツーエンドのフローを示していま



す。

デマンド予測 の構成

インシデント、インタラクション、またはテーブルについて収集するデータを定義し、人員配置のニーズを満たすエージェント数を予測します。

始める前に

- Demand Forecast を使用するには、ITSM のワークフォース最適化 でメトリックベースプラグイン [com.snc.clotho] を有効にする必要があります。詳細については、「MetricBase 製品の要求」を参照してください。
- Global scope 内にいる必要があります。

必要なロール：sn_agent_forecast.admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > デマンド予測
2. 必要なエージェント数を予測するために収集するデータを定義します。
   a. [データ収集の定義] をクリックします。

      デフォルトで利用可能な構成のリストについては、「Demand Forecast の予測構成テーブル」を参照してください。

   b. [新規] をクリックします。
   c. フォームのフィールドに入力します。

予測構成フォーム

フィールド	説明
名前	収集予測構成の一意の名前。
タイプ	[データ収集定義] タイプはデフォルトで [収集] に設定され、スケジュール済みジョブを使用してデータを収集します。
テーブル	データを収集するために使用されるテーブル。 リストから、次のいずれかの操作を行います。 ▪ インシデントを予測するためのデータを収集するには、[インシデント] を選択します。 ▪ データを収集してインタラクションを予測するには、[インタラクション] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件	必要なデータをキャプチャできるように設定できる条件。
日付フィールド	将来の予測に追加できるデータ。

d. [送信] をクリックします。

> **注:**
> [公開済み] ステータスの予測パラメーターが自動的に作成されます。

e. テーブルに追加した日付フィールドと条件を使用して、作成したテーブルのインデックスを作成します。テーブルインデックスの作成の詳細については、「Create a table index」を参照してください。

3. 式のパラメーターを追加して、1 日の 1 時間あたりに必要なエージェント数を計算します。

a. [式パラメーター] をクリックします。

b. [名前] フィールドにパラメーターの名前を入力します。

c. 次のいずれかの操作を行います。

- 計算する値を式に追加するには、[値] フィールドに値を入力します。
- パフォーマンスアナリティクス スコアカード API またはカスタム API を使用するには、[詳細] をクリックし、スクリプトを追加します。

デフォルトで指定されている平均チャット時間および平均ウォークアップ時間の予測パラメーターは、スクリプトを使用してパラメーターを追加する方法の例です。デフォルトで提供されるパラメーターのリストについては、デフォルトで利用可能な構成のリストについて、「Demand Forecast の予測パラメーター」を参照してください。

> **注:**
> リソース変換式は、複数のデータ収集定義を使用してリソース変換を計算します。データ収集定義で、各予測構成の予測パラメーターセットが異なる場合、リソース会話式は、予測構成に設定された最低パラメーター値を使用します。
>
> たとえば、次のように仮定します。
>
> - P1 インシデント作成予測構成では、期間の長さが 7 日間、予測までの期間が 2 に設定されています。したがって、予測が計算される次の日数は 14 日間です。
> - チャットインタラクションの作成予測構成では、期間の長さが 7 日間、予測までの期間が 4 に設定されています。したがって、予測が計算される次の日数は 28 日間です。
>
> これら両方の予測構成をリソース変換式に追加すると、2つの予測構成値のうち低い方の 14 日間のみが考慮されて、リソース変換が計算されます。

d. [送信] をクリックします。

4. リソース変換式を構成します。

a. [リソース変換式] をクリックします。

b. [新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測構成フォーム

フィールド	説明
名前	リソースの予測構成の名前。
タイプ	[リソース変換式] に設定されるタイプ。
計算式	必要なエージェントの予測数を計算するための式。 [関連リンク] セクションで、次の操作を行います。 ▪ [予測構成の参照] をクリックし、式に追加する予測構成を選択して、[追加] をクリックします。 ▪ [予測パラメーターを参照] 関連リンクをクリックし、式に追加する予測パラメーターを選択して、[追加] をクリックします。 注: **FC** は予測構成を表し、**FP** は予測パラメーターを表します。

d. [送信] をクリックします。

5. アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。
予測構成を複数のアサイン先グループに割り当てることはできますが、アサイン先グループには 1 つの予測構成のみを含めることができます。

a. [グループの予測構成] をクリックします。

b. [新規] をクリックし、次の操作を行います。

- [アサイン先グループ] フィールドで、[検索] アイコン ( ) をクリックし、予測構成を関連付けるグループを選択します。
- [予測構成] フィールドで、[検索] アイコン ( ) をクリックし、[リソース変換式] を選択します。

次のタスク

Collect historical data for automated forecast configurations スケジュール済みジョブを実行します。詳細については、「Demand Forecast のジョブのスケジュール」を参照してください。

関連情報

Demand Forecast の使用

デマンドを予測するエージェントの最小数と最大数を設定する

常に望ましい人員数を確保できるよう、1 時間あたりに必要なエージェントの最小数または最大数を設定します。

始める前に

sn_agent_forecast_admin

このタスクについて

必要な人員の人数に合わせてエージェントの数を計算するとき、 Math.min と Math.max 機能を使用して、デフォルトで 1 時間あたりに必要になるエージェントの最大数と最小数を設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > デマンド予測 > 式パラメーター.
2. 式パラメーターを作成して、1 時間ごとに必要なエージェントの最小数または最大数を設定します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. [名前] フィールドにパラメーターの一意の名前を入力します。
   c. [値] フィールドに、リソースを変換するときに必要なエージェントの数を入力します。
      - エージェントの最小数を設定するには、1 時間あたりに必要なエージェントの最小数を入力します。
      - エージェントの最大数を設定するには、1 時間あたりに必要なエージェントの最大数を入力します。
   d. [送信] をクリックします。
3. リソース変換式を作ります。
   a. [リソース変換式] をクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [名前] フィールドに、リソース変換式の一意の名前を入力します。
   d. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   e. [式] フィールドで、次のいずれかの操作を行います。

      - 1時間あたりに必要なエージェントの最小数の式を作成するには
        i. Math.max 関数を追加します。
        ii. [**Browse Formula Parameters** (式パラメーターを参照)] をクリックし、作成した式を選択してエージェントの最小数を設定します。
        iii. **[Browse Forecast Configuration** (予測構成を参照)] をクリックし、式に追加する予測構成を選択します。
        リソース変換式が計算されると、2 つの値のうち大きい方が、1 時間あたりに必要なエージェントの最小数の下限として使用されます。

        たとえば、1 時間あたり最低 2 人のエージェントが必要であり、Math.max(([FP：エージェントの最小数]), (([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間])) という式を使用しているとします。ここで、
        - [FP：エージェントの最小数] の値を 2 に設定しました。
        - 式[FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間]の出力は 0 です。

        予測構成ではエージェントが不要であることを示していますが、エージェントの最小数を 2 に設定したため、その値がリソース変換に使用されます。

      - 1時間あたりに必要なエージェントの最小数の式を作成するには

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. Math.min 関数を追加します。

ii. [**Browse Formula Parameters** (式パラメーターを参照)] をクリックし、作成した式を選択してエージェントの最大数を設定します。

iii. [**Browse Forecast Configuration** (予測構成を参照)] をクリックし、式に追加する予測構成を選択します。
リソース変換式が計算されると、2 つの値のうち小さい方が、1 時間あたりに必要なエージェントの最小数の上限として使用されます。

たとえば、1 時間あたり最低 8 人のエージェントが必要であり、Math.min (([FP：エージェントの最大数]), (([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間])) という式を使用しているとします。ここで、

- [FP：エージェントの最小数] の値を 8 に設定しました。
- 式[FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間]の出力は 10 です。

予測構成では必要なエージェント数が 10 であることを示していますが、エージェントの最小数を 8 に設定したため、その値がリソース変換に使用されます。

f. [送信] をクリックします。

予測パラメーターを変更して予測データを可視化する

期間の長さ、予測する期間、またはアルゴリズムを変更したときの予測の動作を確認するには、予測パラメーターを構成して調整します。変更された予測は、時系列の視覚化で表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_agent_forecast.admin と sn_wfo_itsm.manager

これらのロールを持つユーザーは、リソース変換式に関連付けられているアサイン先グループのマネージャーでもある必要があります。

このタスクについて
予測データを視覚化する開始日と終了日を定義できます。予測構成の開始日は、データの視覚化のために考慮する履歴日数に基づいています。これは、*sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* プロパティを使用して設定されます。

デフォルトの開始日は、当日の前日から 90 日前に設定されます。終了日は、期間の長さと予測期間 (日数) に基づいて計算されます。たとえば、期間の長さが 7 日で予測期間が 5 の場合、終了日は当日を含めて 35 日になります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン をクリックします。
3. [予測] をクリックします。
4. 時系列データを表示する予測モデルを選択します。
予測モデル用に作成された各予測パラメーターを視覚化できます。
5. 歯車アイコン をクリックします。
6. プラス（+）記号をクリックします。
7. 予測パラメーターを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [期間の長さの単位] リストから、予測する期間の長さの単位を選択します。

b. [期間の長さ] フィールドに、予測するシーズンの長さを入力します。

c. [予測期間] フィールドに、予測したい期間の長さである季節数を入力します。

d. [アルゴリズム] フィールドで、予測の計算に使用するアルゴリズムを選択します。

e. [更新] をクリックします。
予測は [ドラフト] ステータスで作成されます。予測が計算され、予測モデルに表示されます。公開する前に、新しい予測パラメーターを使用して予測を分析できます。

8. 予測を公開する前にプレビューするには、[プレビュー] をクリックします。
予測は、予測パラメーターで構成されたアルゴリズムとパラメーターを使用して計算されます。手動調整を作成して将来のリソースを予測する場合、デマンド予測 は時系列グラフの調整をオーバーレイします。

9. 予測パラメーターを公開します。

a. 新しく作成された予測パラメーターを公開するには、[保存] をクリックし、[公開] をクリックします。

b. アクティブな予測パラメーターを公開するには、[公開] をクリックします。

> **注:**
> リソースの計算に使用される [公開済み] ステータスの予測は 1 つのみです。

予測パラメーターが公開されると、次のようになります。

- レコードのステータスが [公開済み] に変わります。
- [将来のリソースの予測] ジョブは毎日実行され、公開された予測パラメーターを使用してエージェントフォーキャストが計算されます。計算では、リソース変換式を使用して、現在のポイント以降の予測データが計算されます。更新されたリソースは、チームカレンダーで表示できます。
- 作成された他の予測パラメーターは公開されず、非アクティブになります。

次のタスク
予測の手動調整の作成

予測の手動調整の作成

予測を手動で調整し、精度を高めるために微調整します。指定された期間の調整を作成し、それが予測にどのように影響するかを分析します。

始める前に
必要なロール：sn_agent_forecast.admin と sn_wfo_cfg_itsm.manager

これらのロールを持つユーザーは、リソース変換式に関連付けられているアサイン先グループのマネージャーでもある必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.

2. [スケジュール] アイコンをクリックします。

3. [予測] をクリックします。

4. 手動調整を行う予測モデルを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [手動調整] アイコンをクリックします。
6. 手動で調整します。
   a. [手動調整] アイコンをクリックします。
   b. 次のフィールドに入力します。

フィールド名	説明
名前	手動調整の一意の名前
開始日時	予測の手動調整を開始する日時
終了日時	予測の手動調整を終了する日時
調整単位	手動調整の単位 使用可能な値： ▪ パーセンテージ：パーセンテージによる調整値。たとえば、予測データにインシデント数が表示され、調整値が 15 の場合、手動調整では予測データよりもインシデント数が 15% 多く表示されます。 ▪ 数値：数量による調整値。たとえば、予測データにインシデント数が表示され、調整値が 15 の場合、手動調整では予測データよりもインシデント数が 15 多く表示されます。
調整値	予測を調整する数値。値は、グループ [sys_user_groups] テーブルの各グループに適用されます。時系列グラフの手動調整による視覚化では、グループのデータが表示されます。たとえば、値が 15 で単位が数値であるとします。ある特定の日に、予測モデルに 2 つのグループがあり、手動オーバーレイを実行する前の時点で、どちらにも 2 人のエージェントがいる場合、値を 15 と入力すると、2 つのグループのそれぞれに適用され、合計値は 34 と表示されます。 これは次のように計算されます。 ▪ グループ A の 2 人のエージェント + 調整値 15 = 17 ▪ グループ B の 2 人のエージェント + 調整値 15 = 17 合計は 34 です。

   c. [保存] をクリックします。
   手動調整は [ドラフト] ステータスで作成されます。手動調整が計算され、予測モデルに緑色の線で表示されます。公開する前に、この手動調整を使用して予測を分析または更新できます。
7. 手動調整を公開します。
   a. 予測リソースに使用する保存済みの手動調整をクリックします。
   b. [公開] をクリックします。ステータスが [公開準備完了] に変わります。
   [将来のリソースの予測] ジョブが実行されると予測が計算され、手動調整がチェックされます。手動調整がある場合は、その値が適用され、 [公開済み] ステータスに移行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 予測を非公開にすると、[ドラフト] ステータスに移行します。[ドラフト] ステータスの予測は削除できます。
- 手動調整を開始してから終了日に到達する前に終了する場合は、[今すぐ終了] をクリックします。

予測はリソース変換式で使用されなくなります。

手動調整が公開された場合：

- レコードのステータスが [公開済み] に変わります。
- 調整された値は、カレンダーに表示されるリソース変換式とデマンド予測で使用されます。
- 作成された他の手動調整構成は公開されず、 [ドラフト] ステータスに移行します。

ITSM のワークフォース最適化のデマンド予測コンポーネント

ITSM のワークフォース最適化は、ITSM マネージャーワークスペース デマンド予測を管理するためのロール、デフォルトの動作を構成するためのプロパティ、構成のデータを収集するためのスケジュール済みジョブ、データを格納するテーブル、インシデントとインタラクションのデータを収集するための予測構成、およびメトリクスデータを格納するための保持ポリシーをインストールします。

予測構成

名前	説明
作成されたチャットインタラクション	チャットインタラクションのデータを収集します。
作成された非 P1 インシデント (Non P1 Incidents Created)	優先度 1 としてタグ付けされていない、すべてのインシデントのデータを収集します。
作成された P1 インシデント (P1 Incidents Created)	優先度 1 のインシデントのデータを収集します。
作成されたウォークアップインタラクション (Walkup Interactions Created)	ウォークアップインタラクションのデータを収集します。

メトリクス保持ポリシー

WFO 予測時系列評価指標保持ポリシーは、すべての予測構成に対してデフォルトで利用できます。この保持ポリシーでは、デフォルトで、過去 3 年間にわたる 1 時間間隔のデータを保存します。

リソース予測構成を作成するための計算式

名前	このリソース予測構成を作成するための計算式
チャットインタラクションからエージェントへの変換 (Chat Interactions to Agent Conversion)	([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間]
インシデントおよびインタラクションリソース (Incident and Interaction Resources)	[FC：エージェント変換に作成されたインシデント] + [FC：チャットインタラクションからエージェントへの変換] + [FC：ウォークアップインタラクションからエージェントへの変換]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	このリソース予測構成を作成するための計算式
エージェント変換に作成されたインシデント (Incidents Created to Agent Conversion)	(([FC：P1 インシデント作成時間] * [FP：P1 の平均インシデント作業時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間]) + (([FC：P1 インシデント以外のインシデント] * [FP：P1 以外の平均インシデント作業時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間])
ウォークアップインタラクションからエージェントへの変換 (Walkup Interactions to Agent Conversion)	([FC：作成されたウォークアップインタラクション] * [FP：平均ウォークアップ時間]) / [FP：1 日あたりの平均エージェント作業時間]

予測パラメーター

名前	説明
1 日あたりの平均エージェント作業時間 (Average Agent Work Time Per Day)	エージェントが特定の日に作業する平均時間。
チャットの平均所要時間 (Average Chat Duration)	各インシデントまたはインタラクションのエージェントチャットの平均時間。
P1 以外の平均インシデント作業時間 (Average Non P1 Incident Work Time)	優先度 1 以外のすべてのインシデントの作業に、エージェントが費やした平均時間。
P1 の平均インシデント作業時間 (Average P1 Incident Work Time)	優先度 1 のすべてのインシデントの作業に、エージェントが費やした平均時間。
平均ウォークアップ時間 (Average Walkup Duration)	エージェントがウォークアップインタラクションに費やす平均時間。

予測構成の予測パラメーターを作成すると、予測プロパティセクションにリストされているデフォルトの予測パラメーターの代わりに、構成で設定された値が使用されます。予測パラメーターの構成については、「予測パラメーターを変更して予測データを可視化する」を参照してください。

予測プロパティ

名前	説明	例
sn_agent_forecast.historical_data_points	予測に使用する時間ごとの履歴データポイント。 最大許容データポイントは 26280 です。デフォルト値は 8760 で、1 年間の時間ごとのデータポイント (24 時間 x 365 日 x 1 年) を表します。	例：24 時間 x 365 日 x 3 年 = 26280
sn_agent_forecast.seasonal_frequency	繰り返しパターンの季節ごとの頻度。デフォルト値は 168 です。	例を次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明	例
		• 日次データパターン = 1 * 24 = 24 • 週次データパターン = 7 * 24 = 168 • 月次データパターン = 30 * 24 = 720
sn_agent_forecast.forecast_periods	予測する期間/シーズンの数。期間はシーズンの長さです。デフォルト値は 5 です。	例を次に示します。 • シーズンの長さが日次 (つまり 24 時間 (1 日)) で、予測期間が 30 の場合、予測する期間の数は 24 * 30 = 720 時間となります。 • シーズンの長さが週次 (つまり 168 時間 (1 週間)) で、予測期間が 5 の場合、予測する期間の数は 168 * 5 = 840 時間となります。
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_workspace	Value Stream Management Workspace の時系列グラフにプロットされる履歴日数	たとえば、数値が 90 に設定されている場合、現在の日から 90 日前までの日数がカウントされます。

自動翻訳

Demand Forecastのロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
予測管理者 [sn_agent_forecast.admin]	予測構成テーブルを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
予測ユーザー [sn_agent_forecast.user]	予測構成テーブルに対する読み取りアクセスを付与します。	

デマンド予測 用のテーブル

テーブル	説明
予測構成 [sn_agent_forecast_configuration]	データ収集定義とリソース変換式の構成を定義します。
予測パラメーター [sn_agent_forecast_parameter]	式に必要な予測パラメーターを定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
予測構成グループ [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。

デフォルトで使用可能な予測構成

デフォルトでは、次のグループに対して予測構成を使用できます。

- デスクサイドサポート
- IT サービスデスク
- アプリケーションサポート
- テクニカルサポート

Demand Forecast のスケジュールジョブ

名前	説明
Collect historical data for automated forecast configurations	• 履歴データを収集するためのオンデマンドジョブ • 過去 3 年間の 1 時間ごとの履歴データを毎日収集します。
Collect daily data for automated forecast configurations	• 毎日午前 2 時に実行されます。 • データ収集の定義構成で定義されているテーブルごとに、前日のレコードをすべてのグループで 1 時間ごとにフェッチし、メトリックベースに保存します。 • グループ [sys_user_group] テーブルでメトリックベースの list コマンドを使用して、収集されたデータの時系列情報にアクセスできます。 • データ保持には、WFO 予測保持ポリシーを使用します
Forecast resources for future	収集したデータに基づいて将来の予測リソースを計算します。 • 毎日午前 3 時に実行されます。 • 式予測構成のために 1 時間ごとのデータを毎日収集します。 • メトリックベースのエージェントフォーキャストメトリクスにデータを保存します。 • 予測プロパティを使用して、データ収集の頻度または期間を設定し、データを保存します。公開された予測パラメーターがデータ収集定義に存在する場合、予測プロパティは使用されません。

自動翻訳

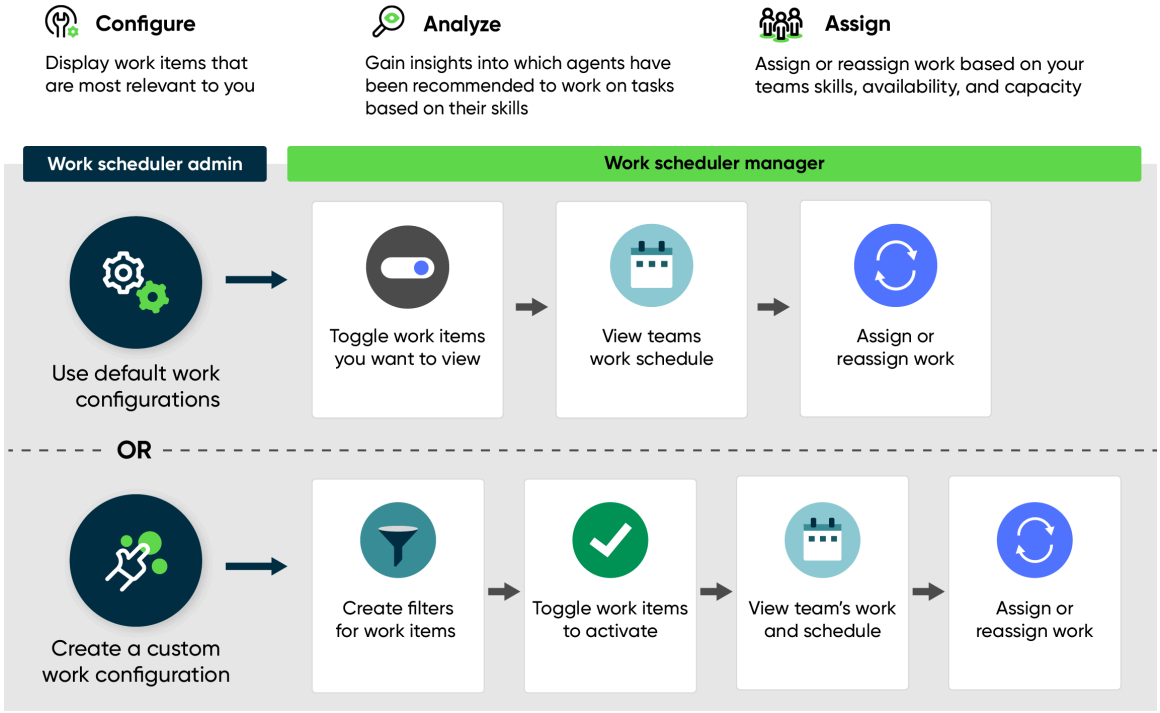
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 のワークスケジューラー

一元的な場所からすべてのチームの作業を管理します。チーム全体の作業負荷を可視化することができます。チームのタスクの複雑度、作業を引き受けるためのキャパシティ、作業のアサインまたは再アサインをすべてカレンダーインターフェイスから評価できます。

ワークスケジューラー の概要は次のとおりです。 ワークスケジューラー

この画像は、ワークスケジューラーの概要を示していま



す。

管理者は次のことができます。

- マネージャーが作業キューに表示できる作業構成を作成します。作業構成の設定については、「作業構成を設定する」を参照してください。
- ワークスケジューラーカードを作成し、ニーズに基づいて構成します。詳細については、「Next Experience UI ビルダーを使用してワークスケジューラーカードを作成する」を参照してください。
- ワークスケジューラーカードを作業構成に関連付けます。詳細については、「ワークスケジューラーカードを作業構成に関連付ける」を参照してください。

マネージャーは次のことができます。

- ユーザーにとって重要な作業アイテムに優先順位を付けるためのカスタムプリセットフィルターを作成します。
  - タスクタイプに基づいてフィルターを定義することができます。たとえば、優先度 1 と優先度 2 として分類されたインシデントのフィルターを設定できます。
  - ユースケースに基づいてフィルターを定義することもできます。たとえば、特定の VIP 事業部門のカタログタスクを他の部門より優先する場合は、これらの条件をフィルターに定義できます。
- 最も関連性の高い作業アイテムを表示するように作業キューを設定します。
- 推奨スキルに基づいて作業アイテムをアサインします。
- チームのシフトに基づいて作業アイテムをアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「チームのスキルとキャパシティに基づいて作業をアサインする」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 のワークスケジューラーの概要

Scheduling モジュールで完了する必要があるタスクを簡単に見つけることができます。

ワークスケジューラー

メリット	ロール	ワークスケジューラーで実行するタスクの検索
ITSM のワークフォース最適化でワークスケジューラーをアクティブ化します。	admin	ワークスケジューラーを有効にする
ワークスケジューラーで使用されるシステムプロパティなどのコンポーネントを参照します。	任意のワークスケジューラーロール	ITSM のワークフォース最適化のワークスケジューラーで使用されるコンポーネントを理解する
チームのスキル、可用性、およびキャパシティに基づいて作業アイテムをアサインできるように、マネージャーにワークスケジューラーを設定します。	ワークスケジューラー管理者	ITSM のワークフォース最適化でワークスケジューラーを設定する
作業キューをカスタマイズして最も関連性の高い作業アイテムを表示すると、チームのワークアサインメントを簡単に管理できます。	ワークスケジューラーマネージャー	ITSM のワークフォース最適化でワークスケジューラーを使用する

ITSM のワークフォース最適化 での ワークスケジューラー のセットアップ

必要に応じて、既存のワークスケジューラーカードをカスタマイズします。作業構成とワークスケジューラーカードを最初から作成し、マネージャーが作業キュー内のカードを表示できるように関連付けることもできます。

ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用してワークスケジューラーカードをカスタマイズする

ワークスケジューラーカードコンポーネントをカスタマイズして、フィールドを追加したり、フィールドの色や順序を変更したりして、ワークスケジューラー キューに表示します。

始める前に

必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

このタスクについて

インシデント、問題、変更要求などの既存の作業アイテムのバリアントを複製し、必要に応じてカスタマイズできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [マイエクスペリエンス **(My experiences)**] リストで [マネージャーワークスペース] を選択します。
3. ページアイコンを選択します。
4. [ページ] メニューで、[ワークスケジューラー] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 左側のペインで、[コンテンツ] セクションに移動し、 本文 (フレックス) > 作業キュー (フレックス) > サイドバー.
6. 右ペインで、**[Work item cards default** (作業アイテムカードのデフォルト)]サブページのアイコン (⊡) を選択します。
7. 左側のペインで、 本文 (フレックス) > ビューポート **1**.
8. 右ペインで、構成するカード ([インシデントのデフォルト] など) の横にあるアイコン (⊡) を選択します。
9. 選択したバリアントを複製するには、左側のペインの [バリアント] セクションで、複製するバリアントにカーソルを合わせ、(⋮) アイコンを選択して [複製] を選択します。
10. 複製したバリアントにカーソルを合わせ、(⋮) アイコンを選択し、[条件を編集 **(Edit conditions)]** を選択します。
11. [順序 **(Order)]** フィールドで、このバリアントがマネージャーワークスペースに表示されるように、順番を最小値に設定します。

    ヒント:
    作業アイテムタイプには 1 つのバリアントのみを表示できます。

12. [保存] をクリックします。
13. ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用してワークスケジューラーカードを作成する にリスト化されているタスクまたはステップを使用して、作成したバリアントをカスタマイズします。

Example:

ワークスケジューラーカードでこれを構成したい場合	参照先
フィールドを追加	ワークスケジューラー のページスクリプトを作成する および[作業アイテムを **cardProps** ページに変換 **(Transform workItem to cardProps)]** ページスクリプトの作成の手順を参照してください。
アバターを追加	ワークスケジューラーのアバターコンポーネントを構成する

関連情報

UI ビルダーでページを作成する

作業構成を設定する

作業アイテムの作業構成を作成します。マネージャーが分析する重要な情報を表示するフィルターを追加します。この作業構成は、マネージャーワークスペースの ワークスケジューラー カレンダーでの作業アイテムの表示方法を決定します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_work_sched.admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスケジューラー > 作業構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
名前	作業構成の一意の名前。
テーブル	作業構成を作成するテーブル。 作業構成を作成するには、以下のテーブルをデフォルトで使用できます。 ○ カタログ タスク ○ 変更要求 ○ 変更タスク ○ インシデント ○ インタラクション ○ 問題 ○ 要求 ○ 要求アイテム
説明フィールド	作業アイテムの説明に使用する選択したテーブルのフィールド。
アサイン先	作業アイテムへのエージェントのアサインに使用する選択したテーブルのフィールド。
アサイン先グループフィールド	作業アイテムへのグループのアサインに使用する選択したテーブルのフィールド。
開始日フィールド	作業アイテムの開始日の表示に使用する選択したテーブルのフィールド。
終了日フィールド	作業アイテムの終了日の表示に使用する選択したテーブルのフィールド。
デフォルトの色	マネージャーワークスペースで作業アイテムカードを表示させたい色。
UX アプリルート	この作業アイテムタイプに対してカードレイアウトが定義されているルート。ルートは、エクスペリエンスのリストの UI ビルダー に表示されます。この UX アプリルートは、作業アイテムカードのレイアウトを決定します。デフォルトでは UX アプリルートが [デフォルトカード] に設定され、次のフィールドが表示されます。 ○ 説明フィールド ○ アサイン先 ○ アサイン先グループフィールド ○ 開始日フィールド ○ 終了日フィールド 追加のフィールドが必要な場合は、[追加フィールド **(Extra fields)]** フィールドに追加する必要があります。カードレイアウトの定義については、「UI ビルダーを使用してワークスケジューラーカードを作成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順序	作業アイテムの表示順序。
追加フィールド	**重要:** 選択したテーブルで、マネージャーワークスペースの作業アイテムカードに表示する追加のフィールドが必要な場合は、このフィールドに追加する必要があります。
一致ルール	作業構成の一致ルールを選択します。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[送信] をクリックします。
5. 作業構成フィルターを作成します。

   a. [作業構成フィルター **(Work Configuration filters)**] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   b. [名前] フィールドにフィルターの一意の名前を入力します。

   c. フォームを右クリックして保存し、選択したテーブルを追加します。

   d. 作業構成フィルターに必要な条件を追加します。
   条件の追加については、「条件ビルダー」を参照してください。

   e. [更新] を選択します。

ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用してワークスケジューラーカードを作成する

ワークスケジューラーカードを作成し、マネージャーワークスペースの Work Scheduler アプリケーションで必要に応じて表示するコンポーネントを追加します。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [マイエクスペリエンス **(My experiences)**] リストで [マネージャーワークスペース] を選択します。
3. ページアイコンを選択します。
4. [ページ] メニューで、[ワークスケジューラー] を選択します。
5. 左側のペインで、[コンテンツ] セクションに移動し、 本文 (フレックス) > 作業キュー (フレックス) > サイドバー.
6. 右ペインで、**[Work item cards default** (作業アイテムカードのデフォルト)]サブページのアイコン () を選択します。
7. 左側のペインで、 本文 (フレックス) > ビューポート **1**.
8. 右ペインで、**[+** 追加] を選択し、カードの名前を入力します。
   [パス **(Path)**] フィールドに自動的に値が入力されます。
9. [作成] を選択します。
   新しいカードが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> ワークスケジューラーカードを作成したら、作成した作業構成の **[UX アプリルート]** フィールドでこのカードの名前を選択する必要があります。作業構成の設定については、「作業構成を設定する」を参照してください。

10. [完了] を選択します。
ワークスケジューラー をカスタマイズするには、以下の各トピックに記載されている手順を所定の順序で実行します。

関連情報

UI ビルダーでページを作成する

ワークスケジューラー のクライアントステータスパラメーターを作成する

カスタムクライアントステータスパラメーター値を追加して、カードコンポーネントにプロパティを追加します。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. クライアントステータスアイコン ( ) を選択します。

2. [クライアントステータスパラメーター] セクションで、**[+** 追加] をクリックします。

3. クライアントステータスパラメーターを作成します。

a. [名前] フィールドに「*cardProps*」と入力します。

b. [タイプ] メニューから *JSON* を選択します。

c. [初期値] フィールドで、[編集] を選択します。

d. [初期値] ポップアップ画面で、次のコードを入力します。

```
{
   "tagline": {},
   "heading": {},
   "dropdowns": [],
   "content": [],
   "assignedTo": null,
   "aria": {}
 }
```

e. [適用] を選択します。

以下は、クライアントステータスパラメーターの作成方法のデモです。 クライアントステータスパラメーターを作成する

次のタスク
ワークスケジューラーのページスクリプトを作成する

関連情報

クライアントステータスパラメーターを作成してコンポーネントにバインドする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスケジューラー のページスクリプトを作成する

ワークスケジューラー のカスタムページスクリプトを追加して、イベントを介してクライアントステータスを更新したり、作業アイテム変換オブジェクトを更新したりできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

このタスクについて

Handle card clicked および *Handle card action clicked* ページスクリプトを追加すると、カードとそのアクションがクリックされたときに生成されるイベントを処理することができます。

Transform workItem to cardProps ページスクリプトを追加すると、作業キューの *workItem* オブジェクトをカードコンポーネントのプロパティに変換できます。

> **注:**
> ワークスケジューラーカードをカスタマイズした場合は、次の手順に従ってクライアントスクリプトを追加できます。

手順

1. クライアントスクリプトアイコン (</>) を選択します。
2. *Handle card clicked* ページスクリプトを作成します。
   a. [ページスクリプト] セクションで、**[+** 追加] をクリックします。
   b. [スクリプト名] フィールドに「*Handle card clicked*」と入力します。
   c. [スクリプトインクルード **(Script Includes)]** セクションで、次のスクリプトを追加します。

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. *Handle card action clicked* ページスクリプトを作成します。
   a. [ページスクリプト] セクションで、**[+** 追加] をクリックします。
   b. [スクリプト名] フィールドに「*Handle card action clicked*」と入力します。
   c. [スクリプトインクルード **(Script Includes)]** セクションで、次のスクリプトを追加します。

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. [作業アイテムを **cardProps** に変換 **(Transform workItem to cardProps)]** ページスクリプトを作成し、*WorkSchedulerUIBCardUtils* スクリプトインクルードを添付します。

   a. [ページスクリプト] セクションで、**[+** 追加] をクリックします。

   b. [スクリプト名] フィールドに「*Transform workItem to cardProp*」と入力します。

   c. スクリプトエディターで、次のスクリプトを追加します。

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
   const {workItem} = api.context.props;
   const {mappingFields, recordFields} = workItem;
   const cardUtils = imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
   const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not defined>');
   const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
      ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
      : [];
   // Fields for getContent() and getAria()
   const contentFields = [{
      name: 'assigned_to',
      label: await helpers.translate('Assigned to')
   },
   {
      name: 'assignment_group',
      label: await helpers.translate('Assignment group')
   },
   {
      name: 'start_date',
      label: await helpers.translate('Start date')
   },
   {
      name: 'end_date',
      label: await helpers.translate('End date')
   }];
   // Create cardProps
   const cardProps = {};
   cardProps.tagline = {
      label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
   };
   cardProps.heading = {
      label: mappingFields.description ? mappingFields.description.displayValue :
fallbackValueLabel
   };
   cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
      ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon: 'ellipsis-v-outline'}]
      : [];
   cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers, contentFields, workItem, null,
null, true);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields, workItem, null, true);
  cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
  api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

フィールドの表示をカスタマイズするには、「https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview」を参照してください。

5. [保存] をクリックします。

以下は、ワークスケジューラーのページスクリプトの作成方法のデモです。 ページスクリプトの作成

次のタスク
ワークスケジューラーのページ構成で作業アイテムプロパティを定義する

関連情報
クライアントスクリプトを定義してコンポーネントにバインドする

ワークスケジューラー のページ構成で作業アイテムのプロパティを定義する

ワークスケジューラー ページ構成に *workItem* プロパティを追加して、作業キューによって提供される *workItem* オブジェクトを受け取ります。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [ページ構成] セクションで、[構成] タブを選択します。
2. [プロパティ] セクションで、[編集] を選択します。
3. [プロパティの編集] ポップアップウィンドウで、**[+** 追加] を選択します。
4. [プロパティ名] フィールドに「*workItem*」と入力します。
5. [タイプ] メニューから *JSON* を選択します。
6. [追加] を選択します。
7. [保存] を選択します。
   workItem プロパティが作成されます。
8. *workItem* プロパティにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン ( ) を選択します。
9. *workItem* フィールドに「*@state.workItem*」と入力します。
10. [保存] をクリックします。

以下は、ワークスケジューラーのページ構成の作業アイテムプロパティの定義方法のデモです。
ワークスケジューラーのページ構成で作業アイテムプロパティを定義する

次のタスク
ワークスケジューラーのイベントマッピングの定義

ワークスケジューラーのイベントマッピングを定義する

カードのインタラクションとカードプロパティの変換に必要なイベントマッピングを、ワークスケジューラーのページ構成に追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [ページ構成] セクションで、[イベント] タブを選択します。
2. *Transform workItem to cardProps* を ページ準備完了 イベントに添付します。
   a. [ページ準備完了] メニューで、**[+** 新しいイベントハンドラーを追加] を選択します。
   b. ポップアップ画面で、[スクリプト (Scripts)] セクションに移動し、*Transform workItem to cardProps* を選択します。
   c. [追加] を選択します。
3. *Transform workItem to cardProps* を ページ準備完了 イベントに添付します。
   a. [ページ準備完了] メニューで、**[+** 新しいイベントハンドラーを追加] を選択します。
   b. ポップアップ画面で、[スクリプト (Scripts)] セクションに移動し、*Transform workItem to cardProps* を選択します。
   c. [追加] を選択します。
4. *Transform workItem to cardProps* を [ページプロパティが変更されました] イベントに添付します。
   a. [ページプロパティが変更されました] メニューで、**[+** 新しいイベントハンドラーを追加] を選択します。
   b. ポップアップ画面で、[スクリプト (Scripts)] セクションに移動し、*Transform workItem to cardProps* を選択します。
   c. [追加] を選択します。
5. *CARD_CLICKED* イベントおよび *CARD_CLICKED (Work item cards)* イベントを添付します。[イベントを作成] ポップアップ画面が表示されます。

   以下は、ワークスケジューラー のイベントマッピングの定義方法のデモです。 ワークスケジューラーのイベントマッピングの定義

次のタスク
ワークスケジューラーのコンテナコンポーネントの構成

関連情報

UI ビルダーのイベント

ワークスケジューラー のコンテナコンポーネントを構成する

カードベースコンテナコンポーネントを使用して、情報を直感的にわかりやすい形式で表示します。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [コンテンツ] セクションで、**[+** コンポーネントを追加] を選択します。
2. [コンポーネント] ポップアップ画面で、[カードベースコンテナ] を選択します。
3. [構成] タブで、インタラクションと aria プロパティを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [インタラクション] メニューから *Click* を選択します。
- [アクセシビリティ] セクションで、動的データバインディングアイコン を選択します。
- **[ARIA** プロパティ] リストから *@state.cardProps.aria* を選択します。

4. [イベント] タブを選択します。
5. [カードがクリックされました] メニューで、**[+** 新しいイベントハンドラーを追加] を選択します。
   [イベントハンドラープレビュー] ポップアップ画面が表示されます。
6. [スクリプト] セクションで、*Handle card clicked* を選択します。
7. [追加] を選択します。
8. [保存] を選択します。

以下は、ワークスケジューラー でのコンテナコンポーネントの構成方法のデモです。 ワークスケジューラーのコンテナコンポーネントの構成

次のタスク

ワークスケジューラーカードヘッダーコンポーネントの構成

関連情報

UI ビルダーのコンテナコンポーネント

ワークスケジューラーのカードヘッダーコンポーネントを構成する

ワークスケジューラーのヘッダーコンポーネントをカスタマイズして、必要に応じてタイトルを表示します。

始める前に

必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [コンテンツ] セクションで、**[+** コンポーネントを追加] を選択します。
2. [コンポーネント] ポップアップ画面で、[カードベースヘッダー]を選択します。
   選択したコンテナが右ペインに表示されます。
3. ヘッダーコンポーネントを構成します。
   a. [構成] タブで、[ドロップダウン] セクションにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン を選択します。
   b. [ドロップダウン] メニューから *@state.cardProps.dropdowns*を選択します。
   c. [ヘッダー] セクションにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン アイコンを選択します。
   d. [ヘッダー] メニューから *@state.cardProps.heading* を選択します。
   e. [キャッチコピー] セクションにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン アイコンを選択します。
4. [ハンドルカードアクションがクリックされました **(Handle card action clicked)]** を [カードヘッダーアクションがクリックされました] イベントに追加します。
   a. [イベント] タブを選択します。
   b. [カードヘッダーアクションがクリックされました] セクションで、**[+** 新しいイベントハンドラーを追加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [キャッチコピー] メニューから *@state.cardProps.tagline* を選択します。

d. [イベントハンドラープレビュー] ポップアップ画面の [スクリプト **(Scripts)]** セクションで、[ハンドルカードアクションがクリックされました **(Handle card action clicked)]** を選択します。

e. [追加] をクリックします。

5. [保存] をクリックします。

以下は、ワークスケジューラー カードヘッダーの構成方法のデモです。 ワークスケジューラーカードヘッダーコンポーネントの構成

次のタスク
ワークスケジューラーカードの表示タイプコンポーネントの構成

関連情報

UI ビルダーのヘッダーコンポーネント

ワークスケジューラー カードの表示タイプコンポーネントを構成する

カード内に *Label value stacked* 表示作業アイテムフィールドを追加します。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [コンテンツ] セクションで、次の場所に移動します: 本文 (フレックス) > カードベースコンテナ **(Flex)** > カードベースヘッダー.
2. [カードベースヘッダー] を右クリックし、[後にコンポーネントを追加] を選択します。
3. ポップアップ画面で、[積層ラベル値] コンポーネントを選択します。
4. 左ペインで、[積層ラベル値] を選択します。
5. 右ペインで [構成] タブを選択し、サイズ、配置、およびアイテムを構成します。
   a. [配置] メニューで *Horizontal-equal* を選択します。
   b. [サイズ] メニューで、[小] を選択します。
   c. [アイテム] にカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン を選択します。
   d. [アイテム] メニューに「*@state.cardProps.content*」を入力します。
   e. [アイテムの最小幅] フィールドに「75 px」と入力します。
   f. [テキストを折り返す **(Wrap text)]** オプションおよび [切り捨て] オプションを有効にします。
   g. [保存] をクリックします。

以下は、ワークスケジューラーカードでの表示タイプコンポーネントの構成方法のデモです。
ワークスケジューラーカードの表示タイプコンポーネントの構成

次のタスク
ワークスケジューラーのアバターコンポーネントの構成

関連情報

Configure UI Builder workspace experiences

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスケジューラーのアバターコンポーネントを構成する

Container コンポーネントを使用して、作業アイテムのアサイニーのアバターとユーザー名を追加します。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. [コンテンツ] セクションで、次の場所に移動します: 本文 (フレックス) > カードベースコンテナ **(Flex)** > カードベースヘッダー.
2. [カードベースヘッダー] を右クリックし、[後にコンポーネントを追加] を選択します。
3. ポップアップ画面で、[積層ラベル値] コンポーネントを選択します。
4. 左ペインで、[積層ラベル値] を右クリックし、[後にコンポーネントを追加] を選択します。
5. コンポーネントを構成します。

   a. [コンポーネント] ポップアップ画面で、**[Container** (コンテナ)]を選択します。

   b. [構成] タブで、次の操作を行います。

      i. コンポーネント可視化を編集アイコン ( ) を選択します。

      ii. [コンポーネントを非表示] フィールドにカーソルを合わせ、動的データバインディングアイコン を選択します。

      iii. [コンポーネントを非表示] フィールドに、「!@state.cardProps.assignedTo」と入力します。

      iv. [方向 **(Direction)]** メニューで、[行] を選択します。

      v. [スタイル] タブの [アイテムを配置 **(Align items)]** フィールドで、中央のアイコンを選択します。

      vi. **[Save** (保存)] を選択します。

6. アバターコンポーネントを追加するには、 コンテナ (フレックス) > **+** コンポーネントを追加.
7. **[+** コンポーネントを追加] 選択します。
   [コンポーネント] ポップアップ画面が表示されます。

   以下は、ワークスケジューラー ワークスケジューラーのアバターコンポーネントの構成 方法のデモです。

ワークスケジューラーカードを作業構成に関連付ける

作成したワークスケジューラーカードを作業構成に関連付けると、ワークスケジューラーのサイドバーにカードを表示できます。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスケジューラー > 作業構成.
2. ワークスケジューラーカードを関連付ける作業構成を選択します。
3. **[UX** アプリルート] フィールドで、ワークスケジューラーカードの名前を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [更新] を選択します。
   作業構成カードがマネージャーワークスペースのワークスケジューラーに表示されます。

   作業構成の設定については、「作業構成を設定する」を参照してください。

   ワークスケジューラーカードの作成については、「UI ビルダーを使用してワークスケジューラーカードを作成する」を参照してください。

ワークスケジューラーの拡張ポイントを作成する

拡張ポイントを作成すると、ワークスケジューラーで実装をカスタマイズすることができます。たとえば、チームメンバーにオンサイトタスクを実行させたい場合は、メンバーに割り当てられた作業アイテムにチームメンバーの場所を設定することで、メンバーが迅速にタスクに取りかかることができます。

始める前に
必要なロール：admin

アプリケーションスコープをワークスケジューラー (sn_wfo_work_sched) に設定する必要があります。

このタスクについて
`WorkItemSkillsRecommendationManager` 拡張ポイントはデフォルトで使用できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムの拡張点 > スクリプト済みの拡張点.
2. `sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager` 拡張ポイントを開きます。
3. [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。
4. ニーズに基づいて機能を定義し、実装をカスタマイズします。

ITSM のワークフォース最適化 でのワークスケジューラーを使用した作業のアサイン

作業キューをカスタマイズして最も関連性の高い作業アイテムを表示すると、チームのワークアサインメントを簡単に管理できます。

備えている必須スキルとオプションスキルに基づいて、タスクの作業に推奨されているエージェントに関するインサイトを取得します。

チームのスキルとキャパシティに基づいて作業をアサインする

チームの作業を計画し、スキル、可用性、およびキャパシティに基づいて、インシデント、問題、変更の要求、またはインタラクションなどの作業アイテムをチームにアサインします。チームのシフト、イベント、ワークアサインメントを表示し、一元的な場所から作業アイテムをアサインまたは再アサインします。

始める前に

> **注:**
> システムアドミニストレーターは、カレンダーに表示するイベントカテゴリの Sys ID を `sn_wfo_work_sched.shift_data_categories` システムプロパティに追加する必要があります。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 でのワークスケジューラーコンポーネントの参照」を参照してください。

必要なロール：sn_wfo_work_sched.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
エージェントがアサインされているタスクと実際のシフト計画を分析します。タスクを完了する必要がある期間中にエージェントが作業しない場合は、エージェントの可用性に基づいてタスクを再アサインできます。

注:

- タスクの各タイプは、キュー構成で定義された色で表示されます。
- サイドバーの [検索] フィールドにキーワードを入力すると、カードを検索できます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [ワークスケジューラー] アイコンを選択します。
   - 管理しているすべてのチームのすべてのエージェントの作業シフトを表示できます。シフトを選択すると、シフトのタイムスパンやエージェントの休憩時間などのシフトの詳細がポップアップに表示されます。
   - コンテキストサイドパネルで、フィルターアイコン ( ) を選択してから任意のフィルターを選択し、目的の基準を追加し、[適用] を選択して、カレンダーでのチームメンバーの表示を絞り込みます。チームのアサイン先グループ、スキル、場所、スケジュール計画、またはシフト計画に基づいてフィルタリングできます。
3. オプション: ワークスケジューラーにキュー構成がない場合は、キュー設定アイコン ( ) を選択し、最大 5 つの作業アイテムタイプを有効にします。
   アプリケーションは、有効な作業アイテムタイプごとにキュー構成と対応するフィルターを作成します。
4. オプション: キュー構成を作成します。
   a. [キュー構成] を選択します。
   b. [自分のキュー構成] リストで、[新規] を選択します。
   c. フォームのフィールドに入力します。

名前	説明
名前	キュー構成の名前。
作業構成	キュー構成に使用する作業構成のタイプ。
色	カレンダーに表示される作業アイテムの色。
順序	ワークスケジューラー に表示されるキュー構成の順序番号。
一致ルール	作業アイテムタイプの一致ルール。

   d. [保存] を選択します。
5. チームの作業とスケジュールを分析します。
   a. [キュー] メニューから、関連タスクを表示する作業アイテムを選択します。

      たとえば、[未アサインのインシデント] を選択すると、[未アサインのインシデント] キューに関連するすべてのタスクを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムゾーンを選択すると、そのタイムゾーンでエージェントのスケジュールを表示できます。

b. カレンダー内の各エージェントのタスクと作業シフトを分析します。
ページネーションを使用すると、作業シフトをスクロールできます。

6. 作業アイテムをエージェントにアサインします。

a. エージェントにアサインするタスクを選択します。

[提案のみを表示] オプションを有効にすると、デフォルトで、可用性、スキル、またはタイムゾーンに基づいてチームメンバーを表示するように選択できます。チームメンバーのランキングは、各基準に設定された一致するアサインルールに基づいています。ワークスケジューラーは、アサインワークベンチ を使用して、タスクを処理するエージェントを評価します。

次の基準から 1 つ以上の基準を選択できます。チームメンバーのランキングは、選択した基準に基づいて決まります。

- **WFO -** 使用可否：チームメンバーが対応可能な時間数。
- **WFO -** 必須スキル：タスクに必須スキルとオプションスキルが関連付けられている場合、ワークスケジューラーには、最初にすべての必須スキルを備えたエージェントが表示され、次にオプションスキルを備えたエージェントが表示されます。
- **WFO -** オプションスキル— タスクにオプションスキルのみが関連付けられている場合、リストにはオプションスキルを備えたエージェントが表示されます。
- **WFO -** タイムゾーンの重複：タスクのタイムゾーンとユーザーのタイムゾーンの差。たとえば、ユーザーの所在地が太平洋標準時で、タスクの場所が東部標準時である場合、**+3** と表示され、タスクの場所がハワイの場合、**-3** と表示されます。

独自の一致ルールを追加するには、「ワークスケジューラーで一致ルールの基準を作成する」を参照してください。

これらの基準はすべて、「多いほど良い」ランク付け方法に基づいており、高い値ほど良いことを示します。たとえば、WFO - 必須スキル基準が有効になっている場合、作業アイテムの作業に必須スキルが多いチームメンバーほど、上位にランク付けされます。

各基準では、100% の一致がある場合、値は緑色で表示され、そうでない場合、値は黄色で表示されます。すべての基準が 100% で一致すると、一致する詳細が緑色で表示され、そうでない場合は黄色で表示されます

b. ワークスケジューラーカレンダーから、タスクのアサイン先のエージェントを選択します。

c. エージェントがタスクを処理するカレンダー上のタイムスパンに対し、マウスデバイスをクリックしてドラッグします。
タスクがそのエージェントにアサインされます。タイムスパンの期間を編集したり、タイムスパンをドラッグして別のエージェントにタスクを再アサインしたりすることもできます。

> **注:**
> 作業キューからエージェントにアサインされたタスクを選択すると、アプリケーションはタスクのタイムスパンを含むページに自動スクロールし、エージェントのスケジュールを表示します。

7. オプション: カレンダーの作業アイテムを更新します。

a. 更新するカレンダーの目的のタスクを選択します。

b. 編集アイコンを選択して作業アイテムレコードにアクセスします。

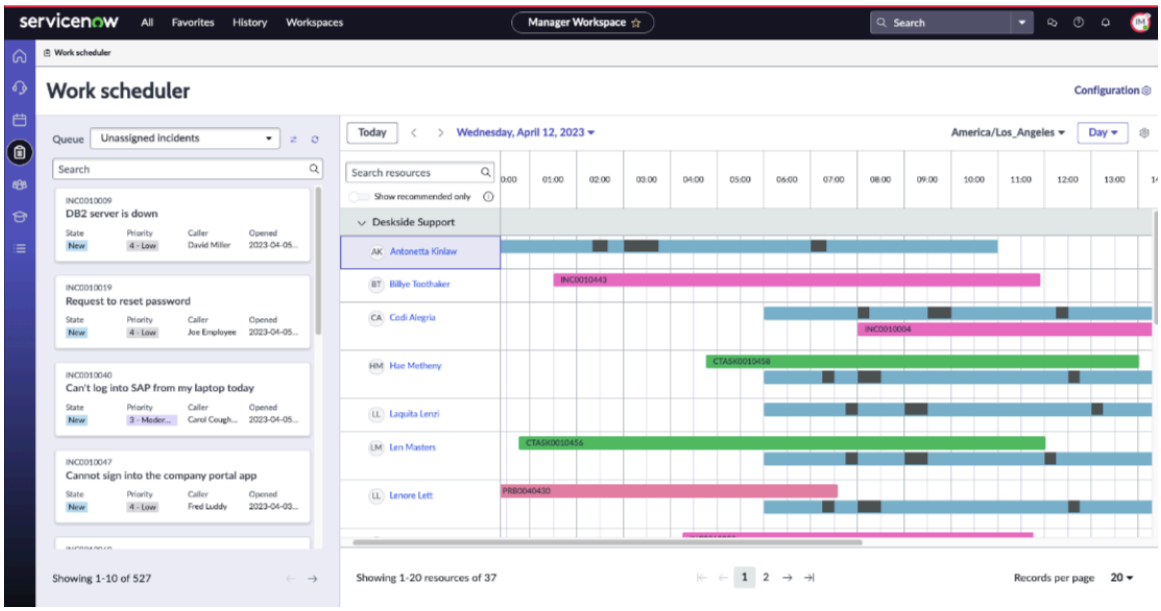
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. フォームで必要な更新を行います。

d. [更新] を選択します。

(Optional) 以下の画像は、ワークスケジューラー画面を表しています。



ワークスケジューラーで一致ルールの基準を作成する

一致ルールの基準を追加して、ルールに基づいて作業アイテムをチームメンバーにアサインできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

デフォルトで利用可能な次の一致ルールは、選択基準一致タイプに基づいています。

ルール名	作業構成名	テーブル	UX アプリルート
インシデント一致ルール	インシデント	インシデント [incident]	インシデント
問題一致ルール	問題	問題 [problem]	問題
要求アイテム一致ルール	要求アイテム	要求アイテム [sc_req_item]	要求アイテム
要求一致ルール	要求	要求 [sc_request]	要求
カタログタスク一致ルール	カタログタスク	カタログタスク [sc_task]	カタログタスク
変更要求一致ルール	変更要求	変更要求 [change_request]	変更要求
変更タスク一致ルール	変更タスク	変更タスク [change_task]	変更タスク

一致基準の仕組みの詳細については、「ワークスケジューラーの作業アイテムの一致基準」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、次の 4 つの基準を使用できます。

- WFO：必須スキル
- WFO：使用可否
- WFO：オプションのスキル
- WFO：タイムゾーンの重複

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスケジューラー > 一致ルール.
2. [一致ルール] リストで、インシデント一致ルールなどの一致ルールを選択します。
3. [基準を選択] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   新しい一致基準の作成の詳細については、「Create assignment workbench matching criteria」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

ワークスケジューラーの作業アイテムの一致基準

アサインワークベンチでは、スキルや可用性などの構成可能な一致基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。

一致基準には次の 3 つのタイプがあります。

- 簡易一致：エージェントのタイムゾーンとタスク場所のタイムゾーンの一致など、1 対 1 の一致を作成します。
- アグリゲート：シンプルなクエリーを使用し、アグリゲート結果を返します。アグリゲートタイプでは、テーブルを選択してフィルターを作成し、[担当者] フィールドなどのアグリゲートフィールドを選択します。このタイプのクエリーは、一連のユーザーを返します。
- スクリプト化：ユーザーのリストを返すスクリプト化されたクエリーを使用します。

アサインワークベンチには、いくつかの一致基準が用意されています。

- 今日の可用性：エージェントの作業スケジュール、アサインされた作業、および個人の休暇に基づいて、可用性が計算されます。エージェントの可用性が高いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。
- 一致するスキル：インシデントに必要なスキルに一致するエージェントスキルの数。一致するスキルが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。
- 一致するスキル - 必須スキルサポート：必須スキルと一致するエージェントスキルの数を計算します。これは、必須スキルを持たないエージェントをすべてフィルタリングして除外し、残りのエージェントをランク付けすることで行われます。一致するスキルが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。

  注:
  必須スキル機能を使用する場合は、「一致するスキル - 必須スキルサポート」基準を使用して、インシデントに対して特定された Configuring the mandatory skills feature を持つエージェントを一致させます。

- アサイン済みインシデント：このエージェントに既にアサインされているインシデントの数。アサインされているインシデントが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度は低くなります。
- 最後のアサイン済み：アサインされた作業のバランスを調整するために、最後にアサインされた作業に基づいてエージェントを優先順位付けします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一致基準を作成するには、タイプを選択し、そのタイプに関連したフィールドを使用してクエリーをビルドします。一致基準を作成したら、[選択基準] タイプの一致ルールを作成して目的の一致基準を選択し、アサインワークベンチの構成を作成します。

ワークベンチ構成の一致基準の選択の一環として、個々の基準に対して次の設定を指定できます。

- ランキングと表示使用率
- ランキング方法
- ランキングの重み付け
- しきい値
- アクティブ/非アクティブ

ランキングと表示使用率

[用途] フィールドで、一致基準を使用する方法を指定します。

- ランキングと表示：基準を使用してエージェントのランキングを決定し、ワークベンチの列に表示します。
- 表示専用：ワークベンチの列に基準を表示しますが、エージェントのランキングを決定するためには使用しません。
- ランキングのみ：基準を使用してエージェントランキングを決定しますが、ワークベンチには表示されません。

ランキング方法

ランキングには 2 つの方法があります。

- 多いほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。
- 少ないほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、アサインされたインシデント数が少ないほどランキングが高くなります。

重み付け

一致基準ごとにアサインされた重み付けがあります。デフォルトでは、一致基準には 10 の重み付けがアサインされています。より重要な基準により高い重み付けをアサインすることができます。

しきい値

しきい値は、基準の最小要件を設定します。たとえば、タスクに必要なスキルのうち 3 つ以上を持つエージェントのみを表示する場合は、一致するスキル基準のしきい値を 3 に設定します。可用性については、しきい値を目的の時間数に設定して、利用可能な作業時間がこの最小値以上であるエージェントのみを表示します。一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストでしきい値を設定することができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[しきい値] 列を追加します。

アクティブ/非アクティブ

アサインワークベンチ構成を決定する一致ルールに関連付けられた一致基準が複数存在する場合があります。個々の基準をそれぞれ、アクティブまたは非アクティブに設定できます。この設定を変更すると、エージェントのランキングにすぐに影響します。この変更は、一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストで行うことができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[アクティブ] 列を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントのランキングの計算

アサインワークベンチは、一致基準とそれぞれの重み付けの値を追加し、これらの値を使用してエージェントの総合ランキングを決定します。

1. 各基準の数値を計算します。
2. その数値に基準の重み付けを乗算します。
3. 結果をすべての基準の合計で除算します。
4. 各基準に対して繰り返し、結果を追加します。

次の例は、これらの一致基準値を使用して、エージェントのランキングを決定する方法を示しています。

- スキルと必須スキルサポートの一致：5/6
- 今日の可用性：7 時間
- アサインされたインシデント：2

計算：

- 一致するスキル：`2/3 = 0.666` (3 がスキルの最大数)
- 現在の可用性：`7 / 8 = 0.875` (最大時間数は 8)
- アサイン済みインシデント：`2 / 26 = 0.0769` (テーブル内のタスクの合計数は 26)
- 重み付け：各一致基準の均等の重み付けは 10 です

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

この計算は、アサイン先グループ内の各エージェントに対して実行されます。エージェントは、この計算の値に基づいてランク付けされ、最高点のエージェントが最高のランキングを獲得します。

ITSM のワークフォース最適化 でのワークスケジューラーコンポーネントの参照

ITSM のワークフォース最適化 にはワークスケジューラーのデフォルトの動作を構成するプロパティがあります。

プロパティ

ワークスペースフィルターナビゲーターに「 *sys_properties.list* 」と入力し、以下にリストされている作業スケジューラープロパティを検索します。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_wfo_work_sched.allowed_tables	ワークスケジューラー admin (sn_wfo_work_sched.admin) がITSM のワークフォース最適化マネージャーワークスペースでワークアサインメントの構成を作成できるテーブルのリストを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値： incident、problem、change_request、change_task、sc_task、sc
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	マネージャーワークスペースのワークスケジューラーカレンダーに表示するイベントカテゴリ Sys ID (カンマ区切り)。 タイプ：文字列
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースのワークスケジューラーでのシフトスパンの表示を有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値： true
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_threshold	提案が有効な場合に、ワークスケジューラーの一致するルールごとに作成できる一致する基準の数を定義します。☒ • タイプ：整数 • デフォルト値:10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	提案が有効になっており、一致する基準の割合が、示された値より大きい場合に、ワークスケジューラーに表示されるユーザーを定義します。☒ • タイプ：整数 • デフォルト値：0

ITSM のワークフォース最適化 の Teams

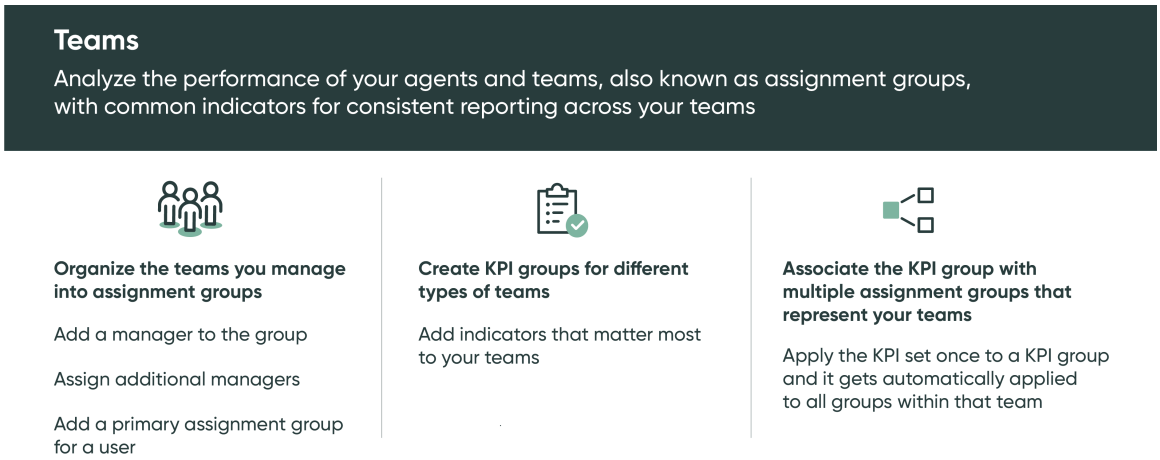
各チームをアサイン先グループに整理する方法について説明します。その後、重要業績評価指標 (KPI) のセットを定義して、そのチーム内のすべてのグループのパフォーマンスを分析できます。そのチーム内のグループ、エージェント、またはインシデントのメトリクスにドリルダウンします。すべて一元的な場所から実行可能です。

このビデオでは、チームをアサイン先グループに設定し、KPI を追加してパフォーマンスを測定する方法の概要について説明します。 チームをアサイン先グループに編成する

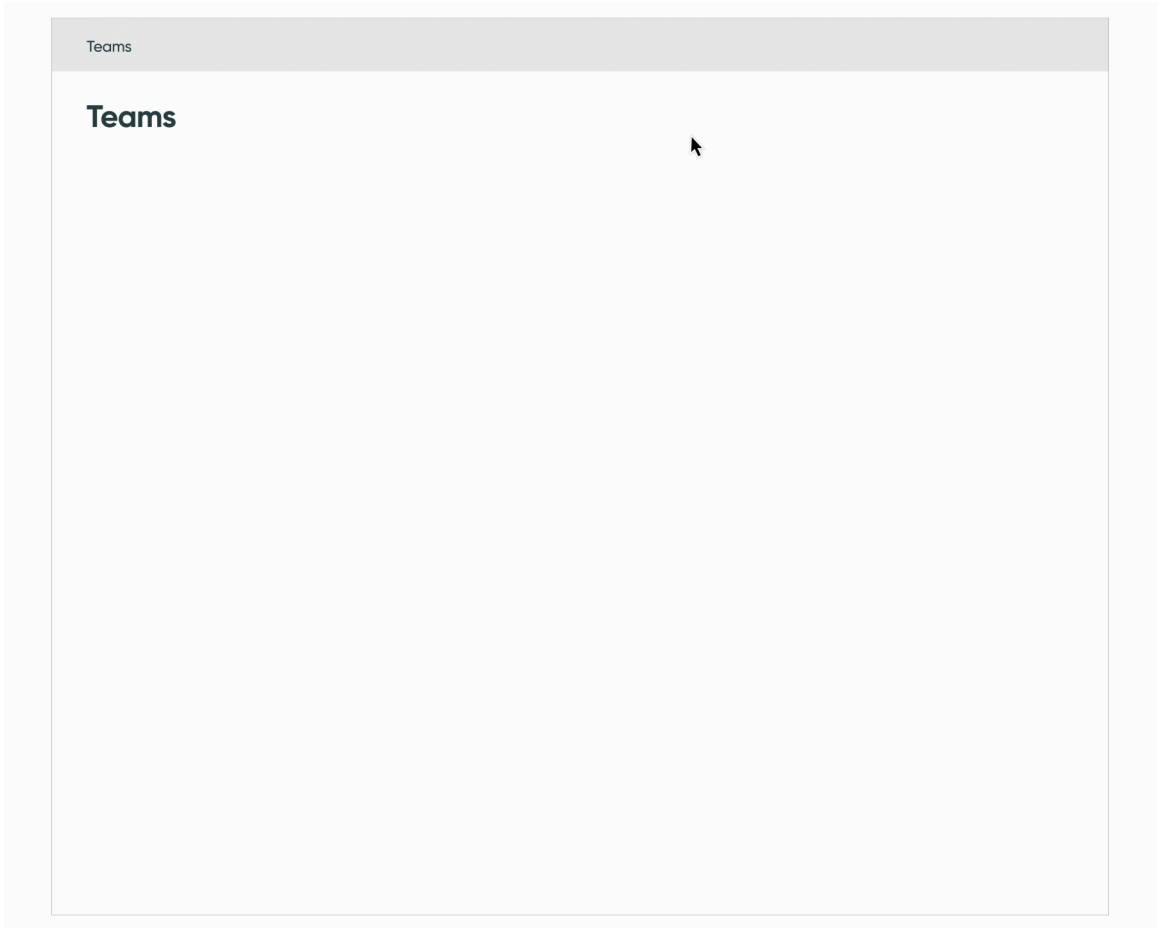
この画像は、チームをグループに編成する方法を視覚的に表しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



レポートにドリルダウンします。



Teams のアドミニストレーターは、次のことを行うことができます。

- インジケーター (KPI) の共通セットの KPI グループを作成し、チームのパフォーマンスを測定する。

  注:
  Teams アプリケーション内では、チームはアサイン先グループと呼ばれます。

- KPI を KPI グループに追加する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アサイン先グループを KPI グループに追加する。

  注:
  各アサイン先グループにマネージャーが追加されていることを確認してください。マネージャーは、アサイン先グループを直接管理するか、アサイン先グループに対するヴィジビリティが必要になります。

マネージャーは次のことができます。

- チームのパフォーマンス傾向を分析する。
- チーム、エージェント、またはインシデントのパフォーマンスにドリルダウンする。

ITSM のワークフォース最適化 での Teams の概要

実行するタスクを選択して、詳細な手順のトピックに移動します。

チーム

メリット	ユーザー	Teams で実行できるタスクの検索
ITSM のワークフォース最適化で Teams を有効にします。	admin	で Teams をアクティブ化する ITSM のワークフォース最適化
Teams で使用されるロール、テーブル、およびその他のコンポーネントを参照します。	任意の Teams ロール	ITSM のワークフォース最適化のチームコンポーネント
マネージャーがチームのパフォーマンスを分析できるように、チームをマネージャーのアサイン先グループに編成します。	アドミン	ITSM のワークフォース最適化の Teams の設定
プロセスマイニング との統合	admin	プロセスマイニング と ITSM のワークフォース最適化 の統合を設定する
チームのパフォーマンスを分析します。	チームパフォーマンスアドミン	ITSM のワークフォース最適化での Teams を使用したチームのパフォーマンスの分析
プロセス内の例外またはボトルネックを特定します	プロセスマイニング アナリスト	ITSM のワークフォース最適化と プロセスマイニング の統合を使用したボトルネックの特定

ITSM のワークフォース最適化 でのチームの使用例

1 つの場所からチームを管理する方法について、例を使用して説明します。

IT サービスデスクのマネージャーは、3 チームを直接管理しています。彼らはその他のチームの追加のマネージャーでもあります。彼らの直接の指揮下にはありませんが、それらのチームを把握できます。

チームのパフォーマンスを分析するために、マネージャーは次のことを行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. チームをアサイン先グループと呼ばれるグループに編成します。チームはマネージャーの直接の指揮下にあるか、マネージャーがチームのパフォーマンスを把握できます。
2. 自分のアサイン先グループのパフォーマンスを測定するために最も重要なインジケーターのセットを含む KPI グループを作成します。
3. KPI のセットを使用するすべてのアサイン先グループを KPI グループに追加します。

この設定により、マネージャーは KPI グループによってグループ化された自分のチームのパフォーマンスを効果的に分析できます。

マネージャーは、次の手順を実行することで、Teams を設定して使用できます。

1. KPI グループを作成する。
2. そのグループに KPI を追加する。
3. アサイン先グループにマネージャーを追加する。
4. アサイン先グループを KPI グループに追加する。
5. 複数の KPI グループを 1 つ以上のアサイン先グループと関連付ける。
6. KPI、エージェント、またはインシデントにドリルダウンして、パフォーマンスを分析する。

このビデオでは、チームパフォーマンスを分析する方法の概要について説明します。 Teams を使用してパフォーマンスを追跡する

Teams のセットアップおよび使用方法の詳細については、「Teams」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 の Teams の設定

チームをアサイン先グループに整理し、それらのグループのレポートを作成することで、チームのパフォーマンスを可視化できます。

ITSM ワークフォース最適化での Teams の設定

重要:
Team Performance (sn_team_perf) プラグインを ServiceNow Store から有効化している場合は、次のプラグインが Tokyo ファミリーリリースの最新バージョンのストアリリースにアップグレードされていることを必ず確認してください。

- ITSM のワークフォース最適化 Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm)
- ワークフォース最適化 Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws)

詳細については、「ITSM のワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 にデフォルトの日付範囲を設定するためのシステムプロパティの追加

構成可能な ITSM のワークフォース最適化 アプリケーションにデフォルトの日付範囲を設定するためにシステムプロパティを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Teams アプリケーションは、構成可能な ITSM のワークフォース最適化 アプリケーションの sn_optimize.default_date_range プロパティを使用して、日付範囲ピッカーのデフォルトの日付範囲を設定し、その期間のチームのパフォーマンスを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [すべて] を選択し、アプリケーションナビゲーターで「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] を選択します。
3. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
名前	sn_optimize.default_date_range
タイプ	整数
値	Teams モジュールの日付範囲ピッカーで開始日と終了日を設定する際の基準となる日数。
読み込みロール	sn_team_perf.team_performance_user
書き込みロール	sn_team_perf.team_performance_admin

チームのパフォーマンスを監視する **KPI** グループの作成

チームにとって重要な重要業績評価指標 (KPI) を設定した KPI グループを作成します。KPI グループをアサイン先グループに関連付けると、チームのパフォーマンスを監視できます。

始める前に
必要なロール：sn_team_perf.team_performance_admin

このタスクについて
デフォルトでは、KPI アサイン先グループに関連付けられた KPI が毎日データを収集するようにスケジュールされています。KPI には、次のインジケーターブレークダウンが含まれている必要があります。

- 担当グループ
- 担当者

手順

1. KPI グループを作成します。
   a. 次のように移動する。 **ITSM** のワークフォース最適化 > チームパフォーマンス > **KPI** グループ.
   b. [**New**] をクリックします。
   c. [名前] に KPI グループの名前を入力します。
   d. [タイプ] メニューで、 [**Teams**] を選択します。

      注:
      チームパフォーマンスでサポートされていないタイプ (チャネルタイプなど) を選択した場合、KPI グループの関連リストには、sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators テーブルのデフォルトリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

1 つの KPI グループに最大 5 つの KPI を追加できます。KPI の詳細と集計の計算方法については、「Teams の例」セクションの概要ビデオを参照してください。

2. KPI グループに KPI を追加します。
   a. KPI 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [**KPI**] フィールドで、このグループに適用する KPI を選択します。
   c. [送信] をクリックします。
3. KPI アサイン先グループを KPI グループに追加します。

   注:
   - 複数の KPI グループを 1 つ以上のアサイン先グループと関連付けることができます。
   - 各アサイン先グループにマネージャーをさらに追加できます。
   - KPI グループは、ユーザーのプライマリアサイン先グループとして、そのユーザーに関連付けることができます。

   a. [アサイン先グループ] タブで、[編集] をクリックします。
   b. 目的のアサイン先グループをコレクションからアサイン先グループリストに移動します。
   c. [保存] をクリックします。

   注:
   KPI グループを開くと、デフォルトで [KPI グループ] フォームに、現在選択しているアプリケーションに基づいて KPI グループのタイプが表示されます。

KPI グループのコピー

既存の KPI グループをコピーします。コピーした KPI グループでは、アサイン先グループマッピングを除くすべて (KPI しきい値を含む) がコピーされます。コピーした KPI グループは、要件に応じて変更できます。

始める前に

必要なロール：sn_team_perf.team_performance_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > チームパフォーマンス > **KPI** グループ.
2. コピーする KPI グループを開きます。
3. [コピー] を選択します。

   コピーした KPI グループが開きます。コピーした KPI グループ名は、名前の前にある [コピー対象] でコピーしたものと同じです。

   要件に応じて、名前、説明、および順序を変更できます。サポート KPI を変更することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KPI グループの各 KPI のしきい値を作成する

KPI グループの各 KPI のしきい値を作成して、インジケーターステータスを監視し、チームのパフォーマンスを分析します。各インジケーターのチームパフォーマンスを評価するために、上限値と下限値のあるしきい値を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_team_perf.team_performance_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > チームパフォーマンス > **KPI** グループ.
2. KPI しきい値 (IT サービスなど) を作成する KPI グループを開きます。
3. KPI (クローズしたインシデントなど) を開きます。
4. **[KPI** しきい値] タブを選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

KPI しきい値

フィールド	説明
KPI	選択した KPI の名前。このフィールドは自動入力されます。
下限しきい値	この KPI に定義された下限。
上限しきい値	この KPI に定義された上限。
ステータス	定義されたしきい値のステータス：重大、ポジティブ、または警告。 **注:** [アイコンを表示] チェックボックスがステータスに対して有効にされると、各ステータスの対応するアイコンは、ワークフォース最適化 ワークスペースに表示されます。このオプションは重大なステータスに対してデフォルトで有効にされます。
順序	定義されたしきい値制限の数。この数は、制限のセットごとに一意である必要があります。
アイコンを表示	各ステータスに対応するアイコン。[アイコンを表示] チェックボックスをオンにした場合、アイコンはマネージャーワークスペースにのみ表示されます。 KPI グループに関連する親 KPI には、グリッドコンポーネントのしきい値に基づいてアイコンが表示されます (該当する場合)。 ユーザーは、ワークフォース最適化ワークスペースのしきい値に基づいて次のアイコンを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 重大アイコン ( ) ○ ポジティブアイコン ( ) ○ 警告アイコン ( ) アイコンは、下限しきい値と上限しきい値に設定した値に基づいて、親 KPI が KPI グループに関連付けられているすべてのページに表示されます。

6. [送信] を選択します。

注:
マネージャーワークスペースで、ユーザーが KPI にドリルダウンすると、単一のスコアカードコンポーネントに、しきい値がしきい値制限に近づいているか超えていることを示す、重大なしきい値警告が表示されます。スコアカードに表示されるメッセージの例を次に示します。

- しきい値の 95% に近づいています
- しきい値の 170 を超えました

スコアカードには、次の条件に対応する警告が表示されます。

最大化タイプ KPI の場合

- 値 < 下限しきい値 (重大)： <下限しきい値> を超えました
- 下限しきい値 (重大) < 値 < 上限しきい値 (重大)：<下限しきい値> に近づいています

最小化タイプ KPI の場合

- 値 > 上限しきい値 (重大)： <上限しきい値> を超えました
- 下限しきい値 (重大) < 値 < 上限しきい値 (重大)：<上限しきい値> に近づいています

KPI アサイン先グループにマネージャーを追加します

各 KPI アサイン先グループに 1 人以上のマネージャーを割り当て、マネージャーがグループを可視化し、チームのパフォーマンスを監視できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_admin または admin

このタスクについて

「ユーザー」レコードでグループを選択することで、ユーザーをプライマリアサイン先グループに関連付けることができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > チームパフォーマンス > 追加のマネージャー.
2. [**New**] をクリックします。
3. [アサイン先グループ] フィールドでアサイン先グループを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [マネージャー] フィールドで、このアサイン先グループに追加するマネージャーを選択します。
5. [送信] をクリックします。

次のタスク
チームのパフォーマンス傾向の分析

ITSM のワークフォース最適化 での Teams を使用したチームのパフォーマンスの分析

Teams を使用して、1 つの場所からチームのパフォーマンス傾向を追跡および分析します。チーム内の各エージェントの傾向を監視し、エージェントまたはチームメンバーを互いに比較することができます。Teams を使用すると、スキルギャップを特定して、エージェントの指導に必要なスキルを推奨できるようになります。

チームをアサイン先グループに編成します。重要業績評価指標 (KPI) のセットを追加して、グループ全体でチームのパフォーマンスを一貫して測定することができます。

たとえば、IT サービスデスクユニットを管理しているとします。このユニットには、ハードウェアやネットワークサポートなど、複数のチームが含まれています。IT サービスデスクユニットの KPI グループを作成し、この KPI グループにアサイン先グループとしてハードウェアおよびネットワークサポートを追加できます。次に、KPI グループに KPI のセットを追加します。このデータを使用すると、ハードウェアおよびネットワークサポートチーム全体のパフォーマンス傾向を測定できます。

また、アドミニストレーターは複数の KPI グループを 1 つ以上のアサイン先グループと関連付けることができます。たとえば、次の 2 つの KPI グループがあるとします。

- IT サービス
- 運用

IT サービス KPI グループは、次の 2 つのアサイン先グループで構成されています。

- IT サービスデスク
- デスクサイドサポート

そのためアドミニストレーターは、IT サービス KPI グループで既に利用可能な 1 つ以上のアサイン先グループを、運用 KPI グループに追加できます。たとえば、デスクサイドサポートなどです。

デスクサイドサポートアサイン先グループは両方の KPI グループの一部であるため、1 つ以上の KPI グループを 1 つ以上のアサイン先グループに関連付けることができます。

エージェントの KPI ターゲットの追加

エージェントがインシデントを解決する方法の品質を改善できるように、エージェントに達成してもらいたい重要業績評価指標の目標を設定します。また、既存のベースライン測定を監視して改善するための目標を設定することもできます。

始める前に
必要なロール：pa_target_admin および sn_team_perf.team_performance_admin

このタスクについて
管理するエージェントまたはチームのグローバル KPI ターゲットを設定できます。管理する KPI アサイン先グループに関連付けられた KPI グループ内に、任意のインジケーターのターゲットを作成できます。グローバルターゲットを設定すると、アサイン先グループ内のすべてのユーザーに表示され、時系列ウィジェットにも表示されます。

個人ターゲットを設定すると、自分にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. チームアイコンをクリックします。
3. チームを選択します。
4. KPI ターゲットを設定するエージェントを選択します。
5. ターゲットアイコンをクリックします。
   - 新しいターゲットを作成するには、プラス (+) 記号をクリックします。
   - 既存のターゲットを編集するには、編集するターゲットを選択します。
6. ターゲットタイプを選択します。
   - グローバルターゲットを設定するには、[グローバル] をクリックします。
   - 個人ターゲットを設定するには、[個人] をクリックします。
7. KPI ターゲットを設定します。
8. [開始日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、ターゲットの目標のトラッキングを開始する日付を選択し、**[OK]** をクリックします。
9. [レビュー日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、設定した目標をレビューする日付を選択し、**[OK]** をクリックします。
10. ターゲットを設定します。
    - 新しいターゲットを作成する場合は、[保存] をクリックします。
    - 既存のターゲットを更新する場合は、[更新] をクリックします。

インジケーターの時系列評価指標でターゲット傾向を分析できます。

関連情報

パフォーマンスアナリティクスのターゲット

チームのパフォーマンス傾向の分析

傾向を分析し、KPI グループ内のチームのパフォーマンスを監視します。

始める前に

必要なロール：sn_team_perf.team_performance_admin

このタスクについて

チーム、特定のチームメンバー、インジケーター、またはインシデントのデータにドリルダウンしてデータを分析します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. チームアイコンをクリックします。
3. **[KPI** グループ] リストから、パフォーマンスを分析する KPI グループを選択します。

トップレベル KPI のデータを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

[チーム] ページには、選択した KPI グループに関連付けられているアサイン先グループのリストが表示されます。

4. 日付範囲を選択して、その期間のチームのパフォーマンスを表示します。
sn_optimize.default_date_range システムのプロパティを使用して、デフォルトの日付範囲を設定できます。
自分が管理しているすべてのチームは、グループヘッダーの [自分のチーム] のハイライトで識別できます。可視化のあるチームを表示することもできます。
5. このチームのデータにドリルダウンします。

宛先	操作
インジケーターパフォーマンスを分析する	[パフォーマンス] タブで、チーム内のすべてのメンバーの全体的なインジケーターパフォーマンスをトラッキングして分析します。 **a.** チームのインジケーターパフォーマンスを分析するには、インジケーターをクリックします。その後、時系列のチャート化またはテーブルのインシデント数で場所を選択して、さらにドリルダウンすることができます。 **b.** チームメンバーのインジケーターパフォーマンスを分析するには、チームメンバーのインジケーター値をクリックします。
インシデントを追跡する	[インシデント] タブをクリックし、チームに関連するすべてのインシデントを分析します。 ○ インシデントの詳細を表示するには、インシデントを選択します。 ○ チームメンバーの詳細を表示するには、[アサイン先] カラムでチームメンバーを選択します。
チームのスキル分析	[パフォーマンス] タブをクリックして、チーム内の各エージェントのスキルを分析します。 **a.** スキルレベルタイプに基づいて、スキルを分析したいエージェントを選択します。 **b.** 次のいずれかの操作を行います。 ▪ エージェントのすべてのスキルを分析するには、[スキル] タブをクリックします。 ▪ エージェントに関連付けられたスキルレベルタイプに基づいてスキルを分析するには、[概要] タブをクリックし、[スキル] セクションでスキルレベルタイプのスコアを選択します。

インシデント、アサイン先グループの詳細、追加のマネージャー、およびチームに関連する情報を確認することもできます。

チームのパフォーマンスに関するインサイトを取得する

プロセスのボトルネックに関するインサイトを取得し、最適化できる潜在的な領域を見つけます。バリアント分析も表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_process_optimization_analyst

プロセスインサイトを分析する KPI グループのプロジェクトをマイニングしておく必要があります。詳細については、「KPI グループの プロセスマイニング プロジェクトの作成」を参照してください。

このタスクについて
親または子 KPI のプロセスインサイトとバリアント分析を取得します。親または子 KPI のメトリクスとレコードを表示することもできます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. チームアイコン ( ) を選択します。
   [チーム] ページが開きます。

   注:
   [チーム] ページには、アサイン先グループとそれに対応する詳細 (平均処理時間、クローズ済みインシデント、最終コールでの解決など) が表示されます。詳細が必要な場合は、関連するアサイン先グループの値をクリックします。たとえば、[平均処理時間] の値をクリックすると、新しいページにグループ IT サービスデスクの平均処理時間メトリクスの詳細ページが表示されます。

3. プロセスインサイトを分析するアサイン先グループ (IT サービスデスクなど) を選択します。

   [チーム] ページには、アサイン先グループにマッピングされている KPI と、[KPI グループ] リストで選択した KPI グループが表示されます。このリストを使用して KPI グループを変更できます。同じアサイン先グループの KPI グループに属する KPI が表示されます。ただし、選択したアサイン先グループに関連付けられている KPI グループが 1 つだけの場合、**[KPI** グループ] リストは非アクティブとして表示されます。

   アサイン先グループ内の特定のユーザーにさらにドリルダウンすると、ユーザーの詳細ページに、ユーザーが属するアサイン先グループと、アサイン先グループが属する KPI グループが表示されます。

4. KPI (クローズしたインシデントなど) にドリルダウンします。

   注:
   親 KPI のインサイトを表示する場合は、[プロセス分析] タブをクリックします。[メトリクス] タブをクリックして、メトリクスの詳細 (クローズ済みインシデントの詳細など) を表示します。クローズ済みインシデントのレコード数を表示するには、[レコード] タブをクリックします。

5. エージェントの KPI (P1 インシデントなど) をドリルダウンします。
6. [プロセス分析] タブを選択し、プロセスインサイトとバリアント分析を実行します。
   データをマイニングした日付範囲のプロセスインサイトを分析できます。ビジネスインサイトの詳細については、「ビジネスインサイトの表示」を参照してください。

関連情報

プロセスインサイトを分析して取得する

特定の日付のチームのパフォーマンスデータを表示する

時系列グラフを使用して、特定の日付のチームのパフォーマンスデータを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

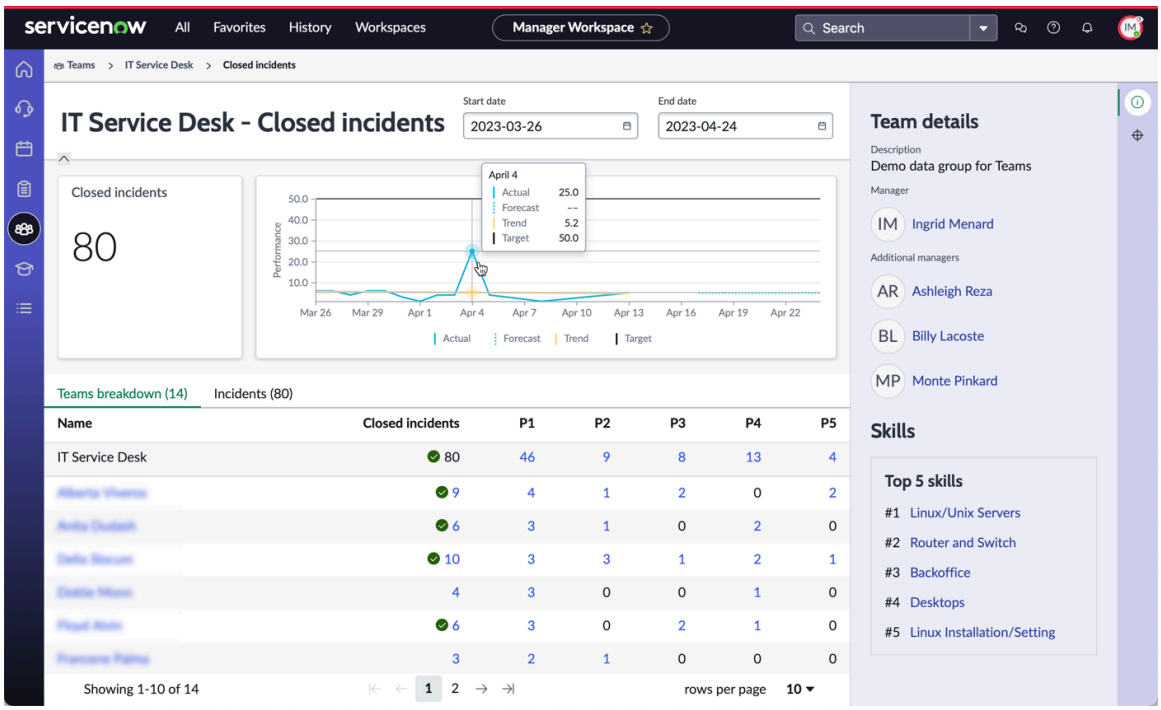
始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager および sn_team_perf.team_performance_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. チームアイコンを選択します。
3. チームを選択して、KPI (クローズしたインシデントなど) にドリルダウンします。
4. 時系列グラフをポイントします。

   このグラフには、選択した日付範囲のパフォーマンスデータが表示されます。時系列グラフには特定の日付が表示されます。利用可能な日付のデータを表示できます。

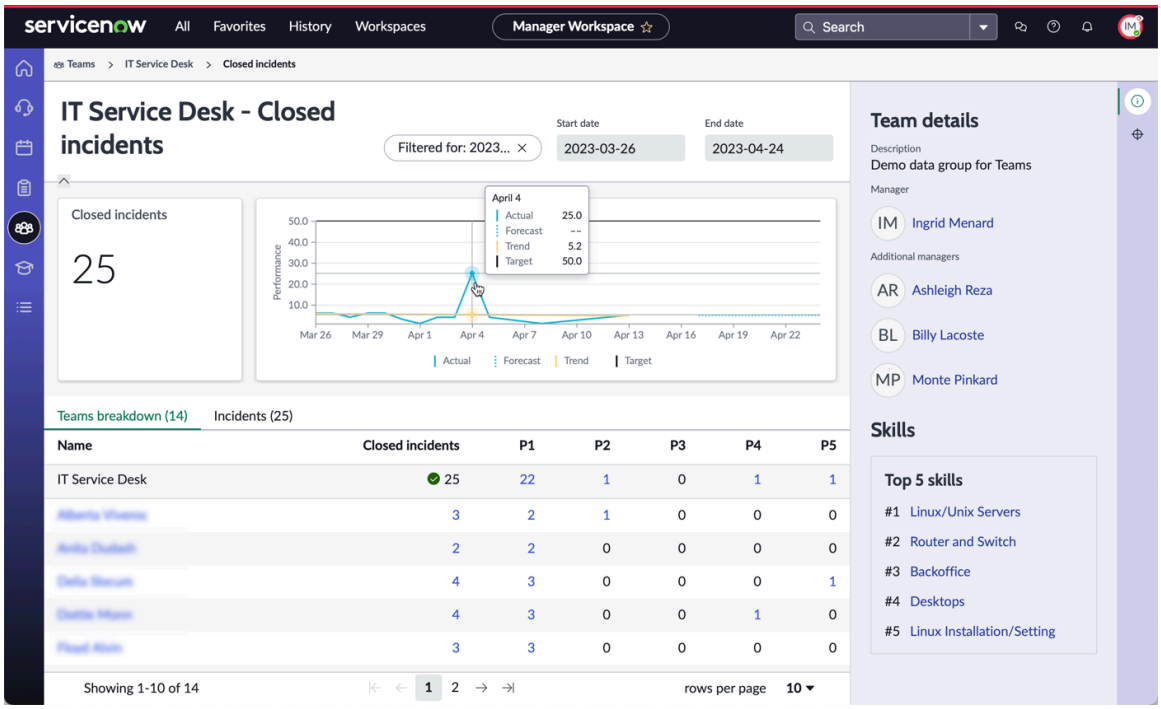
5. 日付のチャートを選択します。



[KPI 詳細] ページには、選択した日付 (日付フィルター) が日付範囲フィールドの日付と同じ形式で表示されます。たとえば、「Filtered for: 2023-04-15」のように表示されます。このページには、選択した日付のフィルタリングされたデータも表示されます。次の画像は、選択した日付と対応するデータを示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



6. KPI (P1 など) にさらにドリルダウンします。

   詳細ページには、選択した日付のデータが表示されます。

   注:

   時系列グラフで日付を選択すると、日付範囲フィールドが非アクティブになります。いつでも日付フィルターを閉じて、日付範囲でフィルタリングされたデータに戻ることができます。

   日付ピルフィルターを閉じると、選択した日付範囲の表示するデータに戻ることができます。

ITSM のワークフォース最適化 のチームコンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 はロールを使用してチームとプロパティを管理し、デフォルトの動作を変更します。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明
Teams ユーザー [sn_team_perf.team_performance_user]	KPI テーブルの読み取りアクセスを付与します。
Teams アドミン [sn_team_perf team_performance_admin]	Teams モジュールで KPI、KPI グループ、およびアサイン先グループを作成および構成するためのアクセスを付与します。
Teams マネージャー [sn_team_perf.team_performance_manager]	マネージャーワークスペースのチームパフォーマンスモジュールへのアクセスを許可します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	1 つの KPI グループに追加できる親インジケーターの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	親 KPI に定義できるサポート KPI の最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値:10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	アサイン先グループをオーダー番号で優先順位付けして、Manager Workspace の Teams アプリケーションに表示するときの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：15
sn_optimize.default_date_range	日付範囲ピッカーに設定するデフォルト日付範囲 • タイプ:整数 • デフォルト値：30

インジケーター

インジケーター名	説明
クローズしたインシデント	クローズされたインシデントの数。
顧客満足度	CSAT サーベイの結果に基づいたインシデントの平均顧客満足度。このインジケーターは、エージェントとアサイン先グループブレークダウンに関連付けられています。エージェントとエージェントのチームの顧客満足度サーベイの結果を提供します。
品質	計算したアセスメントフィードバックスコアを提供します。
平均処理時間 (MTTR)	インシデントの解決に要した平均時間
最初の応対での解決	最初のコールで解決されたインシデントの割合
研修生の品質評価	研修生を評価するためにコーチが行ったすべてのサーベイの平均スコア (%)。
VA によってトリアージされたインシデント	タスクが転送されたときに仮想エージェントによって自動的に作成されるチームのインシデントの数。この KPI を分析するには、ITSM 仮想エージェント対話 (com.snc.itsm.virtualagent) がシステムにインストールされている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

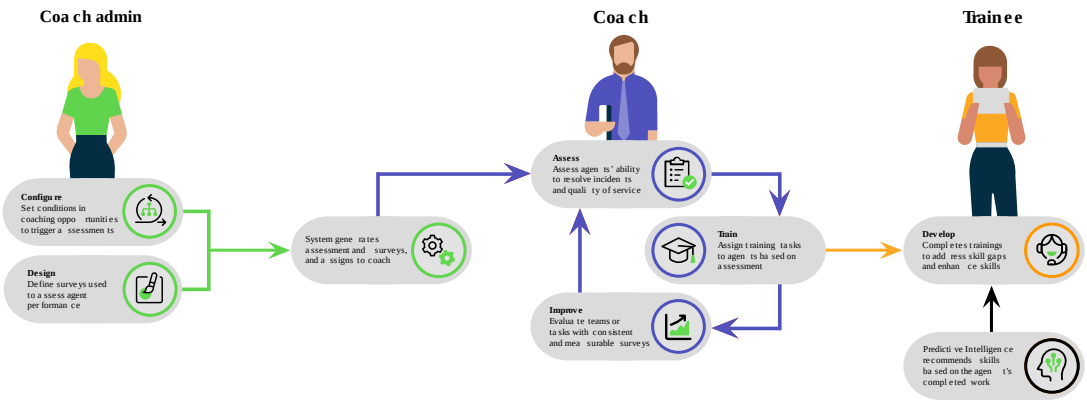
ITSM のワークフォース最適化 のコーチング

チームが完了したインタラクションとタスクの品質をレビューおよび評価する方法について説明します。これらのアセスメントに基づいてトレーニングをアサインすることで、チームのスキルセットを強化できます。チームがトレーニングを受けた後で、チームのプロファイルにスキルを追加することもできます。

スキルレビュープロセスを開始すると、チームがメンバーのスキルセットを評価し、そのスキルを承認または却下します。承認されると、チームメンバーのスキルセットに自動的に追加されます。

コーチング の概要

この画像は、コーチングアドミンが コーチング を設定する方法と、マネージャーとエージェントが コーチング を使用する方法に関するワークフローの概要を示しています。



次に、ITSM のワークフォース最適化が予測インテリジェンスを使用して、エージェントにスキルを推奨する方法の例を示します。

ステップ	説明	例
1.	予測インテリジェンス は類似のスキルを使用してクローズされたインシデントを関連付け、それを解決したエージェント別にタスクをグループ化します。	Predictive Intelligence は、スキル [ファイアウォール] を使用して解決されたタスク間の類似性を調べます。
2.	エージェントがインシデントを解決すると、Skill Recommendation アプリケーションはスキルとエージェントの関連付けを保存します。	エージェント A は、スキル [ファイアウォール] を必要とするタスクを完了しますが、そのスキルはまだエージェントのユーザープロファイルにありません。
3.	システム管理者は、スキルとエージェントの関連付けのしきい値を設定します。 しきい値に達すると、Skill Recommendation アプリケーションは、エージェントのマネージャーに対して、エージェントのプロファイルにスキルを追加することを推奨します。	システム管理者がしきい値を 10 に設定します。これは、エージェントが同じスキルを持ち、同様のタスクを 10 件完了する必要があることを意味します。 エージェント A は、スキル [ファイアウォール] を使用して 10 件のタスクを完了します。Skill Recommendation アプリケーションは、エージェント A のスキル [ファ

自動翻訳

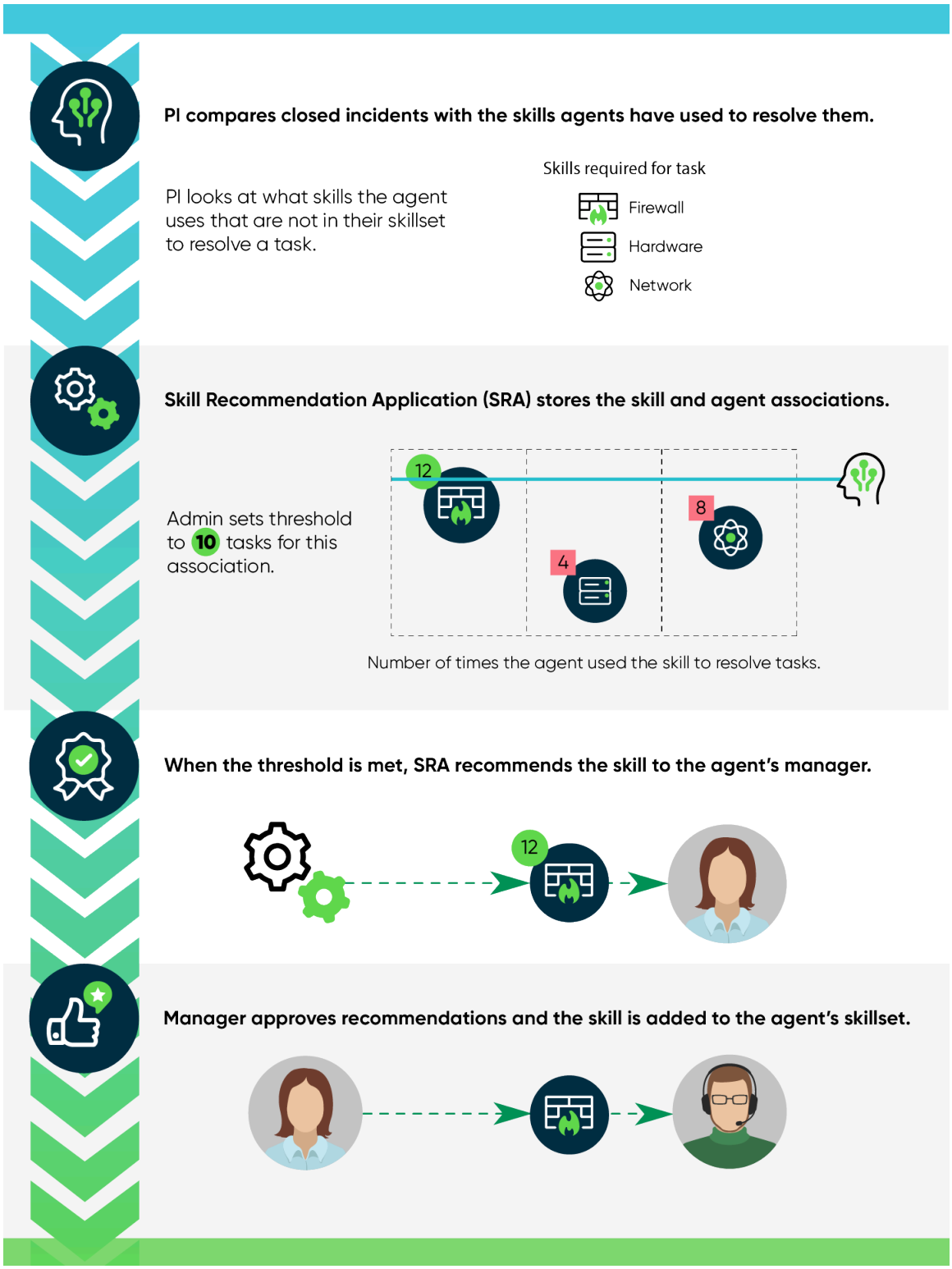
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ	説明	例
		イアウォール] をエージェントのマネージャーに推奨します。
4.	マネージャーが承認し、スキルをエージェントのプロファイルに追加します。	エージェント A のマネージャーがスキル [ファイアウォール] を承認し、そのスキルをエージェント A のプロファイルに追加します。
5.	高度なワークアサインメント (AWA) は、エージェントのプロファイルに追加された新しいスキルを使用して、それらのスキルを必要とするタスクを検索し、それらのタスクを完了するため、エージェントにアサインします。	タスクにスキル [ファイアウォール] が必要な場合は、そのタスクのアサインに対してエージェント A が自動的に検討されます。
6.	時間の経過とともに、 予測インテリジェンス の機械学習アルゴリズムは、インシデントを解決するためにエージェントにどのスキルが割り当てられたのかを学習します。	

以下のインフォグラフィックは、予測インテリジェンス を使用してエージェントにスキルを推奨する方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コーチング用語

用語	説明
コーチングアセスメント	アセスメントを使用して、エージェントを評価し、その評価に基づいてトレーニングとスキルをアサインすることができます。アセスメントは、機会に設定された条件に基づいてコーチング機会から自動的に生成できます。アセスメントは手動で生成することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用語	説明
コーチング機会	設定された条件に基づいてアセスメントを生成するプロセスの重要な瞬間。コーチング機会は、インシデント、問題、変更要求、要求アイテムなどが含まれるタスクレコードのライフサイクル中にいつでも生成できます。
仮想コーチ	アセスメントに関連付けられたタスクを自動的に実施するコーチング機会に関連付けることができるレコード。
コーチングのサーベイ	コーチがエージェントが完了した作業についてのフィードバックを提供できるようにする、コーチングアセスメントに関連付けられたサーベイ。エージェントはコーチングの有効性についてのフィードバックも提供できます。

コーチングアセスメント

コーチングアセスメントを手動で作成してタスクレコードに関連付けるか、コーチング機会を使用して自動的に生成することができます。コーチング機会で設定されたトリガー条件が満たされると、アセスメントが自動的に生成されます。その後、アセスメントがトリガーされたコンテキストを研修生が評価するために、コーチに自動的にアサインされます。たとえば、従業員がインシデントをエスカレートするときに明確な作業メモを書かない場合を考えてみましょう。コーチング機会でこのシナリオの条件を設定して、コーチングアセスメントを作成できます。コーチは、アセスメントを使用して従業員を評価し、より適切な作業メモを作成できるようにトレーニングする学習タスクを追加できます。

コーチングアセスメントを手動または自動で作成した後、次のいずれかを実行できます。

- スキルの付与
- 学習タスクのアサイン
- コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける

注:
コーチング機会に関連付けられた仮想コーチを使用して、これらのタスクを自動化できます。

スキルの付与：コーチはアセスメントを完了した後、アセスメントに関連するスキルを研修生に付与できます。

学習タスクのアサイン：コーチングアセスメントには、アセスメントに基づいてエージェントをトレーニングするための学習タスクを関連付けることができます。エージェントがトレーニングを完了すると、学習タスクに関連付けられたスキルがエージェントのスキルセットに追加されます。たとえば、エージェントがルータースキルを必要とするエスカレーションを解決したとします。エージェントにそのスキルがない場合は、学習タスクにルータースキルのトレーニングを含めることができます。エージェントがトレーニングを完了すると、ルータースキルがエージェントのスキルセットに追加されます。次回、ルータースキルを必要とするインシデントがエージェントにアサインされたときに、インシデントを正常に解決できるようになります。

コーチングサーベイの設定：コーチングサーベイはコーチングアセスメントに関連付けることができます。コーチがコーチングアセスメントを完了すると、サーベイをトリガーできます。コーチングサーベイを使用すると、コーチは、エージェントがインシデントを解決する能力や完了したタスクの品質についてフィードバックを提供できます。研修生サーベイを使用すると、エージェントはコーチングの有効性に関するフィードバックを提供できます。

- コーチ向けのサーベイはコーチが実施して、研修生を評価するためのフィードバックを提供できます。例：研修生は、必要な知識と技術力を有していることを証明できましたか？
- 研修生向けのサーベイはエージェントが実施して、コーチを評価するためのフィードバックを提供できます。例：エージェントにアサインされた学習タスクはスキルのビルドに役立ちましたか？

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング機会

コーチング機会は、コーチング機会レコードに設定された条件に基づいてコーチングアセスメントがトリガーされる、プロセスにおける重要な瞬間です。コーチング機会は、タスクレコードのライフサイクル中のいつでも生成できます。これらのレコードには、インシデント、問題、変更要求、要求アイテムなどの任意のタスクを含めることができます。たとえば、インシデントが再アサインまたはエスカレーションされたときにコーチング機会をトリガーする条件を設定できます。コーチング機会を特定する例については、「コーチング機会の特定」を参照してください。

コーチング機会レコードでは、次の操作を実行できます。

- トリガー条件を設定します。
- スキル、学習タスク、またはサーベイをコーチング機会に関連付けます。これらのアイテムは、機会に関連付けられているアセスメントに自動的に関連付けられます。
- 仮想コーチを定義します。アセスメントが機会から自動的に作成され、仮想コーチレコードが関連付けられている場合、アセスメントは [完了してクローズ] ステータスに自動的に移行します。また、アセスメントに関連付けられたスキルと学習タスクが研修生に自動的に付与されます。機会に関連付けられたサーベイは、コーチまたは研修生にもアサインされます。

注:

- すべての仮想コーチレコードにコーチング機会が関連付けられますが、すべてのコーチング機会に仮想コーチレコードが関連付けられるわけではありません。
- 仮想コーチを、手動で生成されたアセスメントに関連付けることはできません。

仮想コーチの詳細については、「仮想コーチのコースアイテムの識別と追加」を参照してください。

アセスメントトリガーの例

コーチング機会でアセスメントをトリガーしましたか？	仮想コーチがコーチング機会に関連付けられ、条件セットを満たしていますか？	結果
はい	はい	仮想コーチはコーチング機会に関連付けられているため、次のタスクが自動的に実施されます。 • スキルの付与 • 学習タスクのアサイン • コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける
はい	いいえ	仮想コーチはコーチング機会に関連付けられていないため、次のタスクを手動で実施する必要があります。 • スキルの付与 • 学習タスクのアサイン • コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング機会でアセスメントをトリガーしましたか？	仮想コーチがコーチング機会に関連付けられ、条件セットを満たしていますか？	結果
いいえ	いいえ	手動アセスメントを作成し、次のタスクを手動で実施することができます。 • スキルの付与 • 学習タスクのアサイン • コーチングサーベイをアセスメントに関連付ける

変更管理、カスタマーサービス管理 (CSM)、インシデント管理 などのタスクベースのプロセスにコーチング を使用して、コーチング を設定できます。ビジネスルールを構成して、非タスクまたはカスタムテーブルソースにも コーチング を使用できます。

コーチは次のことができます。

- サーベイを使用して、チームのパフォーマンスを評価します。
- 改善機会を認識し、トレーニングタスクをアサインします。
- 研修生のインシデントを解決する能力を評価します。
- アセスメントに基づいてトレーニングをアサインします。
- 予測インテリジェンス からの推奨事項に基づいて、スキルを研修生のスキルセットに追加する。
- スキルレビュープロセスを開始して、チームにメンバーのスキルセットを評価させます。
- チームのメンバーによって評価されたスキルを承認または却下します。

研修生は次のことができます。

- スキルギャップに対処するためのトレーニングを受けます。
- 既存のスキルのスキル能力を評価するか、スキルセットに新しいスキルを追加します。
- 評価されたスキルをスキルセットに追加するためマネージャーに承認を要求します。

ITSM のワークフォース最適化 の コーチング の概要

コーチングモジュールで実施する必要があるタスクを簡単に見つけることができます。

ラーニングのコーチング

メリット	ロール	コーチングで実施するタスクの検索
ITSM のワークフォース最適化でコーチングをアクティブ化します。	admin	コーチングのアクティブ化
コーチング で使用されるロール、テーブル、その他のコンポーネントを参照します。	任意のコーチングロール	ITSM のワークフォース最適化のコーチングで使用されるコンポーネントを理解する
コーチング を設定します。	アドミン	でのコーチングの設定 ITSM のワークフォース最適化

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラーニングのコーチング (続く)

メリット	ロール	コーチングで実施するタスクの検索
ラーニングのコーチング を使用してチームをトレーニングします。	コーチング	ラーニングのコーチングを使用したチームのトレーニング - ITSM のワークフォース最適化
チームのスキルを一元的に管理します。	スキルアドミン	でのスキルの管理 ITSM のワークフォース最適化

ITSM のワークフォース最適化 での コーチング の使用例

コーチング を使用して、エージェントのパフォーマンスを評価し、スキルギャップを特定し、それらをトレーニングしてスキルセットを強化する方法について説明します。

マネージャーは、大組織の IT 運用を管理しており、その配下には 12 チームがあります。マネージャーの各チームには、20 ~ 50 人のエージェントがいます。このマネージャーも、把握する必要がある他のチームのマネージャーとして追加されています。

マネージャーは 1 か所で次のことを行うことを望んでいます。

- 自分のチームが問題を解決するために最も使用しているスキルを監視する。
- 評価指標を分析し、チームの保留中のコーチングアセスメントとトレーニングを監視する。
- 問題の解決に使用されたスキルを追加する、または 予測インテリジェンスワークベンチ がスキルを推奨したときに追加する。

マネージャーは、次の手順を実行することで、これらすべてのアクションを管理できます。

1. コーチング機会をトリガーする条件を設定します。
2. エージェントのスキルを評価し、トレーニングをアサインします。
3. エージェントがトレーニングを完了したとき、または 予測インテリジェンス からの推奨を利用して、エージェントプロファイルにスキルを追加します。

コーチング、アセスメントの作成、サーベイの実施、トレーニングのアサイン、スキルの追加の概要について説明します。

ITSM のワークフォース最適化 コーチングの概要

予測インテリジェンス および Skill Recommendation アプリケーションを使用して、スキルを手動で追加したり、推奨スキルを追加したりする方法について説明します。

ITSM のワークフォース最適化 推奨スキル

ITSM のワークフォース最適化 に コーチング を設定して使用する方法の詳細については、「Coaching」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 での コーチング のセットアップ

エージェントのスキルを管理し、完了したタスクの品質を評価します。予測インテリジェンスを使用して、エージェントにスキルを推奨します。内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。

仮想コーチのコースアイテムを特定して追加する方法については、「仮想コーチのコースアイテムの識別と追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
コーチング (sn_coaching) プラグインを有効にしている場合は、次のプラグインが最新のストアリリースバージョンにアップグレードされていることを確認してください。

- ITSM のワークフォース最適化 Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm)
- ワークフォース最適化 Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws)
- ワークフォース最適化 Common (sn_wfo_common)

詳細については、「ITSM のワークフォース最適化をアクティブ化する」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 の **[**コーチング の概要] タブに表示するインジケーターを設定します。

システムプロパティを追加して、 コーチング アプリケーションの [コーチング の概要] タブに目的のインジケーターを表示します。

始める前に

マップアプリケーションのスコープを **[Coaching]** に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

既存のインジケーターを、コーチング アプリケーションの [コーチング の概要] タブに表示する [担当者] および [アサイン先グループ] ブレークダウンを持つ任意の パフォーマンスアナリティクス インジケーターで置き換えます。

手順

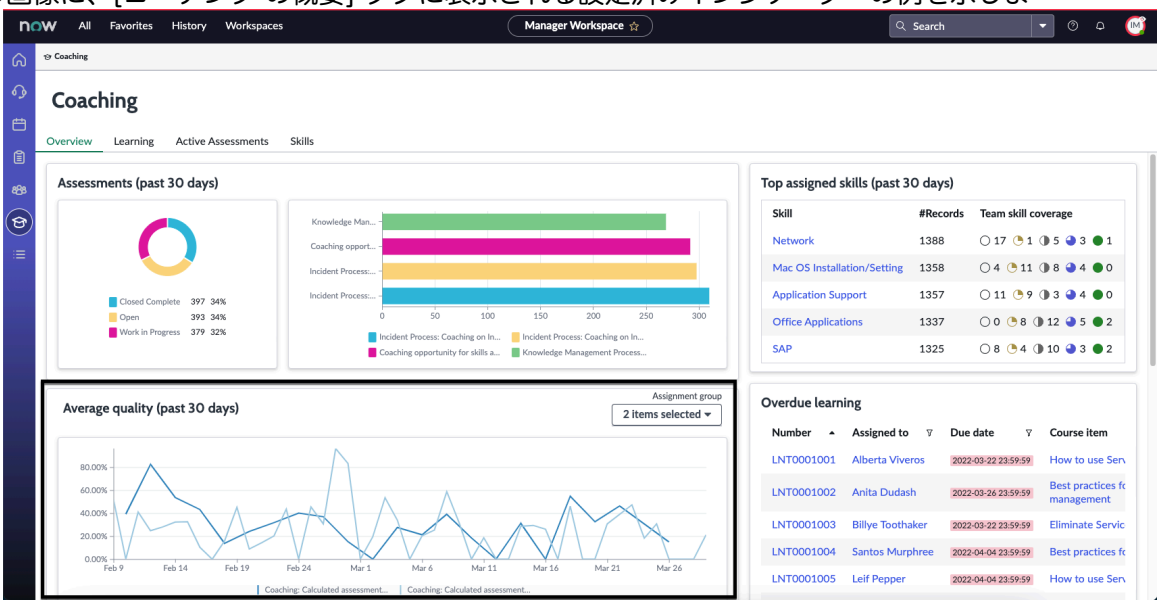
1. アプリケーションナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
サフィックス	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
アプリケーションスコープ	コーチング
タイプ	文字列
値	{"title": "<名前>", "sys_id": "<システム ID>"} ここで <名前> は、[コーチング の概要] タブに表示するインジケーターの名前です。<システム ID> はインジケーターの一意のレコード識別子 (sys_id) です。 例： ○ 名前：最初のコールで解決された P1 インシデントの割合 ○ システム ID：0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "最初のコールで解決された P1 インシデントの割合", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
読み込みロール	sn_coaching.coach

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] をクリックします。
   この設定済みインジケーターで、ITSM のワークフォース最適化 の コーチング アプリケーションの [概要] タブにある既存のインジケーターが置き換えられます。

   次の画像に、[コーチング の概要] タブに表示される設定済みインジケーターの例を示しま


す。

ITSM のワークフォース最適化 の [ラーニング] タブに表示するリストメニューの設定

ITSM のワークフォース最適化 の コーチング アプリケーションでシステムのプロパティを追加すると、ラーニングのコーチングのリストメニューの追加と変更ができます。

始める前に

重要:
この機能は、ServiceNow Store のラーニングのコーチングプラグイン (sn_coach_lrn) で利用できます。この機能を有効にするには、「ITSM の構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化)」を参照してください。

マップアプリケーションのスコープを [ラーニングのコーチング] に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
サフィックス	learning_list_menu_props
名前	sn_coach_lrn.learning_list_menu_props
アプリケーション	ラーニングのコーチング
タイプ	文字列

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値

値	[{
	“children”: [{
	“conditions”: “<filter condition on table>“,
	“label”: “<list name>“,
	“id”: “<unique identifier for the selection path>“,
	“selectionPath”: [
	“<list parent name>“,
	“<unique identifier for the selection path>”
	],
	“table”: “<table name>”
	}
	],
	“label”: “<list name>“,
	“id”: “<list parent name>“,
	“isExpanded”: true,
	“selectionPath”: [“<list parent name>“]
	}]
	
	この構文では、
	○ <children> はリストを作成するオブジェクトのアレイ
	○ <conditions> は選択したテーブルに設定された条件
	○ <label> はリスト名
	○ <id> は一意に定まる選択パスの識別子
	○ <selectionPath> はメニューで親子関係を確立するためのパス
	○ <table> はメニューアイテムのテーブル名前

読み込みロール	sn_wfo_cfg_ws.user
書き込みロール	sn_wfo_cfg_ws.admin

自動翻訳

4. [送信] をクリックします。
構成されたリストは、ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースの コーチングの [ラーニング] タブに表示されます。

次のタスク

以下のコードをシステムプロパティの [値] フィールドにコピーし、必要に応じて変更できます。

```
[{
   “children”: [{
         “conditions”: “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15”,
         “label”: “All Tasks”,
         “id”: “all”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “all”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
      {
         “conditions”:
 “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^active=true”,
         “label”: “Active Tasks”,
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            “id”: “active”,
            “selectionPath”: [
               “learning_tasks”,
               “active”
            ],
            “table”: “sn_lc_learning_task”
         },
         {
            “conditions”:
 “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^due_date<javascript:gs.beginnin
gOfToday()^state!=3”,
            “label”: “Overdue Tasks”,
            “id”: “overdue”,
            “selectionPath”: [
               “learning_tasks”,
               “overdue”
            ],
            “table”: “sn_lc_learning_task”
         },
         {
            “conditions”: “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^state=3",
            “label”: “Completed Tasks”,
            “id”: “complete”,
            “selectionPath”: [
               “learning_tasks”,
               “complete”
            ],
            “table”: “sn_lc_learning_task”
         }
      ],
      “label”: “Learning Tasks”,
      “id”: “learning_tasks”,
      “isExpanded”: true,
      “selectionPath”: [“learning_tasks”]
   }, {
      “children”: [{
            “conditions”: “”,
            “label”: “All Catalogs”,
            “id”: “all”,
            “selectionPath”: [
               “learning_catalogs”,
               “all”
            ],
            “table”: “sn_lc_catalog”
         },
         {
            “conditions”: “sys_created_by=javascript: gs.getUserName()“,
            “label”: “My Catalogs”,
            “id”: “my”,
            “selectionPath”: [
               “learning_catalogs”,
               “my”
            ],
            “table”: “sn_lc_catalog”
         }
      ],
      “label”: “Learning Catalogs”,
```


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    “id”: “learning_catalogs”,
    “isExpanded”: true,
    “selectionPath”: [“learning_catalogs”]
}, {
    “children”: [{
            “conditions”: “active=true”,
            “label”: “All Courses”,
            “id”: “all”,
            “selectionPath”: [
               “learning_courses”,
               “all”
            ],
            “table”: “sn_lc_course_item”
        },
        {
            “conditions”: “authorDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^active=true”,
            “label”: “Internal Courses”,
            “id”: “internal”,
            “selectionPath”: [
               “learning_courses”,
               “internal”
            ],
            “table”: “sn_lc_content”
        },
        {
            “conditions”: “active=true”,
            “label”: “External Courses”,
            “id”: “external”,
            “selectionPath”: [
               “learning_courses”,
               “external”
            ],
            “table”: “sn_lc_external_content”
        }
    ],
    “label”: “Learning Courses”,
    “id”: “learning_courses”,
    “isExpanded”: true,
    “selectionPath”: [“learning_courses”]
}]
```


学習を伴うコーチングとサードパーティ学習管理システムとの統合

ServiceNow インスタンスをサードパーティ学習サイトに接続して、学習コンテンツをリポジトリにプルします。

始める前に

重要:
ラーニングのコーチングアプリケーションは、ServiceNow® Store から利用できます。このアプリケーションを有効にするには、「ITSM のワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：learning_admin

このタスクについて
サードパーティ学習サイトの統合を行うアプリケーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラーニングのコーチング (sn_coach_lrn) プラグインをアクティブ化すると、ServiceNow Store から次のアプリケーションが有効になります。

- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク
- Cornerstone スポーク
- Pluralsight スポーク
- Udemy スポーク
- ServiceNow University スポーク。ServiceNow University スポークの詳細については、「ServiceNow University Spoke」を参照してください。

サードパーティの学習ソースとの統合の詳細については、「Integrating Learning Core with third-party learning management systems」を参照してください。

手順

1. サードパーティシステムごとに統合ソースを作成します。

   注:
   Cornerstone、Pluralsight、Udemy、 ServiceNow University の統合は、デフォルトで利用可能です。

   a. 次のように移動する。 統合フレームワーク > ソース
   b. [**New**] をクリックします。
   c. [名前] フィールドにデータ連携ソースの名前 (Pluralsight など) を入力します。
   d. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   e. [データ連携サービス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   f. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	データ連携サービスの名前 (Pluralsight など)。
インポートセットテーブル	サードパーティシステム由来のレコードを保存する中間テーブルのリスト。 注: このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドで、スケジュール済みプルサービスが選択されている場合にのみ有効になります。
フロー	サードパーティシステムとやり取りし、必要なデータをプルするフロー。
アクティブ	データ連携サービスが使用できることを示すオプション。
アプリケーション	データ連携サービスレコードが含まれているアプリケーション。
ソース	アプリケーションとデータ連携するサードパーティシステムの名前。
順序	変換スクリプトを実行する順序。
サービスタイプ	サービスのタイプ、[スケジュール済みプル] または [オンデマンドプッシュ] を示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
再試行ポリシー	前のプッシュが失敗した場合にレコードをプッシュするように設定された構成。 **注:** このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドでオンデマンドプッシュサービスが選択されている場合にのみ表示されます。

g. [更新] をクリックします。

2. ServiceNow インスタンスをサードパーティの学習ソースアカウントと統合します。
API 呼び出しを使用して、サードパーティコンテンツのレコードが ServiceNow インスタンスにプルされます。この API 呼び出しを正常に実行するには、次の操作を行う必要があります。

a. アプリケーションナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力して **Enter** を押します。

b. 次の各プロパティの値を **1638400** に設定します。

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

これらのシステムのプロパティの詳細については、「Coaching With Learning System Properties (ラーニングのコーチングシステムのプロパティ)」を参照してください。

3. スケジュールフローをアクティブ化して、サードパーティ学習コンテンツを統合します。

a. 次のように移動する。 プロセス自動化 > **Flow Designer**

b. [フロー] セクションで、次の各フローを選択し、[アクティブ化] をクリックします。

- Cornerstone 学習同期をトリガー
- Pluralsight 学習同期をトリガー
- Udemy 学習同期をトリガー
- ServiceNow University 同期をトリガー

c. 次のように移動する。 学習 > アドミニストレーション > ラーニングシステム構成

d. サードパーティ学習ソースをそれぞれ選択し、[アクティブ化] フィールドを **true** に設定します。
スケジュールフローはサードパーティ学習コンテンツを ServiceNow インスタンスに同期するために、スケジュールに基づいて自動的に実行されます。

4. サードパーティの統合ソースを構成した後、サードパーティコンテンツ全体を更新するか、または新規および更新されたサービスを ServiceNow インスタンスに同期させることができます。

- コンテンツ全体を更新するには、*full_pull* プロパティを **true** に設定します。

  注:
  コンテンツ全体を定期的に更新することをお勧めします。

- 新しいサービスと更新されたサービスを同期するには、*full_pull* プロパティを **false** に設定します。

a. コンテンツをプルする統合ソースを開きます。

b. [ジョブを実行] をクリックします。
統合フレームワークは、対応するサードパーティ学習コースを ServiceNow インスタンスの学習外部コンテンツ [sn_lc_external_content] テーブルにプルします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

新しいサービスと更新されたサービスを同期すると、次の表に示すようにコンテンツが入力されます。

サードパーティコンテンツ	新しいサービスと更新されたサービスの同期
Udemy	○ コース ○ ユーザーアクティビティ
Cornerstone	○ ユーザー ○ コース ○ ユーザーアクティビティ
Pluralsight	○ コース ○ パーセンテージなどのコースの進捗状況
ServiceNow ServiceNow University	○ コース ○ ユーザーアクティビティ

外部コンテンツ統合ソース

ラーニングのコーチングとサードパーティ学習管理システムを統合すると、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy、および ServiceNow University アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク に自動的に作成されます。これらのソースレコードには、事前に設定されたプロパティと統合サービスのセットが含まれます。

Cornerstone Ondemand のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Cornerstone。
プロパティ	Cornerstone OnDemand アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Cornerstone OnDemand アプリケーションからの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、Cornerstone OnDemand システムのすべてのアクティブなユーザーと学習コースが ServiceNow インスタンスにプルされます。 **False** に設定すると、変更されたユーザー、変更された転写、および更新されたコースが Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **url_prefix**：実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。 • **pull_offset_hours**：前回成功した実行から計算された、次回の同期が発生する時間（時間単位） たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5、full_pull が False に設

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Cornerstone Ondemand のデータ連携ソースレコード (続く)

フィールド	説明
	定されているとします。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
データ連携サービス	サービスは、Cornerstone Ondemand アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュします。 • コースアサインサービス：Cornerstone Ondemand アプリケーションで従業員にコースをアサインします。 • **Sync users**：Cornerstone OnDemand システムのユーザーを、メール ID を使用して ServiceNow システム内のユーザーにマップします。 **注:** user_id または user_name フィールドをユーザーのマッピングに使用する場合は、sn_lc.UserMappingUtil スクリプトの **getCornerstoneUser** メソッドを上書きします。 • コース：学習コースを Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow にプルします。 • ユーザーアクティビティ：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow にプルします。

Pluralsight のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Pluralsight。
プロパティ	Pluralsight システム用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Pluralsight からの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースの進捗状況が Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **pull_offset_hours**：変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Pluralsight のデータ連携ソースレコード (続く)

フィールド	説明
データ連携サービス	データ連携サービスは、Pluralsight アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow にプルします。 • コース：学習コースを Pluralsight から ServiceNow にプルします。 • コースの進捗：学習コースの進捗を Pluralsight から ServiceNow にプルします。

Udemy のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコード名：Udemy
プロパティ	Udemy システム用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Udemy から ServiceNow に API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Udemy から ServiceNow インスタンスにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースおよび学習コースの進捗状況が Udemy から ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **pull_offset_hours**: 変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
データ連携サービス	データ連携サービスは、Udemy アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow にプルします。 • コースのプル：学習コースを Udemy から ServiceNow にプルします。 • ユーザーアクティビティのプル：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Udemy システムから ServiceNow にプルします。

ServiceNow University の統合ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコードの名前：ServiceNow University
プロパティ	**full_pull** プロパティは ServiceNow University システム用に事前定義されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow University の統合ソースレコード (続く)

フィールド	説明
	• **True** に設定すると、すべての学習コースが ServiceNow University から ServiceNow プラットフォームにプルされます。 • **False** に設定すると、更新された学習コースおよび学習コースの進捗状況が、ServiceNow University から ServiceNow プラットフォームにプルされます。
統合サービス	統合サービスは、ServiceNow University アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow にプルします。 • コースのプル：学習コースを ServiceNow University から ServiceNow プラットフォームにプルします。 • ユーザーアクティビティのプル：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を ServiceNow University から ServiceNow プラットフォームにプルします。

ITSM のワークフォース最適化でのコーチングを使用したチームのトレーニング

ITSM のワークフォース最適化でコーチングを使用して、サービスの重要な瞬間の作業をレビューすることで、チームの能力を評価し、インシデントを効率的に解決できます。

コーチングでは次のことを行えます。

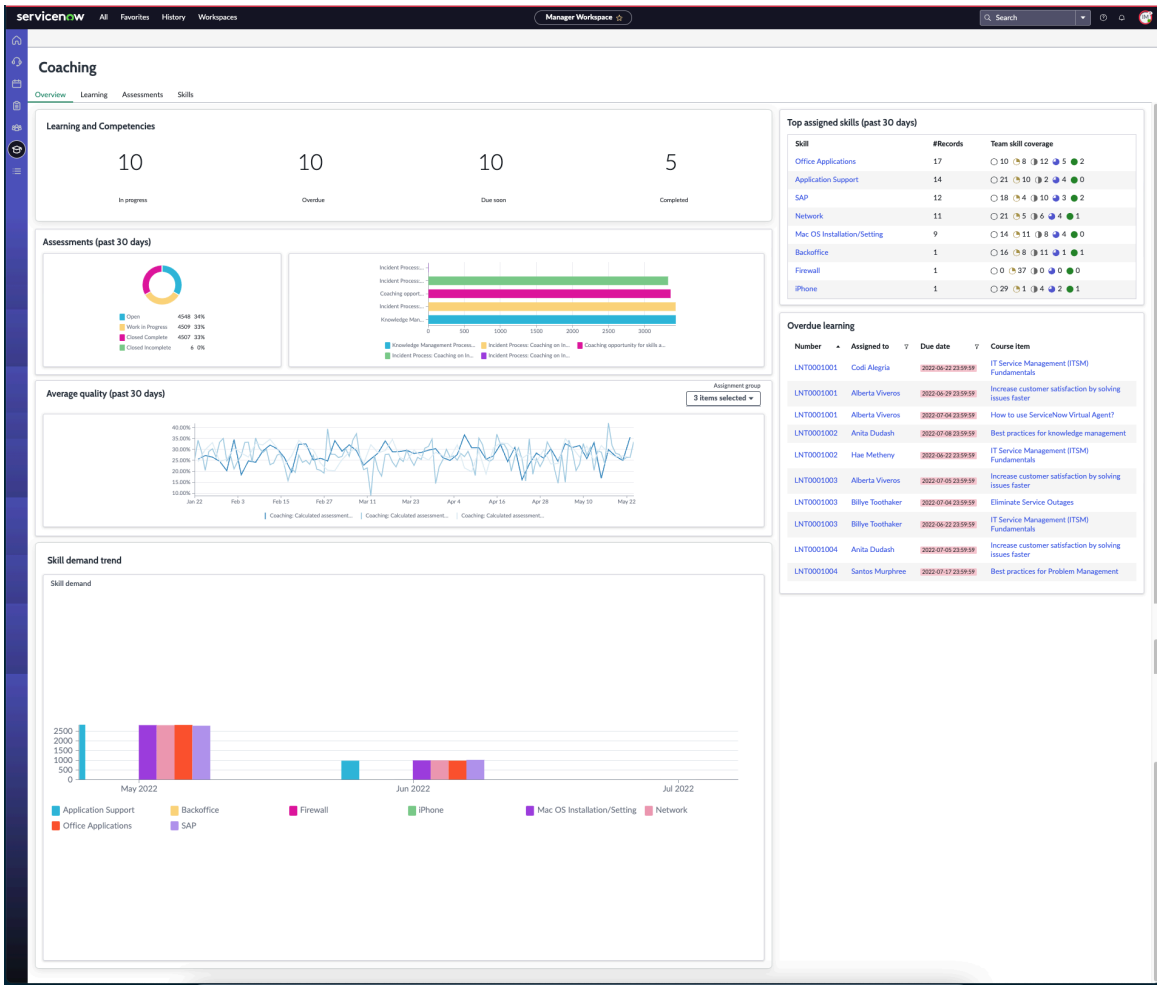
- スキルギャップに対処するためにエージェントにトレーニングを提供する。
- サーベイを使用して、チーム全体で一貫性のある測定可能なスコアを適用する。
- コーチング アプリケーションを使用して、改善の機会を作成する。
- 予測インテリジェンス を使用して、エージェントにスキルを推奨し、それらのスキルギャップを解決するためのトレーニングを提供する。

コーチング の概要ページ

アセスメントの進捗状況を監視し、期限切れの学習タスクを追跡します。コーチング品質インジケーターを追加して、傾向を監視することもできます。最近チームにアサインされたスキルと需要が高いスキルを分析します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コーチング の概要ページにアクセスする

ダッシュボードを開くには、次の手順を実行します。

- 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
- コーチングアイコン ( ) を選択します。
- [概要] タブを選択します。

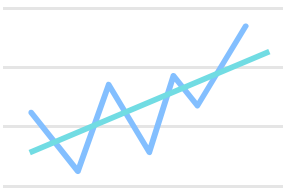
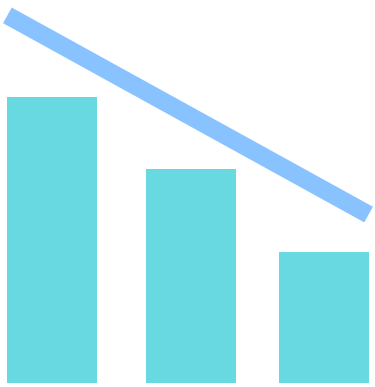
エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
コーチは、以下の項目を分析できます。 • 過去 30 日間のアセスメントのステータス。 • 完了期日を過ぎている学習タスク。 • 過去 30 日間にチームに最もアサインしたスキル。 • 求められている上位 5 つのスキルの傾向。	sn_coaching.coach

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
学習とコンピテンシー	単一スコア	進行中、期限切れ、今後 5 日以内に完了する予定、または過去 30 日に完了した学習タスクの数。
アセスメント	ドーナツグラフ	過去 30 日間のアセスメントのステータス。
平均品質	線グラフ 	過去 30 日間のコーチングアセスメントの平均品質の傾向。
スキル需要の傾向	棒グラフ 	求められる上位 5 つのスキルの傾向。

自動翻訳

ITSM のワークフォース最適化 での学習

ラーニングのコーチングを使用して、内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。類似のコンテンツを学習ライブラリに整理します。学習タスクをエージェントにアサインし、完了を追跡します。一連のスキルに関連付けられた特定のトピックに関する一連のコースを含むラーニングパスを作成します。

重要:
ラーニングのコーチングは、ServiceNow® Store からラーニングのコーチングアプリケーションを有効にすると使用できるようになります。このアプリケーションを有効にするには、「ITSM のワークフォース最適化 のアクティブ化 」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化のラーニングのコーチング

ITSM のワークフォース最適化 でのコースカタログを作成する

コースカタログを作成してユーザー基準を設定し、コースアイテムとそれに関連付けられたラーニングパスへのユーザーアクセスを定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン ( ) を選択します。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. 検索項目 ラーニングコースカタログ > すべてのコースカタログ.
5. **[New** (新規)] を選択します。
6. コースカタログを作成します。
   詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

学習ライブラリを作成する

学習ライブラリを作成して、関連するコンテンツをカテゴリ別に整理します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. [学習ライブラリ] を選択し、[自分の学習ライブラリ] を選択します。
5. 学習ライブラリを作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [タイトル] フィールドに、学習ライブラリの一意の名前を入力します。
   c. [説明] フィールドに、学習ライブラリの説明を入力します。
   d. [保存] を選択します。

   注:
   学習ライブラリは、直接または追加で管理するすべてのグループに表示されます。

6. 学習ライブラリに学習コースを追加します。
   a. [コンテンツ] タブを選択します。
   b. [追加] を選択します。
   c. [学習コースを追加 **(Add Learning Courses)]** ポップアップウィンドウで、学習ライブラリに追加するすべてのコースアイテムを選択します。
   d. [追加] を選択します。コースアイテムが学習ライブラリに追加されます。

   注:
   追加したコースアイテムを削除するには、コースアイテムを選択して [削除] を選択します。

7. 学習ライブラリにグループを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [適用可能なグループ **(Applicable Groups)]** タブを選択します。

b. [新規] を選択します。

c. [グループ] フィールドで、学習ライブラリに関連付けるグループを選択します。

d. [保存] を選択します。

内部学習コンテンツの作成

エージェントが新しいコンテンツを学習してスキルセットを強化できるように、内部コースを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [学習コース] を選択し、[内部コース] を選択します。
   [コースを検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでコースをフィルター **(Filter course by Skill)]** フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
4. 内部学習コースを作成します。
   a. [新規] を選択します。[学習内部コンテンツ] 画面が表示されます。
   b. 次のフィールドに入力します。

名前	説明
役職	コースの名前。
内部ソース	コースの内容のタイプを選択します。 利用可能なコースのタイプは次のとおりです。 ▪ URL：YouTube、Vimeo、またはビデオへのリンク ▪ ナレッジ記事 ▪ 自由形式 ▪ クイズ
完了までの日数	コースを完了するために必要な日数。デフォルト値は 5 に設定されています。
コースカタログ	コースに関連付けられているカタログ。
ナレッジ記事	内部ソースがナレッジ記事の場合は、記事を選択します。
URL ドメイン	内部ソースが URL の場合は、URL のドメインを選択します。 使用可能な URL ドメインタイプは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ その他
URL	内部ソースが URL の場合は、選択したドメインの URL を入力します。
予定期間	この間にコースを完了しなければならない期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジベース記事の場合、期間は記事の長さに応じて予測されます。

5. [保存] を選択します。
6. 内部コンテンツにスキルを追加します。
   a. [関連するスキル **(Associated skills)**] タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [スキル] フィールドで、内部コンテンツに関連付けたいスキルを選択します。
   d. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。
   e. [保存] を選択します。
7. 内部コンテンツに学習タスクを追加します。
   a. [学習タスク] タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [アサイン先] フィールドで、この学習タスクをアサインする研修生を選択します。
   d. [コースアイテム] フィールドで、学習タスクに関連付けるコースアイテムを選択します。
   e. [期日] フィールドでカレンダーアイコンを選択し、研修生に学習タスクを完了させたい日時を選択します。
   f. [保存] を選択します。

自動翻訳

ラーニングのコーチング を使用して外部コースにアクセスする

Udemy、Pluralsight、Cornerstone などの外部ソースからコースを追加して、ユーザーが外部コンテンツからスキルを獲得できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

コーチングとサードパーティ学習管理システムを統合する必要があります。この統合を実行する方法の詳細については、「学習を伴うコーチングとサードパーティ学習管理システムとの統合」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブをクリックします。
4. 検索項目 学習コース > 外部コース.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コースを検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでコースをフィルター **(Filter course by Skill)]** フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。

5. コースを選択します。
6. [コースに移動 **(Go to course)]** をクリックします。
   外部コースの確認と学習ができます。

関連情報

Integrating Learning Core with third-party learning management systems

エージェントにコースアイテムをアサインする

コースアイテムを 1 人以上のエージェントにアサインし、コースを完了する期日を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

このタスクについて
チームメンバーが最も受講したコースアイテムを分析することができます。過去 5 日間に作成されたコースを確認することもできます。

> **注:**
> 直接または追加で管理するチームメンバーのコースアイテムのステータスをクローズするには、そのコースアイテムに対して [完了としてマーク] を選択します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン ( ) を選択します。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. 選択 学習コース > すべてのコース.
   - [コースを検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでコースをフィルター **(Filter course by Skill)]** フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
   - コースアイテムカードでは、次のような各コースの詳細を表示できます。
     - コース期間。
     - コースアイテムのタイプ (URL やナレッジ記事など)。
     - コースアイテムが内部コースアイテムか外部コースアイテムか。
     - コースに関連付けられたスキル。コースに複数のスキルがある場合は、スキルの横にあるカウントを選択して、すべてのスキルを表示できます。スキルを削除するには、スキルを選択して [削除] を選択します。
   - 直接または追加で管理するチームメンバーのコースアイテムのステータスをクローズするには、そのコースアイテムに対して [完了としてマーク] を選択します。
5. エージェントにアサインするコースアイテムのアサインアイコン ( ) を選択します。
6. [学習コースのアサイン] 画面で、学習コースをグループまたはチームメンバーにアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. エージェントが指定日までにコースアイテムを完了する必要がある場合は、[必須 **(Mandatory)**] チェックボックスをオンにします。

b. [期日] フィールドで、それまでに完了する必要がある日付を選択します。

c. [アサイン] を選択します。

> **注:**
> - エージェントが最も受講しているコースは、[最多取得] のハイライトで示されます。
> - 現在の日付から 5 日以内に作成されたコースは、[新規] のハイライトで示されます。

ITSM のワークフォース最適化 でラーニングパスを作成する

ラーニングパスを作成し、関連するスキルとコースアイテムを追加して、パスを公開します。エージェントがパスを完了すると、パスに関連付けられたスキルがエージェントのプロファイルに自動的に追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

このビデオでは、ラーニングパスを作成する手順について説明します。 ラーニングパスの作成

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン ( ) を選択します。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. 次のように移動する。 ラーニングパス > すべてのラーニングパス.
   - [検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてパスを検索したり、[スキルでフィルター] フィールドを使用してスキルに基づいてパスの表示を絞り込むことができます。
   - ラーニングパスを選択して詳細を表示できます。パスの目標、コースアイテムに関連付けられたスキル、パスの合計コース数、完了までの期間などを分析できます。
   - スキルを表示するリンクを選択し、ラーニングパスに関連付けられているすべてのスキルを表示できます。5 つを超えるスキルがラーニングパスに関連付けられている場合は、スキルのリストが表示されます。
5. [新しいパスを作成] を選択します。
   [新しいラーニングパス] 画面が表示されます。
6. ラーニングパスを作成します。
   a. [パス名] フィールドに、ラーニングパスの一意の名前を入力します。
   b. [コースカタログ] フィールドで、ラーニングパスに関連付けるカタログを選択します。

> **重要:**
> [デフォルトのカタログ] 以外のカタログの公開フローをカスタマイズできます。公開フローの詳細については、「コースカタログの作成」および「コースカタログフォーム」を参照してください。

   c. [次へ] を選択します。
   作成されたラーニングパスは [ドラフト] ステータスです。これは後で完了することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. コースアイテムを追加または削除します。
   - [検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでフィルター] フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
   - コースを選択して詳細をプレビューできます。

   注:
   クイズをコースアイテムとして追加できます。

   a. ラーニングパスに追加または削除するコースアイテムのチェックボックスを有効または無効にします。

   b. [アイテムを追加] を選択します。
   [レビュー **(Review)]** 画面が表示されます。ラーニングパスは、研修生が所定の順序で受講するコースのリストで構成されています。リスト内のコースをドラッグして、研修生がパスを完了する必要がある順序を設定できます。[ラーニングパスのアイテム] リストには、追加したコースアイテムが選択した順序で表示されます。これらのアイテムはドラッグして並べ替えることができます。

8. ラーニングパスをレビューします。
   選択したコースに関連付けられたスキルが [コーススキル] フィールドに自動的に入力されます。

   a. 要求の詳細を確認して編集します。
   ラーニングパスにスキルを追加することもできます。

   b. オプション: ラーニングパスに関連付けられなくなったアイテムを削除するには、アイテムを選択してから [選択アイテムを削除] を選択します。

   c. [次へ] を選択します。
   [公開 **(Publish)]** 画面が表示されます。
   - 画面には、ラーニングパスのエージェントビューが表示されます。
   - [カリキュラム] セクションには、[レビュー] 画面で選択した順序でコースアイテムが表示されます。
   - ラーニングパスを公開しない場合は、[保存] を選択して後で戻ることができます。

9. [送信] を選択してラーニングパスを公開します。
   ラーニングパスは公開フローに基づいて公開されます。

ラーニングパスをエージェントにアサインする

ラーニングパスを 1 人以上のエージェントにアサインし、パスを完了する期日を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

このタスクについて

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン ( ) を選択します。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. 選択 ラーニングパス > すべてのラーニングパス.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてパスを検索したり、[スキルでフィルター] フィールドを使用してスキルに基づいてパスの表示を絞り込むことができます。
- 各パスには、[ドラフト] ステータスか [公開済] ステータスかを示すハイライトが表示されます。[ドラフト] ステータスのパスを選択して完了することができます。[公開済] ステータスにあるパスを選択して、パスの詳細を表示できます。

5. エージェントにアサインするパスのアサインアイコン ( ) を選択します。
アサインアイコンは、パスが [公開済] ステータスの場合にのみ使用できます。
6. [ラーニングパスのアサイン] 画面で、ラーニングパスをグループまたはチームメンバーにアサインします。
   a. エージェントが指定日までにパスを完了する必要がある場合は、[必須 **(Mandatory)**] チェックボックスをオンにします。
   b. [期日] フィールドで、パスを完了する必要がある日付を選択します。
   c. [アサイン] を選択します。
   パスで作業する際に、エージェントの進捗状況を確認できます。

学習タスクの作成

エージェントが学習アクティビティを追跡するための学習タスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

このタスクについて
exclude_weekends_on_learning_task_due_date システムプロパティを使用して、学習タスクの完了期日を設定し、週末を含めるか除外します。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化のリファレンス」を参照してください。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン ( ) をクリックします。
3. [ラーニング] タブをクリックします。
4. [学習タスク] をクリックして、[すべてのタスク] を選択します。
5. 学習タスクを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. 次のフィールドに入力します。

名前	説明
担当者	学習タスクをアサインするエージェントの名前。
学習ライブラリ	学習タスクのコースアイテムを含む学習ライブラリ。
コースアイテム	エージェントが完了しなければならないコース。
期日	エージェントがコースを完了するための期日。デフォルトは、学習タスクの作成後 5 日です。この値は、コースアイテムの [完了までの日数] フィールドから計算されます。アサイン済みまたは進行中の学習タスクの場合、期日フィールドは次のように強調表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	▪ 緑色：タスクの期限が当日より後。 ▪ 黄色：タスクの期限が当日。 ▪ 赤色：タスクの期限が当日より前。

6. [保存] をクリックします。

ITSM のワークフォース最適化 でクイズの詳細を分析する

クイズにアクセスして詳細を分析することができます。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [ラーニング] タブを選択します。
4. 検索項目 学習コース > 内部コース.
5. クイズを選択します。
6. [クイズの詳細を表示] を選択します。
   クイズの詳細ページが表示されます。

ITSM のワークフォース最適化のサーベイ

チームの完了したタスクの品質を評価します。サーベイを使用して、チームからのフィードバックを得ることができます。

> **注:**
> サーベイを作成してコーチング機会に関連付ける方法の詳細については、「サーベイを作成してコーチングの機会に関連付ける」を参照してください。

エージェントの完了したタスクの品質の評価

インシデントを解決するエージェントの能力またはエージェントが完了させたタスクの品質を評価します。

始める前に

アセスメントは、インタラクションまたは任意のタスクタイプから作成できます。アセスメントを手動で作成する場合は、サーベイを追加できます。また、コーチングアセスメントは、コーチング機会で定義されているトリガー条件に基づいて作成され、コーチにアサインされます。
必要なロール：sn_coaching.coach

このタスクについて

コーチング機会にサーベイが含まれる場合、サーベイとアセスメントの実施を選択することができます。研修生を評価するサーベイを使用すると、そのサーベイのスコアは、サーベイを完了したときに自動的に計算されます。アセスメント評価は、そのスコアに基づいて更新されます。

コーチングの概要画面には、過去 30 日間に完了したアサイン先グループのタスクの平均品質が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ドーナツグラフには、各完了状況のアセスメントの数が表示されます。いずれかの状況をポイントしてクリックすると、その状況のすべてのアセスメントを開くことができます。
- 棒グラフには、コーチング機会によって作成されたアセスメントが表示されます。グラフ内の任意のデータをクリックすると、アセスメントにアクセスできます。
- インジケーターデータを表示するグラフをクリックすると、インジケーターの詳細情報にアクセスできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. アドホックアセスメント、またはコーチング機会によってトリガーされるアセスメントを実行します。
3. フォームのフィールドに入力して、エージェントを評価します。

アセスメントフォーム

フィールド	説明
機会	コーチングアセスメントに関連付けられたコーチング機会
州	アセスメントの状態。 ○ [オープン]：新しいコーチング機会 ○ 対応中：研修生は指導を受けています。 ○ 解決済み：研修生にはコーチングプログラムとトレーニングモジュールがアサインされています。 ○ 完了してクローズ：アセスメントは解決されクローズされました。 ○ 未完了でクローズ：アセスメントはクローズされましたが完了していません。 多くの場合、コーチングアセスメントの期日が切れたことによります。
アセスメント評価	エージェントがインシデントをどの程度うまく解決したか。このフィールドは、コーチが研修生のサーベイを完了したときに、コーチングアプリケーションによって自動的に入力されます。
フォローアップ日時	研修生のパフォーマンスを向上させるために、コーチがさらにアクションを実行する必要があるかどうか
コメント	アセスメントについて追加するメモ (存在する場合)
コーチが実施したサーベイ	コーチが実施した研修生のサーベイ。 アセスメントのサーベイは、アセスメントを手動で作成するとき、またはコーチング機会によってサーベイのないアセスメントがトリガーされたときに追加できます。 コーチング機会によってアセスメントがトリガーされ、サーベイが含まれている場合、そのサーベイがアセスメントに自動的に追加され、コーチが変更することはできません。
研修生に実施したサーベイ	研修生が実施したコーチのサーベイ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スキルを追加	アセスメントが完了したときに研修生プロファイルに追加するスキル。このフィールドをクリックすると、研修生プロファイルにないすべてのスキルとスキルレベルが表示されます。
トレーニングを追加 (Add training)	研修生にアサインするトレーニング コースアイテムから学習タスクをアサインすることもできます。

4. 次の操作を実行します。
   - アドホックアセスメントを完了するには、[保存] をクリックします。
   - コーチング機会を使用して作成するアセスメントを完了するには、[アセスメント完了] をクリックします。

ITSM のワークフォース最適化 でサーベイを作成する

サーベイを作成して公開します。公開されたサーベイをエージェントまたはグループに割り当てることができます。他のチームのマネージャーをサーベイの所有者として追加することで、それらのチームとサーベイを共有することもできます。☒

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン ( ) を選択します。
3. [アセスメント **(Assessments)]** タブを選択します。
4. 選択 サーベイ > サーベイを見る.
5. サーベイを追加します。

   注:
   サーベイを作成してコーチング機会に関連付ける方法の詳細については、「サーベイを作成してコーチングの機会に関連付ける」を参照してください。

6. ニーズに基づいてサーベイを構成します。
   サーベイの構成方法については、「Configure a survey using Survey Designer (サーベイデザイナーを使用したサーベイの構成) 」を参照してください。

   注:
   他のマネージャーとサーベイを共有するには、それらのチームのマネージャーをサーベイの所有者として追加する必要があります。

エージェントまたはグループにサーベイをアサインする

公開されたサーベイをエージェントまたはグループにアサインして、サーベイを実施できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン ( ) を選択します。
3. エージェントまたはグループにサーベイをアサインします。

   注:
   [公開済み] ステータスのサーベイのみをアサインできます。

   a. [サーベイを割り当て] を選択します。
   [新しいサーベイをアサイン] ポップアップが表示されます。

   b. エージェントまたはグループにサーベイをアサインします。
   - サーベイをグループにアサインするには、[グループレベルでアサイン] フィールドでサーベイをアサインするグループを追加します。
   - サーベイをエージェントにアサインするには、[特定のチームメンバーにアサイン] フィールドで、サーベイをアサインするチームの個々のメンバーを追加します。

   c. [アサイン] を選択します。
   サーベイがそのエージェントにアサインされます。エージェントがサーベイを完了したら、[スコアカードを表示] を選択してサーベイのレポートを分析できます。

エージェントは、サーベイがアサインされると通知を受け取ります。

ITSM のワークフォース最適化 のコーチングコンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 プラグイン (sn_wfo_cfg_itsm) を有効にすると、ITSM のワークフォース最適化 はロールとテーブルをインストールします。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Coaching アドミン [sn_coaching.admin]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み込み、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
コーチングコーチ [sn_coaching.coach]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み取り、または更新するためのアドミン権限を付与します。	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
コーチング研修生 [sn_coaching.trainee]	トレーニング、アセスメント、およびスキルレコードを追加するためのアクセスを付与します。	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング機会

このコーチング機会 **(This coaching opportunity)**	トリガーするタイミング **(Triggers when)**
インシデント SLA 違反に対するコーチング (Coaching on Incident SLA Breach)	SLA に違反しているとき。
長いインタラクション通話に対するコーチング (Coaching on interaction long call time)	電話が 10 分を超えて続いたとき。
長いインタラクションチャット時間に対するコーチング (Coaching on interaction long chat time)	チャットインタラクションが 30 分を超えて続いたとき。
長いインタラクション ウォークアップ時間に対するコーチング (Coaching on interaction long walk-up time)	Walk-up インタラクションが 60 分を超えて続いたとき。

コーチングのサーベイ

名前	説明
電話品質サーベイ (Phone Quality Survey)	電話インタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントが電話インタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。
チャット品質サーベイ (Chat Quality Survey)	チャットインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがチャットインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。
ウォークアップ品質サーベイ (Walk-up Quality Survey)	Walk-up インタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントが Walk-up インタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。

ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
コーチングサーベイスコアの計算	アセスメントインスタンス [asmt_assessement_instance]	サーベイスコアに基づいてフィードバック評価を設定します。

ラーニングのコーチング

重要:
この機能は、ServiceNow Store のラーニングのコーチングプラグイン (sn_coach_lrn) で利用できます。この機能を有効にするには、「ITSM 構成可能ワークスペースのワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラーニングのコーチング でのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習アドミン [sn_lc.learning_admin]	カタログ、学習コンテンツ、ロールの作成、読み取り、更新、削除、および学習ソースの構成を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
学習コースカタログアドミン [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	学習コースカタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	
学習カタログマネージャー [sn_lc.catalog_manager]	学習ライブラリの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習ライブラリの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習コンテンツライター [sn_lc.content_writer]	学習コースの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	sn_lc.content_creator
学習コンテンツアドバイザー [sn_lc.learning_advisor]	学習タスクをアサインできます。	
学習タスク作成者 [sn_lc.task_creator]	学習タスクの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	

ラーニングのコーチング のテーブル

テーブル	説明
外部コンテンツの学習 [sn_lc_external_content]	サードパーティシステムからプルされた外部コースアイテムの詳細を保存します。
ユーザーコースアクティビティの学習 [sn_lc_user_course_activity]	コースが割り当てられているユーザー、ステータス、期日、学習コースの名前など、学習コースアクティビティの詳細を保存します。
学習コンテンツ [sn_lc_content]	ServiceNow で作成されたナレッジ記事、ビデオなどの内部学習コンテンツの詳細を保存します。
学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	学習コースが属するソースなど、学習コースアイテムの詳細を保存します。
学習カタログ [sn_lc_catalog]	コースアイテムとともに学習カタログアイテムの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
学習タスク [sn_lc_learning_task]	学習タスクを割り当てられたユーザーなどの学習タスクの詳細と、その学習タスクをいつまでに完了しなければならないかという期日を保存します。
学習システム構成 [sn_lc_learning_system_configuration]	ソース (サードパーティ学習管理システム) の設定パラメーターを保存します。

ラーニングのコーチング のプロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	コーチングアクティビティを編集します。 • タイプ：文字列 • デフォルト 値：assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority、opened_by、work_notes、com
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	コーチングの推奨 learning は廃止され、ラーニングのコーチングによる学習タスクとコースアイテムに置き換えられました。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	学習タスクの期日を設定するときに週末を除外するプロパティを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値： true
sn_coach_lrn.learning_hierarchy_prop	[学習タスク] タブで、[コーチング] モジュールの now-list-menu コンポーネントのデータアレイプロパティ。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：データ配列のスクリプト
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON オブジェクトを内部オブジェクトに変換し、API 呼び出しを通じてフェッチされるレコードのワード制限を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384 **注:** 目的の値を設定するには、このシステムプロパティを追加 する必要があります。 サードパーティ製学習コンテンツを ServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
com.snc.process_flow.reporting.serialized.var_size_limit	フロー実行の詳細の各ステップでランタイム値に許されるバイト数を指定します。切り捨てを防ぐには、値をゼロ以下の整数に設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384 注: サードパーティ製学習コンテンツを ServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。
sn_coach_lrn.learningpath_detail_viewmore	サービスオペレーションワークスペースに表示されるラーニングパスページのコースアイテムレコードの数 • タイプ：整数 • デフォルト値：50
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_discover	サービスオペレーションワークスペース学習アプリケーションで [ディスカバリー] タブを有効にします。 • タイプ：はい|いいえ • デフォルト値：はい
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_recommendations	Service Operations Workspace 学習アプリケーションでラーニングパスの推奨事項を有効にします。 • タイプ：はい|いいえ • デフォルト値：はい

ラーニングのコーチングのサーベイ

名前	説明
電話品質サーベイ (Phone Quality Survey)	電話インタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントが電話インタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。
チャット品質サーベイ (Chat Quality Survey)	チャットインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがチャットインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。
ウォークアップ品質サーベイ (Walk-up Quality Survey)	Walk-up インタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントが Walk-up インタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。

推奨事項のグループ化

以下のテーブルにリストされている推奨事項グループは、ログインしているユーザーのプライマリアサイン先グループがデフォルトで使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
デフォルトで提供される推奨事項グループの推奨事項は非アクティブ化できますが、削除することはできません。推奨事項を非アクティブにするには、[コンテキスト] フォームの [推奨事項] 関連リストで、[アクティブ] フィールドの値を **false** に変更します。

追加の推奨事項と推奨事項グループを作成し、それらを推奨事項コンテキストに関連付けることができます。詳細については、「推奨アクションアプリケーション」を参照してください。

推奨事項のグループ名	この基準に基づいて提供される推奨事項
作業アイテムに基づく	過去に行った作業。
チームのアクティビティに基づく	自分が属するチームのアクティビティ。
以前のコースに基づく	過去に完了したコース。
チームで最も人気	チームによって最も人気があると見なされるコース。
ライブラリからの新規	学習ライブラリのコース。
組織で最も人気	組織で最も人気のあるコース。
カタログからの新規	コースカタログの新しいコース。

コースアクティビティレコードの削除

コースアクティビティレコードは学習に関する推奨事項に使用され、デフォルトでは 365 日間保持されます。レコードを保持する日数 (秒単位) を変更するには、次の操作を行います。

1. アプリケーションフィルターナビゲーターで、「sys_auto_flush.LIST」と入力して **Enter** を押します。[自動フラッシュ] リストが表示されます。
2. [テーブル名] 列で、ラーニングユーザーコースアクティビティ [sn_lc_user_course_activity] テーブルを選択します。
3. [経過時間 (秒)] フィールドで、レコードを保持する時間に値を変更します。

ITSM のワークフォース最適化でのスキル管理

チームのスキルを一元的に管理します。スキルデータを分析し、組織に必要なスキルを評価します。予測インテリジェンス を使用してチームにスキルを推奨します。

重要:
アドミニストレーターは、ITSM 業界スキルデータを ServiceNow インスタンスに追加できます。ITSM のワークフォース最適化 Configurable Workspace プラグイン (sn_wfo_cfg_itsm) をインストールしている必要があります。このプラグインは、Skills Industry Data (com.sn_skills_data) プラグインを自動的にインストールします。ダウンロードを開始するには、*Download Skills Industry Data* オンデマンドスケジュール済みジョブを初めて実行する必要があります。その後、スキルデータの増分を取得したいときに、同じジョブを実行する必要があります。業界スキルデータのダウンロードの詳細については、「」を参照してください。

スケジュール済みジョブを実行すると、IT 関連のスキル 2000 件がアプリケーションに追加されます。このアクションは元に戻せません。データを検証するため、最初に非本番インスタンスでスケジュール済みジョブを実行することをお勧めします。

ITSM のワークフォース最適化 のスキル予測の設定

エージェントがインシデント解決に使用したスキルに基づいてスキルデータを収集します。類似のオープンインシデントを解決するため、教師あり学習を使用して、これらのスキルをエージェントに

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

推奨します。インシデント解決にスキルを使用する方法のパターンを解明し、教師なし学習を使用してエージェントにスキルを推奨することもできます。

始める前に
モデルをトレーニングするには、予測インテリジェンス をインスタンスに設定して構成する必要があります。詳細については、「予測インテリジェンス」を参照してください。

推奨スキルアプリケーションプラグイン (com.snc.sre) を有効にして、予測インテリジェンスを使用してスキルを推奨します。

必要なロール: sn_sre.admin

手順

1. 推奨スキルアプリケーションのプロパティを構成します。
2. ソリューション定義モデルを実行し、教師ありおよび教師なしソリューションをトレーニングします。
   ソリューションのトレーニングの詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。
3. *Start skill prediction* スケジュール済みジョブを毎日実行し、インシデントまたはエージェントのスキル予測を開始します。
   このスケジュール済みジョブは、デフォルトでは非アクティブです。これを有効にすると、前日に解決されたすべてのインシデントに対して、毎日午前 1:00 にジョブが実行されます。その後ジョブは、ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill] テーブルとタスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill] テーブルにスキルを追加します。

スキル予測に拡張ポイントを使用

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、タスクのスキル予測をカスタマイズします。

始める前に
スキル推奨拡張ポイントは、推奨スキル (com.snc.sre) プラグインに含まれています。
必要なロール：admin

このタスクについて
各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が実行されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムの拡張点 > クライアントの拡張ポイント.
2. [拡張ポイント] リストから [推奨スキル] (sn_sre.SkillPredictionAPI) を選択します。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - 新しい推奨スキルの実装を作成するには、[実装を作成] をクリックします。
   - 既存の実装を変更するには、[実装] 関連リストからクラスを選択します。
4. 必要に応じてスクリプトを変更します。
5. [更新] をクリックします。

ITSM のワークフォース最適化でエージェントのスキルセットにスキルを追加する

エージェントが持つすべてのスキルと各スキルのレベルを 1 つの場所から分析します。

推奨スキル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング アプリケーションの ITSM のワークフォース最適化 のスキルマトリクスには、管理しているか追加で管理しているすべてのチームのすべてのスキルが表示されます。

スキルマトリクスを使用すると、次のことができます。

- アサイン先グループによってグループ化されたエージェントごとに、すべてのスキルと各スキルのレベルのリストを表示します。
- 各グループの全体的なスキル範囲を表示します。
- ユーザー、グループ、スキルタイプ、スキルレベル、またはスキルカテゴリに基づいてスキルマトリクスをフィルターします。

> **注:**
> すべてのユーザーのスキルを表示する場合は、フィルターをリセットします。フィルターをリセットすると、スキルフィルター以外のすべてのフィルターがリセットされます。スキルフィルターは、スキルマトリクスに表示するために適用したスキル選択を保持します。

任意の時点で最大 50 件のスキルを表示できます。スキルとスキルレベルの詳細については、「スキル管理」を参照してください。

エージェントが新しいスキルを取得したら、手動で追加するか、予測インテリジェンスを使用して、エージェントが使用したスキルのうちスキルセットにまだ追加されていないスキルを推奨できます。予測インテリジェンスがエージェントにスキルを推奨する仕組みの詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 のコーチング」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化を使用してスキルを追加または更新する

エージェントのスキルを追加するかスキルレベルを更新して、スキルセットに追加されるようにします。

始める前に
必要なロール：skill_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [スキル] タブを選択します。
4. スキルを追加するか、スキルレベルを更新します。

ITSM のワークフォース最適化で推奨スキルを承認または却下する

アサインされたタスクを完了するために、予測されたスキルがエージェントに必要な場合は、そのスキルを承認します。スキルがエージェントに適用されない場合は、スキルを却下できます。

始める前に
必要なロール：skill_manager

このタスクについて
スキルの 予測インテリジェンス アプリケーションの各エージェントのプロファイルには、推奨スキルが表示されます。このアプリケーションは、エージェントが作業しているサンプルインシデントを使用して、エージェントにスキルを推奨します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコンをクリックします。
3. [スキル] タブを選択します。
4. 予測インテリジェンス によって推奨されているスキルを承認または却下します。
   a. スキルマトリクスで、ユーザーのスキルを承認して推奨するには、[推奨] を選択します。
   b. [詳細] タブで、スキル承認の要求、スキルを予測するために使用されたサンプルインシデントの解決、およびアクティビティストリームを確認します。
      - スキルを承認するには、[承認] を選択します。スキルがエージェントに追加され、スキルの最低レベルが、追加されたスキルに自動的に関連付けられます。要求のステータスが [承認済み] に変わり、スキルがエージェントに追加されます。
      - スキルを却下するには、[却下] を選択します。要求のステータスが [却下済み] に変わります。予測インテリジェンス はユーザーにスキルを再度推奨することはせず、フィールドは [追加] に変わります。
   c. その他のオプション (···) アイコンを選択してから、[保存] を選択します。
   アプリケーションによってスキルがユーザーにアサインされます。アサインされたスキルにスキルレベルがない場合は、アプリケーションによって基本スキルレベルがユーザーに追加されます。

チームまたはグループのスキルレビューを開始する

グループまたは特定のチームメンバーのスキルレビュープロセスを開始して、既存のスキルをレビューして更新したり、新しいスキルを追加したりします。スキルレビューを完了する期日を入力します。

始める前に
スキルレビュー

必要なロール：sn_wfo_skillreview.manager

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン ( ) を選択します。
3. [スキル **(Skills)]** タブを選択します。
4. [スキル要求を生成 **(Generate skill request)]** を選択します。
   生成されたスキル要求を [ドラフト] ステータスで保存し、後で作業することができます。
5. [スキルレビューを開始] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
タイトル	スキルレビューの名前。
期日	チームメンバーまたはグループがスキルレビューを完了する必要がある日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アサイン	○ 自分のグループ： スキルレビューをチームメンバーのすべてのグループに送信します。 ○ 特定のグループまたはチームメンバー：指定されたグループまたはチームメンバーにスキルレビューを送信します。
レビューするスキル (Skills to review)	○ チームメンバーの既存のスキル：チームメンバーが既存のスキルレベルを確認して更新するように要求します。 ○ 追加のスキル：チームメンバーに新しいスキルを追加するように要求します。

6. [送信] を選択します。

> **注:**
> レビューのために送信したスキルレビュー要求はキャンセルすることができます。

エージェントは要求を確認するための通知を受信します。

スキルレビュー要求を承認または却下する

チームがスキル能力を更新して承認を要求したときに、スキルをレビューします。これらのスキルをそれぞれ承認または却下できます。承認したスキルはエージェントのプロファイルに追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_skillreview.manager

このタスクについて
アサイン先グループのエージェントがスキルレビュー要求を送信すると、通知を受信します。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. コーチングアイコン ( ) を選択します。
3. [アセスメント **(Assessments)]** タブを選択します。
4. 選択 スキルレビュー要求 > マネージャーレビュー待ち.
5. スキルを承認または却下するエージェントを選択します。
   [コメント] フィールドで、スキルを承認または却下するためのコメントを追加できます。
   - 1 つ以上のスキルを承認するには、スキルを選択して [承認] を選択します。[すべてを承認] を選択してすべてのスキルを承認することもできます。
   - 1 つ以上のスキルを却下するには、スキルを選択して [却下] を選択します。[すべて却下] を選択してすべてのスキルを却下することもできます。
6. [完了] を選択します。

承認したスキルがエージェントのスキルセットに追加されます。

ITSM のワークフォース最適化 のスキルに基づく作業のルーティング

ITSM のワークフォース最適化 を使用して、スキルに基づいて作業をチームにルーティングし、チームの作業をスケジュールし、チームをトレーニングしてスキルセットを強化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このビデオでは、ITSM のワークフォース最適化 でのスキルベースルーティングの仕組みについて説明します。

スキルベースルーティング

ITSM のワークフォース最適化 でインシデントまたはインタラクションにスキルを自動追加

インシデントまたはインタラクションの条件を定義し、スキル決定ルールを使用してそれらの条件に必要なスキルを追加します。作成された新しいインシデントとインタラクションがこれらの条件を満たしている場合、スキル決定ビジネスルールによってそれらのレコードにスキルが自動的に追加されます。ITSM のワークフォース最適化 Channels および ワークスケジューラー アプリケーションでは、作業アイテムはスキルに基づいて適切なエージェントに自動的にアサインされます。

始める前に
必要なロール：skill_admin または admin

このタスクについて
ITSM のワークフォース最適化 スキル決定では、次のビジネスルールが使用されます。

- *`Skill determination for incident`* は、すべてのインシデント用に設定されたスキル決定ルールに定義された条件に対して、新しいインシデントを評価し、それらのスキルをインシデントレコードに追加します。
- *`Skill determination for interaction`* は、すべてのインタラクション用に設定されたスキル決定ルールに定義された条件に対して、新しいインタラクションを評価し、それらのスキルをインタラクションレコードに追加します。

次の表に、ITSM のワークフォース最適化 で利用可能なスキル決定ルールを示します。

注:
言語検出スキルを追加するには、動的翻訳 API を設定する必要があります。詳細については、「動的翻訳 API」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 のデフォルトのスキル決定ルール

スキル決定ルール	ソーステーブル	タイプ	説明
言語検出インシデント	インシデント [incident]	詳細	このビジネスルールは、新しいインシデントについて、[インシデントの簡単な説明] に入力されている言語を評価し、その言語をそれらのインシデントに必要なスキルとして追加します。
言語検出インタラクション	インタラクション [interaction]	詳細	このビジネスルールは、新しいインタラクションについて、[インタラクションの簡単な説明] に入力されている言語を評価し、その言語をそれらのインタラクションに必要なスキルとして追加します。
SAP スキル	インシデント [incident]	シンプル	このビジネスルールは、[サービス] フィールドが「SAP」、「sap」、または「Sap」で始まる新しいインシデントを評価し、それらのインシデントに必要なスキルとして **[SAP]** および [バックオフィス] スキルを追加します。
VPN インシデント	インシデント [incident]	シンプル	このビジネスルールは、[簡単な説明] フィールドに「VPN」、「vpn」、または「Vpn」が含まれる新しいインシデントを評価し、それらのインシデントに必要なス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 のデフォルトのスキル決定ルール (続く)

スキル決定ルール	ソーステーブル	タイプ	説明
			キルとして [ルーターおよびスイッチ] と [ネットワーク] スキルを追加します。
VPN インタラクション	インタラクション [interaction]	シンプル	このビジネスルールは、[簡単な説明] フィールドに「VPN」、「vpn」、または「Vpn」が含まれる新しいインタラクションを評価し、それらのインシデントに必要なスキルとして [ルーターとスイッチ] と [ネットワーク] スキルを追加します。
Windows	インシデント [incident]	シンプル	このビジネスルールは、[構成アイテム] フィールドに「Windows」、「windows」、または「WINDOWS」が含まれる新しいインシデントを評価し、それらのインシデントに必要なスキルとして **[Windows** インストール/設定 **(Windows Installation/Setting)]** および **[Windows** サーバー **(Windows Servers)]** スキルを追加します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > スキル > スキル決定ルール.
2. インシデントまたはインタラクションに、必要なルールを追加します。
   詳細については、「 Create Skill Determination rules to assign skills to work items 」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 のスキルレビュー要求コンポーネント

アプリケーションをインストールすると、ITSM のワークフォース最適化 によりロールがインストールされ、通知が有効になります。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明
スキルレビューマネージャー [sn_wfo_skillreview.manager]	スキルレビュー要求レコードを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。
スキルレビューユーザー [sn_wfo_skillreview.user]	スキルレビュー要求レコードを作成、読み取り、または更新するための管理権限を付与します。

通知

次のように移動する。 **All** (すべて) > システム通知 > プロバイダー > 通知 デフォルトで提供される以下の通知にアクセスします。通知の追加の詳細については、「Provider notification 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知の名称	値
マネージャーレビュー待ちのスキル要求	有効にすると、エージェントがレビューのためにマネージャーにスキルレビュー要求を送信したときに、マネージャーは通知を受け取ります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：True
レビューされるスキル要求	有効にすると、マネージャーがレビュー済みのスキル要求を送信したときに、エージェントは通知を受け取ります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：True
スキル要求のキャンセル	有効にすると、エージェントまたはマネージャーがスキルレビュー要求をキャンセルすると、スキルレビュー要求のアサイニーが通知を受け取ります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：True
ユーザーレビュー待ちのスキル要求	有効にすると、マネージャーがエージェントのレビューのためにスキル要求を送信したときに、エージェントは通知を受け取ります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：True

自動翻訳

ITSM のワークフォース最適化 の推奨スキルコンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 は、ロールを使用して推奨スキルを管理し、テーブルを使用してスキルデータを保存し、プロパティを使用してデフォルトの動作を変更し、スケジュール済みジョブを使用して構成可能な ITSM のワークフォース最適化でスキルを推奨します。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
推奨スキルユーザー [sn_sre.user]	推奨スキルテーブルを表示する権限を付与します。	wfo.user
推奨スキルアドミン [sn_sre.admin]	推奨スキルのプロパティを編集するための管理権限を付与します。	• wfo.admin • sn_sre.user

プロパティ

次のように移動する。 スキルの推奨 > 構成 これらのプロパティを構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
推奨スキルを有効にします。 sn_sre.enable_skill_recommendation	エージェント • タイプ：T • デフォルト
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_supervised_skills	各インシデン 予測するスキ • タイプ:整数 • デフォルト
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_unsupervised_skills	各インシデン 予測するスキ • タイプ:整数 • デフォルト
スキルの予測に使用する解決済みの類似タスクの数 sn_sre.number_of_similar_incidents	教師あり学習 測の信頼性に 用されます。 • タイプ:整数 • デフォルト
エージェントにスキルを推奨する前に、Predictive Intelligence がエージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数 sn_sre.user_predicted_skill_threshold	エージェント にスキルを予 • タイプ:整数 • デフォルト
類似インシデントからスキルを推奨する類似性ソリューション定義 sn_sre.unsupervised_solution_definition_for_incidents	予測インテリ トを解決する た場合は、テ • タイプ：文 • デフォルト
インシデントのスキルを推奨する類似性ソリューションの定義 sn_sre.supervised_solution_definition_for_incidents	予測インテリ トを解決する た場合は、テ • タイプ：文 • デフォルト

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
スキル予測の開始	前日にクローズされたすべてのインシデントを対象に毎日午前 1 時にジョブを実行します。類似のオープンインシデントを解決し、インシデントをクローズするために使用するスキルを推奨します。

テーブル

テーブル	説明
ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill]	• ユーザーに対してスキルが予測された回数を保存します。 • 過去 60 日間に推奨されなかったスキルは、このテーブルから自動的に削除されます。
タスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill]	• 各タイプのインシデントを解決するために予測されたスキルを保存します。 • 作成されてから 60 日間を超えたテーブルは、このテーブルから自動的に削除されます。

ITSM のワークフォース最適化の称賛

ときにはチームの成果を表彰することでチームの勝利を祝います。

称賛の概要は次のとおりです：ITSM のワークフォース最適化 ITSM のワークフォース最適化での マネージャーへの称賛

ITSM のワークフォース最適化での称賛

同僚の業績を評価し、自分の業績を同僚やリーダーから認められます。たとえば、同僚が顧客を喜ばせたときに称賛を贈ったり、称賛に反応やコメントを追加したりできます。

アドミンは、エージェントとマネージャーが 称賛 を使用できる機会と通知を設定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

マネージャーは次のことができます。

- 部下の認識フィードを分析する。
- チームを認識する。
- 部下や同僚が認識されたときに通知を受け取る。

エージェントは、以下を行うことができます。

- 自分の認識フィードを分析する。
- 同僚を認識する。
- 自分が認識されたときに通知を受け取る。

詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でチームメイトに拍手を贈る」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化での称賛を使用したチームの貢献認識

称賛 を使用して、チームをまとめ、チームメイトやチームの活躍を称賛し、大切な瞬間を認識します。

ITSM のワークフォース最適化 ホームページの [チームのエンゲージメント] セクションでは、次のようなことができます。

- 自分が直接または追加で管理するチームの認識を分析する。
- チームが受け取った認識と最新の拍手をリアルタイムで可視化する。
- 特定のチームまたはすべてのチームが拍手を授受した上位 5 つの機会のメトリクスを分析する。
- 最新の拍手アクティビティの詳細を表示する。

[認識] を選択すると、認識アクティビティフィードが表示されます。ここでは、次のことができます。

- 認識投稿に対するすべての返信とコメントを表示します。
- フィードは、フィードの作成日の昇順または降順でソートできます。
- 認識に対する認識投稿またはコメントを削除します。
  - 投稿を削除すると、その投稿に対するすべてのコメントと反応は削除されます。
  - コメントを削除すると、そのコメントに対する反応は削除されます。
- フィルターを使用して認識フィードの表示を絞り込みます。

ITSM のワークフォース最適化でチームまたはチームメートに拍手を贈る

チームやチームメイトが通常の仕事の責任を超えて活躍したときなど、あらゆる機会にチームやチームメイトを表彰します。具体的にどこが優れているのか分かるようにメッセージを追加します。拍手を表示できる他のユーザーに通知することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

手順

1. ランディングページの [チームエンゲージメント **(Team engagement)]** セクションで、 [拍手を贈る] を選択します。
   [チームメイトに拍手を贈る] ポップアップが表示されます。
2. [宛先 **(To)]** フィールドで、次のいずれかを行います。
   - 1 人以上のチームメイトに拍手を贈るには：
     a. [チームメンバー] を選択します。
     b. [チームメンバー] フィールドに、認識するチームメンバーの名前を追加します。
   - 1 つ以上のチームに拍手を贈るには：
     a. [自分のチーム] を選択します。
     b. [チーム] フィールドに、称賛を贈る 1 つ以上のチームの名前を追加します。
3. [機会] フィールドで、1 つ以上の機会を選択します。

   注:
   自分の選んだ機会に称賛を贈りたい場合は、[自分独自の機会を追加] を選択します。[カスタム機会] フィールドに機会の名前を入力します。

4. オプション: [カスタムメッセージ] フィールドに、なぜ認識したいのかについての詳細を追加します。
5. オプション: [他のユーザーに通知] フィールドに、この認識を通知したい他のチームメンバーの名前を入力します。
   認識を公開したくない場合は、[公開認識ボードに表示しない] チェックボックスを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [拍手を贈る] を選択します。

   注:
   ネクストエクスペリエンス バナーやメール通知を受け取るには、ネクストエクスペリエンス通知設定をオンにする必要があります。

   設定に関する情報：

   - バナー通知設定については、「Configure Next Experience notification preferences」を参照してください。
   - メール通知については、「Enable email digest in Next Experience」を参照してください。
   - 受信者とそのマネージャーは、デフォルトでバナーおよびメール通知を受け取ります。
   - 通知リストに含まれる全員がバナーおよびメール通知を受け取ります。
   - バナーから、拍手の詳細を表示する通知を選択できます。コメントを追加したり、誰かのコメントに返信したり、コメントにいいねしたりできます。
   - メールが生成された場合：
     - 拍手の通知から、リンクを選択して拍手を開くことができます。
     - コメントの通知から [コメント] を選択して拍手を開き、コメントを表示できます。

       ユーザーが拍手にコメントすると、拍手を贈ったユーザーや拍手を受け取ったユーザーに通知が送信されます。

   認識にいいねしたことを示す賛成を贈ることもできます。

   受信者が拍手をもらったときにマネージャーに通知する必要がない場合、アドミニストレーターは、*sn_applaud.send_notification_to_manager* システムプロパティ を false に設定できます。

ITSM のワークフォース最適化 でのチームの認識アクティビティの分析

直接または追加で管理するチームのすべての認識アクティビティを表示します。リーダーボードを使用して、最も多くの拍手を贈ったり受け取ったりしたチームメンバーや、直近に認識に貢献したチームメンバーを確認します。

始める前に

必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.manager

このタスクについて

[認識 (Recognition)] ページでは、チームメンバーを選択してプロファイルページに移動できます。

手順

1. ホームページの [チームのエンゲージメント] セクションで、[認識] を選択します。
2. アクティビティフィードで、認識アクティビティを分析します。
   フィードは、フィードの作成日の昇順または降順でソートできます。

   a. [あなた **(You)**] タブを選択します。
   次のいずれかの操作を行います。

   - 自分が誰かに贈ったり誰かから受け取った拍手に関するすべてのアクティビティを分析します。
   - 機会、認識が与えられたか受け取られたか、アクティビティを表示したい期間に基づいて、アクティビティフィードの表示を絞り込みます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

b. [すべて] タブを選択します。
次のいずれかの操作を行います。

- 組織全体で発生する認識アクティビティを分析します。
- チームまたはチームメンバーとアクティビティを表示したい期間に基づいて、アクティビティフィードの表示を絞り込みます。

3. 認識リーダーボードを分析します。

デフォルトでは、過去 90 日間の上位貢献者を表示できます。上位貢献者は、最も多くの認識を与えたまたは受け取ったユーザーです。また、最近の 5 人の貢献者とその最後のアクティビティのリストを表示することもできます。すべてのチームの貢献者を表示することも、ドロップダウンメニューから特定のチームを選択してそのチームの貢献者を表示することもできます。

次のいずれかの操作を行います。

- [すべて] タブには、認識を与えたり受け取ったりした数が最も多い上位貢献者が表示されます。
- [贈 **(Given)]** タブには、認識を与えた数が最も多い上位貢献者が表示されます。
- [受 **(Received)]** タブには、認識を受け取った数が最も多い上位貢献者が表示されます。

[最新の貢献者] セクションには、最近拍手に対して、拍手を贈ったチームメンバー、コメントを追加したチームメンバー、誰か別の人コメントに返信したチームメンバー、またはコメントにいいねしたチームメンバーの最新のアクティビティが表示されます。

ITSM のワークフォース最適化の称賛コンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 プラグイン (sn_wfo_cfg_itsm) を有効にすると、ITSM のワークフォース最適化 はプロパティをインストールします。

称賛プロパティ

プロパティ	説明
sn_applaud.number_of_occasions_to_be_shown_on_workspace	ユーザーが拍手を贈ったときに表示する機会の数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5
sn_applaud.applaud_recipients_limit	称賛を受け取れる受信者の最大数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：500
sn_applaud.send_notification_to_manager	受信者が称賛を受け取ったときにマネージャーに通知します。 • タイプ：True | False • デフォルト値:True

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

称賛 の拡張ポイント

スクリプト拡張ポイントを使用して、認識アクティビティフィードにフィルターを追加し、 ITSM のワークフォース最適化 の 称賛 で通知を管理します。

ITSM のワークフォース最適化に使用できる拡張ポイントのリストを表示するには、次に移動します: システムの拡張点 > スクリプト済みの拡張点. [拡張ポイント] リストで、`sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtnPt` 拡張ポイントを開きます。

スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。

拡張ポイント名	説明
`sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtnPt`	この拡張ポイントを実装して、ITSM のワークフォース最適化 の認識アクティビティフィードにフィルターを表示するロジックをカスタマイズします。
`sn_applaud.ApplaudNotificationExtensionPoint`	この拡張ポイントを実装して、チームまたはチームメンバーに拍手が送信されたとき、および誰かが ITSM のワークフォース最適化 の拍手についてコメントしたときに通知を送信するロジックをカスタマイズします。

関連情報

Using scripted extension points in server-side scripts

プロセスマイニングと **ITSM** のワークフォース最適化の統合

ITSM のワークフォース最適化をプロセスマイニングと統合してプロセスのボトルネックを検出し、アクションを実行します。

プロセスマイニング と **ITSM** のワークフォース最適化 の統合を設定する

デフォルトテンプレートを使用して、アサイン先グループがデータをマイニングするプロセスマイニングプロジェクトを作成できるようにします。

インシデントテーブルの プロセスマイニング テンプレートは、デフォルトでは「デフォルト」テンプレートタイプで使用できます。

ただし、新しいテーブルに「デフォルト」テンプレートタイプで新しいテンプレートを作成することができます。詳細については、「プロセスマイニング テンプレートを作成する」を参照してください。

注:
ワークフォース最適化 はインシデントテーブルのデータのみをマイニングします。そのため、ワークフォース最適化 はインシデントデーブルのみを使用します。

プロセスマイニング テンプレートを作成する

プロセスマイニングプロジェクトを作成するテーブルにテンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
テンプレートは、システム監査 (sys_audit) が有効になっているテーブルに対してのみ作成できます。システム監査の詳細については、「システム監査テーブルおよびリレーションシップ変更の監査テーブル」および「テーブルの監査を有効にする」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プロセスマイニング > テンプレート > すべてのテンプレート.
2. デフォルトのプロセスマイニングテンプレートを作成します。

   注:
   インシデントテーブルの プロセスマイニング テンプレートは、デフォルトで使用可能です。

   a. [新規] を選択します。
   [プロジェクト定義] 画面が表示されます。

   b. [名前] フィールドに、プロセスマイニングテンプレートの名前を入力します。

   c. [テンプレートタイプ] フィールドで、[デフォルト] を選択します。

   d. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

3. プロセスマイニングテンプレートのテーブル構成を作成します。
   a. [テーブル構成] 関連リストで、[新規] を選択します。
   b. [名前] フィールドに、テーブル構成の名前を入力します。
   c. [テーブル] メニューで、データをマイニングするテーブル (インシデントなど) を選択します。
   d. [送信] を選択します。
4. アクティビティ定義を作成します。

   a. 作成したテーブル構成を選択します。

   b. [アクティビティ定義] 関連リストで、[新規] を選択します。
   プロセスプロジェクトを作成するには、少なくとも 1 つのアクティビティを追加する必要があります。

   c. [フィールド] フィールドで、アクティビティ定義を作成するフィールドを選択します。

   d. [送信] を選択します。

5. [送信] を選択します。
   以上の手順を繰り返し、データをマイニングするテーブルごとにテンプレートを作成します。

関連情報

KPI グループの プロセスマイニング プロジェクトの作成

ITSM のワークフォース最適化 と プロセスマイニング の統合コンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 は、ITSM のワークフォース最適化 とプロセスマイニングの統合を構成するためのロールとプロパティをインストールします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロパティ

プロパティ	説明
sn_team_perf.enable.po.wfo	プロセスマイニングと ITSM のワークフォース最適化 の統合を有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
promin.wfo.run_frequency	プロセスマイニング プロジェクトを再マイニングする時間間隔。プロセスマイニング - WFO プロジェクトの再マイニングスケジュール済みジョブを実行してデータをマイニングした後は、設定された間隔でのみこのジョブを再実行できます。それより前にジョブを実行しても、データは再マイニングされません。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7 日

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
プロセスマイニング アナリスト [sn_process_optimization_analyst]	プロセスマイニング プロジェクトを作成して共有します。	sn_process_optimization_viewer

スケジュール済みジョブ

次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スケジュール済みジョブ.

[Name (名前)]	説明
プロセスマイニング - WFO プロジェクトの再マイニング	1 日に 1 回自動的に実行されます。プロジェクトに最新のプロセスインサイトを取得できるように、追加のデータがプロジェクトに追加されたときに、このジョブをオンデマンドで実行できます。ジョブは、*promin.wfo.run_frequency* プロパティで設定された頻度に基づいてデータを再マイニングします。

ITSM のワークフォース最適化 と プロセスマイニング の統合を使用したボトルネックの特定

リーフノード KPI にドリルダウンするときに、チームのパフォーマンスに関するインサイトを取得して、プロセス内の例外やボトルネックを分析します。

リーフノード KPI は、それ以上ドリルダウンできない子 KPI です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- プロセスマイニング を ITSM のワークフォース最適化 に統合するには、ServiceNow Store から ITSM のワークフォース最適化 (sn_wfo_cfg_itsm) プラグインを有効にした後、プロセスマイニング プラグイン (com.sn_po) を有効にする必要があります。
- プロセスマイニング と ITSM のワークフォース最適化 の統合を有効にするには、*sn_team_perf.enable.po.wfo* システムプロパティを **True** に設定する必要があります。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化とプロセスマイニングの統合」を参照してください。
- 独自のプロセス検出定義を作成できます。ServiceNow Store から利用可能なITSM プロセスマイニングコンテンツパック (sn_itsm_po) プラグインをインストールすると、インシデント、問題、および変更要求のデフォルトのプロセス構成を含む、プロセス検索定義を有効にすることもできます。このプラグインを有効にしない場合、プロセスバリエーションは分析できますが、プロセス検索は分析できません。

詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 のアクティブ化」と「Access Process Mining」を参照してください。

KPI グループの プロセスマイニング プロジェクトの作成

各 KPI グループとそのアサイン先グループの プロセスマイニング プロジェクトを作成します。テーブルごとの KPI グループごとに 1 つのプロジェクトを作成します。

始める前に
アドミニストレーターは次を実行する必要があります。

- プロセスプロジェクトを作成するテーブルにテンプレートを作成しておく。テンプレートの作成については、「プロセスマイニングテンプレートを作成する」を参照してください。
- 追加のデータがプロジェクトに追加されたときには、*Process Mining - WFO Remine Projects* オンデマンドのスケジュール済みジョブを実行して、プロジェクトに最新のプロセスインサイトを取得できるようにする必要があります。ジョブは **promin.wfo.run_frequency** システムプロパティを使用して設定された再マイニング頻度など、設定された基準を満たすすべてのプロジェクトで実行されます。また、スケジュール済みジョブにより、プロジェクトを更新し、アサイン先グループに変更がある場合は再マイニングします。

  詳細については、「ITSM のワークフォース最適化とプロセスマイニングの統合」を参照してください。

必要なロール：sn_process_optimization_analyst

KPI アサイン先グループマネージャーが KPI グループのプロセスプロジェクトを作成するには、このロールが必要です。

このタスクについて
プロジェクトをマイニングすると、Process Minings のプロジェクト定義 (sn_team_perf_promin_project_groups) プロジェクトマッピングテーブルに ワークフォース最適化 の参照が保持されます。テーブル内の各プロジェクトには、各アプリケーションに関連付けられた一意のソースがあります。たとえば、テーブルの [ソース] フィールドには、ワークフォース最適化 プロジェクトに関連付けられたアサイン先グループが表示されます。[ソース] フィールドは、特定のアプリケーションの識別子です。テーブルには、マイニングしたプロジェクトに関連付けられた KPI グループも表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. プロジェクトをマイニングして、各 KPI グループのプロセスマイニングプロジェクトを作成します。

   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > チームパフォーマンス > **KPI** グループ.

   b. KPI グループを選択します。

   c. [プロセスマイニングを開始 **(Initiate Process Mining)]** を選択します。

      プロセスマイニングはアクティブなアサイン先グループで実行されます。プロジェクトマイニングプロセスは、KPI グループ内のすべての自動リーフノードまたは式インジケーターで実行されます。

      対応するプロジェクトが **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > チームパフォーマンス > **WFO** プロジェクト 移動しますマイニングが完了すると、[マイニングステータス] フィールドが [利用可能] に変わります。

      sn_wfo_cfg_itsm.manager ロールを持つユーザーは、プロジェクトを作成または表示するためのアクセス権を持ち、[プロセス分析] タブでプロセスインサイトとバリアント分析を表示できます。

      注:

      - アサイン先グループ内の特定のテーブルに対してプロジェクトプロセスがマイニングされている場合、それらのアサイン先グループに対してプロジェクトが作成されます。そのため、そのアサイン先グループ内にテーブルを再度マイニングすることはできません。
      - プロセスマイニングに式インジケーターを使用している場合は、式で使用されているインジケーターソースを選択できます。

2. オプション: プロセスマイニングを行った後に KPI グループにアサイン先グループを追加した場合は、再度マイニングする必要があります。

   a. 選択した KPI グループの [アサイン先グループ] 関連リストで、[編集] を選択します。

   b. 希望のアサイン先グループを KPI グループに追加します。

   (Optional) アサイン先グループに対してプロセスが自動的に作成されます。アサイン先グループを KPI グループに追加すると、アサイン先グループはフィルター条件で更新され、アサイン先グループを削除するとプロジェクトのフィルター条件から削除されます。KPI グループが既にマイニングされている場合にのみ、アサイン先グループが KPI グループに追加されたときに情報メッセージが表示されます。

   プロジェクトを作成した KPI グループに関連付けられているすべてのアサイン先グループが、テーブル構成のフィルター条件で更新されます。

   データのマイニングに関する詳細については、「モデルの生成」を参照してください。

   以前のバージョンの Team Performance が最新バージョン (Team Performance アプリのバージョン：7.0.1) にアップグレードされた後、アサイン先グループに複数のプロジェクトがあった KPI グループの以前のすべてのプロジェクトが削除され、それぞれに新しいプロジェクトが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化の詳細構成

ITSM のワークフォース最適化ページのカスタマイズや各種モジュールのフィルターの定義などの詳細構成を実行できます。アサイン先グループデータへのアクセスを指定して、ログインしているユーザーに関連するアサイン先グループデータのみを表示することもできます。

ITSM のワークフォース最適化 の参照

ロール、テーブル、システムプロパティなどのインストールコンポーネントを参照し、ITSM のワークフォース最適化 を構成および管理します。

各 ITSM のワークフォース最適化 ペルソナに関連付けることができるロールの詳細については、「」を参照してください。 のロール ITSM のワークフォース最適化 .

参照の概要

ITSM のワークフォース最適化 を管理するために完了する必要がある参照トピックを見つけます。

メリット	参照トピック
データ、プロセス、および管理タスクを、ドメインと呼ばれる論理グループに分離します。	ドメインセパレーションと ITSM のワークフォース最適化
ITSM マネージャーワークスペースで使用されるロールとインジケーターを参照します。	ワークフォース最適化 ITSM マネージャーワークスペース コンポーネント
ユーザーおよびアプリケーションデータまたはデータビューを格納するテーブルとインジケーターのデータを収集するスケジュール済みジョブを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 コンポーネント
チャネルとキューを管理するためのロール、デフォルトの動作を設定するためのプロパティ、およびチャネルデータを分析するためのレポートを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 のチャネル管理コンポーネント
エージェントシフトとスケジュール、プロパティ、およびデフォルトの動作を設定するためのユーザー設定を管理するロールを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 のスケジューリングコンポーネント
デマンド予測を管理するためのロール、デフォルトの動作を構成するためのプロパティ、構成のデータを収集するためのスケジュール済みジョブ、およびデマンド予測を構成するためのその他を参照してください。	ITSM のワークフォース最適化のデマンド予測コンポーネント
ワークスケジューラーのデフォルト動作を構成するためのプロパティを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 でのワークスケジューラーコンポーネントの参照
チームを管理するためのロールとデフォルトの動作を変更するためのプロパティを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 のチームコンポーネント
コーチングのロール、テーブル、プロパティなどを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 のコーチングコンポーネント
スキルレビュー要求のロールと通知へのアクセス方法を参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 のスキルレビュー要求コンポーネント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	参照トピック
推奨スキルのロール、プロパティ、スケジュール済みジョブ、およびテーブルを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 の推奨スキルコンポーネント
プロセスマイニング との統合のロールとプロパティを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化 と プロセスマイニング の統合コンポーネント
称賛 のプロパティを参照してください。	ITSM のワークフォース最適化の称賛コンポーネント

ワークフォース最適化 **ITSM** マネージャーワークスペース コンポーネント

構成可能な ITSM マネージャーワークスペース には、ワークスペースを管理するためのロール、デフォルトの動作を構成するためのプロパティ、およびパフォーマンスを分析するためのインジケーターがあります。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Manager Workspace ユーザー [sn_wfo_cfg_ws.user]	ネクストエクスペリエンス UI ビルダー ワークスペースへの読み取りアクセス権を付与します。	• workspace_user • canvas_user
Manager Workspace マネージャー [sn_wfo_cfg_ws.manager]	プライマリアサイン先グループおよび追加のマネージャーに対する読み取りアクセスを付与します。ホームおよびリストモジュールへの読み取りアクセスを付与します。	• sn_wfo_cfg_ws.user • sn_wfo.user • sn_wfo_skillreview.manager
マネージャーワークスペースアドミニストレーター [sn_wfo_cfg_ws.admin]	Manager Workspace 内のすべてのアプリケーションと設定を作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_wfo_cfg_ws.manager • workspace_admin • ui_builder_admin • canvas_admin • sn_wfo.admin

ITSM のワークフォース最適化 コンポーネント

ITSM のワークフォース最適化 アプリケーションには、ユーザーとアプリケーションのデータまたはデータベースビューを格納するテーブルと、インジケーターのデータを収集するスケジュールジョブがあります。

ロール

ITSM のワークフォース最適化 ベースシステムロールに移行するには、「https://www.servicenow.com/community/workforce-optimization-blog/workforce-optimization-for-itsm-wfo-itsm-transitioning-to-the/ba-p/2995242」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワークフォース最適化ユーザー [sn_wfo.user]	プライマリグループおよび追加のマネージャーに対する読み取りアクセスを付与します。	• pa_analyst • sn_agent_forecast.user • approver_user
ワークフォース最適化アドミン [sn_wfo.admin]	追加のマネージャーを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_wfo.user • pa_analyst • sn_agent_forecast.admin
ワークフォース最適化 ITSM 従業員 [sn_wfo_cfg_itsm.employee]	コーチング、スケジューリング、および Teams アプリケーションの読み取り権限を付与します。	• sn_wfo.user • sn_shift_planning.agent • sn_coaching.trainee • sn_team_perf.team_performance_user • awa_agent • canvas_user • sn_applaud.user • sn_wfo_skillreview.user
ワークフォース最適化 ITSM マネージャー [sn_wfo_cfg_itsm.manager]	コーチング、スケジューリング、Teams、またはチャネル管理アプリケーションを作成、読み取り、更新する権限を付与します。	• sn_wfo_cfg_ws.manager • itil • sn_walkup.walkup_manager • sn_agent_forecast.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_team_perf.team_performance_manager • sn_channel_mgmt.user • sn_sre.user • pa_target_admin • awa_agent • skill_manager • sn_wfo_skillreview.manager • sn_applaud.user • sn_wfo_work_sched.manager • sn_cti_core.user_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
		注: ITSM のワークフォース最適化と ServiceNow 音声アシスト機能 を統合している場合、このロールは自動的にインストールされます。 • sn_process_optimization_analyst
ワークフォース最適化 ITSM アドミン [sn_wfo_cfg_itsm.admin]	コーチング、スケジューリング、Teams、またはチャネル管理アプリケーションを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_wfo_cfg_itsm.manager • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.admin • sn_team_perf.team_performance_admin • sn_agent_forecast.admin • sn_sre.admin • skill_admin • sn_process_optimization_analyst • sn_wfo_work_sched.admin • sn_applaud.admin
ITSM のワークフォース最適化マネージャーベースシステムロール [sn_wfo_cfg_itsm.base_manager]	マネージャーワークスペースのランディングページとリストモジュールへのアクセス権を付与します。	• sn_wfo_cfg_itsm.base_employee • sn_sre.user • pa_target_admin • skill_manager • awa_agent • sn_walkup.walkup_manager • sn_wfo_cfg_ws.manager • survey_creator
ITSM のワークフォース最適化エージェントベースシステムロール [sn_wfo_cfg_itsm.base_employee]	サービスオペレーションワークスペース ランディングページへのアクセス権を付与します。	• canvas_user • sn_sow.sow_user • sn_wfo.user • awa_agent • itil

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター構成テーブル

モジュール名	モジュールテーブル/データベースビュー
スケジュール	• ユーザー [sys_user] • ユーザースキル [sys_user_has_skill] • エージェントスケジュール [sys_shift_planning_agent_schedule] • スケジュールイベント [sn_shift_planning_event] • マネージャーグループデータベースビュー [sn_wfo_manager_group]
コーチング	• スキル [cmn_skill] • スキルカテゴリ M2M [cmn_skill_m2m_category] • グループメンバー [sys_user_grmember]
チャネル	マネージャーグループデータベースビュー [sn_wfo_manager_groups] **注:** チャネルのフィルターはカスタムビルドされているため、高度なワークアサインメントのチャネルとキューを使用して移動できます。これらはカスタムビルドされているため、チャネルモジュールのフィルターを作成またはカスタマイズすることはできません。

スケジュール済みジョブ

名前	説明
WFO データ収集	オンデマンドでジョブを実行し、すべての ITSM のワークフォース最適化 インジケーターのデータを収集します。

ドメインセパレーションと **ITSM** のワークフォース最適化

ドメインセパレーションは ITSM のワークフォース最適化 でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化におけるドメインセパレーションの仕組み

ITSM のワークフォース最適化 ではドメインセパレーションがサポートされており、セットアップや構成は不要です。

Channels ITSM のワークフォース最適化 のためのドメインセパレーション

カスタマーサービスのワークフォース最適化 向けチャネル管理でドメインセパレーションがどのように機能するかについては、「ドメインセパレーションと高度なワークアサインメント」を参照してください。

チャネル管理のためのドメインセパレーションテーブル

- sn_customerservice_case
- インタラクション

ITSM のワークフォース最適化 の Scheduling のドメインセパレーション

エージェントスケジュールが生成され、エージェントに割り当てられると、そのスケジュールは、そのエージェントが属するドメインでのみ使用できるようになります。

Scheduling 用ドメインセパレーションテーブル

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

ITSM のワークフォース最適化 の Teams のドメインセパレーション

sn_wfo_add_manager テーブルはドメインセパレーションされています。ユーザーが追加のマネージャーとして追加されると、そのユーザーはそのドメイン内のユーザーのみを表示できます。

ITSM のワークフォース最適化 の推奨スキルのドメインセパレーション

推奨スキル用ドメインセパレーションテーブル

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 のコーチングのドメインセパレーション

ITSM のワークフォース最適化 向けコーチングでドメインセパレーションがどのように機能するかの詳細については、「ドメインセパレーションとコーチング」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化におけるグローバル検索

ITSM のワークフォース最適化のグローバル検索を使用して、探しているものをすばやく見つけることができます。

エージェントまたはマネージャーは、検索アイコン を使用してユーザー、グループ、シフト、スケジュール、またはタスクを検索して、必要な情報を簡単に見つけることができます。

注:
シフトとスケジュールを検索するには、シフトとスケジュールを検索する前に、次のテーブルのテキストインデックスを生成 する必要があります。

- スケジュール [sn_shift_planning_schedule_plan]
- シフトプラン [sn_shift_planning_shift_plan]

ITSM のワークフォース最適化 の ITSM モバイルエージェント を使用した休暇の要求

シフト計画エージェントは、ITSM モバイルエージェントアプリを使用して、自分のスケジュールにアクセスできます。マネージャーの承認を得るために休暇を申請したり、ピアとシフトを入れ替えたり、それらの要求や承認についての通知を受信したりすることができます。

ITSM モバイルエージェントのワークフォース最適化

重要:
ITSM のワークフォース最適化の ITSM モバイルエージェント機能は、ITSM モバイルエージェント 5.0 ストアアプリケーションで利用可能です。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化のアクティブ化」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 でのオンコールスケジューリングの使用

ITSM モバイルエージェント for ITSM のワークフォース最適化 とともに オンコールスケジューリング 向けモバイルエクスペリエンスを使用している場合は、[スケジュール] セクションから オンコールスケジューリング アクションにアクセスできます。

アクセス方法：

- 予定されているシフト：[自分のカレンダー] をタップして、シフトを表示します。
- 休暇申請：[オンコール休暇申請 **(On-call time-off requests)]** をタップし、承認待ちの申請および承認プロセスを完了した申請のリストを表示します。
- オンコール担当：[オンコール担当] をタップして、オンコールスケジュールにあるグループのリストを表示します。

ITSM モバイルエージェントでシフトにイベントを表示する日数の設定

ワークフォース最適化管理者 [sn_wfo.admin] は、システムプロパティを使用して、シフトのイベントをモバイルアプリケーションに表示する日数を設定できます。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化でのスケジューリング」の 「スケジューリング」セクションにある「プロパティ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

オンコールスケジューリングのモバイルエクスペリエンス

ITSM のワークフォース最適化 対応の ITSM モバイルエージェント での通知

シフトスワップおよび休暇申請を管理するときに通知を受け取ります。自分に最も関連するアクションの通知を有効にします。たとえば、ピアとのシフト入れ替えを希望するエージェントから承認要求を受信したときに通知を受け取ります。

ITSM のワークフォース最適化 エージェント (sn_shift_planning.agent) および ITSM のワークフォース最適化 マネージャー (sn_wfo_cfg_ws.manager) として、シフトスワップおよび休暇申請と承認の通知の有効と無効を切り替えることができます。エージェントは、ピアとのシフトスワップを申請し、マネージャーからの承認を得ることができます。また、マネージャーに休暇の承認を申請することもできます。

ITSM モバイルエージェント アプリケーションで通知を受信するには、デスクトップアプリケーションで通知を設定する必要があります。

通知を有効にするには：

1. デスクトップアプリケーションインスタンスで、右上隅にある歯車アイコン ( ) をクリックします。[システム設定] 画面が表示されます。
2. [通知] をクリックします。
3. [通知を許可] を有効にします。
4. [通知カテゴリ] セクションで、[モバイル - シフト計画] をクリックします。
5. 目的の通知を有効にします。

有効にする通知	通知の受信タイミング
シフトスワップ承認要求 (Shift-swap approval request)	• エージェントが、承認のためにシフトスワップ要求を送信したとき。 • ピアが、承認のためにシフトスワップ要求を送信したとき。
マネージャーによって承認されたシフトスワップ (Shift-swap approved by manager)	マネージャーが、ピアとシフトを入れ替える要求を承認したとき。
ピアによって承認されたシフトスワップ (Shift-swap approved by peer)	ピアが、シフトを入れ替える要求を承認したとき。
マネージャーによって却下されたシフトスワップ (Shift-swap rejected by manager)	マネージャーが、ピアとシフトを入れ替える要求を却下したとき。
ピアによって却下されたシフトスワップ (Shift-swap rejected by peer)	ピアは、ピアと要求者のシフト入れ替え要求を却下したとき。
休暇承認申請 (Time-off approval request)	エージェントが、休暇承認申請を送信したとき。
休暇の承認 (Time off approved)	マネージャーが、休暇申請を承認したとき。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

有効にする通知	通知の受信タイミング
休暇の却下 (Time off rejected)	マネージャーが、休暇申請を却下したとき。

関連情報

Core UI での通知設定の設定

モバイルエージェント アプリケーションを使用して、シフトスワップまたは休暇取得を申請する

ITSM モバイルアプリを使用して、スケジュールを調べたり、休暇を申請したり、ピアとシフトを入れ替えたりします。要求されたシフトで作業できる場合は、ピアのシフトスワップの要求を承認することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.agent

手順

1. ITSM モバイルエージェント アプリケーションに移動します。
2. 休暇を申請します。
3. 以下を使用している場合：
   - Android アプリケーションの場合、[送信] アイコンをタップします。
   - iOS アプリケーションの場合、[送信] をタップします。
   申請を承認するための通知がマネージャーに送信されます。
4. シフトスワップを要求します。
   コネクトチャットまたはレコードのアクティビティストリームを使用して他のエージェントと通信し、自分とのシフトスワップを希望していることを確認できます。
5. [スケジュール] セクションで、[自分のカレンダー] をタップします。
6. 要求対象の日付をタップします。
7. その日の作業シフトをタップします。

   注:
   または、休暇を申請するシフトを左にスワイプするか、スワップをシフトして、目的のオプションを選択することもできます。

8. [シフトスワップを要求] をタップします。
9. [スワップ先 **(Swap with)**] フィールドで、スワップ先のエージェントをタップして選択します。
10. シフトスワップ要求を行います。
11. [要求されたシフト] フィールドで、スワップ先のエージェントのシフトをタップして選択します。
12. 以下を使用している場合：
    - Android アプリケーションの場合、[送信] アイコンをタップします。
    - iOS アプリケーションの場合、[送信] をタップします。
    要求を承認するための通知がエージェントに送信されます。

ITSM モバイルエージェント アプリケーションを使用してシフトスワップを承認または却下する

ITSM モバイルエージェント アプリケーションを使用して、その時間に作業可能な場合は、ピアから要求されたシフトスワップを承認します。その時間には作業できない場合は、却下できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.agent

注:
通知を有効にしている場合は、要求を開かずに通知からシフトスワップ要求を承認または却下できます。

手順

1. ITSM モバイルエージェント Agent アプリケーションに移動します。
2. [承認] をタップします。
3. [保留中] リストで、承認と詳細の再確認を行う要求を選択します。
4. 次のいずれかの操作を行います。
   - 要求を承認するには、[承認] をタップします。
   - 要求を却下するには、[却下] をタップします。

ピアは、要求承認ステータスに関する通知を受信します。

ITSM モバイルエージェント アプリケーションを使用してエージェントのスケジュールを追跡および管理する

ITSM モバイルエージェント アプリケーションを使用して、アサイン先グループ内のチームのシフトとスケジュールを監視します。エージェントのシフトスワップまたは休暇の申請を承認または却下できます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

注:
通知を有効にしている場合は、要求を開かずに通知からシフトスワップや休暇申請を承認または却下できます。

手順

1. ITSM モバイルエージェント アプリケーションに移動します。
2. チームのスケジュールを監視します。
   a. [自分のチーム] をタップします。
   b. [スケジュール] セクションで、[チームカレンダー] をクリックします。
   c. スケジュールを監視する日をタップします。
   d. シフトの詳細を表示するには、その日のシフトをタップします。
3. エージェントの休暇要求または別のエージェントとのシフトスワップ要求を承認または却下します。
   a. [自分の作業] をタップします。
   b. [承認] をタップします。承認待ちキュー内の保留中の要求だけでなく、完了した承認と各要求の詳細も表示できます。
   c. [保留中] リストから、承認する要求をタップします。
      - 要求を承認するには、[承認] をタップします。スケジュールは、承認に基づいてカレンダーで更新されます。
      - 要求を却下するには、[却下] をタップします。

要求を承認または却下すると、エージェントに通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のワークフォース最適化 ランディングページ

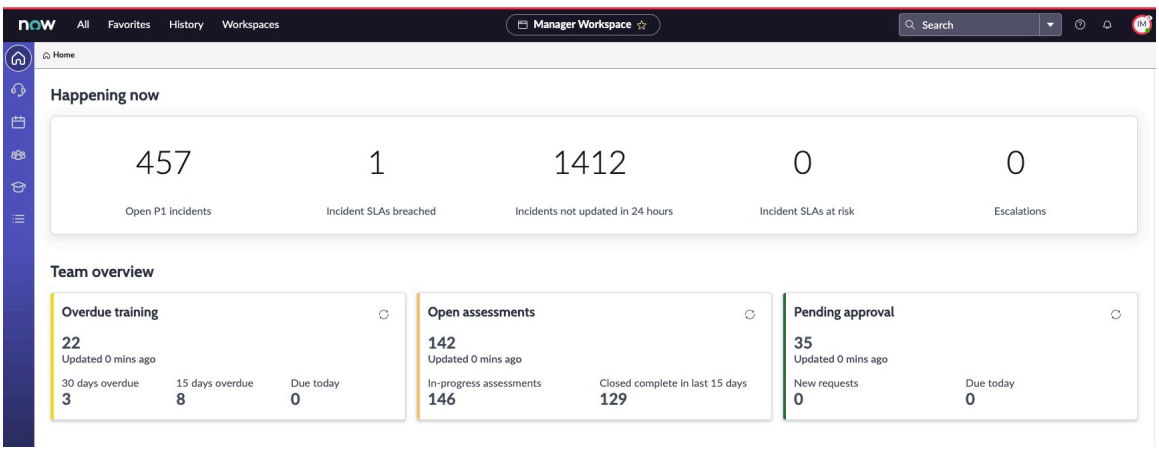
ITSM のワークフォース最適化 ランディングページを使用して、組織のパフォーマンスを追跡および監視します。コーチまたはチャネルマネージャーは、それぞれチャネルまたは品質ランディングページを使用して、アプリケーション固有のメトリクスにアクセスできます。

既存のランディングページのクローンを作成して、ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用してランディングページをカスタマイズすることができます。詳細については、「Next Experience UI ビルダーを使用した [ITSM のワークフォース最適化] ページのカスタマイズ」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化 マネージャーのランディングページ

特定の時間にチームが取り組んでいるインシデントのステータスを常に把握します。期限切れのトレーニングと、オープンで承認が必要なアセスメントの数を監視します。希望する期間のチームの作業と SLA ステータスを分析します。

ITSM のワークフォース最適化 ランディングページ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
ワークスペースマネージャーは、次のことを行うことができます。 • オープン P1 インシデント、違反している SLA 、リスクがあるもの、 24 時間以内に更新されていないもの、あるいはエスカレーションを監視します。 • チームが現在取り組んでいるインシデントや、まだアサインされていないインシデントを分析します。 • 希望する期間のアサイン先グループに基づいて、平均復旧時間、最初のコールの解決、および顧客満足度を追跡します。	sn_wfo_cfg_ws.manager

ユースケース

1 日を開始したときにエージェントの作業を監視し、注意が必要なレポートを表示し、アクションを実行するインシデントに移動します。チームリストからチームを選択し、希望する日付範囲も選択して、特定のチームのパフォーマンスを、希望する期間分析します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インジケーター

平均復旧時間

インシデントの解決に要する平均時間。

最初の応対での解決

最初の処理時に解決されたインシデントの数。

顧客満足度

インシデント解決の全体的な顧客満足度。

チームパフォーマンス

現在ログインしているユーザーによって管理されるチームにアサインされたインシデントのリスト。

未アサインのインシデント

現在ログインしているユーザーによって管理されるグループにアサインされているけれども、担当者がいないインシデントのリスト。

ブレークダウン

- 優先度
- カテゴリー
- アサイン先グループ
- アサイン先

データの可視化

詳細を表示する可視化を選択します。

タイトル	タイプ	説明
オープン P1 インシデント	単一スコア 	最優先のオープンインシデントの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

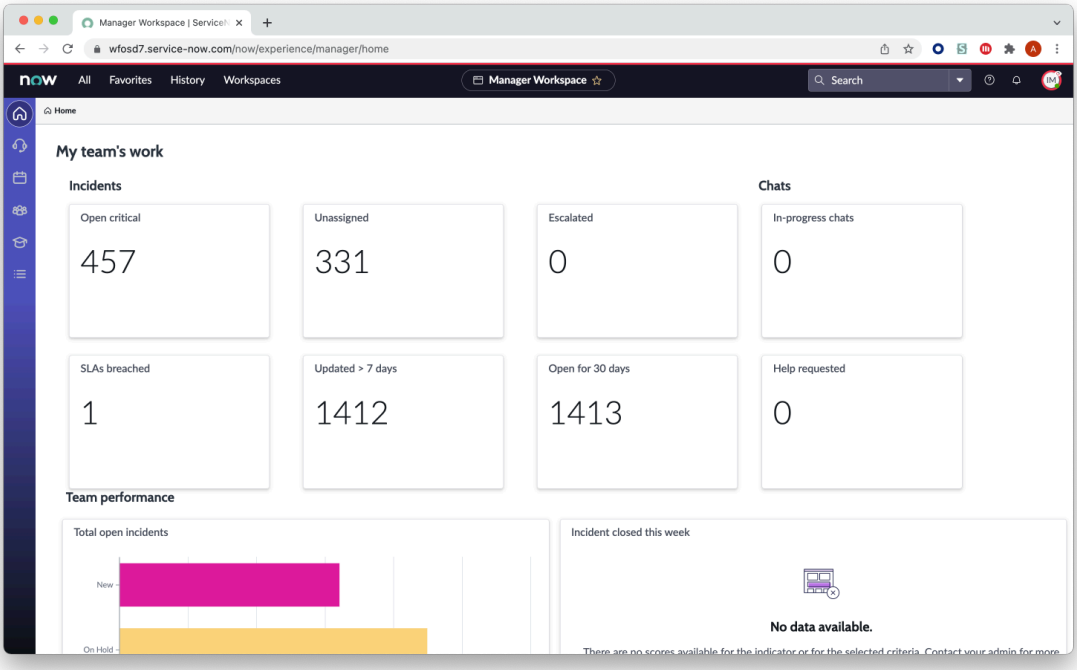
タイトル	タイプ	説明
24 時間以内に更新されていないインシデント	単一スコア 	過去 24 時間以内に更新されていないインシデントの数。
インシデント SLA 違反	単一スコア 	SLA に違反したインシデントの数。
リスクのあるインシデント SLA	単一スコア 	リスクのある SLA を含むインシデントの数。
エスカレーション	単一スコア 	

ITSM のワークフォース最適化 チャネルランディングページ

チャネルランディングページを使用して、キューを管理し、インシデントとチャットのステータスを分析します。チームのパフォーマンスと作業のアサインも 1 つの場所から監視できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンドユーザーとロール

アドミニストレーターは、チャネルマネージャーのランディングページを作成またはカスタマイズできます。詳細については、「Manager Workspace のランディングページ」を参照してください。複数のランディングページがある場合は、ランディングページの順番を設定できます。順番が小さい数値のページが優先的に表示されます。

エンドユーザーと目標	必要なロール
チャネルマネージャーは、次のことができます。 • 次のようなリアルタイムデータを分析します。 ○ 優先度が「最重要」のインシデント、SLA 違反、エスカレート済みまたは未アサインのインシデントの数。 ○ 進行中のチャットまたはヘルプ要求のあるチャットの数。 ○ ワークアサインメントに対するエージェント配分、アサイン待ちの作業アイテム、および利用可能なエージェント数。 ○ チームのパフォーマンス。 • 各レポートまたはアナリティクスをドリルダウンして、より多くのデータを取得します。	sn_channel_mgmt.user

ユースケース

チャネルマネージャーは 1 つの場所から、違反した SLA の数、「最重要」優先度を持つオープンインシデントの数、アサイン待ちの作業アイテムの数などの重要な情報を監視できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンスアナリティクス インジケーター

今週クローズされたインシデント：現在の週でクローズされたインシデントの数。

ブレークダウン

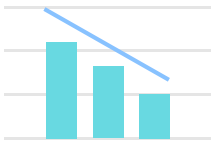
- アサイン先
- アサイン先グループ

データの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブルまたはデータベースビュー	説明
オープンな「最重要」(Open Critical)	単一スコア	インシデント [incident]	「最重要」優先度を持つオープンインシデントの数。
未アサイン (Unassigned)	単一スコア	インシデント [incident]	アサインされていないオープンインシデントの数
エスカレーション済み	単一スコア	インシデント [incident]	エスカレーションされたオープンインシデントの数
SLA 違反	単一スコア	タスク SLA [task_sla]	サービスレベルアグリーメントに違反したオープンインシデントの数。
7 日間未更新 (Updated > 7 days)	単一スコア	インシデント [incident]	過去 7 日間に更新されていないオープンインシデントの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	ソーステーブルまたはデータベースビュー	説明
30 日間オープン (Open for 30 days)	単一スコア 	インシデント [incident]	過去 30 日間更新されていないオープンインシデントの数。
進行中のチャット	単一スコア 		問題解決のためにエージェントが現在顧客と顧客とチャットしているオープンインタラクションの数。
支援要求 (Help requested)	単一スコア 		問題解決のために顧客とチャットしている最中に、エージェントがマネージャーに支援を要求している、現在のオープンインタラクションの数。
エージェントの配置 (Agent distribution)	棒グラフ 	在席状況 [awa_presence_status]	ワークアサインメントで配置されたエージェントの現在の在席状況。
待機中の作業アイテム	単一スコア 		現在アサイン待ちの作業アイテムの数。
対応可能エージェント	単一スコア 		現在作業アイテムに取り組むことができるエージェントの数。

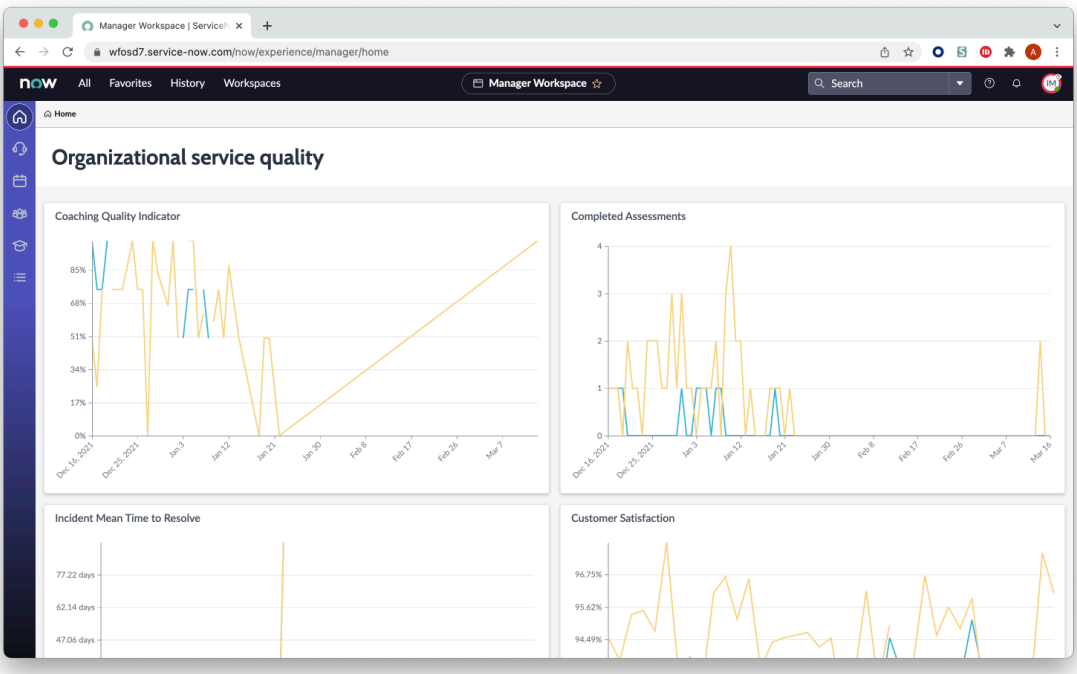
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	ソーステーブルまたはデータベースビュー	説明
オープンインシデント総数 (Total open incidents)	棒グラフ		さまざまなワークフロー状況のクローズされていないインシデントの合計数。

ITSM のワークフォース最適化 コーチング ランディング ページ

コーチング ランディングページを使用して、エージェントのパフォーマンスを監視し、問題解決の品質を測定します。経時的なスキル使用率パターンを分析し、デマンドのあるスキルを確認します。



エンドユーザーとロール

アドミンは、コーチのランディングページを作成またはカスタマイズして、エージェントによるインシデント解決の品質を監視できます。詳細については、「Manager Workspace のランディングページ」を参照してください。複数のランディングページがある場合は、ランディングページの順番を設定できます。順番が小さい数値のページが優先的に表示されます。

エンドユーザーと目標	必要なロール
コーチとして、次のようなリアルタイムデータを分析できます。 • エージェントによるインシデント解決の品質。 • インシデントの解決に要した平均時間。	sn_coaching.coach

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール
• 顧客満足度の傾向、インシデント解決に使用されるスキルのタイプ、および完了したアセスメント。 • 期限切れのトレーニングとアセスメントのリスト。	

ユースケース

コーチは、エージェントによる問題解決の品質を監視し、スキルを解決する能力のアセスメントを通じて対策を講じ、スキルギャップを解消するためのトレーニングを提供できます。

インジケーター

インジケーター名	説明
CSAT	CSAT サーベイの結果に基づいた平均顧客満足度。
品質	研修生を評価するためにコーチが行ったすべてのサーベイの平均スコア (%)。
インシデント解決までの平均時間 (Incident Mean Time to Resolve)	エージェントがインシデントをクローズまたは解決済みとしてマークするまでにかかった平均時間。
完了したアセスメント (Completed Assessment)	過去にクローズされたアセスメント。

ブレークダウン

- アサイン先
- アサイン先グループ

データの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
トレーニング	リスト	アサインされたトレーニング [sn_coaching_assessment_recommended_learning]	エージェントが完了する必要があるトレーニングのリスト。
コーチングアセスメント	リスト	評価済みレコード [sn_coaching_assessed_record]	コーチがエージェントに対して完了する必要があるアセスメントのリスト。

ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用した ITSM のワークフォース最適化 ページのカスタマイズ

既存の ITSM のワークフォース最適化 ページのクローンを作成し、ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用してランディングページをカスタマイズすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

このタスクについて
すべての ITSM のワークフォース最適化 ネクストエクスペリエンス UI ビルダー ページとページバリアントは読み取り専用です。ページバリアントをコピーしてカスタマイズすることができます。ページバリアントを最初から作成することも、ページテンプレートを使用することもできます。詳細については、「ページのバリアントの作成」を参照してください。

注:
ページバリアントをコピーしてカスタマイズした後、元の読み取り専用のページバリアントに適用された自動更新は、カスタマイズしたページバリアントには適用されません。

UI ビルダーで構成可能ワークスペースエクスペリエンスを開くには、「Open a Configurable Workspace experience in UI Builder」を参照してください。

特定のユーザーを対象とするために ServiceNow が提供するすべてのワークスペースのリストについては、「List of workspaces」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **UI** ビルダー.
2. [UI ビルダー] 画面で、**[Manager Workspace]** を選択します。
3. [ページ] メニューで、編集するページを選択します。
   たとえば、ランディングページやワークスケジューラーなどです。
4. [バリアント] セクションで、コピーするバリアントのメニューアイコン (⋮) を選択し、[複製] を選択します。
5. 複製したバリアントでメニューアイコン (⋮) を選択し、[ページバリアントの設定を編集] を選択します。
6. [設定を編集] ポップアップウィンドウで、次の操作を行います。
   - [バリアント名] フィールドに、バリアントの一意の名前を入力します。
   - 別のページテンプレートを使用する場合は、[ページテンプレート] フィールドでページテンプレートを選択します。
   - 変更を保持するには、[保存] を選択します。

     更新を行わない場合は、[キャンセル] を選択するか、[削除] を選択してバリアントを削除します。
7. メニューアイコン (⋮) を選択し、[条件を編集] を選択します。
   - バリアントの条件を追加または編集するには、[バリアント条件] フィールドでバリアントに希望する条件を追加します。
   - ITSM のワークフォース最適化 でバリアントを表示するには、[順序 **(Order)**] フィールドで優先順序番号を設定します。
8. [完了] を選択します。

関連情報

Configuring the Next Experience UI

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM マネージャーワークスペース のフィルターの構成

スケジュール、コーチング、および Channels アプリケーションのフィルター構成を定義します。これらのフィルターを使用して検索を絞り込み、目的の結果を表示することができます。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.admin

このタスクについて

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース構成 > フィルター構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィルター構成フォーム

名前	説明
フィルター名	フィルター構成の一意の名前。
テーブル	フィルター構成に使用されるテーブル。 注: ○ 各モジュールの特定のテーブルまたはデータベースビューに対してのみフィルターを適用できます。 ○ 各モジュールに使用できるテーブルとデータベースビューのリストについては、「ITSM のワークフォース最適化 コンポーネント」の「フィルター構成テーブル」セクションを参照してください。
フィールド	フィルターするフィールド。
フィルタークエリ	フィルターオプションを絞り込むクエリ。
タイプ	選択するフィールドのタイプ： ○ 選択肢：選択肢タイプフィールド。 ○ 参照：参照タイプフィールド。
順番	Manager Workspace での表示順序を確認するために使用できるフィルター。
ワークスペースモジュール	フィルター構成を表示する ITSM のワークフォース最適化 モジュール。
有効	Manager Workspace でフィルター構成を有効にするオプション。

4. [送信] をクリックします。

ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースでのアサイン先グループへのアクセスの追加または削除

アサイン先グループデータへのアクセスを含めたり除外したりして、ログインしているユーザーに関連するグループのみを ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースに表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャーは、デフォルトで、直接または追加で管理するすべてのグループを表示できます。他のグループへのアクセスを追加したり、デフォルトで表示される任意のグループへのアクセスを削除したりできます。

- 他のグループへのアクセスを追加するには、拡張ポイントを使用します。
- アクセスを削除するには、フィルター条件を使用して可視化が不要なグループを除外します。

拡張ポイントを使用して ITSM のワークフォース最適化マネージャーワークスペースで特定のグループのアクセスを含める

スクリプト化済みの拡張ポイントを使用して、マネージャーが ITSM のワークフォース最適化マネージャーワークスペースで管理するデフォルトグループ以外のアサイン先グループデータを表示するためのアクセス権を、マネージャーに追加します。

ITSM のワークフォース最適化に使用できる拡張ポイントのリストを表示するには、次に移動します: システムの拡張点 > スクリプト済みの拡張点. [拡張ポイント] リストで、`sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager` 拡張ポイントを開きます。

スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。

特定のグループのアクセスを含める拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
`sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager`	この拡張ポイントを実装して、マネージャーが ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースで管理する、デフォルトグループ以外のアサイン先グループを表示するためのアクセスを含むロジックをカスタマイズします。

関連情報

Using scripted extension points in server-side scripts

ITSM のワークフォース最適化マネージャーワークスペースで特定のグループへのアクセスを除外する

アサイン先グループデータへのアクセスを削除し、ログインしているユーザーに関連するアサイン先グループのみを ITSM のワークフォース最適化マネージャーワークスペースに表示することができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のワークフォース最適化 > マネージャーワークスペース構成 > グループの除外.
2. **[WFO** に含まれないグループ **(Groups not included in WFO)]** フォームで、[新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに、ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースへの表示から除外する 1 つ以上のグループのわかりやすい名前を入力します。
4. グループを除外するフィルター条件を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

たとえば、条件を [名前] [次の値を含まない][サポート] として定義した場合、ITSM のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースには、グループ名にサポートを含むグループは表示されません。

条件ビルダーの構成の詳細については、「Condition builder」を参照してください。

5. [送信] を選択します。

ITSM のワークフォース最適化で適切なグループが表示されることを確認する

ログインしているユーザーが適切なアサイン先グループデータにアクセスできることを確認します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_ws.manager または admin

手順

1. アクセスを確認するマネージャーの代理操作を行います。
2. [すべて] を選択し、フィルターナビゲーターで「sys_user_grmember.list」と入力します。
3. フィルターアイコンを選択し、条件を **[Group] [is(dynamic)][MYWFOGroups]** と設定します。

出力には、マネージャーワークスペースにアクセスできるすべてのアサイン先グループが表示されます。この出力は、グループ除外フィルターの構成と、拡張ポイントを使用する実装に基づいています。

リスト化されているアサイン先グループに、ログインしているユーザーがアクセスする必要があるグループが含まれていない場合は、グループ除外フィルターと拡張ポイントが正しく構成されていることを確認します。

インシデントコミュニケーション管理

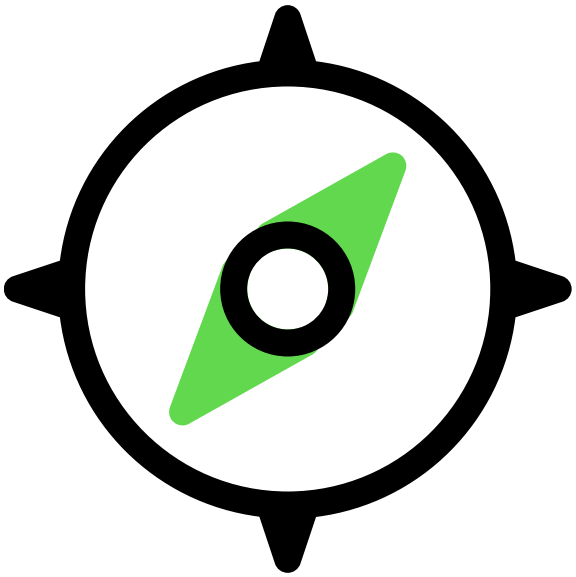
組織はServiceNow® インシデントコミュニケーション管理アプリケーションを使用して、主要なビジネス上の問題やインシデントに関連するコミュニケーションを作成および管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

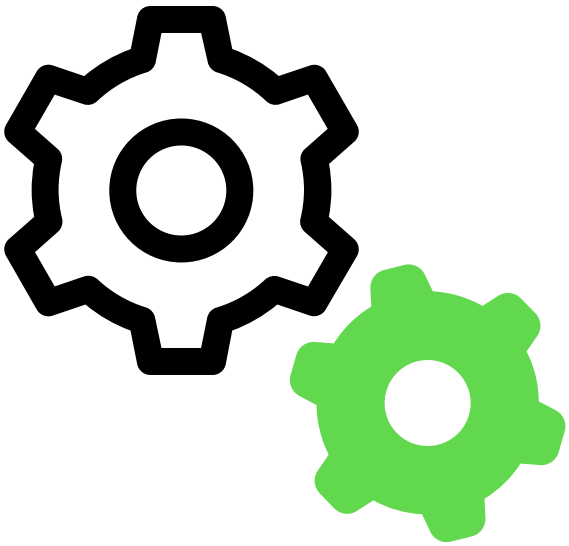
開始するには

探索



インシデントコミュニケーション管理の概念と機能について説明します。

構成

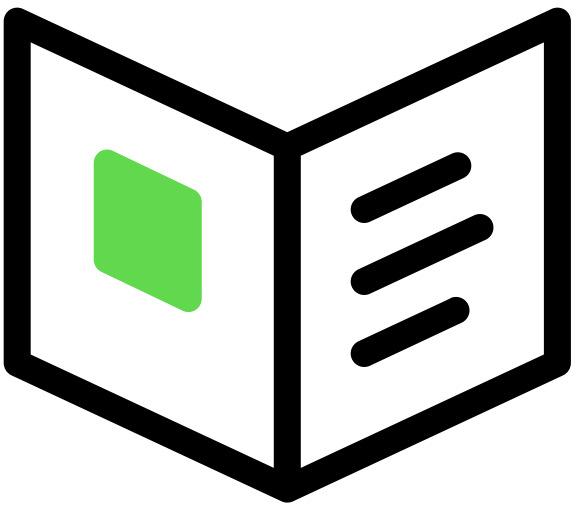


環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。

インシデントコミュニケーションの管理

インシデントのコミュニケーションプロセスの定義と管理について説明します。

Reference (参照)



ロールや依存アプリケーションなどの インシデントコミュニケーション管理 コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- インシデントコミュニケーション管理コミュニティでの質問または回答
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

インシデントコミュニケーション管理の詳細

組織はServiceNow® インシデントコミュニケーション管理アプリケーションを使用して、主要なビジネス上の問題やインシデントに関連するコミュニケーションを作成および管理できます。

インシデントコミュニケーション管理の概要

インシデントコミュニケーション管理 を使用して、インシデントコミュニケーションアドミニストレーターは、これらのイベント中に関係するすべてのユーザーを集め、このグループ内ですばやく簡単なコミュニケーションを確立できます。

たとえば、サーバールームで重要な問題が発生し、優先度の高いインシデントが発生する場合があります。インシデントは潜在的にすべてのユーザーに影響を与える可能性があるため、主要な担当者を集めて迅速かつ効果的に連絡することが重要です。インシデントコミュニケーション計画は、このコミュニケーションプロセスを容易にし、ソースインシデントを解決するのに役立ちます。

インシデントコミュニケーション管理 のメリット

ServiceNow® インシデントコミュニケーション管理 は、インシデントコミュニケーション管理プロセスを次のようにサポートします。

- 危機が発生した場合のインシデントコミュニケーション計画を作成します。
- 連絡先の責任を定め、インシデントコミュニケーション計画の作成時に自動通知を受信する担当者を特定する。通知を受信したいセルフサービスユーザーは、インシデントコミュニケーション計画に登録できる。
- インシデントコミュニケーション計画を管理して、危機に対処しながらコミュニケーションを改善します。
- オプションの [通知] 機能を使用して、SMS メッセージとボイスメールによる通知を送信し、カンファレンスコールを設定します。
- インシデントコミュニケーション計画のダッシュボードとレポートを使用して、イベントと結果を監視する。

インシデントコミュニケーション計画状況モデル

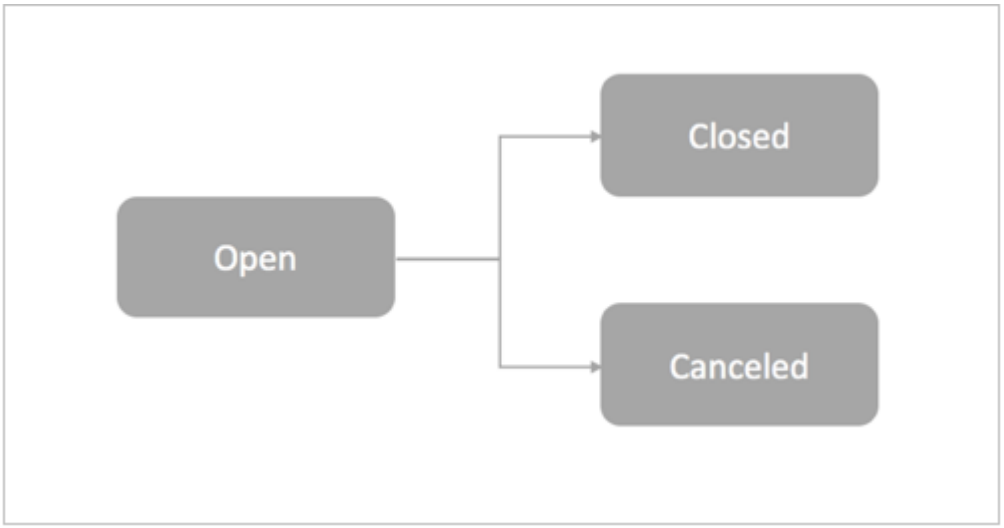
インシデントコミュニケーション計画状況モデルは、計画の進捗に伴って移行するさまざまな状況を理解し、状況を通じて計画を追跡するのに役立ちます。

インシデントコミュニケーション計画は、[オープン] 状態で作成されます。その後のプロセスが終了すると、[クローズ済み] 状態または [キャンセル] 状態になります。Madrid リリースを開始する新しい顧客には、次の状況モデルが適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントコミュニケーション計画状況モデル



次の 2 つのプロパティにより、インシデントコミュニケーション計画とインシデントコミュニケーションタスクで行われるさまざまなアクションが実行されます。

- [インシデントがクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーション計画を閉じます] プロパティ (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) により、次のアクションが実行されます。
  - インシデントがクローズされた場合は、オープンインシデントコミュニケーション計画をクローズします。
  - インシデントがキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーション計画をキャンセルします。
- [インシデントコミュニケーション計画がクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーションタスクを閉じます] プロパティ (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) により、次のアクションが実行されます。
  - インシデントコミュニケーション計画が [クローズ済み] または [キャンセル] の場合は、コミュニケーションがまだ実行されていないすべてのオープンインシデントコミュニケーションタスクの状態が[スキップ] に設定されます。
  - インシデントコミュニケーション計画が [クローズ済み] または [キャンセル] の場合は、コミュニケーションが 1 回以上実行されているすべてのオープンインシデントコミュニケーションタスクの状態が [完了] に設定されます。

注:
[インシデントがクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーション計画を閉じます] および [インシデントコミュニケーション計画がクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーションタスクを閉じます] プロパティは、インシデントコミュニケーション管理プラグイン (com.snc.iam) を有効にすると表示されます。このプロパティは、新規と既存の両方の顧客に対して false に設定されています。

以前のインシデントコミュニケーション計画状況モデルの詳細については、「インシデントコミュニケーション計画状況モデル (旧)」を参照してください。

インシデントコミュニケーション計画状況モデル (旧)

インシデントコミュニケーション計画状況モデルは、計画の進捗に伴って移行するさまざまな状況を理解し、また状況を通じて計画を追跡するのに役立ちます。

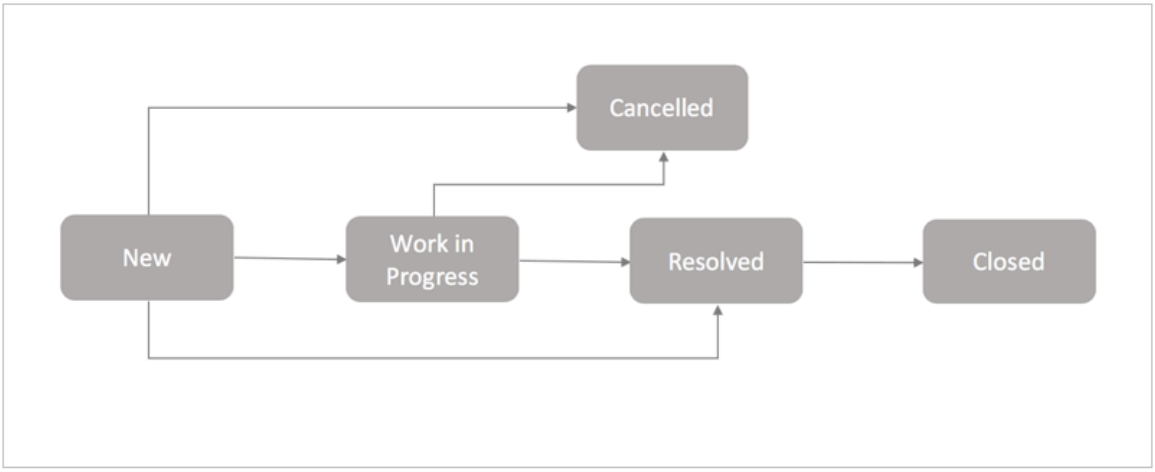
インシデントアラートは [新規] 状態で作成されます。その後のプロセスが終了すると、[クローズ済み] 状態または [キャンセル] 状態になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
次に示す状況モデルは、London リリースより前の顧客に対してのみ利用可能です。London リリースより、最新リリースにアップグレードした顧客は インシデントコミュニケーション計画状況モデル を参照できます。

インシデントコミュニケーション計画のステージ



[実行されたアクション] フィールドを更新すると、インシデントコミュニケーション計画が [新規] 状態から [対応中] 状態に変更されます。インシデントコミュニケーション計画クリエーターまたは admin ロールを持つユーザーのみが、インシデントコミュニケーション計画をキャンセルできます。

次の 2 つのプロパティにより、インシデントコミュニケーション計画とインシデントコミュニケーションタスクで行われるさまざまなアクションが実行されます。

- [インシデントがクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーション計画を閉じます] プロパティ (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) により、次のアクションが実行されます。
  - インシデントコミュニケーション計画の状態が [新規] または [対応中] の場合にインシデントがクローズまたはキャンセルされると、インシデントコミュニケーション計画の状態は [キャンセル] に設定されます。
  - インシデントコミュニケーション計画の状態が [解決済み] の場合にインシデントがクローズまたはキャンセルされると、インシデントコミュニケーション計画の状態は [クローズ済み] に設定されます。
- [インシデントコミュニケーション計画がクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーションタスクを閉じます] プロパティ (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) により、次のアクションが実行されます。
  - インシデントコミュニケーション計画がクローズされると、すべてのオープンインシデントコミュニケーションタスクの状態が [未完了でクローズ] に設定されます。
  - インシデントコミュニケーション計画がキャンセルされると、すべてのオープンインシデントコミュニケーションタスクの状態が [スキップしてクローズ] に設定されます。

注:
[インシデントがクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーション計画を閉じます] および [インシデントコミュニケーション計画がクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーションタスクを閉じます] プロパティは、インシデントコミュニケーション管理プラグイン (com.snc.iam) を有効にすると表示されます。このプロパティは、新規と既存の両方の顧客に対して false に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントコミュニケーション管理の構成

インシデントコミュニケーション管理を構成して、主要なビジネス上の問題やインシデントに関連するコミュニケーションを作成および管理できます。

構成の概要

インシデントコミュニケーション管理 (com.snc.iam) プラグインをインストールしてアクティブ化して、インシデントコミュニケーション管理 を構成します。

インシデントコミュニケーション管理 をインストールしてアクティブ化する

admin ロールを持っている場合は、インシデントコミュニケーション管理 プラグイン (com.snc.iam) をインストールしてアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：major_incident_manager、ia_admin、または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

インシデントコミュニケーション管理

インシデントコミュニケーションの管理

インシデントコミュニケーション管理は、インシデントのコミュニケーションプロセスを定義および管理するためのフレームワークを提供します。イベント中の効果的なコミュニケーションのために、指定されたインシデントコミュニケーション計画を作成することにより、コミュニケーションプロセスを簡素化するのに役立ちます。

コミュニケーション計画定義

インシデントコミュニケーション計画は、インシデントに関してコミュニケーションプロセスを合理化するのに役立ちます。これにより、通知すべきステークホルダー、共有すべき情報、情報を配信すべき時期、およびコミュニケーションの方法が定義されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニケーション計画定義の作成方法については、「コミュニケーション計画定義の作成」を参照してください。

> **重要:**
> コミュニケーション計画定義を作成する際には、テーブルがインシデント[incident] であることを確認します。London 以降のリリースにアップグレードし、コミュニケーションプロセスの簡素化にコミュニケーション計画を使用している場合は、重大なインシデント応答と解決フローデザイナーは非アクティブ化してください。

コミュニケーションタスク定義

各コミュニケーション計画には、一連のコミュニケーションタスクが含まれます。コミュニケーションタスク定義は、コミュニケーションのモード (チャネル) とコミュニケーションを実行する頻度を指定するのに役立ちます。

コミュニケーションタスク定義の作成方法については、「コミュニケーションタスク定義の作成」を参照してください。

コミュニケーション連絡先定義

コミュニケーション連絡先定義は、特定のコミュニケーション計画の受信者を定義するのに役立ちます。連絡先は、各コミュニケーションタスクに関与するターゲットの対象者と彼らが処理する責任を決定します。タスクに関する通知は、そのタスクに指定されたすべての個人に送信されます。特定の連絡先を手動で追加または削除できます。

連絡先定義の作成方法については、「連絡先定義の作成」を参照してください。

コミュニケーションチャネル定義

コミュニケーションタスクごとにコミュニケーションチャネルを定義できます。コミュニケーションチャネルは、計画がインシデントに添付されている場合にタスクに使用するコミュニケーションモードを決定します。利用可能なコミュニケーションモードには、メール、SMS、会議、および Slack があります。

コミュニケーションチャネル定義の作成方法については、「コミュニケーションチャネル定義の作成」を参照してください。

アドホックインシデントコミュニケーション計画の作成

アドホックインシデントコミュニケーション計画は、優先度の高いインシデントやその他の問題に関するコミュニケーションを管理および追跡するために作成します。

アドホックインシデントコミュニケーション計画は、次の方法で作成できます。

- インシデントコミュニケーション管理からのアドホックインシデントコミュニケーション計画の作成
- インシデントからのアドホックインシデントコミュニケーション計画の作成

インシデントコミュニケーション管理からのアドホックインシデントコミュニケーション計画の作成

問題が「以前」と見なされていないときに インシデントコミュニケーション管理 からインシデントコミュニケーション計画を作成します。問題についてのコラボレーションが必要な場合は、インシデントコミュニケーション計画を作成することができます。

始める前に

必要なロール：major_incident_manager、ia_admin、または admin

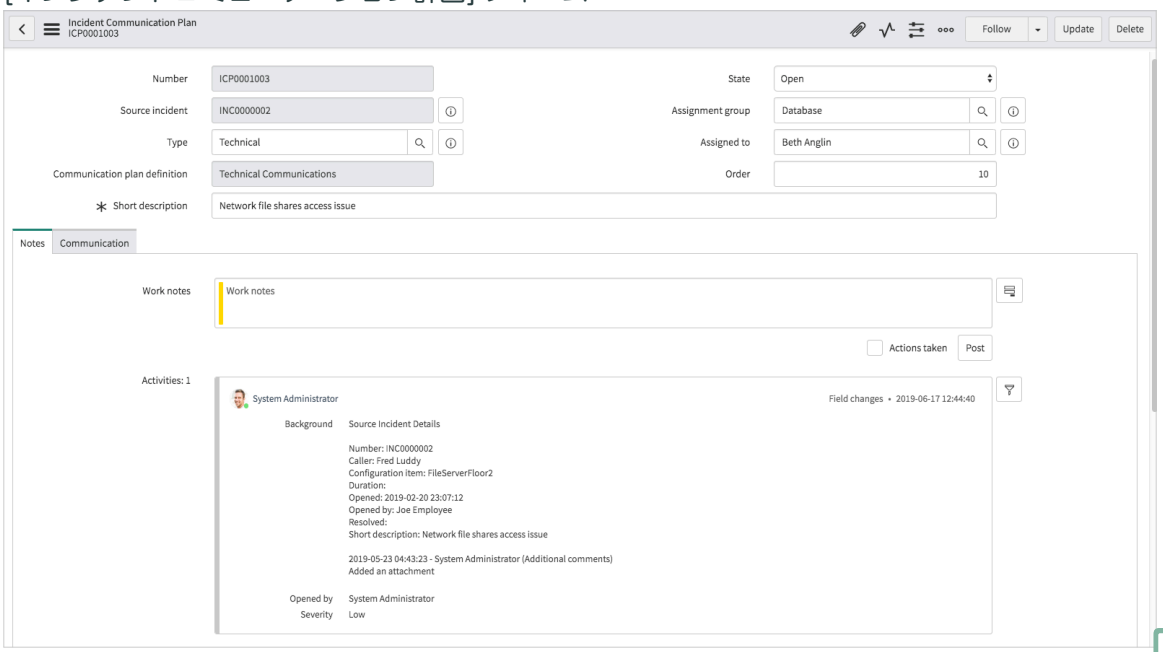
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデントコミュニケーション管理 > 新規作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

[インシデントコミュニケーション計画] フォーム



フィールド	説明
番号	一意のインシデントコミュニケーション計画 ID (ICPxxxxxxxx 形式)。
ソースインシデント	このコミュニケーション計画のソースインシデント (存在する場合)。ソースインシデントを選択すると、[バックグラウンド] フィールドに既存のデータがない場合は、このインシデントのデータが入力されます。
タイプ	利用可能なコミュニケーション計画のタイプは、アドホック、エンドユーザー、ステークホルダー、および技術です。
コミュニケーション計画定義	このインシデントコミュニケーション計画が添付される根拠となるコミュニケーション計画定義。
状態	コミュニケーション計画の状態。利用可能な値は、[オープン]、[クローズ済み]、または [キャンセル] です。
アサイン先グループ	そのインシデントコミュニケーション計画のアサイン先グループ (存在する場合)。たとえば、複数のインシデントマネージャー、デューティディレクター、およびデューティマネージャーを含む危機管理チームを表すグループが存在する場合があります。
アサイン先	コミュニケーション計画にアサインされたユーザー。デフォルトでは、担当者ユーザーがコミュニケーション計画を作成します。コミュニケーション計画は、ITIL ユーザーまたはインシデントコミュニケーション計画アドミニストレーターにアサインすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	インシデントにコミュニケーション計画が表示される順番。複数のコミュニケーション計画がある場合、このフィールドは最初に実行するコミュニケーション計画を示します。
簡単な説明	コミュニケーション計画の簡単な要約。
説明	コミュニケーション計画の詳細な説明。
メモ	インシデントコミュニケーション計画に関する作業メモ、アクティビティ、およびバックグラウンド情報。

3. [送信] をクリックします。
   インシデントコミュニケーション計画が作成されます。[通信]タブには、コミュニケーションチャネルとしてメール、SMS、または Slack があるコミュニケーションタスクが一覧表示されます。[会議] タブには、コミュニケーションチャネルとして会議があるコミュニケーションタスクが一覧表示されます。

インシデントからのアドホックインシデントコミュニケーション計画の作成

インシデントに関連する問題が「以前」と見なされていないときにインシデントからアドホックインシデントコミュニケーション計画を作成します。必要な情報はインシデントからアドホックコミュニケーション計画に自動的に入力されるため、時間と労力を節減できます。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager、ia_admin、または admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > インシデント > オープン.
2. 既存のインシデントを開きます。
3. [インシデントコミュニケーション計画] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
   元のインシデントは、このコミュニケーション計画のソースインシデントになります。
5. フォームのフィールドに記入します。

[インシデントコミュニケーション計画] フォーム

フィールド	説明
番号	自動的に生成された一意のインシデントコミュニケーション計画 ID (ICPxxxxxxxx 形式)。
ソースインシデント	このコミュニケーション計画のソースインシデント (存在する場合)。ソースインシデントを選択すると、[バックグラウンド] フィールドに既存のデータがない場合は、このインシデントのデータが入力されます。
タイプ	利用可能なコミュニケーション計画のタイプは、アドホック、エンドユーザー、ステークホルダー、および技術です。
コミュニケーション	このインシデントコミュニケーション計画が添付される根拠となるコミュニケーション計画定義。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
計画定義	
状態	コミュニケーション計画の状態。利用可能な値は、[オープン]、[クローズ済み]、または [キャンセル] です。
アサイン先グループ	そのインシデントコミュニケーション計画のアサイン先グループ (存在する場合)。たとえば、複数のインシデントマネージャー、デューティディレクター、およびデューティマネージャーを含む危機管理チームを表すグループが存在する場合があります。
アサイン先	コミュニケーション計画にアサインされたユーザー。デフォルトでは、担当者ユーザーがコミュニケーション計画を作成します。コミュニケーション計画は、ITIL ユーザーまたはインシデントコミュニケーション計画アドミニストレーターにアサインすることもできます。
順番	インシデントにコミュニケーション計画が表示される順番。複数のコミュニケーション計画がある場合、このフィールドは最初に実行するコミュニケーション計画を示します。
簡単な説明	コミュニケーション計画の簡単な要約。
説明	コミュニケーション計画の詳細な説明。
メモ	インシデントコミュニケーション計画に関する作業メモ、アクティビティ、およびバックグラウンド情報。

6. [送信] をクリックします。
   インシデントコミュニケーション計画が作成されます。[通信]タブには、コミュニケーションチャネルとしてメール、SMS、または Slack があるコミュニケーションタスクが一覧表示されます。[会議] タブには、コミュニケーションチャネルとして会議があるコミュニケーションタスクが一覧表示されます。

インシデントコミュニケーション管理からのアドホックインシデントコミュニケーションタスクの作成

コミュニケーション計画の作業中にアドホックインシデントコミュニケーションタスクを作成します。コミュニケーションタスクは、コミュニケーションのモード (チャネル) とコミュニケーションを実行する頻度を指定するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager、ia_admin、または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデントコミュニケーション管理 > オープン.
2. コミュニケーションタスクを作成するインシデントコミュニケーション計画を開きます。
3. [インシデントコミュニケーションタスク] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに記入します。

[インシデントコミュニケーションタスク] フォーム

番号	一意のインシデントコミュニケーションタスク ID (ICTxxxxxxxx 形式)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インシデントコミュニケーション計画	[読み取り専用フィールド] タスクを作成するインシデントコミュニケーション計画。
ソースインシデント	[読み取り専用フィールド] ルックアップアイコン を使用して、計画を添付するインシデントを選択します。
タイプ	ルックアップアイコン を使用して、内部コミュニケーションなどのタスクのタイプを選択します。
コミュニケーションタスク定義	[読み取り専用フィールド] タスクを作成する対象のコミュニケーションタスク定義の一意の名前。
状態	コミュニケーション計画の状態。利用可能な値は、[保留中]、[オープン]、[処理中]、[完了]、[スキップ済み] です。
アサイン先グループ	そのインシデントコミュニケーションタスクのアサイン先グループ (存在する場合)。
アサイン先	コミュニケーションタスクにアサインされたユーザー。
順番	コミュニケーション計画にコミュニケーションタスクが表示される順番。複数のコミュニケーションタスクがある場合、このフィールドは最初に実行するコミュニケーションタスクを示します。
連絡頻度	コミュニケーションタスク実行の頻度です。通知を 1 回送信するか、繰り返すことができます。
修正済み期限	コミュニケーションタスクを完了する必要がある時間。
前回送信された連絡	最後のコミュニケーションがユーザーまたはグループに送信された日時。
簡単な説明	コミュニケーションタスクの簡単な要約。
説明	コミュニケーションタスクの詳細な説明。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク

アドホックインシデントコミュニケーションチャネルを作成します。コミュニケーションチャネルの定義方法の詳細については、「コミュニケーションチャネルの定義」を参照してください。

インシデントコミュニケーション管理 および連絡先

連絡先を定義して、ユーザーまたはグループをインシデントコミュニケーション計画に関連付けることができます。ユーザーまたはグループへの連絡は、コミュニケーション計画に含まれるタスクを完了するために行います。

ia_admin ロールを持っている場合は、次のレコードで提供される情報に基づいて、ユーザーまたはグループをインシデントコミュニケーション計画にアサインすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 連絡先の責任：インシデントデューティマネージャーなど、インシデントコミュニケーション計画に関連する一連のタスクの名前を提供します。連絡先の責任レコードは、タスクが個別のユーザーまたはユーザーのグループによって実行されるかどうかも示します。連絡先の責任は、連絡先をインシデントコミュニケーション計画に手動で追加する場合にも使用できます。
- 連絡先定義：インシデントコミュニケーション計画の特定の責任を処理するためにどのユーザーまたはグループがアサインされるかを決定する一連の条件を特定します。たとえば、すべての P1 インシデントには、米国の インシデント管理 グループにアサインされたインシデントマネージャーが必要です。

連絡先の責任と連絡先定義を使用すると、自動通知のデータ駆動型連絡先情報を定義および変更できます。インシデントコミュニケーション計画ごとに個別のユーザーまたはグループを直接指定する必要がなくなります。

グループ連絡先を使用できます。グループ連絡先機能は、オンコールスケジューリング、通知、および Incident Communications Management を使用する際に利用できます。グループ連絡先には、オンコールの個人が含まれます。グループ連絡先は、インシデントコミュニケーション計画の結果であるカンファレンスコールを開始するときに含めることができます。デフォルトでは、プライマリーおよびセカンダリーのオンコール担当者が使用可能です。この動作を変更するには、システムプロパティ *com.snc.iam.on_call_escalation_level* を設定します。

インシデントコミュニケーション計画の責任

連絡先の責任は、連絡先をその責任で特定し、コミュニケーション計画のライフサイクル全体を通してユーザーから期待できることを理解するのに役立ちます。

インシデントコミュニケーション計画には、次の 2 つのタイプの責任があります。

- デフォルトの責任：デフォルトで通知される連絡先。
- その他の責任：通知のために選択できる連絡先。

連絡先定義を使用して、連絡先の責任に関連付けられた特定のユーザーを判別するルールを表示および変更します。

デフォルトの責任

デフォルトでは、インシデントコミュニケーション計画が作成されると、次の責任を持つ連絡先に通知されます。

- デューティマネージャー
- インシデントマネージャー
- デューティディレクター

これらのロールは、インシデントコミュニケーション計画が関係するソースインシデントまたは元のイベントを解決します。これらのロールは、インシデントコミュニケーション計画の主要な連絡先とみなされます。

次のセクションでは、これらの責任の典型的な運用上のロールについて説明します。

連絡先の管理のデフォルトの責任

責任	説明
デューティマネージャー	インシデント発生時のモニタリング環境における上級の在席者。デューティマネージャーは、標準運用手順、エスカレーショントリガー、個人の知識と経験に基づいてインシデントを評価し、是正措置を取ります。インシデントの緊急度と影響度を明確にするため、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

連絡先の管理のデフォルトの責任 (続く)

責任	説明
	デューティマネージャーはインシデントマネージャーにアドバイスを求めることができます。
インシデントマネージャー	インシデントを解決するために必要なすべての技術リソースの調整と管理を担当する上級テクニシャン。インシデントマネージャーは、デューティマネージャーから重大インシデントを通知された後に、その重大度とそれに伴うビジネスインパクトを評価します。この評価に基づいて、インシデントマネージャーはインシデントをデューティディレクターにエスカレーションするかどうかを決定します。インシデントマネージャーは、必要に応じて、部門外のリソースにアクセスするためにデューティディレクターにエスカレーションすることがあります。
デューティディレクター	重要なサービスに影響を与えるすべての問題のエスカレーションポイント。デューティディレクターは、組織内のビジネスディレクターと協力して、インシデントマネージャーによって作成された復旧計画を承認します。また、デューティディレクターは、ソースインシデントの上級レベルのコミュニケーションを管理します。

その他の責任

インシデントコミュニケーション管理 は、インシデントコミュニケーション計画に追加できる次の追加責任を提供します。必要に応じて連絡先の責任を作成することもできます。関連付けられたユーザーは、インシデントコミュニケーション計画に関する通知を受け取ります。

自動翻訳

連絡先の管理のその他の責任

責任	説明
ビジネスディレクター	インシデントコミュニケーション計画が発生したときに潜在的な連絡先として識別されるビジネス内のディレクター。
コミュニケーションマネージャー	インシデントコミュニケーション計画では、イベントコミュニケーションにおけるビジネス向けロールが必要です。
危機管理マネージャー	インシデントコミュニケーション計画を管理するための全体的な責任と説明責任。
危機管理チームメンバー	インシデントコミュニケーション計画が発生したときに関係する指名された部門長。
開発担当者	インシデントコミュニケーション計画のトラブルシューティングと解決に携わる開発担当者。
操作サポート担当者	インシデントコミュニケーション計画のトラブルシューティングと解決の 2 段階目または 3 段階目のサポート担当者。
サービスオーナー	インシデントコミュニケーション計画が 1 つ以上のサービスに関連する場合、潜在的な連絡先として識別されるサービスオーナーまたはマネージャー。
テクニカルサポート	インシデントコミュニケーション計画のトラブルシューティングと解決に携わる 2 段階目または 3 段階目の技術サポート担当者。

連絡先の責任の定義

コミュニケーションプロセスに関わるさまざまな連絡先または対象者とその責任を定義して、プロセス全体を通してこれらの連絡先に期待されることを理解します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：ia_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデントコミュニケーション管理 > 連絡先の管理 > 連絡先の役職.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに記入します。

[連絡先の責任] フォーム

フィールド	説明
グローバル	連絡先の責任がすべてのテーブルまたは特定のテーブルで使用可能かどうかを選択するためのチェックボックスです。チェックボックスが選択されていない場合、連絡先の責任を定義するテーブルを選択できる[表] フィールドが表示されます。
名前	コミュニケーションプロセスに関与する、ビジネスディレクターやコミュニケーションマネージャーなどの連絡先の一意の名前。
タイプ	ユーザー、グループ、または受信者リストなどの連絡先のタイプ。
テーブル	コミュニケーション計画が添付されると連絡先がアクティブ化されるテーブルです。

4. [送信] をクリックします。
連絡先の責任が定義されています。

連絡先定義の作成

特定のインシデントコミュニケーション計画の受信者を定義して、各コミュニケーションタスクに関与する対象者と彼らが処理する責任を決定します。

始める前に
必要なロール：ia_admin または admin

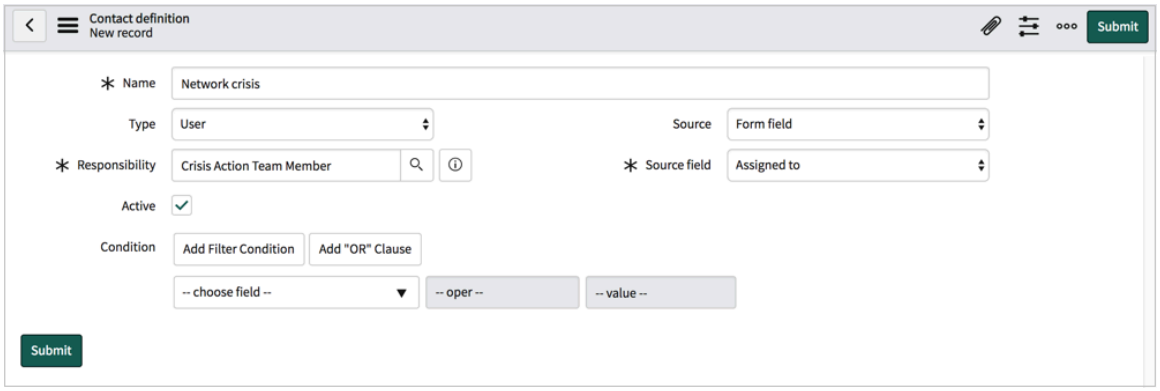
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデントコミュニケーション管理 > 連絡先の管理 > 連絡先定義.
2. [**New**] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[連絡先定義] フォーム



3. フォームのフィールドに記入します。

[連絡先定義] フォーム

フィールド	説明
名前	連絡先定義の一意の名前。
タイプ	計画に関係するユーザーまたはグループなどの連絡先のタイプ。
責任	ユーザーまたはグループが担当することが想定されている責任。
ソース	この定義に関連付けるユーザーまたはグループを決定する方法。 ソースは次のように設定できます。 ○ なし：関連付けを使用しません。[インシデントコミュニケーション計画] フォーム内でユーザーまたはグループを手動で関連付ける必要があります。 ○ デフォルトの優先：デフォルトの優先を使用して、ユーザーまたはグループを条件に基づいて関連付けます。 ○ フォームフィールド：[ソースフィールド] で指定された値に基づいて、[インシデントコミュニケーション計画] フォームの情報を使用します。
数量	各インシデントコミュニケーション計画レコードに対して選択した責任に関連付けることができる連絡先の最大数。 **注:** [数量] フィールドは、[ソース] フィールドの値として [なし] を選択した場合にのみ表示されます。
ソースフィールド	選択された連絡先の責任に関連付けられている連絡先と見なされる値を持つ、[インシデントコミュニケーション計画] フォームのフィールド。 ○ 連絡先タイプが [ユーザー] の場合、値は [担当者]、[クローズ担当者]、[オープン担当者]、または [解決者] です。 ○ 連絡先タイプが [グループ] の場合、値は [アサイン先グループ] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [ソースフィールド] は、[ソース] フィールドの値として [フォームフィールド] を選択した場合にのみ表示されます。
アクティブ	定義がアクティブかどうかを示すチェックボックス。
条件	この連絡先定義を特定のユーザーまたはグループに関連付けるために満たす必要がある条件。複数の条件が定義されている場合、各条件はリストされた順序で評価されます。

4. [送信] をクリックします。

デフォルトの優先の作成

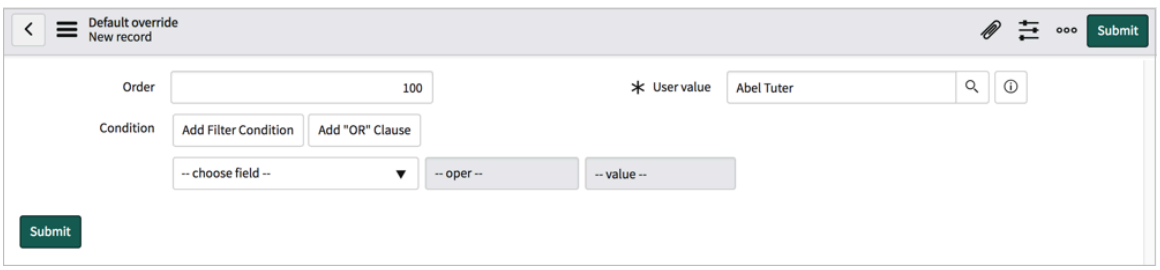
デフォルトの優先を作成して、インシデントコミュニケーション計画の連絡先定義のユーザーまたはグループを指定します。ユーザーまたはグループが連絡先と見なされる条件を複数設定するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：ia_admin または admin

このタスクについて
[デフォルトの優先] 関連リストは、[連絡先定義] フォームの [ソース] フィールドの値として [デフォルトの優先] を選択した場合にのみ使用できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデントコミュニケーション管理 > 連絡先の管理 > 連絡先定義.
2. 連絡先定義レコードを開きます。
3. [デフォルトの優先] セクションで、[新規] をクリックします。



4. フォームの各フィールドに入力します。

[デフォルトの優先] フォーム

フィールド	説明
順番	デフォルトの優先の条件を評価する順番。
ユーザー値	デフォルトの優先の条件が一致した場合、[ユーザー値] フィールドで指定されたユーザーが連絡先として割り当てられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [ユーザー値] フィールドは、[連絡先定義] フォームの [タイプ] フィールドの値が [ユーザー] の場合に表示されます。
グループ値	デフォルトの優先の条件が一致した場合、[グループ値] フィールドで指定されたグループが連絡先として割り当てられます。 注: [グループ値] フィールドは、[連絡先定義] フォームの [タイプ] フィールドの値が [グループ] の場合に表示されます。
条件	デフォルトの優先値を適用するかどうかを定義する条件。複数の条件が定義されている場合、各条件はリストされた順序で評価されます。条件が一致しない場合、デフォルトの優先は適用されません。

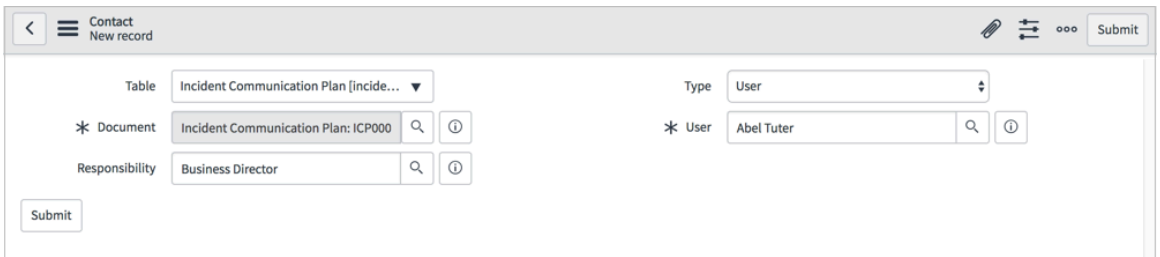
5. [送信] をクリックします。
   デフォルトの優先とその条件は、連絡先定義に対して定義されます。

連絡先としてユーザーを追加

連絡先にユーザーを事前に追加していない場合は、コミュニケーション計画にユーザーを追加します。コミュニケーションタスクをユーザーにアサインして、問題を解決することができます。

始める前に
必要なロール：ia_admin または admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデントコミュニケーション管理 > オープン.
2. インシデントコミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [ユーザー] 関連リストをクリックし、[新規] をクリックします。



4. フォームのフィールドに記入します。

[連絡先] フォーム

フィールド	説明
テーブル	連絡先を作成するタスクテーブル。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
ドキュメント	連絡先を作成するインシデントコミュニケーション計画。
責任	ユーザーがコミュニケーションプロセスを通じて担当することが想定されている責任。
タイプ	計画に関係する、ユーザー、グループ、または受信者リストなどの連絡先のタイプ。 注: ユーザーを追加するには、[タイプ] フィールドに対して [ユーザー] を選択します。
ユーザー	連絡先として見なされるユーザーの名前。

5. [送信] をクリックします。
   連絡先情報が [ユーザー] 関連リストに表示されます。

インシデントコミュニケーション計画のクローズ

インシデントコミュニケーション計画の実行後、またはインシデントコミュニケーション計画が不要な場合は、これをクローズします。

始める前に

必要なロール：itil、ia_admin、または admin

このタスクについて

- ビジネスルール *IA_State_Management* により、ia_admin ロールを持つユーザーまたはインシデントコミュニケーション計画にアサインされた itil ユーザーは、インシデントコミュニケーション計画をクローズまたはキャンセルできます。
- itil ロールを持つユーザーが親インシデントをクローズまたはキャンセルすると、関連するインシデントコミュニケーション計画がすべてクローズまたはキャンセルされます。

  注:
  インシデント管理プロパティ [インシデントがクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントコミュニケーション計画を閉じます] (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) は、この動作を制御するために使用します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデントコミュニケーション管理 > オープン.
2. クローズするインシデントコミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [状態] フィールドで、[クローズ済み] を選択します。
4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

インシデントコミュニケーションタスクのカンファレンスの開始

カンファレンスコールを開始し、インシデントとコミュニケーションタスクの解決について討議するために必要なすべてのステークホルダーを含めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_comm_management.comm_plan_manager または sn_comm_management.comm_plan_admin

通知プラグイン (com.snc.notify) を有効にし、Twilio アカウントを設定し、*com.snc.iam.notify_number* プロパティを設定し、デフォルトのプロバイダーセレクターを作成します。また、[インシデントコミュニケーションタスク] テーブル [incident_alert_task] でプロバイダーセレクターを作成することもできます。プロバイダーセレクターでは、通知電話番号を含む通知グループ、および発信通話を行う会議プロバイダーを指定します。

手順

1. 次のように移動する。 インシデント > **All** (すべて).
2. インシデントレコードを開きます。
3. [インシデントコミュニケーション計画] 関連リストから、インシデントコミュニケーション計画を開きます。
4. [インシデントコミュニケーションタスク] 関連リストから、インシデントコミュニケーションタスクを開きます。
5. 関連リンクで、[カンファレンスの開始] をクリックします。
6. カンファレンスの会議ブリッジ番号と参加者を選択し、[通話を開始] をクリックします。

インシデントコミュニケーションタスクのカンファレンスへの参加また終了

カンファレンスが開始された後、カンファレンスコールに参加してディスカッションに参加するか、会議が不要になったときに通話を終了します。

始める前に
必要なロール：

- カンファレンスへの参加：ia_admin、itil、または sn_incident_write
- カンファレンスの終了：sn_comm_management.comm_plan_manager または sn_comm_management.comm_plan_admin

手順

1. 次のように移動する。 インシデント > **All** (すべて).
2. インシデントレコードを開きます。
3. [インシデントコミュニケーション計画] 関連リストから、インシデントコミュニケーション計画を開きます。
4. [インシデントコミュニケーションタスク] 関連リストから、インシデントコミュニケーションタスクを開きます。
5. 関連リンクで、次のいずれかの操作を実行します。

コミュニケーションの更新の送信

選択したコミュニケーションチャネルを通じて、インシデントに関する最新のコミュニケーションを使用してユーザーを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 必要なロール：itil (itil ユーザーはインシデントコミュニケーションタスクにアサインされています) または ia_admin or mim_manager または admin。
- SMS を介して通信を送信する場合は、通知プラグイン (com.snc.notify) をアクティブ化します。
- コミュニケーションタスクの少なくとも 1 つの通信チャネルを SMS またはメールとして設定します。

手順

1. 次のように移動する。 インシデントコミュニケーション管理 > **All** (すべて).
2. インシデントコミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [インシデントコミュニケーションタスク] 関連リストから、更新を送信するインシデントコミュニケーションタスクを開きます。
4. 関連リンクで、[更新を送信] をクリックします。
5. 必要な情報を入力し、[作成] をクリックします。
   SMS コミュニケーションを送信するには、[送信元 **(From)]** リストでコミュニケーションの送信元の番号を選択します。これには、プロバイダーセレクターテーブル [notify_group_selector] への参照である、選択された [プロバイダーセレクター] 列から派生した電話番号のリストが含まれています。[送信元 **(From)]** リストには、次の条件が満たされている場合にのみ、プロバイダーセレクターに関連付けられているすべてのグループの電話番号が表示されます。
   - [プロバイダーセレクター] フォームの [手動セレクター **(Manual selector)]** チェックボックスが選択されています。
   - プロバイダーセレクターの [ソーステーブル] フィールドの値が空であるか、選択した同じテーブルです。
6. [作成] をクリックします。

インシデントコミュニケーション計画レポートの実行

インシデントコミュニケーション計画レポートを実行して、コミュニケーション計画の状況を表示します。計画の進捗状況を追跡して、コミュニケーションプロセスの全体的な効率と有効性を向上させるために介入できます。

始める前に
必要なロール：ia_admin または admin

手順

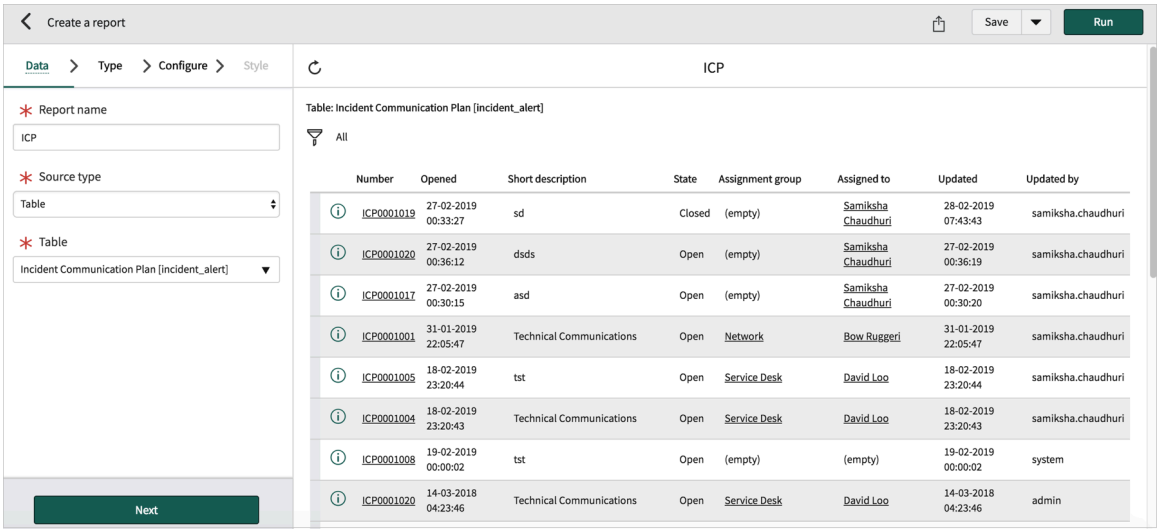
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > レポート > 表示/実行.
2. [レポートの作成]をクリックします。
3. [データ] で、フィールドに入力します。

Fields	説明
レポート名	レポートの一意の名前。
ソースタイプ	データの設定元のソース。デフォルトは [テーブル] です。
テーブル	データの取得元のテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [実行] をクリックします。



注:
また、レポートのグラフィカル表示を選択するか、[タイプ] と [設定] のオプションを使用して結果を絞り込むこともできます。

インシデントコミュニケーション通知への登録

インシデントコミュニケーション通知に登録して、インシデントコミュニケーション計画に関連する問題に関する定期的な情報を取得します。

始める前に

必要なロール：itil、ia_admin、または admin

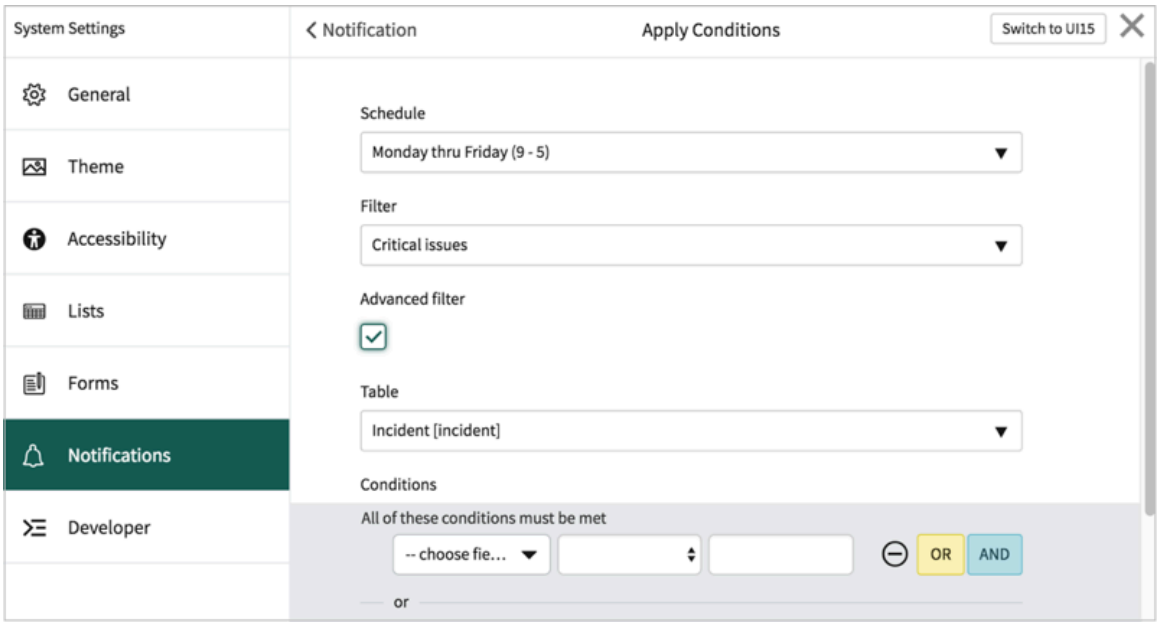
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > 自分の通知設定.
2. [システム設定] で、[通知] を選択します。
3. [カテゴリ別の通知] で、[インシデントコミュニケーション計画] を選択します。
   インシデントコミュニケーション計画に対して、[実行された **IA** アクション]、[キャンセルされた **IA**]、[解決済みまたはクローズ済みの **IA**]、および [新規作成された **IA**] の通知オプションが表示されます。
4. 通知を受信する通知オプションをクリックします。
5. [通知チャネル] で、トグルボタンを右にスワイプまたは左にスワイプすると、通知の登録または登録解除を行うことができます。
6. チャネル名をクリックして、通知のスケジュールを追加し、必要に応じて通知条件をフィルタリングします。

注:
通知チャネルにフィルタを適用し、サブスクリプションのすべての通知が受信されないようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [保存] をクリックします。
インシデントコミュニケーション通知に登録しました。

インシデントコミュニケーション管理 の参照

参照セクションには、インシデントコミュニケーション管理 とともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

一緒にインストールされるコンポーネント インシデントコミュニケーション管理

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、インシデントコミュニケーション管理 プラグイン (com.snc.iam) のアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロールタイトル	説明	ロールを含む
ia_admin	インシデントコミュニケーション計画およびインシデントコミュニケーションタスクの作成、編集、キャンセル、および連絡先情報の管理が可能です。	• contact_admin • sn_comm_management.comm_plan_manager • notify_view

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル	説明	ロールを含む
	注: このロールは、通知プラグインを有効にした場合に使用できます。	
contact_admin	連絡先定義と連絡先の責任を作成および編集できます。	contact_user
contact_user	連絡先、連絡先定義、連絡先の責任、およびデフォルトの優先を表示できます。	NA

インストールされるテーブル

テーブル	説明
影響を受ける CI [impacted_ci]	インシデントコミュニケーション計画でソース CI の影響を受ける CI。
インシデントコミュニケーション計画 [incident_alert]	インシデントコミュニケーション計画テーブルは、コミュニケーション計画テーブル [comm_plan] から拡張されているため、インシデントコミュニケーション計画は、将来のコミュニケーションオブジェクトの拡張を継承します。
インシデントコミュニケーションタスク [incident_alert_task]	インシデントコミュニケーションタスクテーブル [comm_task] は、コミュニケーションタスクテーブルを拡張します。

ドメインセパレーションと インシデントコミュニケーション管理

ドメインセパレーションは インシデントコミュニケーション管理 でサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれています。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントコミュニケーション管理の概要

- 組織は インシデントコミュニケーション管理 アプリケーションを使用して、主要なビジネス上の問題やインシデントに関連するコミュニケーションを作成および管理できます。インシデントコミュニケーション計画アドミニストレーターは、これらのイベント中に関係するすべてのユーザーを集め、このグループ内ですばやく簡単なコミュニケーションを確立できます。

- 通常、インシデントコミュニケーション計画アドミニストレーターまたは重大なインシデントマネージャーは、既存のインシデントのインシデントコミュニケーション計画を作成します。同じインシデントに対して複数のインシデントコミュニケーション計画を作成できます。

- インシデントコミュニケーション計画テーブルおよびインシデントコミュニケーションタスクテーブルでは、ドメインセパレーションがサポートされます。したがって、Itil/履行者には、所属する (テナント) ドメイン内で作成されたインシデントコミュニケーション計画またはインシデントコミュニケーションタスクのみが表示されます。

インシデントコミュニケーション管理におけるドメインセパレーションの仕組み

履行者には、所属する (テナント) ドメイン内で作成されたインシデントコミュニケーション計画またはインシデントコミュニケーション計画タスクのみが表示されます。

ドメインセパレーションテーブル

- インシデントコミュニケーション計画 [incident_alert]
- インシデントコミュニケーションタスク [incident_alert_task]

ユースケース

インシデントコミュニケーション計画アドミンまたは重大なインシデントマネージャーは、アクセス可能なドメインのインシデントのみを表示できます。これらのインシデントに対してのみインシデントコミュニケーション計画を作成できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

インシデントコミュニケーション管理 の統合

インシデントコミュニケーション管理 を通知など他のアプリケーションと統合して、全体的なコミュニケーションプロセスを改善できます。

インシデントコミュニケーション管理で通知：

通知を使用すると、Twilio 電話サービスと統合して、インスタンス内から電話および SMS を送受信できます。インシデントコミュニケーション管理 では、通知によりチャネルとして SMS と会議が提供されます。

インシデントコミュニケーション管理 での通知の動作に関する詳細については、「Using Notify with Incident Communications Management (インシデントコミュニケーション管理での通知の使用)」を参照してください。

インシデント管理

インシデント管理 は、ビジネスオペレーションに対する影響を最小限に抑え、品質を維持しながら通常のサービス運用状態に戻します。

自動翻訳

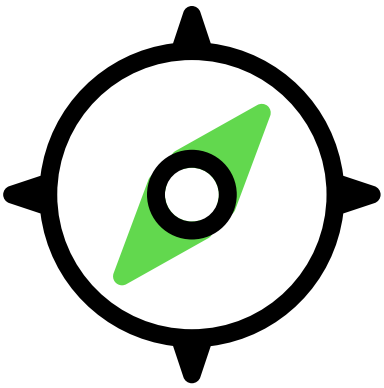
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理の概要

インシデント管理の概要

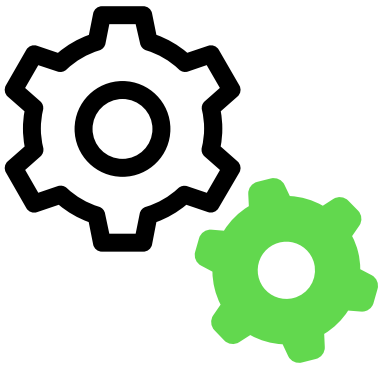
始めましょう

探索



インシデント管理の概念と機能について説明します。

構成



環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。

インシデントの管理

インシデントの診断、調査、エスカレーションまたは昇格を含むインシデントの管理について説明します。

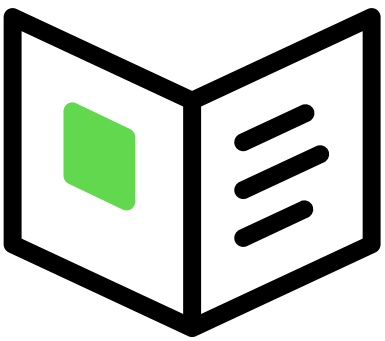
重大なインシデントの管理

重大なインシデントの管理について説明します。これには、重大なインシデントの作成と、重大なインシデントの概要ダッシュボードとワークベンチの操作が含まれます。

レポート

ダッシュボードとレポートを使用して、インシデントのステータスとサービスレベルを監視および追跡する方法について説明します。

Reference (参照)



ロールや依存アプリケーションなどの インシデント管理 コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- インシデント管理のコミュニティで質問や回答をする
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

インシデント管理 の探索

ServiceNow インシデント管理 は、インシデントをログ記録し、分類して優先順位を付け、適切なユーザーまたはグループにアサインし、エスカレーションし、解決し、レポートを作成することができる、インシデント管理プロセスをサポートしています。

インシデント管理の概要

どのユーザーも、インシデントを記録し、サービスが回復して問題が解決されるまで追跡することができます。各インシデントは、関連する情報を含むタスクレコードとして生成されます。インシデントは、適切なサービスデスクメンバーにアサインすることができます。Service Desk メンバーは、タスクを解決し、調査を文書化します。インシデントが解決した後は、インシデントを手動でクローズできます。インシデントの最終更新日または解決日に基づいてインシデントを自動的にクローズすることもできます。インシデントの自動クローズの詳細については、「インシデントを自動的にクローズするように構成する」を参照してください。

どのユーザーも、以下の方法を使用してシステム内でインシデントをログ記録できます。

インシデント管理 のワークフロー

ServiceNow インシデント管理 プロセスは、次の手順を実行します。

1. インシデントの識別：インシデントのライフサイクルの最初のステップは、インシデントの識別です。インシデントは、メール、SMS、電話、サポートチャット、ウォークアップ、およびアプリケーションを介して報告できます。サービスデスクは、問題が本当にインシデントなのか、それが要求なのかを判断します。
2. インシデントのログ記録：インシデントとして識別されると、サービスデスクはインシデントをログに記録します。インシデントには、発信者、ビジネスサービス、構成アイテム、連絡先タイプなどの情報が含まれている必要があります。ログ記録プロセスには次のものが含まれます。
   - インシデントの分類：インシデントの分類は、インシデント管理プロセスの重要なステップです。分類には、カテゴリと、少なくとも 1 つのサブカテゴリをインシデントに割り当てることが含まれます。
   - インシデントの優先順位付け：インシデントの優先順位付けは、SLA 応答の遵守にとって重要です。インシデントの優先順位は、ユーザーまたはビジネスに与える影響とその緊急度によって決定されます。
3. インシデント応答：インシデントの識別、分類、優先順位付け、およびログ記録が完了すると、サービスデスクはインシデントを処理および解決できます。インシデントの解決には、次の手順が含まれます。
   - 初期診断：ユーザーが問題を説明し、トラブルシューティングの質問に回答するときに行われます。
   - インシデントのエスカレーション：インシデントに対してオンサイトへの技術者の派遣や認定されたサポートスタッフによる支援などの高度なサポートが必要になる場合に行われます。
   - 調査と診断：最初のインシデント仮説が正しいと確認された場合に、トラブルシューティング中に行われます。インシデントが診断されると、サービスデスクは、ソフトウェア設定の変更、ソフトウェアパッチの適用、新しいハードウェアの注文などのソリューションを適用することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 解決と復旧：規定された SLA 時間内にユーザーのサービスが復元されたことをサービスデスクが確認したときに行われます。
- インシデントのクローズ：この時点で、インシデントはクローズしたと見なされ、インシデントプロセスは終了します。

インシデント管理のメリット

ServiceNow インシデント管理 は、インシデント管理プロセスを次のようにサポートします。

- インスタンスにインシデントを記録するか、メールを送信してインシデントを記録します。
- 影響度と緊急度でインシデントを分類し、作業に優先順位を付けます。
- 迅速に解決できるように適切なグループにアサインします。
- 必要に応じて詳しく調査するためにエスカレートします。
- インシデントを解決し、インシデントを記録したユーザーに通知します。
- レポートを使用して、サービスレベルと改善を監視、追跡、分析します。

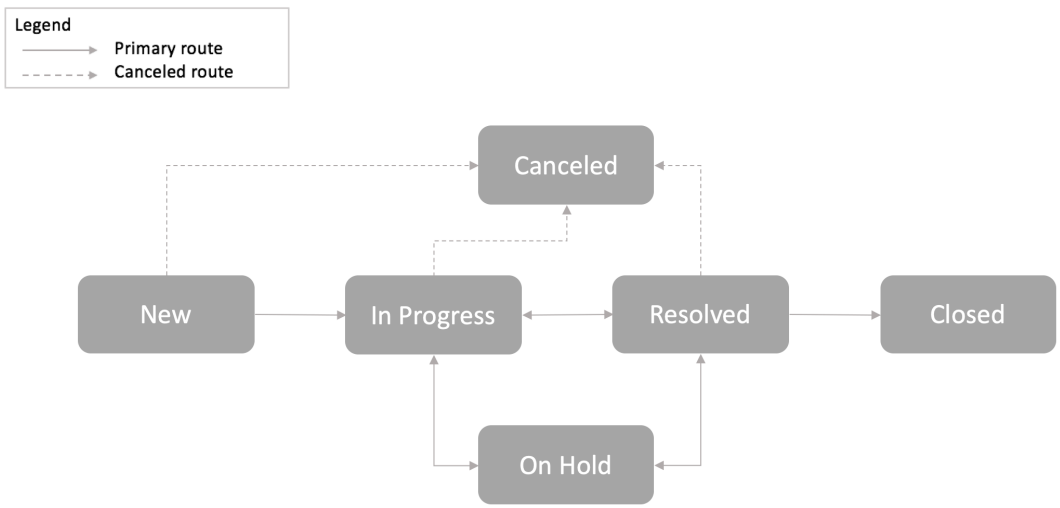
どのユーザーも、インシデントを記録することができ、サービスが回復して問題が解決されるまで、インシデントをそのライフサイクル全体で追跡できます。

インシデントのライフサイクル

インシデント管理 は、作成から終了まで、インシデントのライフサイクル管理の役割を果たします。

インシデント管理 プロセスには多くの状況があり、各状況はプロセスの成功と提供するサービスの品質に欠かせない重要なものとなります。各状況は以下の図で表すことができます。

インシデント管理の状況モデルのフロー



インシデント状況

状況	説明
新規	インシデントはログに記録されていますが、調査はまだです。
処理中	インシデントはアサインされていて、調査中です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント状況 (続く)

状況	説明
保留中	詳しい情報、証拠、または解決策を提供するために、インシデントの責任が一時的に別のエンティティに移行します。[保留中] オプションを選択すると、次の [保留理由] リストが表示されます。 • 問い合わせユーザー待ち • 変更待ち • 問題待ち • ベンダー待ち [保留理由] が [問い合わせユーザー待ち] の場合、[追加コメント] が必須になります。 **注:** 問い合わせユーザーがインシデントを更新した場合、[保留理由] フィールドがクリアーされ、インシデントのステータスが [処理中] に変わります。[アサイン先] フィールドに名前が表示されたユーザーと [ウォッチリスト] のユーザーにメール通知が送信されます。インシデントは、クローズされる前に 1 回以上 [保留中] ステータスになる可能性があります。
解決済み	インシデントに対して再発を保証するための十分な修正が提供されています。
クローズ済み	インシデントは所定の期間 [解決済み] の状態を経過すると [クローズ済み] のマークが付けられ、満足のいく解決を得られたことが確定されます。
キャンセル	インシデントはトリアージされましたが、重複するインシデント、不要なインシデント、またはインシデントではないと判断されました。

インシデント管理 の構成

インシデントフォームやその他のインシデント機能 (インシデントカテゴリ、UI の動作など) を構成できます。ServiceNow のインスタンスでインシデント管理を構成する際、ITSM ガイド付きセットアップが役立ちます。

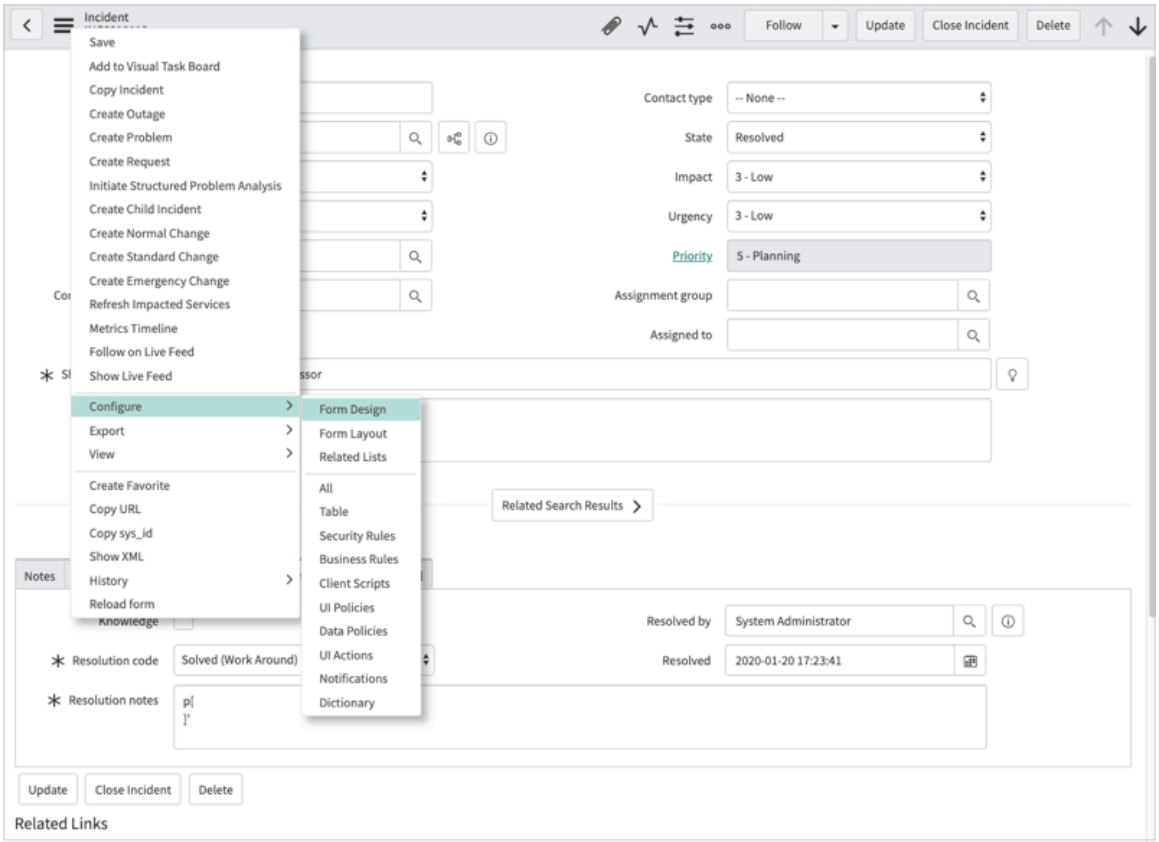
構成の概要

ITIL ベストプラクティスに従うように、ベースシステム内のインシデントフォームを構成します。アドミニストレーターはインシデントフォームを構成し、フォームデザイナーを使用してカスタマイズできます。子インシデントをコピーまたは作成することで、オープンのインシデントの機能を構成する手間を減らすことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントフォームの構成



フォームの構成と設計

メニューオプション	説明
フォームデザイン	アドミニストレーターまたは personalize_form ロールを持つユーザーは、フォーム設計機能を使用して、素早く新しいフォームを作成したり、既存のフォーム ビューを変更したりすることができます。 フォーム設計は、複数の構成オプションを 1 つのツールにまとめた、フォームを構成するための代替手段になります。
フォームレイアウト	アドミニストレーターまたは personalize_form ロールを持つユーザーは、フォームを構成して、ビューでフィールドを表示または非表示にすることができます。フォームに関連付けられたテーブルに新しいフィールドを作成することができます。
関連リスト	関連リストに、現在のレコードと関係を持った他のテーブルのレコードが表示されます。。アドミニストレーターまたは personalize_form ロールを持つユーザーは、関連リストがフォームに表示されるように構成できます。

ガイド付きセットアップを使用して インシデント管理 を実装する

IT Service Management のガイド付きセットアップでは、ServiceNow のインスタンスで Incident Management を構成するのに役立つ一連のタスクを提供しています。ITSM ガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します **Guided Setup** > **ITSM** ガイド付きセットアップ. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用に関する詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、インシデント管理が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

インシデント管理 クイックスタートテストでは インシデント管理 - ATF テストプラグイン (com.snc.incident.atf) をアクティブ化する必要があります。

インシデント管理テストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
INCIDENT MGMT：インシデント解決 SLA	インシデント解決 SLA ベースライン機能を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデント応答 SLA	インシデント応答 SLA ベースライン機能を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントをコピー	元のインシデントのフィールドが新しいインシデントに正しくコピーされているかどうかを確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：クローズ済みインシデントからインシデントをコピーします。	クローズ済みインシデントに対して [インシデントをコピー] UI アクションが表示されることを確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントからの標準的な変更の作成	インシデントからの標準的な変更の作成を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントからの緊急の変更の作成	インシデントからの緊急の変更の作成を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントからの通常の変更の作成	インシデントからの通常の変更の作成を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントからの問題の作成	インシデントからの問題の作成を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントからのナレッジの作成	インシデントからのナレッジの作成を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデント状況フロー	インシデントの状況フローを確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントの再開	インシデントの再開機能を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントアサイン	インシデントアサイン機能を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：UI アクションを使用して子インシデントを作成し、そのフィールドを確認します。	[子インシデントを作成] UI アクションを使用して、インシデントからの子インシデントの作成を確認するテスト。このテストは、子インシデントのフィールドが親インシデントから子インシデントに正しくコピーされたことも確認します。	Madrid

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
INCIDENT MGMT：インシデントの作成 - セルフサービス	[インシデントの作成] カタログアイテムを使用して、インシデントの作成を確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：親と子のインシデントのステータスの同期	子インシデントが作成されたときに、子インシデントのステータスが親インシデントと同期されていることを確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントを再開した後に、親と子のインシデントのステータスが同期されます。	親インシデントが再開されたときに、子インシデントのステータスが親インシデントと同期されていることを確認するテスト	Madrid
INCIDENT MGMT：インシデントからのナレッジ記事の作成の確認	インシデントフォームで [ナレッジの作成] UI アクションを使用して、インシデントからナレッジ記事を作成できることを確認するテスト。UI アクションは、インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.knowledge) の KCS 統合をアクティブ化すると表示されます。	Orlando

関連情報

クイックスタートテスト

インシデント管理 のプロパティ

インシデント管理 のプロパティは、子インシデントのコピーや作成などの機能を制御するために使用します。重大なインシデントのプロパティは、重大なインシデント候補から重大なインシデントへの昇格を制御します。

これらのプロパティは、次の場所で使用できます。 インシデント > アドミニストレーション > インシデントプロパティ.

インシデント管理 のプロパティ

プロパティ	説明
インシデントクローズプロパティ	
解決日に基づいたインシデントの自動クローズを有効にします。「いいえ」に設定すると、自動クローズは更新日に基づいて実行されます。 (com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at)	チェックボックスをオンにすると、最終更新日ではなくインシデントの解決日に基づいてインシデントを自動クローズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: Madrid リリースより、このプロパティは、新規のお客様に対して自動的に「**true**」に設定されます。既存のお客様は、このプロパティを手動で「**true**」に設定する必要があります。
解決したインシデントを自動的にクローズするまでの日数 (整数)。0 にするとこの機能は無効になります。 (glide.ui.autoclose.time)	インシデントの自動クローズ機能の期間を設定します。
インシデントがクローズまたはキャンセルされたときに、オープンのインシデントタスクをクローズします。 (com.snc.incident.incident_task.closure)	チェックボックスをオンにすると、インシデントがクローズまたはキャンセルされたときに、オープンのインシデントタスクをクローズします。 注: Madrid リリースより、このプロパティは、新規のお客様のみデフォルトで **True** に設定されます。
インシデントがクローズまたはキャンセルされたときに、オープンのインシデントコミュニケーション計画をクローズします。 (com.snc.incident.incident_alert.closure)	チェックボックスをオンにすると、インシデントがクローズまたはキャンセルされたときに、オープンのインシデントコミュニケーション計画をクローズします。 注: このプロパティは、インシデントコミュニケーション管理プラグイン (com.snc.iam) が有効な場合に表示されます。このプロパティは、新規と既存の両方の顧客に対して **false** に設定されています。
インシデントコミュニケーション計画がクローズまたはキャンセルされたときに、オープンのインシデントコミュニケーションタスクをクローズします。	チェックボックスをオンにすると、インシデントコミュニケーション計画がクローズまたはキャンセルされたときに、オープンのインシデント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
(com.snc.iam.incident_alert_task.closure)	コミュニケーションタスクをクローズします。 **注:** このプロパティは、インシデントコミュニケーション管理プラグイン (com.snc.iam) が有効な場合に表示されます。このプロパティは、新規と既存の両方の顧客に対して「**false**」に設定されています。
インシデント再オープンプロパティ	
インシデントをメールで再オープンするときに元のインシデントからコピーするフィールドのリスト (カンマ区切り) (com.snc.incident.clone_fields_on_reopen)	インシデントをメールで再オープンするときに元のインシデントから新しいインシデントにコピーするフィールドの名前を入力します。 **注:** インシデントが再オープンされると、新しいインシデントが作成されます。
[インシデントをコピー] および子インシデントプロパティの作成	
[インシデントをコピー] 機能を有効にします。 (com.snc.incident.copy.enable)	チェックボックスをオンにして、コンテキストメニューで [インシデントをコピー] オプションを有効にします。
子インシデントの作成機能を有効にします。 (com.snc.incident.create.child.enable)	チェックボックスをオンにして、コンテキストメニューで [インシデントを作成] オプションを有効にします。
元のインシデントから添付ファイルをコピーします。 (com.snc.incident.copy.attach)	チェックボックスをオンにすると、インシデントを作成用にコピーしたときに元のインシデントから添付ファイルをコピーできます。
元のインシデントからコピーされる属性のリスト (カンマ区切り) (com.snc.incident.copy.attributes)	インシデントのコピーまたは作成時に元のインシデントから新しいインシデントにコピーする属性の名前を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: 解決コード、メモ、解決者などのナレッジ記事または解決セクション情報はコピーされません。
元のインシデントからコピーされる関連リスト (カンマ区切り) (com.snc.incident.copy.related_lists)	インシデントのコピーまたは作成時に元のインシデントから新しいインシデントにコピーする関連リストの名前を入力します。
元のインシデントからコピーされる、影響を受ける CI (task_ci) 関連リストからの属性のリスト (カンマ区切り) (com.snc.incident.copy.rl.task_ci.attributes)	インシデントのコピーまたは作成時に元のインシデントから新しいインシデントにコピーする、[影響を受ける CI] 関連リストの属性の名前を入力します。
元のインシデントからコピーされる、影響を受けるサービス (task_cmdb_ci_service) 関連リストからの属性のリスト (カンマ区切り) (com.snc.incident.copy.rl.task_cmdb_ci_services.attributes)	インシデントのコピーまたは作成時に元のインシデントから新しいインシデントにコピーする、[影響を受けるサービス] 関連リストの属性の名前を入力します。
インシデントフォームのフィールドの構成プロパティ	
インシデントのアクティビティフォーマッターに表示されるフィールドのリスト (カンマ区切り) (glide.ui.incident_activity.fields)	アクティビティフォーマッターに表示されるフィールドの名前を入力します。アクティビティがカスタマイズされている場合、このプロパティは自動的に更新されます。
タスクアクティビティフォーマッターで使用する追加のコメントアイコン (glide.ui.incident_activity.image.comments)	追加のコメントに使用するアイコンのパスを入力します。
タスクアクティビティフォーマッターで使用する作業メモアイコン (glide.ui.incident_activity.image.work_notes)	作業メモに使用するアイコンのパスを入力します。
インシデントの追加コメントのスタイル (glide.ui.incident_activity.style.comments)	インシデントの追加コメントのコメントスタイルの HTML 構文を入力します。
インシデントの作業メモスタイル (glide.ui.incident_activity.style.work_notes)	インシデントの追加コメントの作業メモスタイルの HTML 構文を入力します。
[問題からインシデントの作業メモ] のデフォルト (sn_sow_inc.problem.to.incident.worknotes.default)	チェックボックスをオンにすると、問題が修正されて [修

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	正を共有] オプションがトリガーされたときに、問題レコードに関連付けられたインシデントの [追加コメント (顧客に表示)] フィールドではなく、作業メモ (プライベート) フィールドとしてイベントが追加されます。
インタラクションプロパティから作成されたインシデント	
インタラクションから保存済みステータスでインシデントを作成 (com.snc.incident.create_from_interaction.save)	インタラクションレコードから保存済みステータスのインシデントを作成するには、チェックボックスをオンにします。 タイプ：ブール 注: Yokohama リリースより、このプロパティは、新規のお客様に対して自動的に「**true**」に設定されます。既存のお客様は、このプロパティを手動で「**true**」に設定する必要があります。
インタラクションから作成された添付ファイルをインタラクションからインシデントにコピー (com.snc.incident.create_from_interaction.copy_attachments)	インタラクションレコードから新しいインシデントレコードが作成されたときに、それにインタラクションレコードから添付ファイルをコピーするには、チェックボックスをオンにします。 タイプ：ブール 注: Yokohama リリースより、このプロパティは、新規のお客様に対して自動的に「**true**」に設定されます。既存のお客様は、このプロパティを手動で「**true**」に設定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大インシデント管理

アドミンまたは incident_manager ロールを持つユーザーは、重大なインシデントのプロパティを編集できます。新しい重大なインシデントを作成する必要があるか、または重大なインシデント候補を重大なインシデントに昇格させる必要があるかを定義できます。これらのプロパティは、インシデント管理 - 重大インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) をアクティブ化した場合のみ使用できます。

これらのプロパティは、次の場所で使用できます。 インシデント > アドミニストレーション > 重大なインシデントプロパティ.

重大インシデント管理 のプロパティ

プロパティ	説明
候補から重大なインシデントを作成 (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incident_creation)	新しい重大なインシデントを作成するか、重大なインシデント候補を重大なインシデントに昇格させます。 **注:** インシデントから新しい重大なインシデントが作成されると、現在のインシデントは新しい重大なインシデントの子としてマークされます。
重大なインシデントの概要でメールを作成 (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.compose_email_on_iatasks)	重大なインシデントワークベンチで [メールの作成] オプションを指定できる、インシデントコミュニケーションタスクタイプのカンマ区切りリストを提供します。
PIR エクスポート UI ページ URL (sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page)	カスタム UI ページを、エクスポートしたインシデントの事後レポートに関連付けます。
「重大インシデント」への昇格時に重大なインシデントを再アサインする重大インシデント管理グループ (sys_id) (sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group)	インシデントに対して実行されるアクションと、アサイン先グループに関連する条件に基づいて、重大なインシデント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大インシデント管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	をさまざまなアサイン先グループに自動的にアサインします。
コミュニケーションタスクのメールのデフォルトの受信者の場所 (sn_comm_management.default_email_recipient_field)	コミュニケーションタスクのメールのデフォルトの受信者の場所を選択します。デフォルト値は **BCC** です。
コミュニケーションタスクのメールクライアントの受信者リストのサポートを切り替えるためのプロパティ (sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled)	コミュニケーションタスクの一部としてメールを送信するための受信者リストを使用します。
重大なインシデントを作成するときに子インシデントからコピーされる属性のリスト (カンマで区切って列挙) (sn_major_inc_mgmt.com.snc.major_incident.create.copy.attributes)	重大なインシデントを作成するときにインシデントからコピーする必要があるフィールドを選択します。

インシデントカテゴリとサブカテゴリ

インシデントの分類は、適切なチームへのルーティングに役立ち、トラブルシューティングとサービスを通常の状態に戻すのに要する多くの時間を節約します。

インシデント管理 プロセスの KPI (重要業績評価指標) の 1 つは、インシデントが異なるチームに何回送信されたかを特定することです。また、分類に基づいてインシデントを分析し、積極的な 問題管理 を行うのにも役立ちます。これは、インシデントを減らすことにつながります。適切なインシデント分類は、どのインシデントを最初に処理するかを特定し、優先順位を付けるために非常に重要です。

また、カテゴリやサブカテゴリを使用すると、レポートデータの明瞭さと細かさが向上します。以下のカテゴリと関連するサブカテゴリがベースシステムにあります。アドミニストレーターは、カテゴリやサブカテゴリを追加して、アサインルールや通知で使用することができます。

インシデントカテゴリ

カテゴリ	サブカテゴリ
問い合わせ/ヘルプ	• ウィルス対策 • メール • 内部アプリケーション
ソフトウェア	• メール • オペレーティングシステム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントカテゴリ (続く)

カテゴリ	サブカテゴリ
ハードウェア	• CPU • ディスク • キーボード • メモリー • 監視 • マウス
ネットワーク	• DHCP • DNS • IP アドレス • VPN • ワイヤレス
データベース	• DB2 • MS SQL Server • Oracle

自動翻訳

インシデントカテゴリまたはサブカテゴリを構成する

インシデントのカテゴリとサブカテゴリを構成して、インシデントを簡単に分類できるようにします。これは、インシデントを適切なチームにルーティングするのに役立ちます。インシデントのカテゴリとサブカテゴリに基づいてレポートを生成することもできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 インシデント > **All** (すべて).
2. インシデントレコードを開きます。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - [カテゴリ] フィールド名を右クリックし、[選択を設定] を選択します。
   - [サブカテゴリ] フィールド名を右クリックし、[選択を設定] を選択します。
4. [利用可能] リストから必要なカテゴリまたはサブカテゴリを [選択済み] リストに移動します。
5. [保存] をクリックします。

カテゴリまたはサブカテゴリの追加

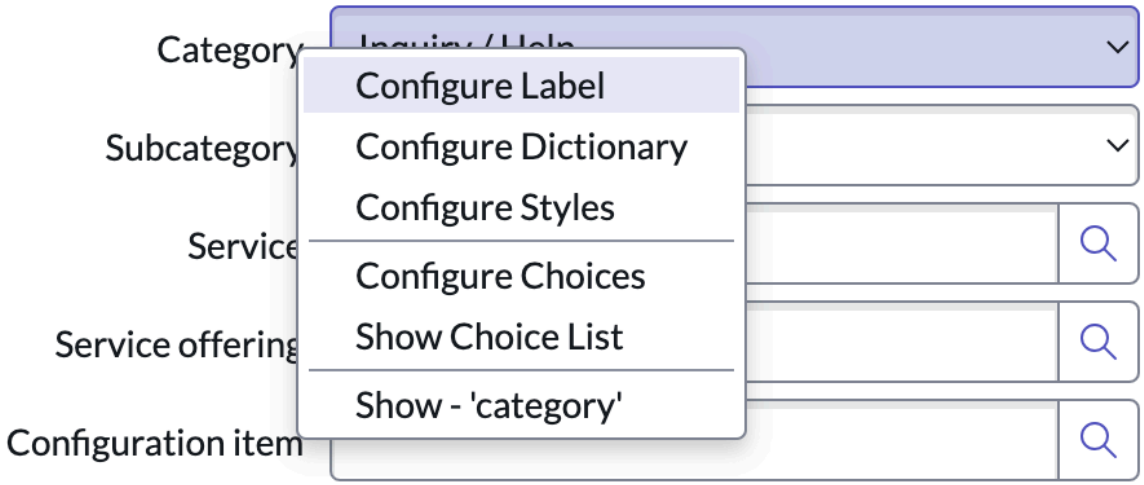
カテゴリまたはサブカテゴリを追加して、インシデントを適切なチームにアサインし、トラブルシューティングとサービスを通常の状態に戻すのに要する時間を節約します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

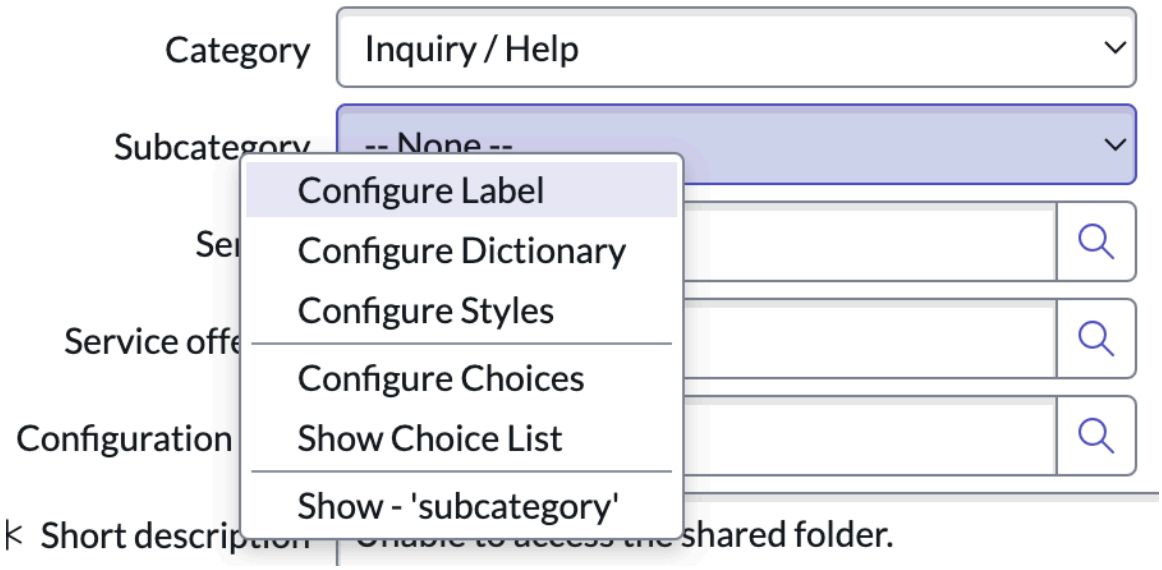
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > **All** (すべて).
2. インシデントレコードを開きます。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - 右クリック **Category** (カテゴリ) > 選択を構成.



   - 右クリック サブカテゴリ > 選択を構成.



4. [新規アイテムを入力] フィールドに、カテゴリまたはサブカテゴリ名を入力します。
5. [追加] をクリックします。
   新しいカテゴリまたはサブカテゴリが [選択済み] リストの下に追加されます。

カテゴリまたはサブカテゴリを削除する

組織でカテゴリまたはサブカテゴリを使用しなくなった場合は、カテゴリまたはサブカテゴリを削除します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 インシデント > **All** (すべて).
2. インシデントレコードを開きます。
3. 次のいずれかのアクティビティを実行します。
   - [カテゴリ] フィールド名を右クリックし、[ディクショナリーを設定] を選択します。
   - [サブカテゴリ] フィールド名を右クリックし、[ディクショナリーを設定] を選択します。
4. [選択肢] 関連リストをクリックします。
5. 削除するカテゴリまたはサブカテゴリレコードを選択します。
6. [選択した行のアクション] メニューをクリックし、[削除] を選択します。

優先度ルックアップルールを定義する

優先度を計算するための、インシデントの影響度と緊急度を定義します。その後、優先度計算を使用して、作業を優先順位付けし、サービスレベルアグリーメントを促進します。

始める前に
必要なロール：data_lookup_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムポリシー > **Rules** (ルール) > 優先度ルックアップルール.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
影響	影響は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響の指標です。
緊急度	緊急度は、インシデント、問題、または変更がビジネスインパクトを与えるまでに解決を遅らせることができる時間の指標です。
優先度	優先度は、影響度と緊急度に基づき、サービスデスクがタスクにどの程度迅速に対処すべきかを示します。
アプリケーション	ルールのアプリケーションスコープ。スコープは、すべてのアプリケーションとスコープ対象アプリケーションのどちらでルールを使用できるかを定義します。
アクティブ	ルールがアクティブかどうかを定義するオプション。
順序	ルールが [優先度] ルックアップリストに表示される順序。このフィールドは、最初に実行されるルールの順序を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

優先度は、次のサンプルデータルックアップルールに従って計算されます。

優先度のデータルックアップルール

影響"" にそれぞれ変更します。	緊急度	優先度
1 - 高	1 - 高	1 - 重大
1 - 高	2 - 中	2 - 高
1 - 高	3 - 低	3 - 中
2 - 中	1 - 高	2 - 高
2 - 中	2 - 中	3 - 中
2 - 中	3 - 低	4 - 低
3 - 低	1 - 高	3 - 中
3 - 低	2 - 中	4 - 低
3 - 低	3 - 低	5 - 計画中

デフォルトでは、[優先度] フィールドは読み取り専用で、[影響度] と [緊急度] の値を選択して設定する必要があります。優先度の計算方法を変更するには、優先度ルックアップルールを変更するか、**[Priority is managed by Data Lookup - set as read-only** (優先度はデータルックアップで管理される **-** 読み取り専用として設定)] UI ポリシーを無効にして独自のビジネスロジックを作成します。

4. [送信] をクリックします。

インシデントのアサインルールを定義する

アサインルールを定義して、インシデントに関するスキルを持つ、適切なグループまたはユーザーを特定します。

始める前に

必要なロール：assignment_rule_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムポリシー > **Rules** (ルール) > アサイン.
2. 「Create an assignment rule」で説明されている手順に従って、アサインルールを作成します。
3. [送信] をクリックします。

インシデントテンプレートとレコードプロデューサー

テンプレートを使用すると、フィールドが自動的に追加されるため、新しいレコードを送信するプロセスが簡素化されます。テンプレートは、インシデントに関する情報を一貫した方法で取得するためのものです。 レコードプロデューサーは、エンドユーザーがインシデントレコードなどのタスクベースのレコードをサービスカタログから作成できる、特定のタイプのカタログアイテムです。

インシデントテンプレートを使用して、類似する問題のインシデントをすばやく作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アドミニストレーターまたは template_editor_global ロールを持つユーザーは、誰でも利用できるテンプレートを作成できます。
- アドミニストレーターは、ユーザーが作成するパーソナルテンプレートに対してグローバルオプションを有効にして、他のすべてのユーザーがそのテンプレートにアクセスできるようにすることができます。
- itil ロールを持つユーザーは、頻繁に記録するインシデントに対して独自のテンプレートを作成できます。

ESS ユーザーは、通常はレコードプロデューサーを使用してサービスカタログにインシデントを記録します。テンプレートを使用してインシデントレコードプロデューサーを作成することができます。テンプレートによって、インシデントフォームのフィールドに自動的に入力されます。

たとえば、インシデントレコードプロデューサーを作成して、ネットワークサーバーへのアカウントアクセスを要求することができます。インシデントを送信するユーザーは、サーバー名、必要なアクセスレベル、期日などの変数値を入力します。レコードプロデューサーにアサインされたインシデントテンプレートにより、インシデントの [カテゴリ]、[サブカテゴリ]、[アサイン先グループ] が入力されます。これらのフィールドと、テンプレートから適用された値は、レコードプロデューサーフォームには表示されません。

インシデントテンプレートを作成する

インシデントテンプレートを作成することにより、インシデント要求に関する情報を取得する方法の一貫性を確保できます。テンプレートは、インシデントを簡単かつ正確に作成するのにも役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin

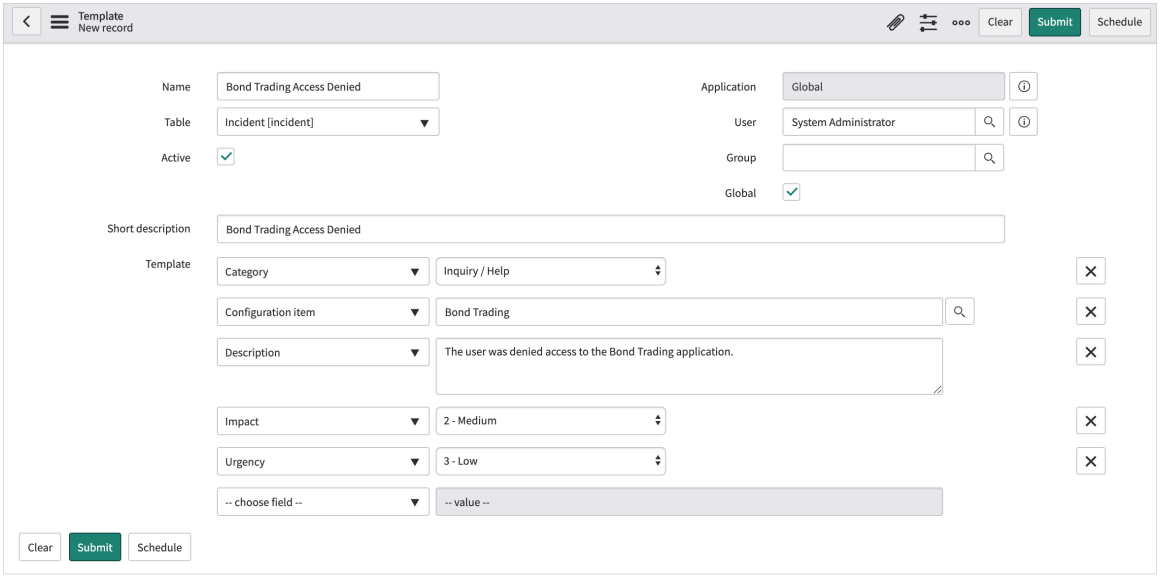
このタスクについて
例として、債券取引アプリケーションへのアクセスが拒否されたときにインシデントをログに記録するテンプレートを作成する例を考えてみましょう。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > テンプレート.
   インシデントフォームからのテンプレートの作成することもできます。
2. 次の情報を使用して「[テンプレート] フォームを使用したテンプレートの作成」の手順を実行します。
   - [名前]：債券取引へのアクセスが拒否されました
   - テーブル：インシデント [incident]
   - [グローバル]：チェックボックスをオンにします。[グローバル] オプションを使用すると、テンプレート作成者だけでなく、どのユーザーもテンプレートを使用できます。
   - [説明]：債券取引へのアクセスが拒否されました
   - [テンプレート]：次の値を追加して、テンプレートの使用時に入力するフィールドを定義します。
     - [カテゴリ]：[問い合わせ/ヘルプ]
     - [構成アイテム]：[債権取引]
     - [説明]：[ユーザーは債券取引アプリケーションへのアクセスを拒否されました]
     - [影響度]：**[2 -** 中]
     - [緊急度]：**[3 -** 低]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [送信] をクリックします。

インシデントテンプレートを使用するモジュールを作成する

既存のテンプレートのフィールド値をあらかじめ入力してインシデントを記録するモジュールを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

「インシデントテンプレートを作成する」トピックでは、「債券取引へのアクセスが拒否されました」テンプレートを作成しました。このトピックでは、セルフサービスアプリケーションのモジュールでこのテンプレートを使用できます。

手順

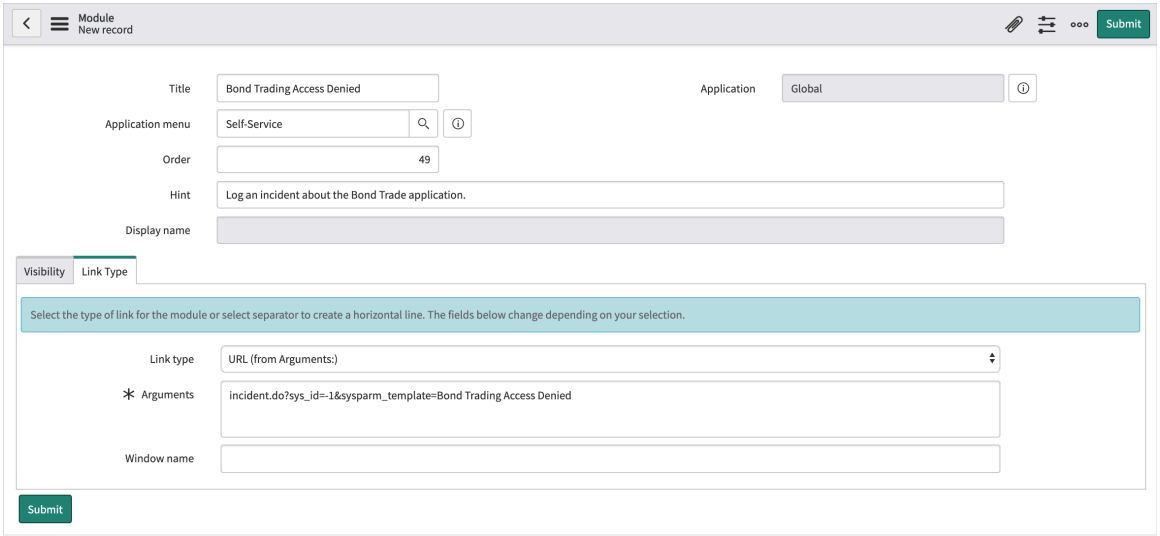
1. [セルフサービス] をポイントし、編集アイコン をクリックします。
2. [モジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに記入します。
   - [タイトル]：債券取引へのアクセスが拒否されました。
   - [順番]：[モジュールレコード (Module records)] リストで、順序番号を表示し、適切な番号を入力します。たとえば、ホームページの順序番号が 50、ビジネスアプリケーションの順序番号が 52 の場合に新しいモジュールをホームページとビジネスアプリケーションの間に配置するには、順序番号を 51 として入力します。
   - [ヒント]：債権取引アプリケーションに関するインシデントを記録します。

   [リンクタイプ] セクション：
   - [リンクタイプ]： URL ([引数] から)
   - [引数]：incident.do?sys_id=-1&sysparm_template=債券取引へのアクセスが拒否されました

     注:
     このパスにより、新しいインシデントレコードにテンプレートが展開されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [送信] をクリックします。
   新しいモジュールがセルフサービスアプリケーションに表示されます。

次のタスク
モジュールをクリックして、「債券取引へのアクセスが拒否されました」テンプレートが適用された新しいインシデントレコードを開きます。

インシデントを記録するレコードプロデューサーを作成する

サービスカタログ から直接インシデントを記録するレコードプロデューサーを作成します。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

このタスクについて
インシデントレコードプロデューサーは、ユーザーがインシデントを記録できるインターフェイスをユーザーに提供します。たとえば、デフォルトの「何かお困りですか？」カテゴリには、ユーザーがカタログからインシデントを記録できるようにする「インシデントの作成」などのプロデューサーが組み込まれています。

次の例では、ワイヤレスルーターのリセットを要求するレコードプロデューサーを作成する方法を紹介します。

手順

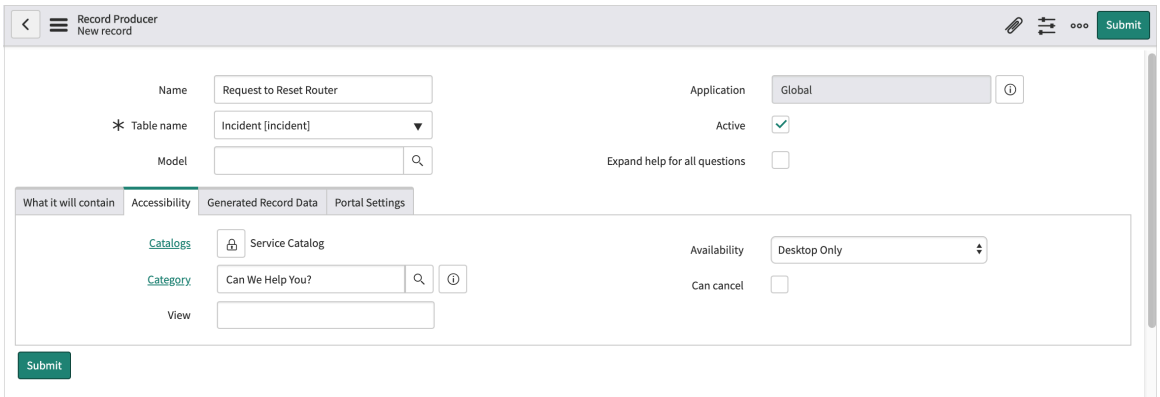
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. [新規] をクリックし、以下の情報を使用して「レコードプロデューサーの作成」の手順を実行します。

フィールド	エントリ
名前	ルーターのリセット要求
テーブル名	インシデント [incident]
内容	
簡単な説明	ワイヤレスルーターのリセット要求

自動翻訳

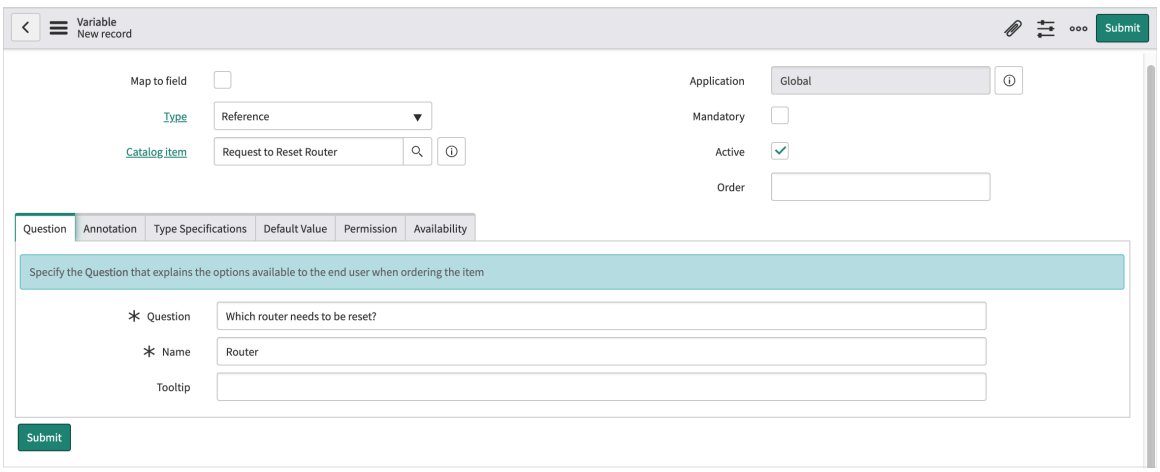
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	エントリ
説明	建物のルーターをリセットしてください
アクセシビリティ	
カタログ	サービスカタログ
カテゴリ	何かお困りですか？



3. フォームヘッダーで右クリックし、コンテキストメニューから [保存] を選択します。
   フォームの最後に、[変数] や [変数セット] などのいくつかの関連リストが表示されます。
4. [変数] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに記入します。

フィールド	エントリー
タイプ	参照
質問	
質問	どのルーターをリセットする必要がありますか？
名前	ルーター
タイプ仕様	
参照	IPルーター [cmdb_ci_ip_router]



6. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: 新しいレコードプロデューサーを表示するには、フォームのヘッダーで [試行] をクリックします。

   (Optional) サービスカタログ に新しいカタログアイテムが表示され、すべてのユーザーが選択できるようになります。

テンプレートを使用してレコードプロデューサーを作成する

事前定義済みのインシデントテンプレートがある場合は、レコードプロデューサーと一緒に使用してインシデントの標準的な情報を入力できます。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. [新規] をクリックし、「レコードプロデューサーの作成」の手順を実行します。
3. [生成されたレコードデータ] をクリックし、レコードプロデューサーが送信されたときにフィールドに入力するインシデントテンプレートを選択します。
4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

インシデント通知を表示する

インシデントのライフサイクルの中で特定のイベント中に送信されるインシデント通知を表示します。これらの通知は、ESS ユーザーや ITIL ユーザーなどのさまざまな受信者に送信されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデント通知では、Employee Experience Foundation プラグイン (com.snc.sn_ex_emp_fd) に付属のメール通知レイアウトとテンプレートを使用します。このプラグインは、一貫性があり、レイアウトに関する業界のベストプラクティスに従ってビルドされた通知を提供します。

注:
アップグレードをご利用の場合、最新のメールレイアウトを使用するには、Employee Experience Foundation アプリ (com.snc.sn_ex_emp_fd) を ServiceNow Store からインストールします。最新のテンプレートを使用するデフォルトのインシデント通知をアクティブ化します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム通知 > メール > 通知.
2. 通知のリストを [テーブル] [は] [インシデント] でフィルタリングします。
3. インシデントのデフォルト通知のリストを表示します。
4. 詳細を表示するには、通知名をクリックします。

次のタスク
インシデント管理 または 重大インシデント管理 の UI16 インターフェイスで開く代わりに、サービスオペレーションワークスペース でインシデントまたは重大なインシデントレコードにユーザーをリダイレクトできます。詳細については、「インシデントおよび重大なインシデントのメール通知リダイレクト」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これらの通知を受信するには、エンドユーザーが通知を有効にしている必要があります。詳細については、「サブスクリプションベースの通知」を参照してください。

関連情報

メール通知を作成する

インシデントおよび重大なインシデントのメール通知リダイレクト

インシデント管理 または 重大インシデント管理 の UI16 インターフェイスで開く代わりに、サービスオペレーションワークスペース (SOW) でインシデントまたは重大なインシデントレコードにユーザーをリダイレクトできます。

のメール通知リダイレクト インシデント管理

インシデントメール通知で、インシデントレコードへのリンクのリダイレクト先を決定できるようになりました。インシデントレコードを インシデント管理 の UI16 インターフェイスで自動的に開く代わりに、レコードを SOWで開くことができます。

この動作をサポートするために、ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) プラグインが自動的にインストールされ、アクティブ化されます。メール通知のインシデントレコードリンクは、sn_sow_user ロールを持ち、次の条件のいずれかが満たされている場合にのみ、 SOW で開きます。

- **[SOW** メール通知のリダイレクト (*sow_email_notification_redirect*)] プロパティが true に設定されている。このプロパティを true に設定すると、インシデントを含むすべてのテーブルでメールリダイレクトの動作が有効になります。
- [インシデント管理のリダイレクト **SOW** メール通知 **(Redirect SOW Email notification for Incident Management)**] (*sow_email_notification_redirect.incident*) プロパティを作成し、値を true に設定して、インシデントテーブル専用のメールリダイレクト動作を有効にすることができます。このプロパティを作成して設定すると、[**SOW** メール通知のリダイレクト (*sow_email_notification_redirect*)] ベースシステムプロパティが上書きされます。

のメール通知リダイレクト 重大インシデント管理

重大なインシデントのメール通知で、重大なインシデントレコードへのリンクのリダイレクト先を決定できるようになりました。重大なインシデントレコードを 重大インシデント管理 の UI16 インターフェイスで自動的に開く代わりに、レコードを SOWで開くことができます。

この動作をサポートするために、ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) プラグインが自動的にインストールされ、アクティブ化されます。メール通知の重大なインシデントレコードリンクは、次の条件が満たされた場合にのみ SOW で開きます。

- **[SOW** メール通知のリダイレクト (*sow_email_notification_redirect*)] プロパティが true に設定されている。このプロパティを true に設定すると、重大なインシデントを含むすべてのテーブルでメールリダイレクト動作が有効になります。
- [重大インシデント管理の **SOW** メール通知のリダイレクト **(Redirect SOW Email notification for Major Incident Management***sn_major_inc_mgmt.sow_email_notification_redirect.mim*)] プロパティが true に設定されています。
- あなたはsn_sow_userロールを持っています。

自動クローズインシデントのデフォルトユーザーを構成する

自動クローズインシデントについて言及したユーザーに対して、インシデントを最後に更新したデフォルトユーザーを変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムスケジューラ > スケジュール済みジョブ > スケジュール済みジョブ.
2. **[Autoclose Incidents]** スケジュールジョブを開きます。
3. [ジョブコンテキスト] で、以下を追加します。

```
fcRunAs=<user_name>
fcScriptName=incident autoclose
```

たとえば、`fcRunAs=admin` を追加すると、[更新者] フィールドにシステムアドミニストレーターが挿入されます。

CSDM ガイドラインを インシデント管理 に適用する

インシデント管理 は、インシデントを特定して記録し、分類して優先順位を付け、適切なユーザーまたはグループにアサインし、エスカレートし、解決し、レポートを作成することができる、インシデント管理プロセスをサポートしています。この製品ビューの目的は、インシデント管理 主要エンティティがコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解することです。

CSDM から最大のメリットを得る インシデント管理 の機能には次のものがあります。

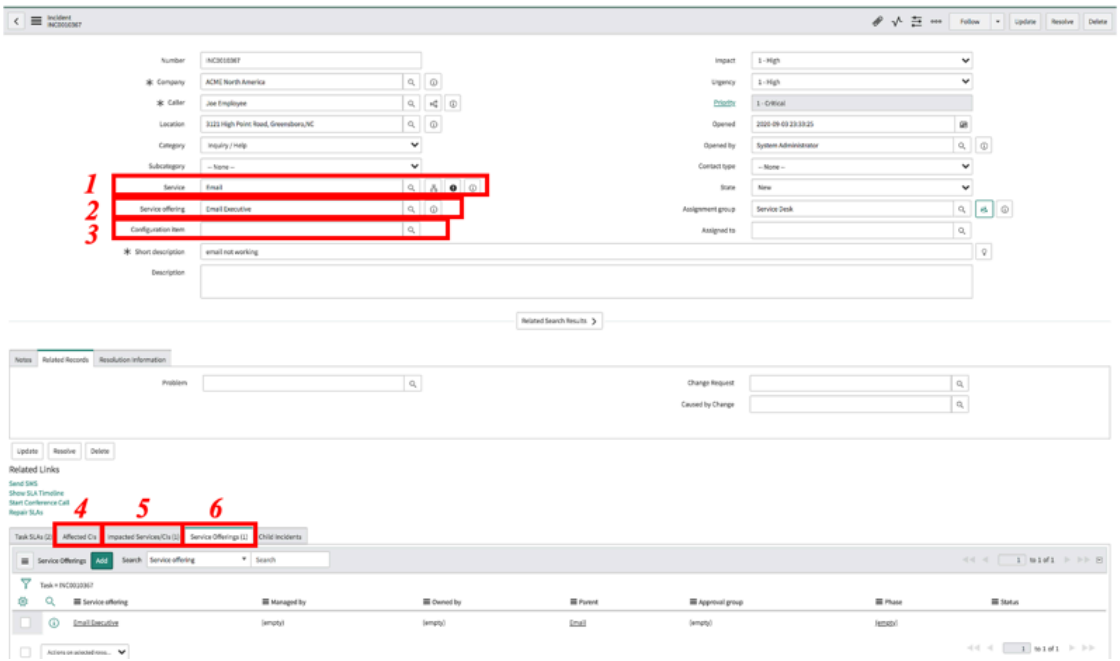
- エージェントワークスペースは、インシデントの優先順位付けと解決を迅速に行うために必要な情報をエージェントに提供します。
- 重大なインシデントワークベンチには、影響度の高いインシデントを識別、追跡、および解決するために使用できる一元化されたビューが含まれています。
- ネイティブモバイルアプリを使用して、エージェントは、外出先でタスクをすばやく表示して応答したり、1 回のスワイプで要求を承認したりすることができます。
- インシデント回避は、関連するナレッジベース記事を提案することでセルフヘルプを容易にします。
- ビジュアルタスクボードのドラッグアンドドロップ機能を使用して、インシデントタスクのコラボレーションを向上させます。
- パフォーマンスアナリティクスは、パフォーマンスの傾向に関する詳細なインサイトを提供します。

インシデント管理 には、インシデントの報告に使用できるフォームが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーム



インシデントフォームは、次の属性と関連リストを参照します。

1. サービス — [cmdb_ci_service_business] テーブルへの参照。

   注:
   以前の ServiceNow リリースでは、この属性にビジネスサービスというラベルが付けられていました。

2. サービスオファリング (属性)：[service_offering]テーブルを参照します。インシデントの影響を受けるサービスオファリングを [サービスオファリング] 関連リストに表示します。
3. 構成アイテム：[cmdb_ci] テーブルを参照します。
4. 影響を受ける/因果関係がある CI：関連リスト [task_ci] テーブル。([インシデント] フォームではアプリケーションサービスを CI として選択できます)
5. 影響するサービス：関連リスト [task_cmdb_ci_service] テーブル
6. サービスオファリング：関連リスト [task_service_offering] テーブル

その他の情報について

インシデント管理 の詳細については、「インシデント管理」を参照してください。

インシデント管理 と **CSDM** テーブル

インシデント管理 は CSDM テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、インシデント管理 のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

インシデント管理 によって使用される **CSDM** テーブル

インシデントフォームは、次の CSDM テーブルを参照しています。

1. アプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered] テーブルまたは任意のインフラストラクチャ CI。
2. 構成アイテムテーブル [cmdb_ci*]

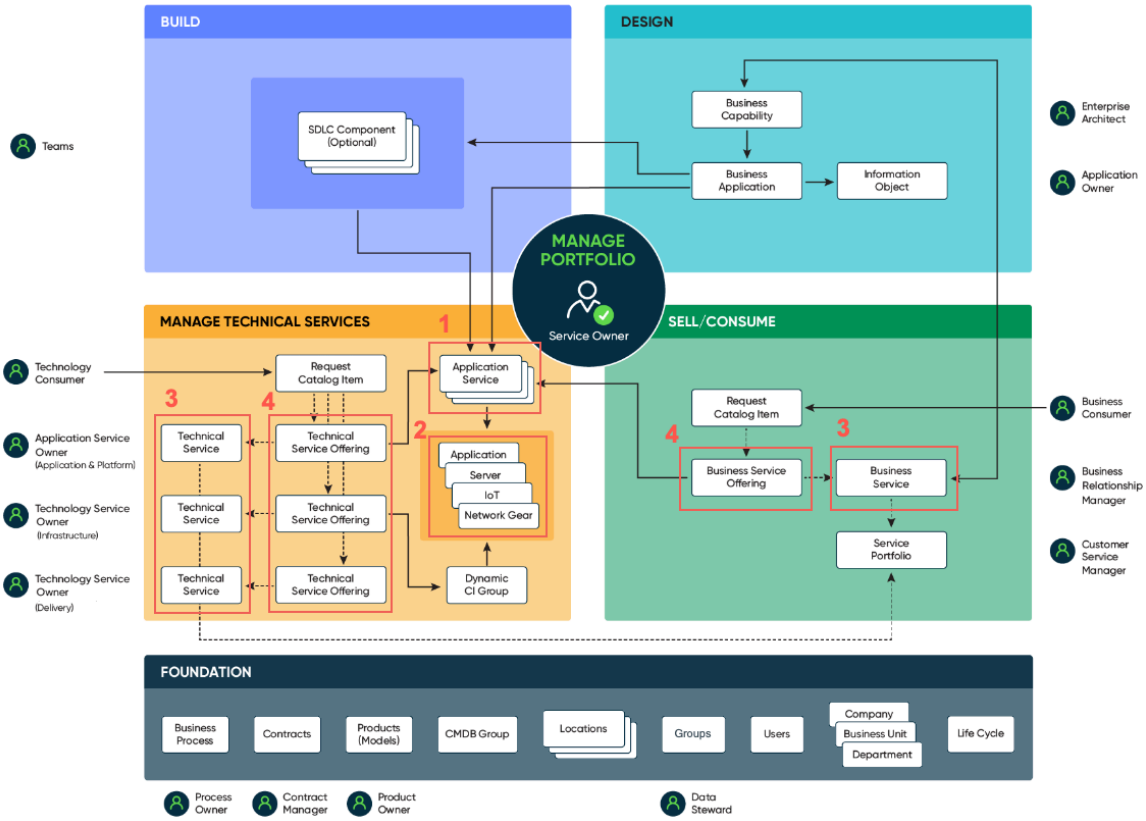
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ビジネスサービス [cmdb_ci_service_business] テーブルとテクニカルサービス (技術管理サービス [cmdb_ci_service_technical] テーブル):サービス分類属性を使用して、ビジネスサービス、テクニカルサービス、およびアプリケーションサービスをサービスのタイプとして識別します。
4. サービスオファリング [service_offering] テーブル：サービス分類属性を使用して、ビジネスサービス、テクニカルサービス、およびアプリケーションサービスをサービスオファリングのタイプとして識別します。

   サービスオファリングのサービスコミットメント (インシデントの解決時間など) については、 インシデント管理 のドキュメントを参照してください。

インシデント管理 によって使用されるテーブル



インシデント管理 に付加価値を提供する製品

インシデント管理 を他の ServiceNow 製品と併用すると、インシデント管理 から得られる値が大きくなります。その他の ServiceNow 製品には次のものがあります。

ディスカバリー

ディスカバリー は、使用しているハードウェアおよびソフトウェア CI の詳細を提供します。

サービスポートフォリオ管理 (サービスポートフォリオ管理)

サービスのライフサイクル情報を提供します。

資産管理

関連する製品モデルを提供します。ソフトウェア資産管理 (SAM の基盤) およびハードウェア資産管理 (HAM) は、インシデント管理 のライフサイクルデータを提供します。

セキュリティ管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セキュリティ関連インシデントの阻止、根絶、復旧に役立つ初期情報を提供します。

リスク管理

IT リスクおよび財務リスク情報を提供します。

インシデント管理 からメリットを得る製品

IT Service Management (ITSM)

サービスには、ビジネスとアプリケーションのコンテキストと、その下に階層化された情報とテクノロジーがあります。

Information Technology Operations Management (ITOM)

管理対象のハードウェアおよびソフトウェアとともに、アプリケーションサービスのビジネスコンテキストを理解します。

ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC)

監査人は、ビジネスアプリケーションおよび関連する情報オブジェクトを活用できます。これは、監査人が、監査のスコーピング、リスクの測定、および監査アクティビティの管理のための設計時のデータ機密性を理解するために役立ちます。

資産管理

ビジネスアプリケーションとビジネスサービスのソフトウェアとハードウェアのライフサイクルを管理します。

カスタマーサービス管理 (CSM)

インシデント管理 のユースケース

インシデント管理 は、ビジネスに対する影響を最小限に抑え、データの品質を維持しながら通常のサービス運用状態に戻します。

インシデント管理 のユースケース

インシデント管理 を使用して、資産関連 CI に関する情報をキャプチャするインシデントを作成します。インシデントは、更新、修理、スワップ、または廃止された CI のレコードを保持します。

資産を追跡することで、資産がどこに配置されているか、どのように使用されているか、および変更がいつ行われたかを知ることができます。この情報は、会社内の資産を体系的に監視および管理するのに役立ちます。

CI はインシデントを生成します。依存関係ビューを使用して、インシデントによって影響を受ける他の CI を識別します。影響を受ける CI をインシデントレコードに関連付け、インシデントが他の依存 CI にどのように影響するかを確認します。

CSDM フレームワークに従うと、インシデント管理 に次のような価値が提供されます。

- インシデントがサービスおよびサービスオファリングに与える影響を インシデント管理 が理解します。
- インシデント管理 がインシデントを動的にルーティングします。
- 影響を受けるすべてのサービスを インシデント管理 が識別します。

ユースケースの結果

CSDM フレームワークは、インシデントに関連する CI とそれが影響を与えるサービスの両方の、インシデントのコンテキストを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

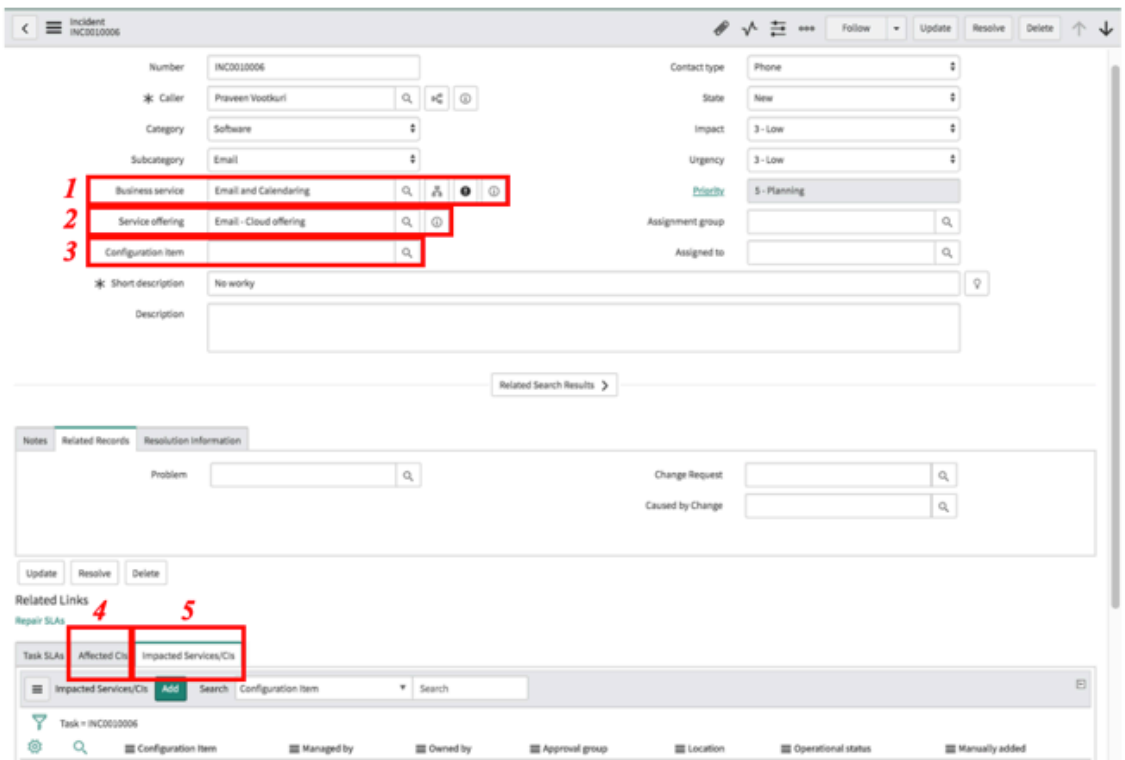
インシデントフォームを使用して、インシデントの影響を確認し、影響を受けたサービスを復元します。次の手順を実行します。

1. 影響を受けるサービス関連リスト [task_cmdb_ci_service] に、入力された CI に関連付けられているサービスおよびサービスオファリングを入力します。
2. (オプション) サービス属性とサービスオファリング属性を使用して、利用可能な CI のリストを絞り込むことができます。

   注:
   利用可能な CI のリストの絞り込みは、ベースシステムの機能ではありません。リストを絞り込むには、インシデントフォームを設定する必要があります。

3. 構成アイテム属性 [configuration_item] に、CI または影響を受けるサービスを入力します。CI を使用して、インシデントルーティングの詳細を識別できます。たとえば、「サポートグループ」などの CI データを使用し、依存関係を使用してサービスへの影響に関する情報を提供することができます。
4. (オプション) 影響を受ける **CI** 関連リスト [task_ci] を追加して、インシデントの原因となった可能性のある CI を識別します。
5. (オプション) 影響を受けるサービス関連リスト [task_cmdb_ci_service] を追加して、インシデントの影響を受けるサービスと CI を確認します。

ユースケースのインシデントフォーム



インシデント管理 フォームの構成

インシデントフォームを構成して、インシデントの影響を確認し、影響を受けるサービスを復元します。CSDM フレームワークを使用すると、インシデントの豊富なコンテキスト (インシデントに関与する CI と、インシデントが影響するサービスオファリング、ビジネスアプリケーション、およびビジネスサービス) を表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
インシデント管理 は CSDM データ構造を利用して、インシデントの解決に役立つ情報を表示します。

CSDM フレームワークを利用する関連リストが含まれるようにインシデントフォームを設定する方法については、このビデオの 1:00:00 のマーク以降 をご覧ください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > アドミニストレーション > インシデントプロパティ.
2. [インシデント関連リストのプロパティ] セクションで、次のプロパティを有効にして [保存] を選択します。
   - [影響を受ける **CI**] に基づいて、[影響を受けるサービス] を入力します。このプロパティを使用すると、[影響を受けるサービスのリフレッシュ] アクションの実行時に、[影響を受けるサービス/CI] 関連リストの表示と更新が可能になります。
   - インシデントのビジネスアプリケーション関連リストにデータを入力します
   - インシデントのサービスオファリング関連リストに入力します

   プロパティの詳細については、「インシデント管理 のプロパティ」を参照してください。
3. 「Create a CI class 」および「Update the list of classes in the Principal Class filter 」で説明されているように、CI または CI クラスに対して [原則クラス **(Principle Class)**] オプションが選択されていることを確認します。
4. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン をクリックし、次のフィールドに入力します。

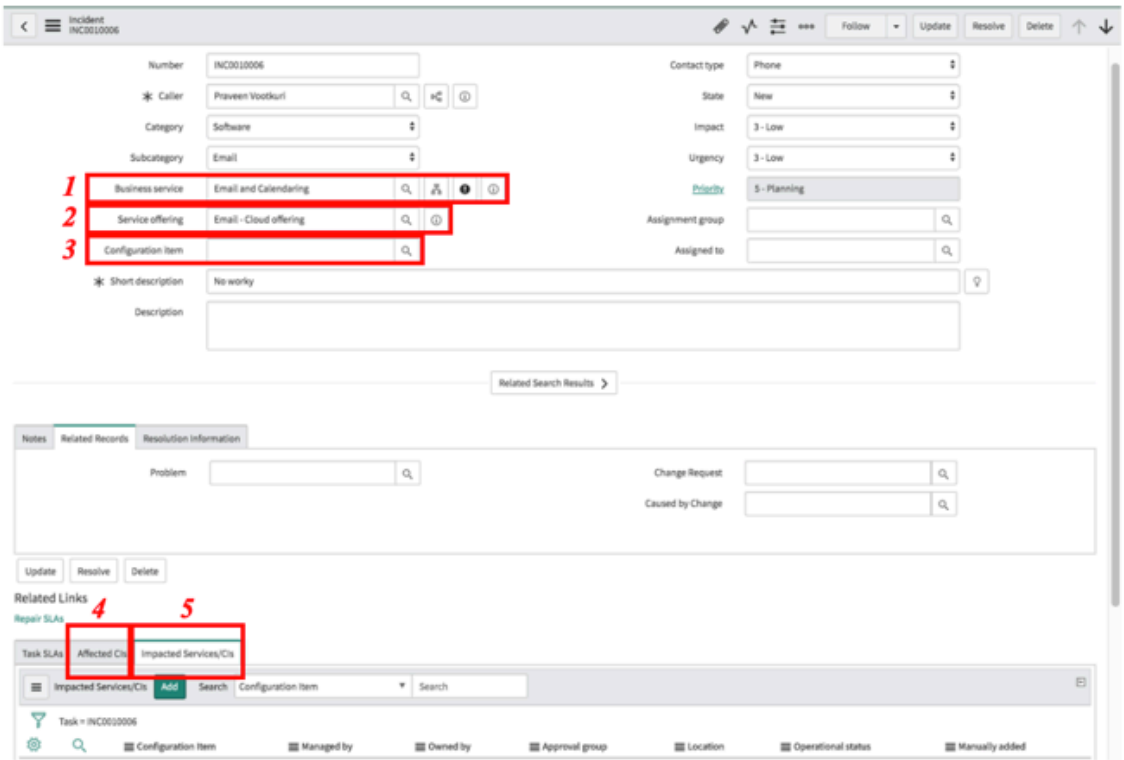
インシデントフォーム

サービス	インシデントに関連付けられたビジネスサービスまたはテクニカルサービス。指定した値によって、[構成アイテム] フィールドに表示される選択可能な CI のリストが絞り込まれます。 **注:** 利用可能な CI のリストの絞り込みは、ベースシステムの機能ではありません。リストを絞り込むには、[サービス] と [サービスオファリング] の値を指定する必要があります。
サービスオファリング	インシデントに関連付けられたビジネスサービスオファリング (製品) またはテクニカルサービスオファリング。指定した値によって、[構成アイテム] フィールドに表示される選択可能な CI のリストが絞り込まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	注: 利用可能な CI のリストの絞り込みは、ベースシステムの機能ではありません。リストを絞り込むには、[サービス] と [サービスオファリング] の値を指定する必要があります。
構成アイテム	CI または影響を受けるサービス。すなわち、ハードウェア、アプリケーション、クラウド (物理 CI) またはアプリケーションサービス (論理 CI)。 CI を使用して、インシデントルーティングの詳細を識別できます。たとえば、「サポートグループ」などの CI データを使用し、依存関係を使用してサービスへの影響に関する情報を提供することができます。



5. 情報を確認します。

- [影響を受ける **CI**] 関連リスト [task_ci] にインシデントが表示される原因となった可能性のある CI。
- 入力された CI に関連するサービスとサービスオファリングが、[影響を受けるサービス/CI] 関連リスト [task_cmdb_ci_service] に表示されます。
- インシデントの影響を受けるサービスと CI が、[影響を受けるサービス/CI] 関連リスト [task_cmdb_ci_service] に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理 の考慮事項

CSDM フレームワークを実装する際は、次の点を考慮してください。

インシデント管理 に関する考慮事項

ビジネスアプリケーションが インシデント管理 で参照されない

ビジネスアプリケーションは、エンタープライズアーキテクチャを設計および計画するために使用されるポートフォリオオブジェクトです。ビジネスアプリケーションには、バージョン、環境、ローカリゼーション (1 つ以上のアプリケーションを使用する展開の場合) などの属性レベルの詳細は含まれません。

アプリケーションサービス

アプリケーションサービスは運用 CI であり、アプリケーションの一意のインスタンスです。

アプリケーションサービスは、基盤となるハードウェアとソフトウェアの CI を論理的に表現したもので、連携してビジネスアプリケーションまたはシステムを実装します。アプリケーションサービスは、ビジネスアプリケーションまたはシステムのインスタンスを表します。

インシデントフォームでのアプリケーションサービスの使用

インシデントフォームのアプリケーションサービス CI は、次のようなシナリオで使用できます。

- インシデントがアプリケーション関連の問題の場合：インシデントフォームで、[構成アイテム] フィールドに「アプリケーションサービス」と入力して、アプリケーションを表すことができます。たとえば、「MyApp 3.0 本番」という名前のアプリケーションサービスを利用不可として報告することができます。
- インシデントが 1 つ以上のサービスに影響を与えているインフラストラクチャ CI に関するものの場合：インシデントフォームの [影響を受けるサービス/CI] 関連リストが、サービスに影響を与えているアプリケーションサービスを識別します。たとえば、サーバー Acme42 CI が、MyApp 3.0 本番およびその他の関連サービスに影響を与えるものとして識別される場合があります。

インシデントのチケッティングの統合

インシデントのチケッティングの統合は、ServiceNow のインスタンスとサードパーティシステムとの間でチケットデータを交換するものです。

インシデントのチケッティングの統合には次のような利点があります。

- システム間で一意のキーを提供するチケット番号を設定できる。
- 通知をトリガーできるようにシステムを同期させることができる。
- データの変換によって処理の一様性が高まる。
- チケットアクティビティを追跡して正確なレポートを作成できる。

交換されるデータのレベルとデータの方向に応じて、統合は一方向または双方向に分類されます。一方向の統合では、サードパーティシステムがインシデントチケットを作成し、インスタンスにデータを渡して、確認としてチケット ID を戻します。双方向の統合では、システム間でデータが送信されている間にインシデントデータを交換、同期、および更新します。

どちらの統合タイプでも、一定の期間、個々のトランザクションについてレコードベースのログを実装することをお勧めします。機能停止が発生した場合、レコードベースのログによって、どのデータが交換されたか、どのように変換されたか、いつ処理が発生したか、エラーがあったかどうかを知る

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ことができます。レコードベースのログでは、検証および変換のすべてのロジックをメインフォームから離れて実行できるため、パフォーマンスが向上します。

プロジェクトを実装する前に、実装の側面と要件のすべてを定めた統合計画を作成してください。統合計画を作成することで、現在のデータを確認し、将来の要件に備えて計画し、プロジェクトのタスクを特定して順序付けできるようになります。

一方向のインシデントのチケッティングの統合

チケットを作成する外部のサードパーティシステムの要件を検討してください。チケットを作成するために送信する必要のあるデータと、必要な検証を定義します。

このようにすることで、標準の Web サービスインターフェイスを作成して公開することができます。この統合では、成功した場合はチケット番号が応答として返され、検証の失敗や処理の問題が生じた場合は構造化されたエラーメッセージが返されます。この実装には、追加する統合が統合の仕様に従う限り、一度公開するだけで複数のアプリケーションで再利用できるという利点があります。インターフェイスごとに専用のアカウントを作成することをお勧めします。アカウントによって、アカウンタビリティが提供され、ユーザーの統計情報が報告され、使用する連絡先 (POC) がシンプルになります。

統合計画の内容

- ファイアウォールの要件
- 使用するプロトコル
- 必要なミドルウェア (MS Biztalk など)
- エラーメッセージ
- 検証ルール

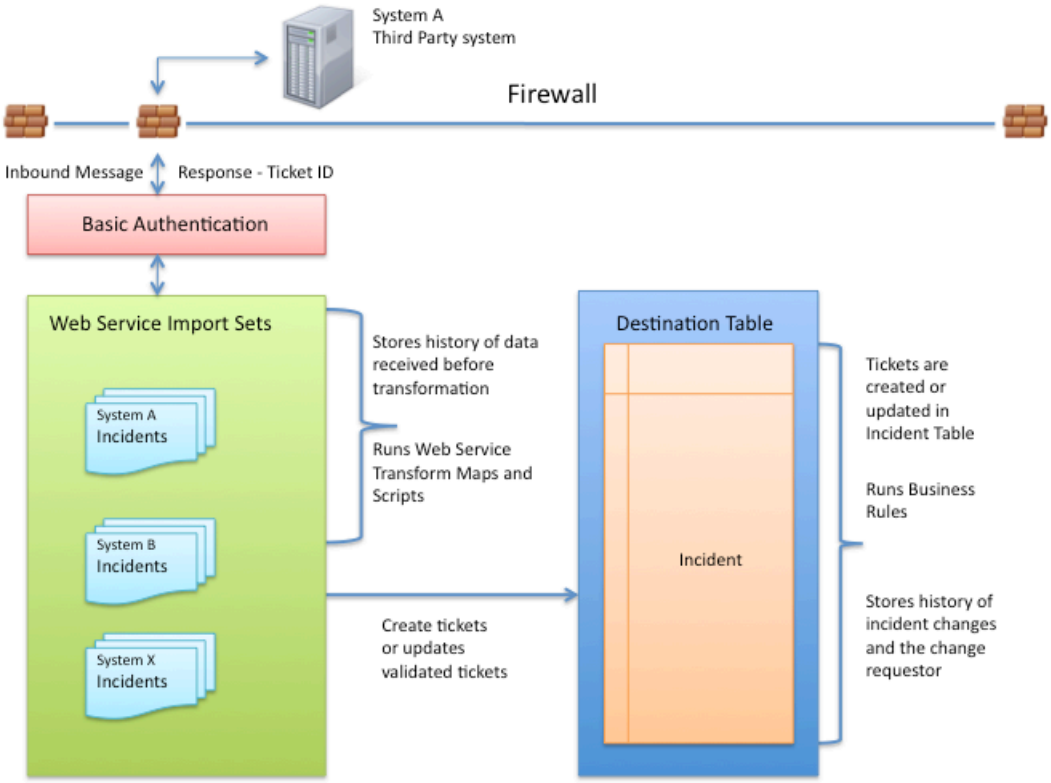
ベーシック認証を使用する例

この実装では、サードパーティシステムにチケット ID が応答として返されます。インポートセットのテーブルは、データのステージング領域として機能します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベーシック認証を使用した一方向のチケッティングの統合



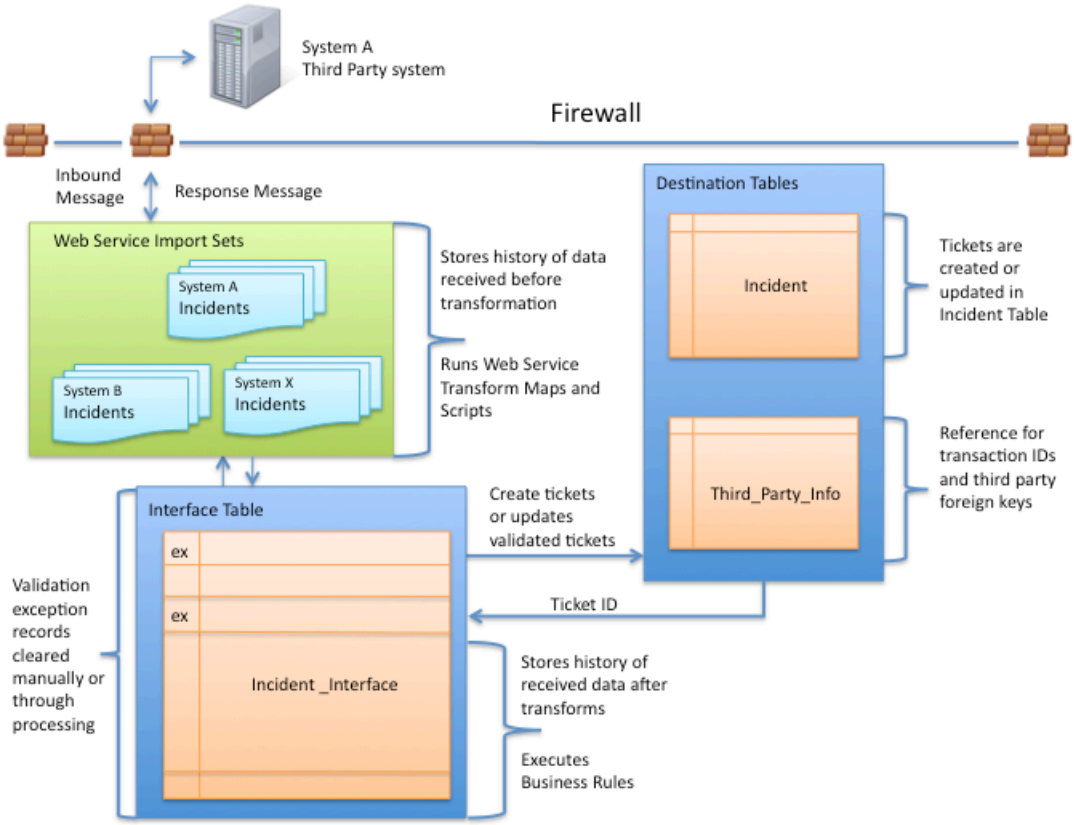
インポートセットを使用する例

インバウンドパスの実装のバリエーションとして、インポートセットテーブルをインターフェイステーブルとして使用することが考えられます。この例では、データが受信されたとき、およびデータが変換される前の、データの履歴が Incident_Interface テーブルに格納されます。宛先のインシデントテーブルには、インシデントが時間とともにどのように変化したか、誰がインシデントを変更したかについての履歴を保存できます。変換スクリプトによってインポートセットが処理され、ビジネスルールがターゲット表で実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポートセットを使用した一方向のチケッティングの統合



双方向のインシデントのチケッティングの統合

双方向の統合では、ServiceNow のインスタンスとサードパーティシステム間でデータが交換され、インシデント情報がシステム間で同期されます。

この統合には以下の要件があるため、一方向の統合よりも複雑になります。

- フィールドマッピングの包括的な定義。
- 変換が行われる場所の標準化：インバウンド、アウトバウンド、またはその両方。
- 参照データの所有権に関する考慮
- 更新をどのようにして継続的に行うか。

エラー処理を実装してください。これらのすべての実装を統合計画に含めてください。

双方向の実装は開発側独自のメリットに基づいて開発されますが、データ駆動型の検証ルールなど、再利用が可能なフレームワークを Now Platformで開発できます。

統合計画の内容

- 双方向の統合に必要なすべての側面の内容を計画します。
- 各組織の状況モデル。
- チケットの同期を保つためのビジネスルール定義。
- 個々のトランザクションの履歴を格納するための要件。この形式の監査を要件とする場合は、宛先テーブルを作成および更新する前に入力されるインターフェイステーブルを作成することを検討します。
- すべてのデータ要素の変換ルール。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

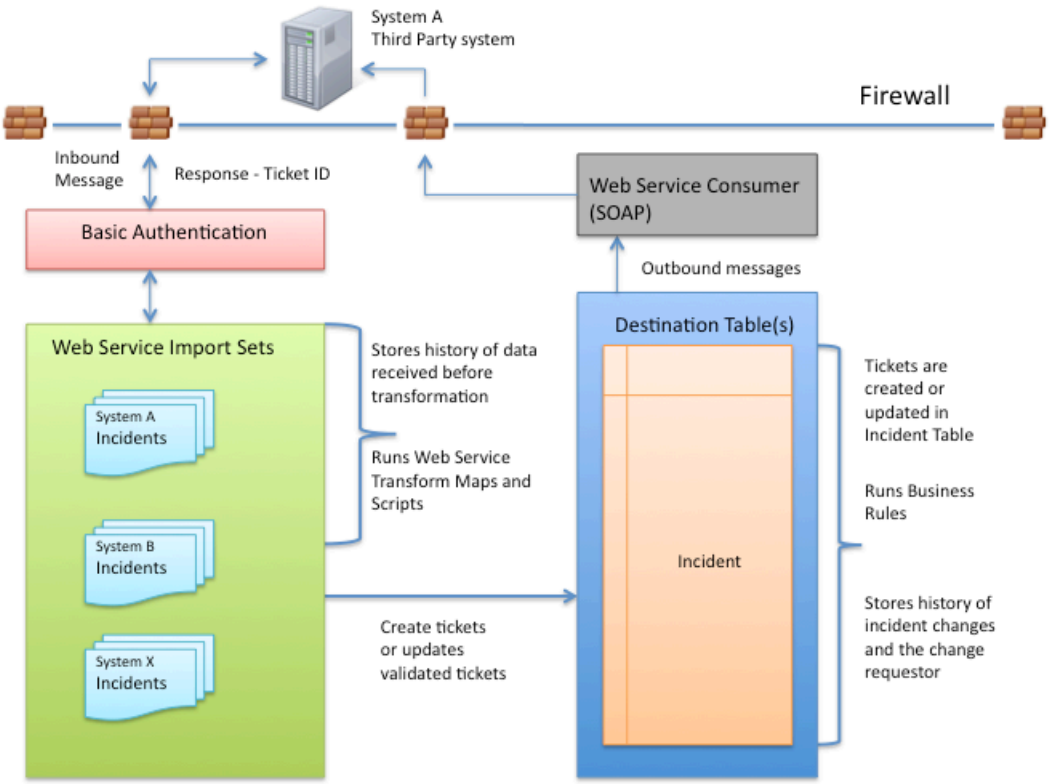
自動翻訳

- 参照データが情報システムに転送されるときのタイムライン。各システム間でデータを送受信する前に変換を実行するための要件を含めます。
- すべての段階における参照データの所有権のステートメント。
- スキーマ定義の更新。

インポートセットと **Web** サービスを使用する例

この実装では、データ認証がインポートセットに挿入される前に実行されます。データがインシデントテーブルに到達する前に、変換マップおよびスクリプトが実行されます。インシデントテーブルを使用して、インシデントレコードの履歴を格納します。アウトバウンドデータパスでは、データがアウトバウンドの Web サービスのキューに格納される前に、ターゲットテーブルによってビジネスルールがトリガーされる可能性があります。

インポートセットと **Web** サービスを使用した双方向のチケッティングの統合



インポートセットと **ECC** キューを使用する例

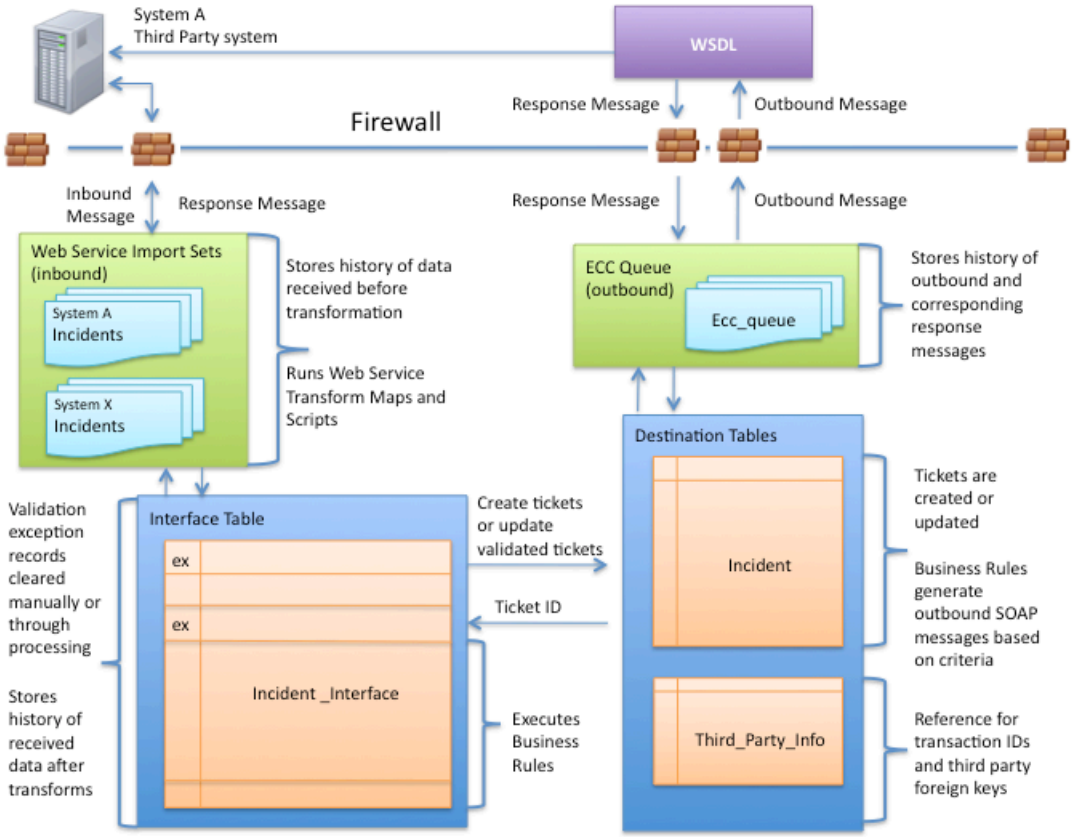
インバウンドパスの実装のバリエーションとして、インポートセットテーブル (この例ではインシデントインターフェイステーブル) を使用して履歴データを格納することが考えられます。現在ではデータの検証も行われており、処理や手動介入によって例外をクリアーすることができます。インシデントテーブルは、サードパーティ情報テーブルを参照として使用し、ビジネスルールに基づいてメッセージが生成されます。

このタイプの統合を実装するには、インバウンドデータ用としてサードパーティアプリケーションのWebサービスコンポーネントが必要です。アウトバウンドデータ用には ECC キューが推奨されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポートセットと **ECC** キューを使用した双方向のチケッティングの統合



インシデントと **VTB** タスクを作成するための **Microsoft Outlook** の設定

Outlook メール内からインシデントと VTB タスクを作成したり、仮想エージェントとチャットしたりするには、Microsoft Outlook 向け ServiceNow アドインをアクティブ化して展開します。

Microsoft Outlook 向け ServiceNow アドインを使用すると、メールで直接 IT と連絡を取ることができます。また、IT ユーザーであれば、メールで簡単にインシデントを作成して、即座に適切なチームにアサインすることができます。VTB タスクを作成することもできます。

Microsoft Office 向け **ServiceNow** アドインを有効にする

admin ロールがある場合、Microsoft Office 用 ServiceNow アドイン (com.sn_outlook_addin) を有効にできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 次のものをレビュー Microsoft 365 の ServiceNow アドイン 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

このタスクについて

Microsoft 365 の ServiceNow アドイン とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「Install the ServiceNow Add-in for Microsoft 365」と「Components installed with ServiceNow Add-in for Microsoft 365」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Microsoft 365 の ServiceNow アドイン アプリケーション (sn_outlook_addin) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] を選択します。

関連情報

Yokohama プラグインのリスト

Microsoft Outlook 向けの ServiceNow アドインを展開する

仮想エージェントとチャットし、Microsoft Outlook 内からインシデントと VTB のタスクを作成するには、Microsoft Outlook 向け ServiceNow アドインを展開します。

始める前に

ServiceNow アドインを展開するには、ServiceNow インスタンスの次のロールのいずれかを持っているほか、Office365 のアドミンでなければなりません。

必要なロール：admin、sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

このタスクについて

この Microsoft 記事に記載された手順に従って、ServiceNow アドインを Microsoft Outlook に展開します：「Office 365 管理センターからの一元展開を使用した Office アドインの発行」。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
ServiceNow アドインを展開するには Office365 アドミニストレーターになる必要があります。

ServiceNow アドインの使用に対応しているのは、Outlook for Mac および Outlook for Windows のみになります (要件セット 1.4)。

Outlook ビューのフォームレイアウトをカスタマイズすると、itil ロールを持つユーザーのインシデントフォームのフィールドを直接、追加したり削除したりすることができます。itil ロールを持たないユーザーの場合は、新規インシデントの作成に使用する サービスカタログ レコードプロデューサーを設定することができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.
2. **[Office** マニフェスト] ページで [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[MS Outlook アドインの展開 **(Deploy MS Outlook add-in)]** フォーム

フィールド	説明
アドイン名	アドインのユーザーに分かりやすい名前。たとえば、アドミン向けのみにアドインを展開する必要がある場合は、それに応じた名前を付けることができます。
説明	アドインの簡単な説明。たとえば、ヘルプデスク用のアドインである場合は、それに応じて簡単な説明を記述することができます。
プラグイン ID	展開するアドインの一意の識別文字列。プラグイン ID の値を新しい UUID に変更して、アドインの複数のインスタンスを使用できるようにすることができます。
バージョン	プラグイン実行のバージョン。
アイコン URL	Microsoft Outlook に表示される ServiceNow アイコンの HTTPS URL または相対 URL。
アクティブ	アドインがアクティブであることを示します。

4. [送信] をクリックします。

注:
[Office コントロール] 関連リストには、アドインに関連付けられたメニューとメニューアイテムが表示されます。

5. [マニフェストをダウンロード] をクリックしてアドインマニフェストファイルをダウンロードし、Microsoft 記事「Deploy and publish Office Add-ins (Office アドインを展開し、発行する)」ページの展開手順に従います。
6. オプション: コンテキストメニューから [マニフェストをクローン] をクリックしてアドインをカスタマイズすることもできます。
このオプションを選択すると、現在のマニフェストが新しいレコードにクローンされます。これにより、ラベル、アイコン、メニュー、およびメニューアイテムをカスタマイズできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. itil ロールを持つユーザーのインシデントフォームをカスタマイズするには、インシデントフォームレイアウトを直接設定します。
   a. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) をクリックし、 ビュー > **Outlook**.
   b. コンテキストメニューをもう一度クリックして、 構成 > フォームレイアウト.
   c. 必要に応じてフィールドを追加または削除します。
8. itil ロールを持たないユーザーのインシデントフォームをカスタマイズするには、サービスカタログ レコードプロデューサーを使用してインシデントフォームを設定します。
   a. 次のように移動する。 **Service Catalog** > レコードプロデューサー.
   b. 新規インシデントの作成に使用するレコードプロデューサーを右クリックして、**[sys_id** のコピー] を選択します。
   c. コピーした sys_id を [レコードプロデューサーの **sys_id** を **Outlook** アドインからのインシデントアクションの作成に提供する] (*sn_outlook_addin.create_incident_cat_item*) システムプロパティの [値] フィールドに貼り付けます。

インシデントの管理

インシデントの作業には、インシデントの診断と調査、結果の記録、インシデントのエスカレーションや昇格があります。

インシデントの初期診断は主に手動で行うプロセスです。サービスデスクエージェントは、インシデントの詳細を確認し、ユーザーとやり取りして問題を診断します。

診断に役立てるために、サービスデスクエージェントは構成管理データベース (CMDB) に問い合わせることができます。CMDB には、ネットワーク内のハードウェアとソフトウェア、およびそれらの間の関係に関する情報が含まれています。CMDB は次の方法で入力できます。 ディスカバリー. ディスカバリー は別の製品として利用できます。

インシデントの調査

インシデントの調査も手動で行うプロセスです。サービスデスクは、引き続きインシデントフォームや CMDB の情報を使用して問題を解決します。関係者間のコミュニケーションを促すため、サービスデスクがインシデントを評価するときに作業メモが追加されます。作業メモやその他の更新は、メール通知 を介して関係者に伝えることができます。

インシデントを調査する方法の 1 つとして、次のいずれかの機能を使用して、関連するレコードが存在するかどうかを判断することことができます。

関連インシデントのアイコン

関連インシデントの表示アイコン ( ) が [問い合わせユーザー] フィールドの設定時にフィールドの横に表示されます。アイコンをクリックすると、同じ発信者のインシデントのリストが表示されます。

> **注:**
> アドミニストレーターは、このアイコンを任意の参照フィールドに追加することができます。それには、辞書エントリーを修正して、*ref_contributions=user_show_incidents* 辞書属性を追加します。このアイコンは、フィールドへの読み取りまたは書き込みアクセス権を持つユーザーにのみ表示されます。*user_show_incidents* という名前の UI マクロがその動作を定義します。関連インシデントのアイコンを表示するには、この UI マクロをアクティブにする必要があります。

同じ発信者別インシデント関連リスト

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

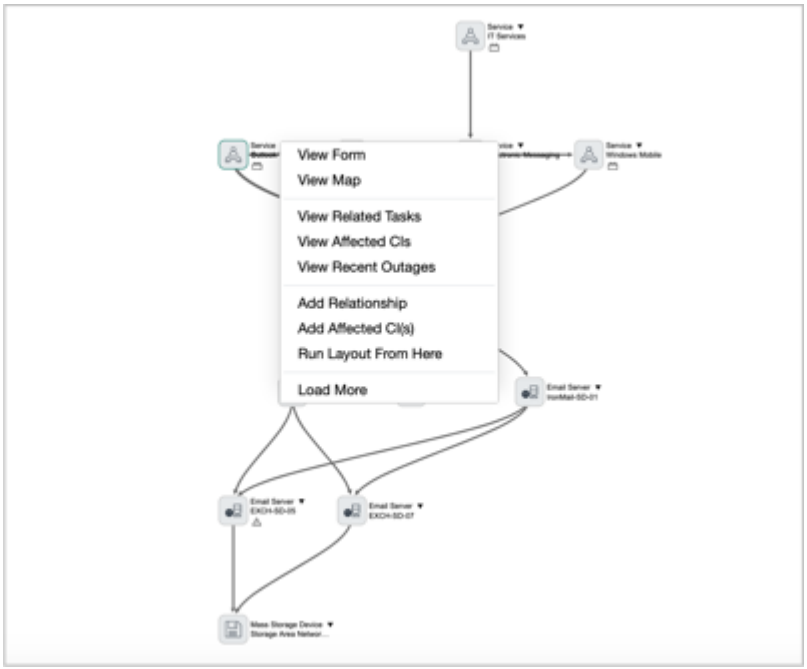
自動翻訳

関連インシデントを調べるもう 1 つの方法として、[同じ発信者別インシデント] 関連リストを使用します。場合によっては、この関連リストを表示するようにアドミニストレーターがフォームを構成する必要があります。

依存関係ビュー

依存関係ビューは、構成アイテム (CI) に基づいて関連インシデントを見つけるのに役立ちます。構成アイテムがインシデントに添付されている場合は、マップアイコン ( ) をクリックして、依存関係ビューマップを表示します。依存関係マップで CI に添付されているタスクを表示するには、CI の横にある下矢印をクリックし、[関連タスクを表示] を選択します。

CI のオプション



インシデントの昇格

インシデント管理チームが、インシデントの原因をエラーまたは広範な問題だと判断した場合、チームは問題管理プロセスを開始します。問題でインフラストラクチャやビジネスサービスの変更が必要になった場合、チームは変更管理プロセスを開始します。

インシデントフォームのメニューアイテムを使用すると、簡単に問題を作成したり、レコードを変更したり、インシデントを問題または変更レコードに関連付けたりすることができます。詳細については、「インシデントからのレコードの作成」を参照してください。

注:
インシデントに、関連する問題または変更レコードがすでに存在する場合、同じタスクタイプの他のレコードを作成することはできません。

ハードウェアやソフトウェアを要求することがユーザーにとっての解決策となる場合もあります。たとえば、新しいマウスデバイスやキーボードを必要とする問題がユーザーから報告される場合があります。サービスデスクエージェントは、インシデントから要求を作成できます。インシデントは、要求されたアイテムに関連付けられます。

注:
この機能は、Jakarta 以降のリリースから始まる新しいインスタンスでのみ使用できます。問題管理のベストプラクティス - Jakarta プラグイン (com.snc.best_practice.problem.jakarta) プラグインを有効にする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントのエスカレーション

プラットフォームでは、組織の基準に従って解決されていないインシデントを追跡および報告するために、2 つのエスカレーション方法を使用します。

サービスレベルアグリーメント (SLA)

SLA は、提供されるサービスの適用範囲、品質、および速度を定義するサービスプロバイダーと顧客の間の一連の契約に従ってインシデントの進行状況を監視します。時間が経過すると、SLA によってインシデントの優先度がエスカレーションされ、進行状況を示すマーカーが残されます。SLA は、サービスデスクの業績評価指標としても使用されます。

滞留アクティビティモニター

滞留アクティビティモニターは、インシデントに気付かないという事態を防ぐためのイベントを生成します。インシデントに更新が生じないまま一定の時間が経過すると、イベントによってメール通知が作成されるか、スクリプトがトリガーされます。

インシデントのログ記録

メール、サービスデスク、サービスカタログ、外部アプリケーションなどのソースのインシデントレコードを、都合に応じて記録します。また、ビジネスルールまたは SOAP メッセージを使用してインシデントを生成することもできます。

どこで	方法
サービスデスク	ユーザーは、サービスデスクエージェントを呼び出すことができます。エージェントは、ユーザーが提供した情報に基づいてインシデントを記録することができます。サービスデスク (ITIL) エージェントは、インシデントを セルフサービス > インシデント > 新規作成 移動します
サービスカタログ	ユーザーは、以下からサービスカタログにインシデントを記録できます。 セルフサービス > **Service Catalog** > 何かお困りですか？ > インシデントを作成 レコードプロデューサー。
メール	ユーザーは、インスタンスメールボックスにメールを送信できます。受信メールアクションに従ってインシデントが作成されます。
SMS	ユーザーは、ServiceNow カスタマーサービス番号に SMS を送信できます。インシデントがユーザーのために自動的に作成されます。 **注:** ユーザーは、メッセージングサービスを可能にするために、通知プラグイン (com.snc.notify) をインストールし、Twilio アカウントを設定する必要があります。
チャットウィンドウ	ユーザーは、インスタンスの右上隅に表示される [ ] アイコンを使用して、インシデントの作成を要求できます。チャットウィンドウで、ユーザーは、ITIL ユーザーを追加することができます。また、問題の簡単な説明を提供することもできます。この説明に基づいて、ITIL ユーザーは適切なインシデントを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> セキュリティインシデントを作成する必要がある場合は、 まず セキュリティインシデントレスポンス 依存関係プラグイン (com.snc.si_dep) を有効にします。次に、[新規インシデント] フォームの [セキュリティインシデントの作成] をクリックして、現在表示されているインシデントからセキュリティインシデントを作成できます。

ESS ユーザーは次のことを実行できます。

- 自分がオープンしたインシデントを表示します。デフォルトでは、[ウォッチリスト]、[ステータス]、および [緊急度] フィールドを [インシデント] フォームの ESS ビューで使用できます。
- [ウォッチリスト] フィールドと [説明] フィールドを更新し、[追加コメント] を入力します。アドミニストレーターはその他のフィールドを編集可能に設定することができます。

itil ロールを持たないユーザーは、自分がそのインシデントの問い合わせユーザーである場合、自分がインシデントをオープンしている場合、または自分がウォッチリストに含まれている場合にのみ、インシデントを表示できます。*`incident query`* ビジネスルールがこの機能を制御します。

自動的に生成されたインシデント

- インシデントは、ビジネスルールを使用して自動的に生成できます。事前定義された条件が満たされている場合、ビジネスルールは JavaScript を使用してインシデントを生成します。
- SOAP メッセージングを使用して、プラットフォームの外部からインシデントを生成することができます。詳細については、「SOAP メッセージング」を参照してください。

インシデントの作成

インシデントレコードを作成し、予期された標準的な運用からの逸脱をドキュメント化します。

始める前に

必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

このタスクについて

この手順では、ITIL エージェントがインシデントフォームに入力する方法について説明します。インシデントは、ユーザーがサービスカタログでレコードプロデューサーに入力したときや、ユーザーがインスタンスにメールを送信したときにも記録されます。

手順

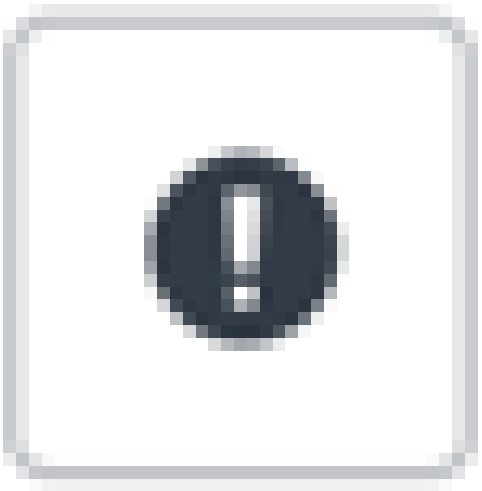
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > 新規作成.
   インシデントリストビューから [新規] をクリックすることもできます。
2. オプション: 記録しようとするインシデントのタイプに対応したテンプレートが存在する場合は、テンプレートを使用します。
   組織でフォームテンプレートを使用している場合は、テンプレートを適用して、特定のタイプのインシデントについてフィールドの一部を事前に入力することができます。
3. フォームのフィールドに入力します。
   すでに組織で、インシデント管理プロセスを遵守するようにインシデントフォームを構成しています。このプロセスに基づいてフォームフィールドに情報を入力します。次の表に、通常のインシデントフォームのフィールドを示します。

フォーム

フィールド	説明
番号	一意のシステム生成インシデント番号。
問い合わせユーザー	問題をお客様に連絡したユーザー。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
カテゴリとサブカテゴリ	問題の種類。カテゴリを選択し、該当する場合は次にサブカテゴリを選択します。
サービス	影響を受けるビジネスサービス (該当する場合)。 **注:** 構成アイテムとしてビジネスサービスを選択し、そのビジネスサービスが他のアクティブなタスクの構成アイテムとしてもリストされている場合は、アクティブなタスクアイコン  ( ) が表示されます。このアイコンをクリックすると、ビジネスサービスに影響を与えている他のすべてのアクティブなタスクのリストが表示されます。 選択したビジネスサービスの BSM マップ (依存関係ビュー) を表示するには、[依存関係] アイコン ( ) をクリックします。
サービスオファリング	サービスオファリングは、可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。このフィールドを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。
構成アイテム	影響を受ける CI (該当する場合)。 CI を選択した後、フィールドの横にある依存関係ビュー を開くアイコン ( ) をクリックすると、CI がインフラストラクチャにどのようにマッピングされるかを確認できます。依存関係ビューには、影響を受ける CI が示され、他の CI またはサービスに問題が発生しているかどうかが示されます。影響を受ける CI に関する情報をキャプチャするには、「影響を受けるインシデント内の構成アイテムの情報の取得」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	インシデントフォームの [構成アイテム] フィールドに構成アイテムを追加すると、構成アイテム (CI) のリストを含む検索結果が表示され、CI 名に基づいてアルファベット順にソートされます。
チャネル	インシデントを作成するためにユーザーが使用するコミュニケーション方法。次のオプションが使用可能です。 ○ チャット ○ メール ○ 電話 ○ Monitoring ○ セルフサービス ○ 仮想エージェント ○ ウォークイン
作成元	インシデントのソース。たとえば、インシデントがアラートから作成された場合、このフィールドには値 [アラート] が含まれます。これは自動入力されるフィールドであり、値を手動で入力することはできません。
状況	インシデントのステータス。ステータスは、いくつかの解決の段階を通じてインシデントを移動させ、インシデントを追跡します。 ヒント: [インシデント状況] または [問題のステータス] フィールドではなく、[ステータス] フィールドをステータスを追跡する主要な手段として使用します。このステータスは処理サイクル全体を通して進行するからです。詳細については、「インシデントのライフサイクル」を参照してください。
影響	影響は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響の指標です。
緊急度	緊急度は、インシデント、問題、または変更がビジネスインパクトを与えるまでに解決を遅らせることができる時間の指標です。
優先度	優先度は、影響度と緊急度に基づき、サービスデスクがタスクにどの程度迅速に対処すべきかを示します。
アサイン先グループ	インシデントを担当するグループ。 ビジネスルール *Populate Assignment Group based on CI/SO* は、構成アイテム (CI) またはサービスオファリングで利用可能なサポートグループに基づいて、[アサイン先グループ] フィールドに連続して入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ビジネスルールは、インシデントが作成または更新されたとき、および [アサイン先グループ] と [担当者] フィールドが空のときにトリガーされます。 デフォルト値を上書きする場合は、新しいプロパティを作成し、[アサイン先グループ] フィールドの入力に使用するプロパティ値のフィールドを指定する必要があります。次の優先順位でプロパティを作成します。 ○ *com.snc.incident.ci_assignment_group.field_name*：[アサイン先グループ] フィールドに入力される CI フィールドを識別します。 ○ *com.snc.incident.service_offering_assignment_group.fi* サイン先グループ] フィールドに入力されるサービスオファリングフィールドを識別します。 **注:** ○ sys_user_group *read* ACL が *SNCRoleUtil* 関数を呼び出します。この関数は、確認中のグループに admin ロールまたは security_admin ロールのどちらかが含まれているかを検証します。この関数により、ユーザーは同じロールを持っている場合にのみグループを表示できます。そのため、itil ロールを持つユーザーは、admin ロールまたは security_admin ロールを持つグループにも、親がこれらのロールを持つグループにも、インシデントをアサインできません。 ○ 読み取り ACL を使用する以外に、クエリー前のビジネスルールを使用して、特定のアサイン先グループを持つインシデントのヴィジビリティをグループメンバーのみに制限することもできます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「特定のグループインシデントをそのグループメンバーのみに制限する方法 [KB0790987]」を参照してください。記事を表示するにはログインする必要があります。
担当者	このインシデントを担当するユーザー。[アサイン先グループ] が変更された場合、[アサイン先] フィールドはクリアされます。
簡単な説明	インシデントの簡単な説明
説明	インシデントの詳細な説明。
添付ファイル	スクリーンショットや PDF など、インシデントの解決に役立つ、インシデントに関連する添付ファイル。添付ファイル (📎) を選択して、添付ファイルを追加および管理します。
メモ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ウォッチリスト	コメントが追加されたときにこのインシデントに関する通知を受け取るユーザー。[自分を追加] アイコン ( ) をクリックすると、自分をウォッチリストに追加できます。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときにこのインシデントに関する通知を受け取るユーザー。[自分を追加] アイコン ( ) をクリックすると、自分を作業メモリストに追加できます。 **注:** アドミニストレーターは、作業メモリスト用のメール通知を作成する必要があります。
追加コメント	必要に応じて追加する、問題に関する詳細情報。追加コメントは、インシデントを表示できるすべてのユーザーに表示されます。
作業メモ	インシデントの解決方法に関する情報、またはインシデントの解決手順 (該当する場合)。
実行されたアクション	重大なインシデントに対して実行されたアクションの詳細を入力するジャーナルフィールドです。このフィールドは内部ユーザー専用です。 **注:** このフィールドは、重大インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) を有効にした場合にのみ表示されます。
関連レコード	
親インシデント	このインシデントレコードの親インシデントの一意の番号。
問題	インシデントに関連付けられている、関連する問題レコードの一意の番号。
変更要求	インシデントに関連付けられている、関連する変更要求の一意の番号。
変更に起因	インシデントの作成につながった変更要求の一意の番号。

注:
次の状況では、[発信者]フィールドと [会社] フィールドはオプションです。

- インシデントがアラートから作成されている。
- インシデントが変更要求から作成されている。このようなケースでは、変更要求番号が [変更に起因] フィールドに入力されます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
インシデントが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- インシデントレコードをメールで送信する場合は、タイトルバーの [その他のオプション] アイコン ( ) をクリックして [メール] を選択します。

  インシデントを要求したユーザーと、インシデントにアサインされたユーザーは、受信者のリストに自動的に設定されます。

- インシデントがケースから作成され、サービス管理プラグイン (com.sn_cs_sm) 付きカスタマーサービスがインストールされ、カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) ロールがある場合、インシデントフォームの [関連リンク] セクションで [カスタマーケース] タブを表示できます。このタブには、インシデントレコードに関連付けられた顧客ケースのリストが含まれています。
- インシデントレコードに関連付けられたインタラクションレコードが 1 つ以上ある場合は、インタラクションレコードリストを含むインシデントフォームの [関連リンク] セクションで [インタラクション] タブを表示できます。
- [プライマリデバイス健全性 **(Primary device health)]** リンクがインシデントフォームの [関連リンク] セクションに表示されます。このリンクを選択すると、サービスオペレーションワークスペースで選択した CI に対する デジタルエンドユーザーエクスペリエンス のアプリケーションとデバイスヘルスページが別のブラウザタブで起動されます。このタブでは、エージェントは、DEX によって収集された、選択した CI の使用可能なすべてのメトリクスとデバイスヘルスを表示できます。クラシック U16 CI レコードの [デバイスの健全性の表示 **(View device health)]** オプションを使用してアクセスすることもできます。

  注:
  - DEX には別のエンタイトルメントが必要です。
  - このリンクは、次の条件が満たされた場合にのみエージェントが使用できます。
    - 選択された CI のタイプが「デバイス」(別名「エンドポイント」) であること。
    - DEX プラグインがインスタンスにインストールされていること。DEX の詳細については、「デジタルエンドユーザーエクスペリエンス」を参照してください。
    - 選択した CI に DEX エージェントがインストールされていること。

関連情報

インシデントからのレコードの作成

重大インシデント管理

影響を受けるインシデント内の構成アイテムの情報の取得

インシデントで、影響を受ける構成アイテム (Ci) に関する情報を資産タイプとともにキャプチャし、更新、修理、入れ替え、廃止の構成アイテムのレコードを保持します。

始める前に
必要なロール：itil または admin

ハードウェア資産管理プロフェッショナルプラグイン (com.sn_hamp) を有効にします。

このタスクについて
資産を追跡することで、資産がどこに配置されているか、どのように使用されているか、および変更がいつ行われたかを知ることができます。この情報は、体系的なアプローチを使用して、会社内の資産を監視および管理するのに役立ちます。

インシデントの呼び出し元ではなく、影響を受ける CI リストに CI 値が含まれている場合、インシデントのステータスを [解決済み] に変更する前に、CI に関する情報を入力することが必須です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CI 情報は、影響を受ける **CI** 関連リストから、または影響を受ける CI のフォームレイアウトから入力できます。関連リストの [資産アクション **(Asset Action)]** と [スワップされた **CI (Swapped CI)]** フィールドを手動で追加する必要があります。

関連リストにフィールドを追加

ここで	方法
関連リスト	• [影響を受ける **CI**] 関連リストで、[設定] アイコン をクリックします。 • [資産アクション] フィールドと [スワップされた **CI**] フィールドを、[利用可能 **(Available)**] 列から [選択済み] 列に移動します。 • [**OK**] をクリックします。

注:
CI 値は、呼び出し元を除く任意のユーザーによってインシデントのステータスが [解決済み **(Resolved)]** に更新された場合にのみ更新されます。次の場合、CI 値は更新されません。

- [資産アクション] が設定されている場合でも、呼び出し元によってインシデントのステータスが [解決済み **(Resolved)]** に更新される。
- インシデントが [クローズ済み **(Closed)]** ステータスに直接移行する。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン.
2. インシデントを開きます。
3. インシデントを解決する前に、[影響を受ける **CI]** 関連リストに移動します。
4. オプション: フォームレイアウトに情報を入力する場合は、CI をクリックします。
5. 関連リストまたはフォームのフィールドに入力します。

影響を受ける **CI** に関する情報

フィールド	説明
資産アクション	CI が更新または修理されたか、別の CI とスワップされたか、またはシステムからリタイアしたかに関する情報。利用可能なオプションは、[アクションなし]、[更新/修理]、[スワップ]、および [廃止] です。 **注:** CI をスワップまたは廃止する場合、sn_hamp_asset.swap または sn_hamp_asset.retire イベントがそれぞれ生成されます。
スワップされた CI	既存の CI とスワップされる新しい CI に関する情報。

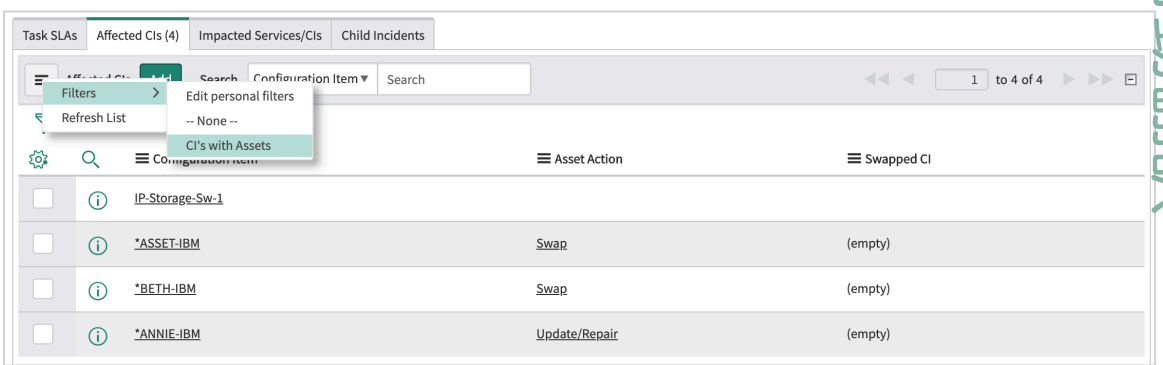
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ このフィールドは、[資産アクション **(Asset Action)]** フィールドで [スワップ] を選択した場合にのみ表示されます。 ○ スワップされた CI で利用可能な CI 値は、資産 CI クラスがハードウェアとなっているものです。 ○ スワップされた CI が発信者にアサインされます。問い合わせユーザーが資産マネージャーである場合は、適切なユーザーに再アサインすることができます。

6. **[Update** (更新)] をクリックします。
レコードが保存され、CI に関する情報が [task_ci] テーブルに保存されます。

注:
[影響を受ける **CI (Affected CIs)**] 関連リストをフィルタリングして、クラスが資産の影響を受ける CI のリストを作成できます。



インシデントフォームからのテンプレートの作成

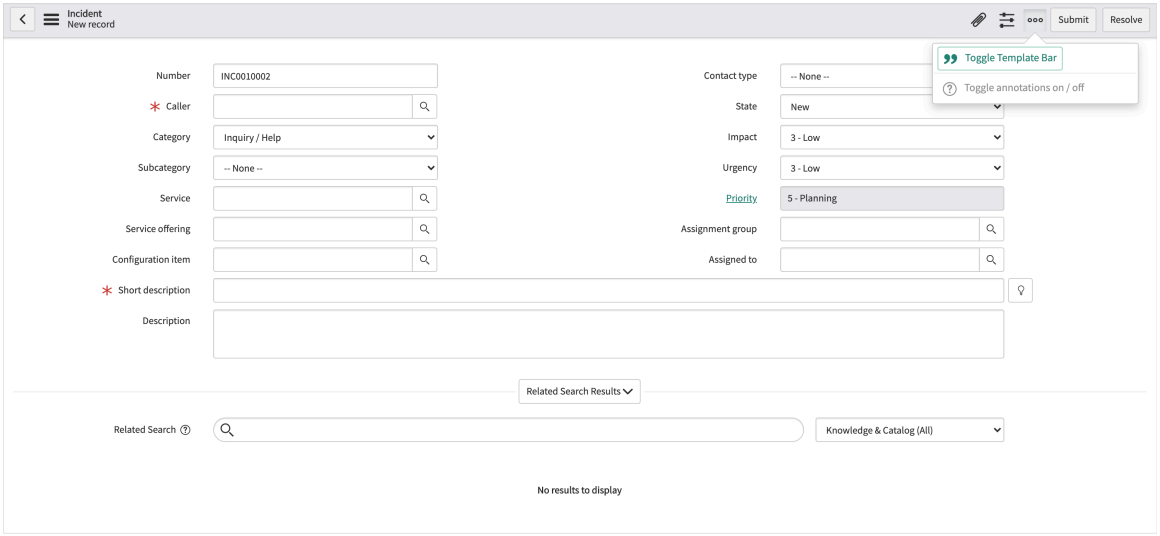
ユーザーが簡単にインシデントを作成できるように、フォームのデフォルト値を定義するテンプレートを作成します。テンプレートを作成するには、適切な権限が必要です。

始める前に
必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

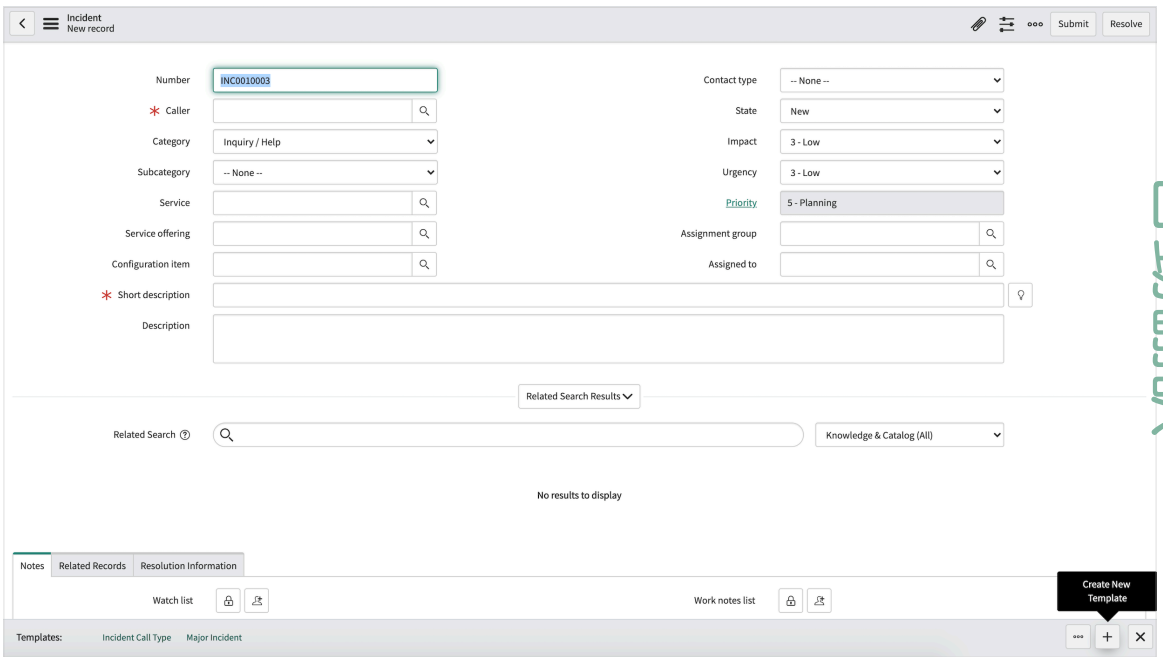
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > 作成/挿入.
2. [その他のオプション] アイコン ( ) をクリックし、[テンプレートバーの切り替え] をクリックして、テンプレートバーを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. テンプレートバーで、[追加] アイコン (+) をクリックします。



4. フォームのフィールドに入力します。

新しいテンプレートフォームの作成

Fields	説明
名前	テンプレートの名前。
テーブル	このテンプレートを適用するテーブル。[グローバル] を選択して、テンプレートをすべてのテーブルで使用できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Fields	説明
	注: このリストには、テンプレートと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されます
アクティブ	テンプレートを使用可能にするオプション。使用するにはテンプレートをアクティブにする必要があります。
アプリケーション	ルールのアプリケーションスコープ。スコープは、すべてのアプリケーションとスコープ対象アプリケーションのどちらでルールを使用できるかを定義します。
ユーザー	テンプレートを設定および適用できるユーザー。ユーザーを定義する場合、[グローバル] オプションを選択しない限り、他のユーザーはそのテンプレートを表示できません。
グループ	メンバーがテンプレートを設定および適用できるグループ。グループを定義する場合、[グローバル] オプションを選択しない限り、他のユーザーはそのテンプレートを表示できません。
グローバル	テンプレートにアクセスできるユーザーがこのテンプレートを表示および適用できるようにするオプション。
簡単な説明	テンプレートの説明。 注: このフィールドにコンテンツを追加しても、そのコンテンツはこのテンプレートを使用するフォームの [簡単な説明] フィールドには追加されません。
テンプレート	このテンプレートに基づくレコードに自動的に入力されるコンテンツ。左の列で指定されたテーブルからフィールドを選択し、右の列で自動的に入力するデータを入力します。 注: ドット連結フィールドは、テンプレートで選択できる場合でも、フォーム上にあるフィールドに適用されません。

5. [送信] をクリックします。
   テンプレートが作成され、テンプレートバーに表示されます。

インシデントフォームでテンプレートを適用する

テンプレート内の事前設定された情報をインシデントレコードに適用できる場合は、テンプレートを新しいインシデントレコードに適用します。これにより、インシデントレコードフィールドに個別に値を入力する時間と労力を節約できます。

自動翻訳

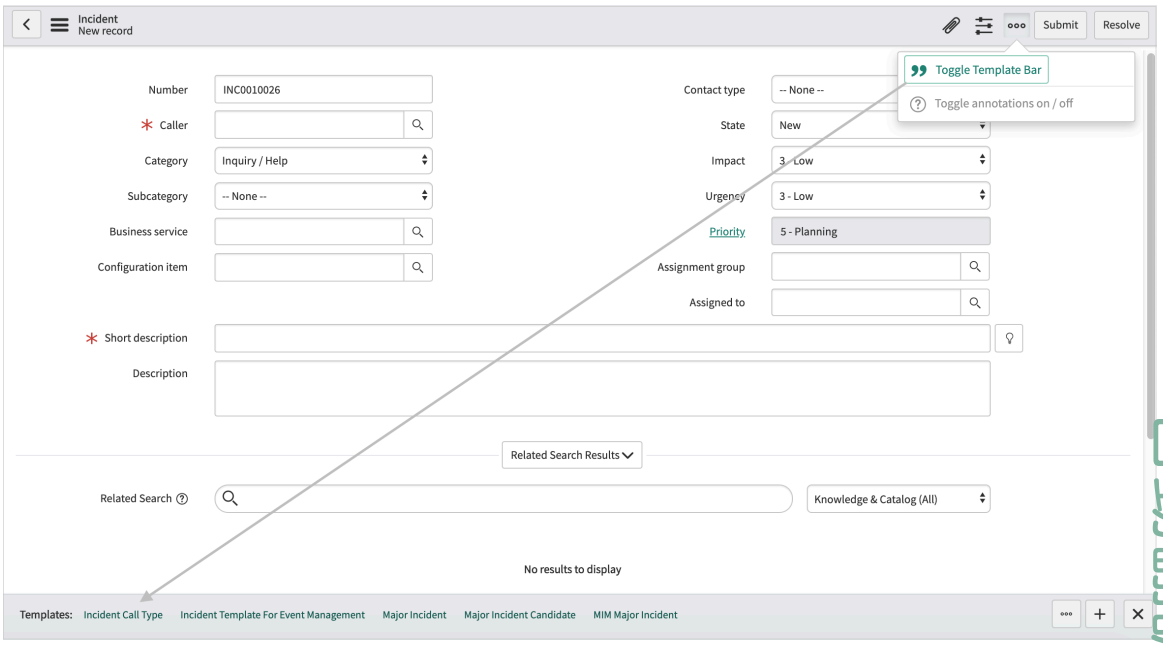
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
インシデントフォームでテンプレートを適用する前に、テンプレートを作成する必要があります。詳細については、「インシデントフォームからのテンプレートの作成」を参照してください。

必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > 新規作成.
2. [その他のオプション] アイコン をクリックし、[テンプレートバーの切り替え] をクリックして、テンプレートバーにすべてのテンプレートを表示します。



3. テンプレートをクリックして、インシデントレコードにテンプレートを適用します。

関連情報

インシデントテンプレートを作成する

インシデントでの発信者の **VIP** ステータスの表示

インシデントレコードリストビューおよびインシデントフォームで VIP ステータスを持つ発信者を表示します。組織は通常、一部の VIP ユーザーについて、そのユーザーレコードで VIP ステータスを指定します。

始める前に
必要なロール：personalize_list または admin

このタスクについて
発信者がインシデントにアサインされると、ユーザーレコードに VIP ステータスがないかが自動的にチェックされます。発信者が VIP 問い合わせユーザーである場合、リストビューの発信者名の横、またはフォームビューの [発信者] フィールドの横にアイコンが表示されます。

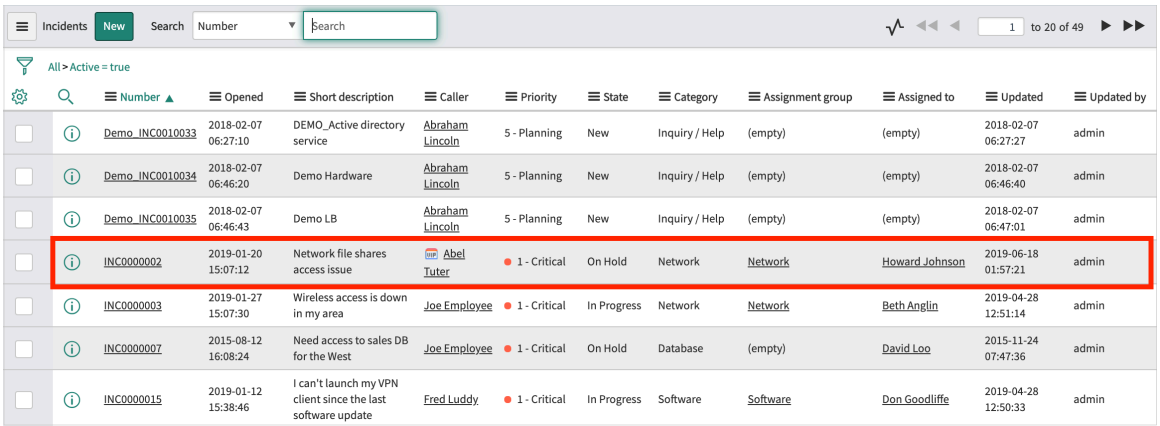
VIP 発信者のステータスを手動で設定するには、 **All** (すべて) > システムセキュリティ > ユーザー
または、インシデントレコードのリストから必要な発信者名を選択します。ユーザーフォームで **[VIP]** チェックボックスをオンにして、発信者の VIP ステータスを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

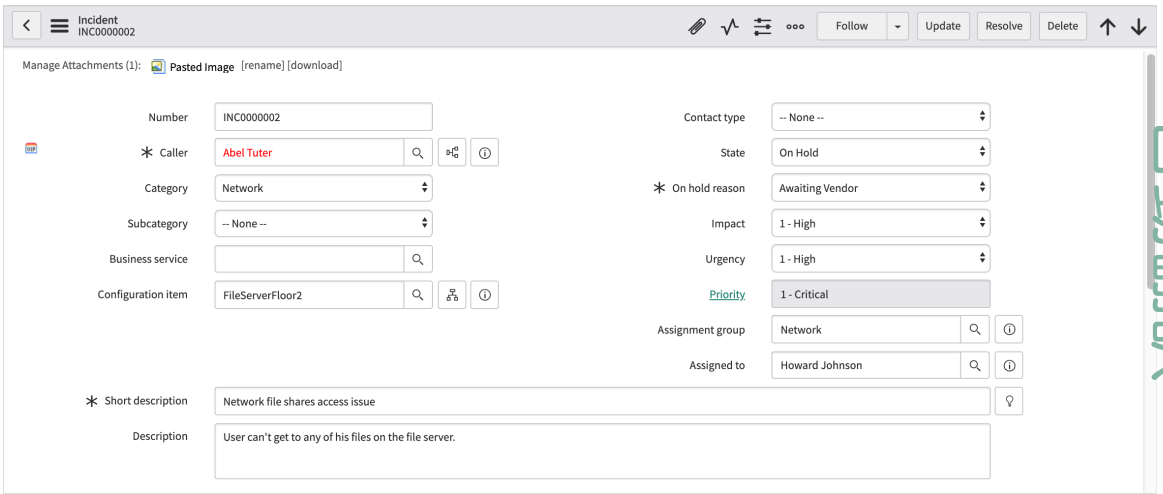
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン.

2. インシデントレコードリストの VIP 発信者のレコードを表示します。



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to	Updated	Updated by
Demo_INC0010033	2018-02-07 06:27:10	DEMO_Active directory service	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:27:27	admin
Demo_INC0010034	2018-02-07 06:46:20	Demo Hardware	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:46:40	admin
Demo_INC0010035	2018-02-07 06:46:43	Demo LB	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:47:01	admin
INC0000002	2019-01-20 15:07:12	Network file shares access issue	Abel Tuter	1 - Critical	On Hold	Network	Network	Howard Johnson	2019-06-18 01:57:21	admin
INC0000003	2019-01-27 15:07:30	Wireless access is down in my area	Joe Employee	1 - Critical	In Progress	Network	Network	Beth Anglin	2019-04-28 12:51:14	admin
INC0000007	2015-08-12 16:08:24	Need access to sales DB for the West	Joe Employee	1 - Critical	On Hold	Database	(empty)	David Loo	2015-11-24 07:47:36	admin
INC0000015	2019-01-12 15:38:46	I can't launch my VPN client since the last software update	Fred Luddy	1 - Critical	In Progress	Software	Software	Don Goodliffe	2019-04-28 12:50:33	admin

3. レコードをクリックすると、[発信者]フィールドに VIP ステータスが表示されます。



Microsoft Outlook を使用してインシデントと **VTB** タスクを作成する

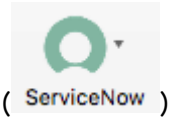
インシデントまたは VTB タスクを作成するか、ServiceNow アイコンを使用して Microsoft Outlook 内から仮想エージェントと直接チャットすることができます。

始める前に
Microsoft Outlook 用の ServiceNow アドインをアクティブ化して展開する必要があります。詳細については、「インシデントと VTB タスクを作成するための Microsoft Outlook の設定」を参照してください。

必要なロール：なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Outlook ホームタブで、**ServiceNow** アイコン () をクリックしてから [インシデントの作成] または **[VTB** タスクの作成] を選択します。

2. ServiceNow IT サービス管理ペインで、[ログイン] をクリックしてから ServiceNow 認証情報を入力します。
セッションが期限切れになっている場合は、再認証が必要な場合があります。
3. インシデントレコードの以下のフィールドを入力して、[送信] をクリックします。

フォーム

フィールド	説明
番号	自動生成されるインシデント番号です。
問い合わせユーザー	現在ログインしているユーザーです (デフォルト)。
簡単な説明	現在のメールの件名です (デフォルト)。
追加コメント	テキスト形式のメール本文です (デフォルト)。
カテゴリ	インシデントのカテゴリです。 ○ 問い合わせ/ヘルプ ○ ソフトウェア ○ ハードウェア ○ ネットワーク ○ データベース

Outlook ビューのフォームレイアウトをカスタマイズすると、itil ロールを持つユーザーのインシデントフォームのフィールドを直接、追加したり削除したりすることができます。

注:
itil ロールを持たないユーザーの場合は、新規インシデント作成用の設定済み サービスカタログ フォームが表示されます。

4. タスクレコードの以下のフィールドを入力して、[作成] をクリックします。

VTB タスクフォーム

フィールド	説明
ボードを選択	タスクが属する VTB ボードです。
レーンを選択	VTB ボードのレーンです。
簡単な説明	タスクの簡単な説明

5. 仮想エージェントとチャットするには、[仮想エージェントとチャット] UI アクションを選択して、チャットウィンドウを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントタスクを作成する

インシデントタスクを作成して伝達し、インシデントについて言及しているもの以外のアサイン先グループの作業を要求します。

始める前に

必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン.
2. インシデントレコードを開きます。
3. [インシデントタスク] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   [インシデントタスク] 関連リストが表示されない場合は、追加する必要があります。関連リストの詳細については、「Add a related list to a form」を参照してください。

   または、ヘッダーフォームを右クリックし、コンテキストメニューで [インシデントタスクを作成] を選択することもできます。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
番号	一意のシステム生成インシデントタスク番号。
インシデント	タスクが関連付けられているインシデント。
構成アイテム	影響を受ける CI。
状態	ステータスは、いくつかの解決の段階を通じてインシデントタスクを移動させ、インシデントタスクを追跡します。
優先度	
アサイン先グループ	インシデントタスクを担当するグループ。空白のままにした場合は、インシデントが自動的にアサインされます。
担当者	担当するインシデントタスクが割り当てられているユーザー。 **注:** [アサイン先グループ] が変更された場合、[アサイン先] フィールドはクリアーされます。
簡単な説明	インシデントタスクの簡単な説明。
説明	インシデントタスクの詳細な説明。
メモ	
作業メモリスト	作業メモが追加されたときにこのインシデントタスクに関する通知を受け取るユーザー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 自分を追加アイコン アイコンをクリックすると、自分を作業メモリストに追加できます。
作業メモ	インシデントタスクの解決方法に関する情報、またはインシデントタスクの解決手順 (該当する場合)。

5. [送信] をクリックします。

インシデントとインシデントタスク間の同期

インシデントタスクを使用して、その他のステークホルダーと協力して作業でき、他のステークホルダーからの作業を要求することができます。インシデントとそのインシデントタスクは同期されます。そのため、インシデントタスクの状態はインシデントの状態に応じて変化します。

注:
[インシデントがクローズまたはキャンセルされた場合は、オープンインシデントタスクを閉じます] プロパティ (*com.snc.incident.incident_task.closure*) は、インシデントのステータスに基づいてインシデントタスクで実行されるさまざまなアクションを担当します。

インシデントとそのオープンインシデントタスク間の同期は次のように行われます。

- インシデントがクローズされると、オープンされているインシデントタスクのステータスが [未完了でクローズ] に設定されます。
- インシデントがキャンセルされると、オープンされているインシデントタスクのステータスが [スキップしてクローズ] に設定されます。

インシデントからのレコードの作成

インシデントから問題、変更、または要求レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

このタスクについて
インシデントの原因がエラーまたは広範な問題の場合、インシデントから問題が生成されます。問題でインフラストラクチャやビジネスサービスへの変更が必要な場合、インシデントから変更レコードが作成されます。ユーザーに対する解決策がハードウェアまたはソフトウェアのリクエストになる場合、インシデントからリクエストが作成されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン.
2. インシデントレコードを開きます。
3. ヘッダーフォームを右クリックし、コンテキストメニューで適切なオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいレコードのフォームが表示され、既に保存されています。一部の特定のフィールドが、インシデントから新しく生成されたレコードにコピーされます。新しく作成されたタスクレコードの参照は、[インシデント] フォームの [関連レコード] セクションで確認できます。

4. オプション: [問題]、[変更]、または [要求] フォームに追加情報を記入し、[更新] をクリックします。

インシデントから要求を作成する

インシデントの作業に当たっていて、ユーザーがアプリケーションや新しいラップトップなどの 1 つ以上のカタログアイテムを必要としていると判断した場合は、インシデントから要求を作成できます。これは、インシデントに関連付けられた要求を追跡する場合や、その逆を追跡する場合に役立ちます。

始める前に

必要なロール：itil または sn_incident_write

インシデントから要求を作成するには、「ベストプラクティス - インシデント解決ワークフロープラグイン」(com.snc.bestpractice.incident) をアクティブにする必要があります。親インシデントを、レコードプロデューサー用に作成した要求に関連付けるには、catalog_admin はレコードインシデントのスクリプトブロックに次のスクリプトを追加する必要があります。

親インシデントを、レコードプロデューサー用に作成した要求に関連付けるには、アドミニストレーターはレコードプロデューサーのスクリプトブロックに次のスクリプトを追加する必要があります。

```
var incRPUtil = new LinkRecordProducerToIncident();
incRPUtil.linkRecordProducerToParentIncident(RP.getParameterValue('sysparm_req_parent'),
 current);
```

> **注:**
> **[sc_layout** で制御される買い物かごマクロを使用します (デフォルトは **True)]** (*glide.sc.use_cart_layouts*) プロパティを **false** に設定してインシデントから要求を作成すると、その要求はインシデントとは関連付けられません。

手順

1. 次のように移動する。 インシデント > **All** (すべて).
2. 必要なオープンのインシデントを選択します。
3. [他のアクション] メニューアイコン をクリックし、[要求の作成] を選択します。
   カタログホームページが表示され、アクセスできるすべてのアクティブなカタログが表示されます。

   > **注:**
   > アクティブなカタログが 1 つのみの場合は、そのカタログページが利用可能なカテゴリとともに表示されます。

4. 必要なカタログを選択し、そのカテゴリ間およびアイテム間を移動します。
5. 必要なカタログアイテム、注文ガイド、またはレコードプロデューサーをチェックアウトします。
   チェックアウトモデルの詳細については、「サービスカタログチェックアウトモデル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムまたは注文ガイドの場合は、要求が作成され、インシデントの [要求] タブに表示されます。レコードプロデューサーの場合は、対応するタスクが作成され、インシデントの [問題] タブに表示されます。

注:

- 関連インシデントは、要求プロセス全体にわたって注釈メッセージで指定されます。
- 1 ステップ精算および 2 ステップ精算の両方で、インシデントの問い合わせユーザーは、要求の [要求元] ユーザーとして自動的に設定されます。2 ステップ精算が有効になっている場合、履行者は [要求元] を変更できます。
- このフローでウィッシュリストにアイテムを追加することや、レコードプロデューサーを保存することはできません。

インシデントをコピーする、または子インシデントを作成する

新しいインシデントのすべてのフィールドの値を手動で入力せずに、子インシデントをコピーまたは作成します。

始める前に

- 必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin
- で、[インシデントのコピーを有効にする] 機能 (*com.snc.incident.copy.enable*) と [子インシデントの作成を有効にする] 機能 (*com.snc.incident.create.child.enable*) インシデントのプロパティを選択します。 インシデント > インシデントプロパティ.

注:
itil ユーザーは任意のインシデントの子をコピーまたは作成できますが、ロールを持たないユーザーは自分が作成したインシデントのみをコピーできます。

このタスクについて

[インシデントのコピー] 機能では、既存のインシデントレコードの詳細が新しいインシデントレコードにコピーされます。[子インシデントを作成] 機能では、親インシデントの詳細がコピーされ、新しいインシデントが親インシデントにリンクされます。オプションを有効にすることも、[インシデントのコピー] および [子インシデントの作成] プロパティを使用して、フィールドまたは関連リストを追加または削除することもできます。

手順

1. 次のように移動する。 インシデント > オープン.
2. コピーする既存のインシデント、または子インシデントの作成元となる既存のインシデントを開きます。
3. 次のいずれかのアクションを実行します。

4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。
5. [送信] をクリックします。

親のインシデントからコピーされるデフォルトのフィールドおよび関連リストは次のとおりです。

コピー元	コピー対象
Fields	○ カテゴリ ○ サブカテゴリ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コピー元	コピー対象
	○ ビジネスサービス ○ 構成アイテム ○ 影響 ○ 緊急度 ○ アサイン先グループ ○ 簡単な説明 ○ 説明 ○ 関連リスト ○ 変更に起因 ○ ロケーション ○ 会社 ○ 問題 ○ 変更要求 ○ 親インシデント **注:** 問題、変更、または親インシデントがアクティブでない場合、それらのフィールドの詳細はコピーされません。
関連リスト	○ 構成アイテム ○ 影響を受けるサービス ○ サービスオファリング **注:** サポートされている関連テーブルは次のとおりです。 ○ 影響を受ける CI (task_ci) ○ 影響するサービス (task_cmdb_ci_service) ○ サービスオファリング (task_service_offering) ○ ビジネスアプリケーション (task_cmdb_ci_business_app) このフィールドに他のテーブルを追加することはできませんが、デフォルト値を削除することはできます。

親と子のインシデント間の同期

親インシデントと子インシデントは同期されます。そのため、子インシデントのステータスは親インシデントのステータスに応じて変化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

親子間でのステータスの同期

親のステータス	保留理由 (親)	子のステータス	保留理由 (子)
処理中	NA	処理中	NA
保留中	変更待ち/問題待ち/ベンダー待ち	親と同じ	親と同じ
保留中	問い合わせユーザー待ち	未更新	未更新
解決済み	NA	解決済み 子インシデントフォームのアクティビティログが、親インシデントからコピーされた解決メモを使用して更新されます。	NA
クローズ済み	NA	未クローズ。 自動クローズプロパティに基づいて、問い合わせユーザーまたはシステムが子インシデントを常にクローズする必要があります。	NA
キャンセル	NA	NA	NA

注:

インシデントが子インシデントを持つと、次のアクションが発生します。

- ITIL ユーザーが親インシデントを再オープンした場合は、親インシデントだけでなく子インシデントも再オープンします。親インシデントと子インシデントの両方のステータスが [処理中] に設定されます。
- ESS ユーザーが親インシデントを再オープンした場合は、親インシデントのステータスが [処理中] に設定されますが、子インシデントは再オープンされません。

インシデントの特別処理メモの表示を有効にする

特定のレコードまたは 1 つ以上の条件を満たすレコードのセットについて、情報メモの表示を有効にします。これらのメモを使用すると、インシデントに対して実行されたアクションまたは次の対処措置をユーザーが理解するのに役立ちます。

始める前に

必要なロール：admin

特別処理メモプラグイン (com.sn_shn) を有効にして、[特別処理メモを作成] 関連リンクを追加します。このリンクからメモを作成できます。

手順

1. 次のように移動する。 インシデント > **All** (すべて).
2. インシデントレコードを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [他のアクション] アイコン をクリックし、 構成 > フォームレイアウト.
4. [利用可能] リストから [特別処理メモポップアップ] を選択し、[選択済み] リストに移動します。
5. [保存] をクリックします。
   [インシデント] フォームに特別処理メモを表示できるようになりました。

関連情報

特記事項を作成する

記事テンプレートを使用したインシデントからナレッジ記事を作成する

記事テンプレートで定義されたフィールドを使用してインシデントからナレッジ記事を作成することにより、問題の解決策を提供します。

始める前に
必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.knowledge) の KCS 統合を有効にします。

このタスクについて
インシデントが解決され、そのインシデントからナレッジ記事をまだ作成していない場合にのみ、ナレッジ記事を作成することができます。

注:
sn_km_ml.knowledge_curation_user ロールを持つインシデントアドミニストレーターは、インシデントダッシュボードのデマンドに関するインサイトを使用して、ナレッジカバレッジがないか十分でないインシデントを特定できます。詳細については、「[インシデントのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > 解決済み.
2. 解決済みのインシデントレコードを開きます。
3. 次のいずれかの方法を使用して、[インシデント KCS 記事 - HTML] フォームにアクセスします。
   - [関連リンク] で、[ナレッジを作成] をクリックします。
   - フォームヘッダーを右クリックし、[ナレッジを作成] をクリックします。

   ベースシステムとともに提供される [インシデント KCS 記事 -HTML] テンプレートが表示されます。独自の記事テンプレートを作成する場合は、「記事テンプレートの作成」を参照してください。
4. フォームのフィールドに記入します。

[インシデント **KCS** 記事] フォームのフィールド

フィールド	説明
番号	[自動生成] ナレッジ記事を識別するための一意の番号
ナレッジベース	記事が保存されるナレッジベース。インシデント KCS 記事は [kb_template_incident_kcs_article] テーブルに格納されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
カテゴリー	[自動生成] このフィールドの値は、ナレッジの [カテゴリ] フィールドから自動的に入力されます。
有効期限	ナレッジ記事がデータベースから削除される日付。この日以降、記事は検索結果に表示されなくなります。
信頼性	完全性と再利用性に基づく記事の成熟度
バージョン	[自動生成] 記事のバージョン番号が表示されます。これは、公開された記事に変更が加えられるとインクリメントされます。
Workflow	[自動生成] ナレッジ記事を作成するためにフォローされているワークフロー。詳細については、「ナレッジワークフロー」を参照してください。
ソースタスク	[自動生成] 作成した記事の基になるインシデントレコード。
添付ファイルへ直接リンク	記事にアクセスしたときに記事を開く代わりに添付された記事を自動的にダウンロードするためのチェックボックス。
添付ファイルの表示	ナレッジ記事の添付ファイルを表示するためのチェックボックス。添付ファイルは記事テキストの下に表示されます。
ガバナンス	機密性が高い、重要、または規制された情報を制御できるようにする記事の属性。コンプライアンスレビューの要件が異なる記事もあります。一部の記事は、記事を使用しているユーザーから集積された経験 (エクスペリエンスベース) に基づいています。他の記事は、厳格な管理 (コンプライアンスベース) を必要とするポリシーや法的情報が含まれています。
簡単な説明	ナレッジ記事の簡単な説明。
問題	インシデントの原因に関する情報。
解決	インシデントの解決に使用された方法。

注:
[信頼性] と [ガバナンス] の各フィールドは、Knowledge Management KCS 機能プラグイン (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) を有効にすると表示されます。詳細については、「KCS 記事ステータスの管理」を参照してください。

5. [送信] をクリックします。
ナレッジ記事が作成されます。記事レコードが [ナレッジ] 関連リストに一覧表示されます。

インシデントからナレッジ記事を作成する

インシデントをクローズする準備ができたら、次回問題が発生したときに解決策を見つけやすくするために、ナレッジ記事を作成することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.knowledge) の KCS 統合がアクティブ化されている必要があります。アクティブ化されている場合、[インシデント作成ナレッジ **(Incident Create Knowledge)]** ビジネスルールは実行されません。詳細については、「インシデント管理 の KCS 統合を有効にする」を参照してください。

必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

このタスクについて
インシデントが自動で、または問い合わせユーザーによって、クローズされると、ドラフトのナレッジ記事が作成されます。

手順

1. クローズする解決済みのインシデントを開きます。
2. インシデントからナレッジ記事を作成するには、次のいずれかの方法を実行します。
   - [関連リンク] で、[ナレッジを作成] をクリックします。
   - フォームヘッダーを右クリックし、[ナレッジを作成] をクリックします。

   注:
   [ナレッジを作成] 関連リンクは、次の場合にのみ表示されます。
   - インシデントが [解決済み] ステータスであること。
   - 同じインシデントについてのナレッジ記事が存在しないこと。

3. [インシデントのクローズ] をクリックします。
   新しいドラフトのナレッジ記事が作成されます。次の表に示すフィールドの内容が、インシデントフォームからナレッジフォームにコピーされます。

インシデントフォームのフィールド	ナレッジフォームのフィールド
簡単な説明	簡単な説明
追加コメント	テキスト
番号	ソース

インシデントフォームの [ナレッジ] 関連リストに、新しいドラフトのナレッジ記事が入力されます。ドラフト記事は、レビューと公開が完了するまで、ユーザーのナレッジベース (KB) には表示されません。

[ナレッジ提案] ワークフロー (glide.knowman.submission.workflow) が [システムのプロパティ] [sys_properties] テーブルからアクティブ化されている場合、インシデントフォームの [簡単な説明] フィールドと [追加コメント] フィールドのコンテンツは記事ではなくナレッジ提案になります。インシデントフォームの **[KB** 送信] 関連リストには、新しいナレッジ提案が入力されます。ナレッジ記事およびワークフローを作成する方法については、「インシデントからのナレッジの作成」および「ナレッジワークフロー」を参照してください。

KCS Integration for Incident Management プラグイン (com.snc.incident.knowledge) がアクティブ化されていない場合は、[ナレッジを作成] 関連リンクの代わりに [ナレッジ] チェックボックスが表示されます。このチェックボックスをオンにし、[追加コメント (顧客に表示)] フィールドに解決策を入力して、インシデントをクローズできます。このような場合、ナレッジ記事は、[インシデント作成ナレッジ **(Incident Create Knowledge)]** ビジネスルールを使用して自動的に作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ドラフト記事を表示するには、次に移動します: ナレッジ > 自分のナレッジ記事 をクリックし、ナレッジフォームの KB 番号でドラフト記事を開きます。

影響を受ける CI を依存関係ビューマップで表示する

構成アイテム (CI) がインシデントになることがあります。依存関係ビューを使用して、インシデントの原因となった CI によって影響を受ける他の構成アイテム (CI) を識別します。

始める前に
必要なロール：Itil、itil_admin sn_incident_write、または admin

このタスクについて
多くの場合、インシデントは 1 つ以上の特定の構成アイテム (CI) に関連しています。構成管理データベース (CMDB) を実装している場合は、インシデントの解決に役立つ重要な情報が CI レコードに格納されます。構成アイテムをインシデントに関連付けて、インシデントが依存している CI にどのような影響を与えるかを確認することができます。

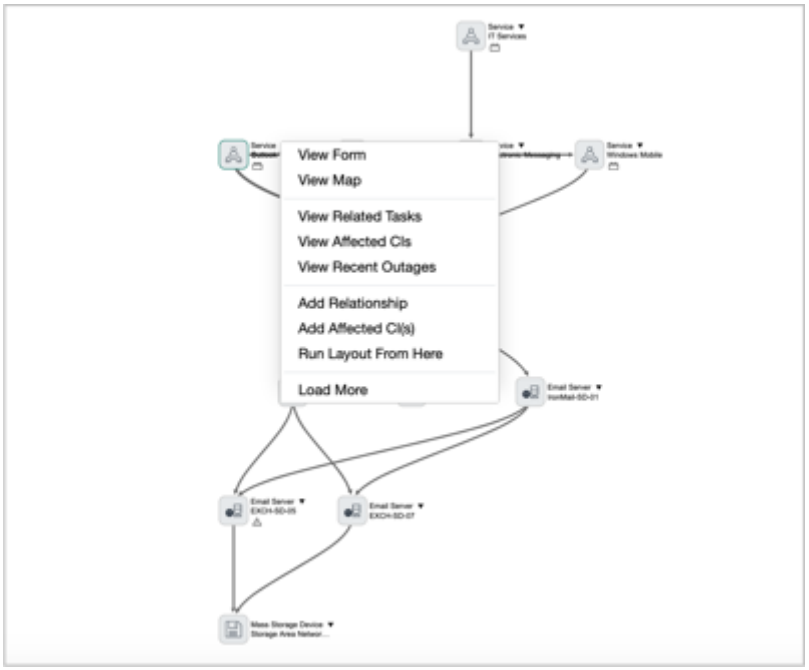
単一の CI がインシデントの原因である場合は [構成アイテム] フィールドを使用し、複数の CI がインシデントの影響を受けている場合は [影響を受ける **CI**] 関連リストを使用します。たとえば、データセンター内のロードバランサーが動作不能になったとします。[構成アイテム] フィールドには、メモリー不足となった特定のサーバーがリストされます。[影響を受ける **CI**] 関連リストには、ロードバランサー、データセンター、ロードバランサーに依存するサーバー、および欠落したサーバーの影響を受けるビジネスサービスが含まれます。

手順

1. インシデントフォームで、CI を関連付けます。
2. [構成アイテム] フィールドの横にある [依存関係ビュー] アイコン ( ) をクリックします。
   依存関係ビューマップが新しいタブまたはウィンドウで開きます。
3. この CI が影響を与えているアイテムを表示するには、下矢印をクリックして、[影響を受ける **CI**] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



別の影響を受ける CI をインシデントに追加するには、CI の横にある下矢印をクリックし、[影響する **CI** を追加] をクリックします。

関連情報

依存関係ビューマップ

インシデントに関して影響を受けるサービスと **CI** のリフレッシュ

[影響するサービスと CI] 関連リストは、そのレコードと、影響を受ける CI に基づいて [サービスオファリングおよびビジネスアプリケーション] 関連リストにリストされているレコードを更新します。影響するサービスと CI を特定し、必要なアクションを実行できます。

始める前に

必要なロール：itil、incident_manager、sn_incident_write、または admin

[ビジネスアプリケーション] 関連リストが設定されていることを確認します。

このタスクについて

影響するサービスをリフレッシュすると、[影響するサービス/CI]、[ビジネスアプリケーション]、および [サービスオファリング] 関連リストが、影響を受ける CI に基づいて更新されます。各関連リストのレコードは、影響を受ける単一の CI からの影響である場合でも一意です。次のプロパティがこの機能を担います。

- 影響を受ける **CI** に基づいて影響を受けるサービスを入力します。注：これには、以前にアプリケーションサービスに変換されていることが識別された、ビジネスサービスが必要です。(*com.snc.incident.refresh_impacted.include_affected_cis*)
- 影響を受ける CI/サービス関連リストは、イベントを介して生成されます。有効にすると、更新がバックグラウンドで実行され、完了時にユーザーに通知されます。(*com.snc.incident.refresh_impacted.event*)
- インシデントのビジネスアプリケーション関連リストに入力 (*com.snc.incident.populate_business_application*)
- インシデントのサービスオファリング関連リストに入力 (*com.snc.incident.populate_service_offering*)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [影響を受けたサービスのリフレッシュ] **UI** アクションがクリックされたときに **UI** に表示される、「影響を受けるサービスのリフレッシュが開始されました」というメッセージを入力します。(*com.snc.incident.refresh_impacted_services.message.show*)

  注:
  デフォルトでは、このプロパティは true に設定されています。

- ライブフィードメッセージの作成を制御および更新する (*com.snc.incident.refresh_impacted_notify_user*)

  注:
  デフォルトでは、このプロパティは true にマークされています。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン.
2. 関連リストをリフレッシュするインシデントレコードを開きます。これらの値は、影響を受ける CI に基づいています。
3. [他のアクション] アイコン をクリックしてから、[影響を受けたサービスのリフレッシュ] を選択します。
   [影響するサービス/CI]、[ビジネスアプリケーション]、および [サービスオファリング] 関連リストのレコードが更新されます。

CI をインシデントに関連付ける

影響を受ける構成アイテム (CI) をインシデントレコードに関連付け、インシデントが依存関係を持つ他の CI にどのように影響するかを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
単一のプライマリ CI がインシデントの原因である場合は [構成アイテム] フィールドを使用し、複数の CI がインシデントの影響を受けている場合は [影響を受ける **CI**] または [影響されるサービス/CI] 関連リストを使用します。

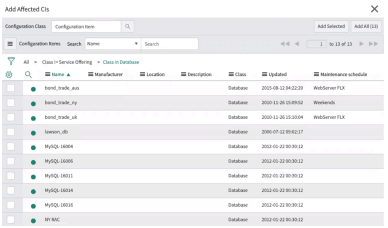
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン.
2. CI アイテムを関連付けるインシデントレコードを開きます。
3. 次のアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CI アイテムを関連付ける

オプション	手順
構成アイテム	**a.** [ルックアップ] アイコン ( ) をクリックします。 **b.** 構成アイテムを選択します。 注: デフォルトでは、サービスオファリングは除外され、プリンシパルクラスの CI が選択されます。プリンシパルクラスフィルター機能は、Paris リリースを開始する新規顧客に適用され ます。
構成アイテム	**a.** [追加] をクリックします。 **b.** 構成アイテムを選択します。 注: デフォルトでは、サービスオファリングは除外され、プリンシパルクラスの CI が選択されます。プリンシパルクラスフィルター機能は、Paris リリースを開始する新規顧客に適用され ます。  **c.** [選択項目を追加] をクリックします。
影響するサービス/CI	**a.** [追加] をクリックします。 **b.** 構成アイテムを選択します。 注: デフォルトでは、サービスオファリングは除外されています。 **c.** [選択項目を追加] をクリックします。

インシデントの解決通知テンプレートを更新する

インシデントを解決したときにユーザーに送信されるメールテンプレートの内容を変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム通知 > テンプレート.
2. **[incident.ess.resolve]** テンプレートを開きます。
3. テンプレートの内容を手動で更新します。
4. [更新] をクリックします。

インシデントの解決とクローズ

問題の一時的な回避策または永続的な解決策をユーザーに提供すると、インシデントは解決済みと見なされます。

インシデントが解決されると、エスカレーターが停止し、問い合わせユーザーが解決策を確認できます。問い合わせユーザーは、解決策に満足した場合、インシデントをクローズできます。また、インシデントの自動クローズプロパティに基づいて特定の時間が経過した後にインシデントを自動的にクローズすることもできます。

インシデントの原因がわかっていてもインシデントを解決できない場合、サービスデスクは問題の根本原因を特定するためにインシデントから問題を作成することができます。次に、問題が問題管理プロセスを通じて評価されます。

インシデントによって IT サービスの変更が必要になった場合、サービスデスクはインシデントから変更を生成することができます。変更は、変更管理プロセスを通じて評価されます。

インシデントのクローズ

インシデントのプロパティを構成して、自動クローズすることができます。

また、組織は、インシデントがクローズされたときに顧客満足度サーベイを生成することもできます。サーベイにより、サービスデスクは、ユーザーから直接、サービス品質に関する情報を収集することができます。

インシデントを解決してクローズする

インシデントの原因となった問題を修正することでサービスが復元された場合、インシデント状況を解決済みとして設定できます。ユーザーは、解決策に満足した場合、インシデントをクローズできます。また、インシデントの自動クローズプロパティに基づいて特定の時間が経過した後にインシデントを自動的にクローズすることもできます。

始める前に
必要なロール：

- 解決の場合：itil、list_updater、sn_incident_write、または admin
- クローズの場合：itil_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン.
2. 解決してクローズしたいインシデントを開きます。
3. [解決情報] セクションでフィールドに情報を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のフィールド

フィールド	説明
解決者	問題を解決したユーザーと、インシデントがクローズされた日時。
解決済み	インシデントが解決された日時。
解決コード	解決済みケースを分類するための情報。
解決メモ	インシデントの解決の過程を文書化します。

4. [解決] をクリックします。
   インシデントが解決済みステータスになります。
5. [インシデントのクローズ] をクリックします。
   インシデントがクローズされます。

> **注:**
> インシデントがクローズまたはキャンセルされた場合でも、admin ロールを持っていれば、インシデントフォームのフィールドを編集できます。編集できるフィールド：サブカテゴリ、サービス、サービスオファリング、説明、受付手段、ウォッチリスト、作業メモリスト、親インシデント、問題、変更要求、変更、解決者、解決済み、再アサイン回数。

インシデントを自動的にクローズするように構成する

インシデントのプロパティを設定することによって、インシデントの最終更新日または解決日に基づいてインシデントを自動的にクローズします。自動クローズ機能を開始する前にシステムが待機しなければならない日数に言及することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデントの最終更新日または解決日に基づいてインシデントを自動クローズできます。それには、「解決日に基づいてインシデントの自動クローズを有効にする」プロパティを使用します。「いいえ」に設定すると、自動クローズは更新日に基づいて実行されます (*com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at*)。このプロパティは、London リリースの新規のお客様のみ True に設定されます。London リリースより前の既存のお客様は、このプロパティを手動で True に設定する必要があります。

> **注:**
> インシデント自動クローズプロパティに基づいて重大なインシデントを自動クローズすることはできません。詳細については、「重大なインシデントをクローズする」を参照してください。

Autoclose Incidents (システムスケジューラ > スケジュール済みジョブ > スケジュール済みジョブ) は、 *Incident Autoclose* ビジネスルールを実行して、説明されているとおりにインシデントをクローズします。デフォルトでは、*Autoclose Incidents* ジョブ実行時にログインしたアドミンの名前が [更新者] フィールドにアサインされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 インシデント > アドミニストレーション > インシデントプロパティ.
2. 解決日に基づいたインシデントの自動クローズを必要とする場合は、[解決日に基づいたインシデントの自動クローズを有効にします。「いいえ」に設定すると、自動クローズは更新日に基づいて実行されます。] チェックボックスをオンにします。
3. [解決したインシデントを自動的に終了するまでの日数 (整数)。0 を指定するとこの機能は無効になります] (*glide.ui.autoclose.time*) プロパティに、日数を入力します。

   注:
   インシデントで滞留アクティビティモニターがトリガーされる場合は、トリガーが発生するたびにこの自動クローズクロックがリセットされ、インシデントがクローズできなくなります。このリセットを防ぐには、滞留アクティビティモニターの [リセット条件] を [インシデント状況] [ではない] [解決済み] に設定します。

4. [保存] をクリックします。

関連情報

自動クローズインシデントのデフォルトユーザーを構成する

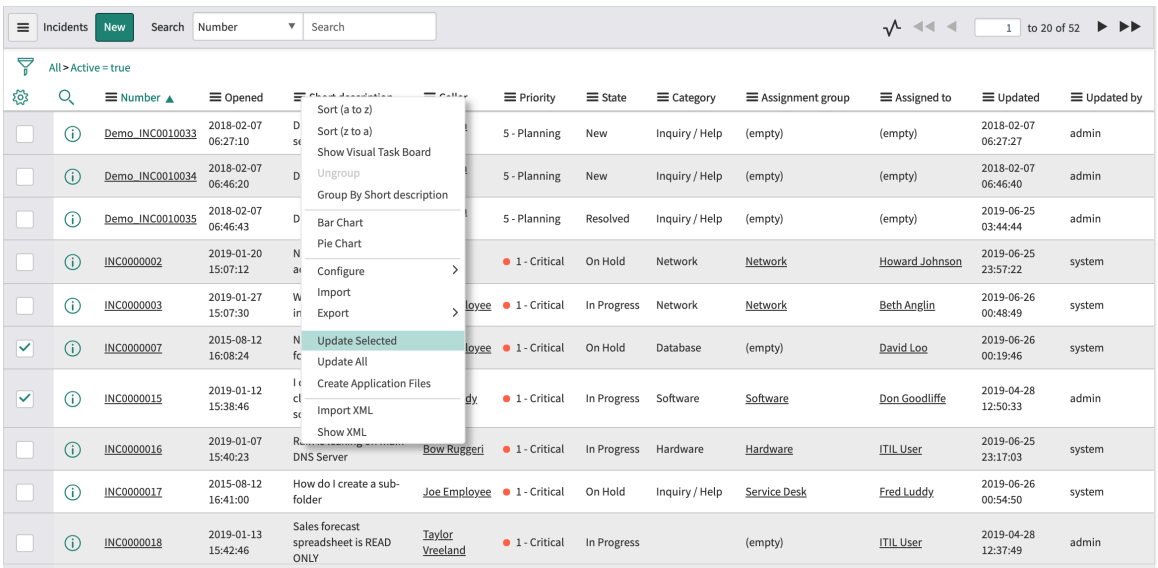
リストから複数のインシデントを閉じる

同じ解決コードを持つことができる複数のインシデントをインシデントリストから同時にクローズします。

始める前に
必要なロール：itil、list_updater、sn_incident_write、または admin

手順

1. クローズする各インシデントの横にあるチェックボックスをオンにします。
2. リストの列ヘッダーを右クリックし、[選択項目を更新] をクリックします。



3. [ステータス] の値を [クローズ済み] に設定します。
4. [解決情報] セクションで、[解決コード] を選択し、[解決メモ] にメモを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [更新] をクリックします。
   選択したすべてのレコードに変更が適用されます。

複数のインシデントをクローズする UI アクションを作成する

リストビューの [アクション] リストから複数のインシデントを一度にクローズする UI アクションを作成します。

始める前に
必要なロール：business_rule_admin (ビジネスルール用)、ui_action_admin (UI アクション用)、または admin

このタスクについて
[アクション] リストからインシデントをクローズすると、クローズされるすべてのインシデントに同じクローズメモが追加されます。list_updater のロールは必要ありません。このプロセスを実装するには、UI アクションとカスタム UI ページから参照されるスクリプトインクルードが必要です。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スクリプトインクルード をクリックし、[新規] をクリックします。
2. 次の情報を使用してスクリプトインクルードを作成します。
   - [名前]：IncidentClosure
   - [クライアント呼び出し可能]：チェックボックスをオンにします。
   - [アクティブ]：チェックボックスをオンにします。
   - [スクリプト]：次の情報を貼り付けます。

```
var IncidentClosure = Class.create();
IncidentClosure.prototype = Object.extendsObject(AbstractAjaxProcessor, {
    closeIncidents: function() {
        var selectedIncidents = this.getParameter("sysparm_incidents");
        var notes = this.getParameter("sysparm_closeNote");
        var code = this.getParameter("sysparm_closeCode");
        var incidentGr = new GlideRecord('incident');
        incidentGr.addQuery('sys_id', 'IN', selectedIncidents);
        incidentGr.query();
        while (incidentGr.next()) {
            incidentGr.setValue('state', 7);
            incidentGr.setValue('close_notes', notes);
            incidentGr.setValue('close_code', code);
            incidentGr.update();
        }
        return true;
    },

    type: 'IncidentClosure'
});
```

3. レコードを保存します。
4. 次の手順を作成して、UI ページを作成します。
   - [名前]：mandatory_fields_to_close_incident_ui
   - **[HTML]**：次の情報を貼り付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
  <style>
    #content_row .reference-label {
      padding-right: 15px;
    }

    #page_timing_div {
      display: none;
    }
  </style>
  <form class="form-horizontal">
    <div class="form-group">
      <label class="col-xs-4 control-label">
        <span style="padding-right: 5px;"></span>
        <span class="label-text">${gs.getMessage('Resolution code')}</span>
      </label>
      <div class="col-xs-5 form-field input_controls" style="line-height: 32px;">
        <select name="closeCode" id="closeCode">
          <option value="" selected="SELECTED" role="option">-- None --</option>
          <option value="Solved (Work Around)" role="option">Solved (Work
Around)</option>
          <option value="Solved (Permanently)" role="option">Solved
(Permanently)</option>
          <option value="Solved Remotely (Work Around)" role="option">Solved
Remotely (Work Around)</option>
          <option value="Solved Remotely (Permanently)" role="option">Solved
Remotely (Permanently)</option>
          <option value="Not Solved (Not Reproducible)" role="option">Not Solved
(Not Reproducible)</option>
          <option value="Not Solved (Too Costly)" role="option">Not Solved (Too
Costly)</option>
          <option value="Closed/Resolved by Caller" role="option">Closed/Resolved by
Caller</option>
        </select>
      </div>
    </div>
    <div class="form-group">
      <label class="col-xs-4 control-label">
        <span class="label-text" style="">${gs.getMessage('Resolution
Notes')}</span>
      </label>
      <div class="col-xs-7 form-field input_controls">
        <textarea required="true" class="form-control" value="closeNotes"
id="closeNotes" type="text"></textarea>
      </div>
    </div>
    <div class="form-group" style="padding-right:20px;margin-bottom:0;padding-left:
75%; line-height: 45px;">
      <g:dialog_button id="cancel_button" type="button"
style_class="$btn btn-default" onclick="actionCancel()" style="min-width:
5em;">${gs.getMessage('Cancel')}</g:dialog_button>

      <g:dialog_button id="ok_button" type="button"
onclick="actionOK()" style_class="btn btn-primary" style="min-width:
5em;">${gs.getMessage('OK')}</g:dialog_button>
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        <div class="clearfix"></div>
      </div>
    </form>
</j:jelly>
```

- [クライアントスクリプト]：次の情報を貼り付けます。

```
function actionOK() {
    var modal = GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui");
    var incidents = modal.getPreference("selected_incidents");
    if (incidents) {
        //close the incidents
        var glideAjax = new GlideAjax("IncidentClosure");
        glideAjax.addParam("sysparm_name", "closeIncidents");
        glideAjax.addParam("sysparm_incidents", incidents);
        glideAjax.addParam("sysparm_closeCode", $("closeCode").value);
        glideAjax.addParam("sysparm_closeNote", $("closeNotes").value);
        glideAjax.getXMLAnswer(function(answer) {
            GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").destroy();
            GlideList2.get('incident').refresh();
        });
    }
}

function actionCancel() {
    GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").destroy();
}

(function() {
    var okButton = gel('ok_button');
    var closeCodeEl = gel('closeCode');
    var closeNotesEl = gel('closeNotes');
    okButton.disabled = true;
    closeNotesEl.value = "";
    closeCodeEl.on('change', function() {
        if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
            okButton.disabled = false;
        else
            okButton.disabled = true;
    });
    closeNotesEl.on('input', function() {
        if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
            okButton.disabled = false;
        else
            okButton.disabled = true;
    });
})();
```

5. レコードを保存します。

6. 次の手順を実行して、複数のインシデントをクローズするための UI アクションを作成します。

a. 次のように移動する。 システム定義 > **UI** アクション をクリックし、[新規] をクリックします。

b. 次の情報を使用して UI アクションを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [名前]：インシデントをクローズ
- テーブル：インシデント [incident]
- [レコード更新時に表示]：チェックボックスをオンにします。
- [リスト選択肢]：チェックボックスをオンにします。
- [リスト **V2** 互換]：チェックボックスをオンにします。
- [クライアント]：チェックボックスをオンにします。
- **[Onclick]**：closeIncidents()
- [条件]：current.getValue('state') !== '7'
- [スクリプト]：次の情報を貼り付けます。

```
function closeIncidents() {
   var list = GlideList2.get('incident');
   var title = list.getTitle();
   var incidents = list.getChecked();
   if (incidents) {
      var o = new GlideModal('mandatory_fields_to_close_incident_ui');
         getMessage("Close Incidents", function(msg) {
            o.setTitle(msg);
            o.setPreference('selected_incidents', incidents);
            o.render();
         });
      }
   }
```

7. レコードを保存します。

タスクの結果
サービスデスクエージェントは、[インシデント] リストの下にある [アクション] リストの [インシデントをクローズ] を使用して、複数のインシデントをクローズすることができます。

インシデントの再オープン

インシデントの解決通知メールまたは インシデント管理 のインシデントフォームから解決済みのインシデントを再オープンして、まだ影響を与えている問題をさらに調査します。

インシデントが解決されると、インシデント解決メール通知が送信されます。インシデントの解決に満足できない場合は、次のいずれかの方法を使用してインシデントの再オープンを要求できます。

- インシデント解決メール通知から [インシデントの再オープン] リンクを選択します。
- インシデント管理 のインシデントフォーム、または サービスポータル や 従業員サービスセンター (ESC) (ESC) ポータルなどのポータル UI で、[インシデントの再オープン] オプションを選択します。

インシデントが再オープンされると、インシデントのステータスが [解決済み] から [処理中] に変更されます。

インシデントを再オープンするときは、次の条件が適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インシデント書き込みアクセス権 (sn_incident_write) を持つエージェント、問い合わせユーザー、またはインシデントの オープン者 (要求者) ユーザーは、解決済みインシデントを再オープンできます。
- 問い合わせユーザーと要求者の両方が、サービスポータルポータルやESCポータルなどのポータル UI で [インシデントの再オープン] オプションを表示して使用できます。
- エージェントは、インシデントフォームの [インシデントの再オープン] オプションを表示して使用することで、自分または他のエージェントにアサインされたインシデントを再オープンできます。ただし、ポータル UI で表示および使用してインシデントを再オープンできるのは、インシデントが自分にアサインされている場合、または自分がインシデントの問い合わせユーザーまたは要求者である場合のみです。
- インシデントが解決後にユーザーによって再オープンされた場合は、[前回再オープンしたユーザー] フィールドと [前回再オープンされた日時] フィールドに、インシデントを再オープンしたユーザーの名前と、インシデントが再オープンされた日時が入力されます。監査の際、これらの情報は、再オープンされたインシデントのさまざまなレポートを生成するのに役立ちます。
- インシデントフォームには [再オープン数] という名前の既存のフィールドがあります。Kingstonリリースより前に再オープンされたインシデントでは、[再オープン数] フィールドにゼロ以外の値が既に含まれている一方で、新しいフィールドである [前回の再オープン者] と [前回の再オープン日時] の値が null になっている場合があります。Kingstonリリース後に再オープンされたインシデントについては、[前回の再オープン者] フィールドと [前回の再オープン日時] フィールドが入力されます。
- 自分がシステム (ESS) で何もロールを持っていない場合に、インシデントのステータスを [解決済み] に変更すると、[インシデントの再オープン] リンクの通知を受信します。
- 自分がシステム (ESS) で何もロールを持っておらず、自分が問い合わせユーザーである場合は、インシデントフォームの [インシデントの再オープン] をクリックしてインシデントを再オープンすることができます。

  注:
  ESS ユーザーは、たとえ問い合わせユーザーであっても、重大なインシデントを解決、再オープン、またはクローズすることはできません。

インシデントが既にクローズされている場合、そのインシデントを再オープンすることはできません。ただし、解決通知メールに返信してインシデントの再オープンを要求すると、クローズされたインシデントからコピーされた選択したフィールド値を使用して新しいインシデントが開きます。この機能を有効にするには、[インシデントがメールで再オープンされたときに元のインシデントからコピーするフィールドのリスト (カンマ区切り)] インシデントプロパティにフィールドの値を追加`com.snc.incident.clone_fields_on_reopen`。これらのフィールドは、クローズ済みインシデントから新しいインシデントにコピーされます。「`再オープン希望`」というテキストをメールの件名に追加します。

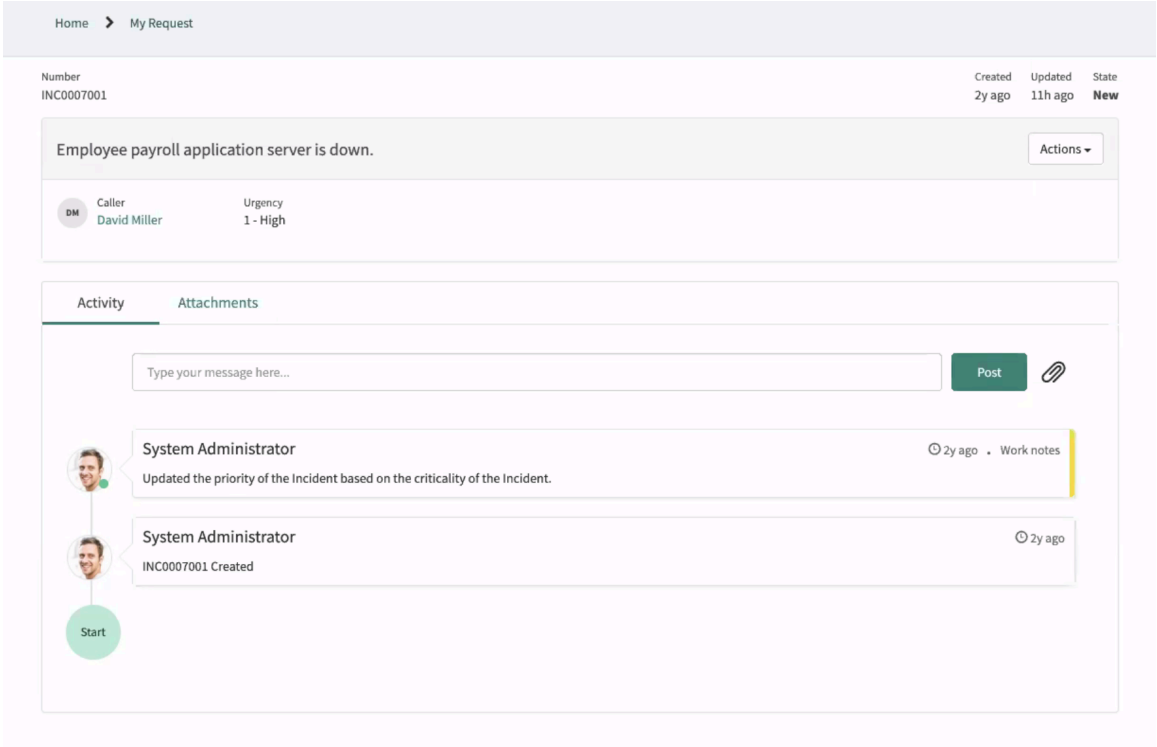
インシデント標準チケットページ

インシデント標準チケットページでは、自分と従業員がインシデントの詳細を表示し、サービスポータルで使用できます。

サービスポータルの [インシデントチケット] ページは、サービスポータルのメインメニューヘッダーから [要求] オプションを使用してアクセスできます。インシデントチケットページは、新規ユーザーもアップグレードユーザーも、デフォルトで利用できます。インシデント標準チケットページには、簡単な説明、発信者、緊急度など、インシデントの詳細が表示されます。また、インシデントを解決、クローズ、または再オープンできる [アクション] リストも表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント標準チケットページ



インシデント標準チケットページの設定

インシデント標準チケットページのヘッダーとタブの外観は、以下から設定できます。 標準チケット > 標準チケット構成 > インシデント. 詳細については、「インシデントチケットページの設定」を参照してください。

インシデントチケットページの設定

インシデントチケットページを設定します。ユーザーは、ここから サービスポータルでインシデントの詳細を表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 標準チケット > 標準チケット構成 > インシデント.
2. インシデントレコードをクリックします。
3. フォーム上のフィールドを設定します。

チケット構成フォーム

フィールド	説明
テーブル	標準チケットページを設定するタスク拡張テーブル。
アクティブ	チケット構成がアクティブであるかどうかを指定するオプション。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
ステータスフィールド	タスク拡張テーブルの任意のフィールド。デフォルトでは、このフィールドはタスク拡張テーブルの [ステータス] フィールドにマッピングされます。このフィールドを追加するには、フォームを設定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 以下の情報のフィールドを追加することはできません。 ○ 番号 ○ 簡単な説明 ○ 作成日 ○ 更新日 ○ ウォッチリスト ○ コメントや作業メモなどのユーザー入力
情報リージョン	
「説明」の表示	要求の説明を表示するかどうかを決めるシナリオ。選択できるオプション： ○ なし ○ 常時 ○ 変数がない場合 注: 説明が表示されている場合、説明を展開したり折りたたんだりすることができます。
詳細	ウィジェットを情報領域に表示するかどうかを指定するオプション。
情報ウィジェット	情報領域に表示されるウィジェット。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
情報ウィジェットパラメーター	情報ウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
情報フィールド	情報領域に表示されるフィールド。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合は表示されません。 注: 以下の情報のフィールドを追加することはできません。 ○ 番号 ○ 簡単な説明 ○ 作成日 ○ 更新日 ○ ウォッチリスト ○ 州 ○ コメントや作業メモなどのユーザー入力
アクションリージョン	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクションウィジェット	情報領域で利用可能なアクションを指定するウィジェット。
アクションウィジェットパラメーター	アクションウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。

注:

- デフォルトではすべての標準構成で、[アクティビティ] と [添付ファイルタイプ] のタブ構成が利用できます。
- [カスタム] 以外のタブタイプを複製することはできません。
- 最大 5 つのタブを設定できます。
- 次のいずれかのタブタイプのみを追加できます。
  - 変数エディター (読み取り専用)
  - 変数サマライザー

4. ヘッダーメニューを右クリックし、[保存] をクリックします。
5. [タブ構成] 関連リストで、フィールドを設定します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ○ なし ○ アクティビティ ○ 添付ファイル ○ カスタム ○ 変数エディター (読み取り専用) ○ 変数サマライザー
タブ名	タブの名前。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。
表示	タブの可視化を決める条件。
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。
ウィジェットパラメーター	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。

6. [チケット構成] フォームで、[更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大インシデント管理

重大なインシデント (MI) とは、ビジネスに重大な混乱をもたらすインシデントのことです。重大なインシデントには、日常的なインシデント管理プロセスを超えた対応が必要です。重大なインシデントには、より短い時間とより優先度の高い手順が別途用意されており、ビジネスインパクトが大きいインシデントに対するより迅速な解決プロセスとなっています。

重大なインシデントを構成するものについて、その定義を決め、合意を得なければなりません。たとえば、最重要のビジネスサービスが影響を受ける場合や、多数のユーザーに影響を与えるサービス停止が発生する場合に、重大なインシデントを作成することができます。

以下のような複数の方法で、重大なインシデント候補を作成できます。

- [インシデント] フォームのコンテキストメニューから [重大なインシデントを提案] をクリックして、インシデントを重大なインシデント候補として提案します。
- 左側のナビゲーションペインで [重大なインシデント候補の作成] をクリックして、新しい重大なインシデント候補を作成できます。
- 重大なインシデントのトリガールールに基づいて、インシデントを重大なインシデント候補としてマークできます。

> **注:**
> 重大なインシデント候補から重大なインシデントが作成されると、新しく作成された重大なインシデントは、現在の重大なインシデント候補の親レコードと見なされます。このような場合、[発信者] フィールドと [会社] フィールドはオプションです。

重大なインシデントのマネージャーは、次のことを実行できます。

- コンテキストメニューから [重大なインシデントに昇格] をクリックして、重大なインシデント候補を昇格させます。
- 左側のナビゲーションペインで [重大なインシデントの作成] をクリックして、新しい重大なインシデントを作成できます。
- 提案プロセスを経ずに、インシデントを重大なインシデントに昇格させます。

重大なインシデントに対応するときに重要なアクションには、適切なリソースを見つけること、ユーザーとステークホルダーに最新情報を伝えること、インシデントを調査して解決するためにカンファレンスコールを準備すること、そして、必要に応じてエスカレーションすることなどがあります。タスクコミュニケーション管理 を使用すると、事前定義済みの条件に基づいて重大なインシデントに関連付けられるコミュニケーション計画を定義することができます。インシデントコミュニケーション計画と関連するコミュニケーションタスクは、重大なインシデントに対して、コミュニケーション計画の定義に基づいて作成されます。その後、添付のインシデントコミュニケーションで定義されたとおりに、タスクが実行されます。

重大インシデント管理 プロセス

重大なインシデントは、最高の影響度と最高の緊急度を持つインシデントであり、多数のユーザーに影響を及ぼし、1 つまたは複数の重要なサービスをビジネスから奪います。状況の緊急度を踏まえれば、迅速な解決を促し、ビジネスインパクトを最小限に抑えるために、適切に調整された対応プロセスが必要になります。

重大なインシデントに対応するための効果的かつ効率的なシステムをビルドすることが、組織の目標になります。その要件は次のようになります。

- サービスの中断の影響を最小限に抑える。
- 重大なインシデントを管理するために、適切なインシデントマネージャー/重大なインシデントチーム/マネジメントグループを必ず配置する。
- サービスの中断、デグレード、解決について、必ずステークホルダーに十分な情報を提供する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービスの復旧後に、それぞれの重大なインシデントについてレビューを実施する。その目的は、インシデントを分析し、同様のインシデントが今後発生しないようにするために何ができるか理解することです。このレビューは、インシデント応答プロセスを評価し、改善が必要な領域を特定する機会となります。
- 根本原因を分析するために問題を作成する。

前述の目標を念頭に置いたうえで、重大インシデント管理プロセスは大きく次のフェーズに分類できます。

特定

プロセスの最初のステップは、潜在的な重大なインシデントを特定することです。潜在的な重大なインシデントをトリガールールに基づいて自動的に特定することも、既存のインシデントを重大なインシデント候補として提案することもできます。これらのインシデントは、重大なインシデント候補として分類され、重大インシデント応答プロセスを開始できる重大インシデントマネージャによってレビューされます。

コミュニケーションとコラボレーション

重大なインシデントの発生中は、IT チーム、ビジネスのステークホルダー、エンドユーザー、および顧客に対して適切なタイミングで連絡をし、インシデントの影響と進捗状況を確実に知らせることが重要です。重大なインシデントが発生した場合は、連絡先、方法および連絡頻度、メッセージなどを含む包括的なコミュニケーション計画が必要になります。コミュニケーション計画を通じて、インシデント応答チームは解決プロセスに労力を集中させることができ、今後のコミュニケーションに備えて期待事項を設定できるようになります。

インシデントのタイプや優先度、ターゲット対象者に基づいて、コミュニケーション計画を 1 つ以上定義することができます。たとえば、P1 という重大なインシデントのコミュニケーション計画におけるコミュニケーションを、P2 という重大なインシデントのコミュニケーション計画より頻繁に行うようにすることができます。

重大なインシデントのライフサイクル全体を通して、通知とステータスの最新情報がステークホルダーに送られ、ステークホルダーが十分な情報を得て関与するようになります。

解決

このフェーズでは、問題解決のために解決策への合意に至るプロセスに従います。重大なインシデントが解決すると、関連するすべての子インシデントが解決し、それぞれの問い合わせユーザーにインシデントの解決が通知されます。

インシデントの事後レビュー

これは、重大なインシデントのライフサイクルにおける最後のフェーズです。重大なインシデントが解決された後、インシデントの事後レビューが実施されます。その目的は、インシデントを分析し、同様のインシデントが今後発生しないようにするために何ができるか理解することです。このレビューは、インシデント応答プロセスを評価し、改善が必要な領域を特定する機会となります。

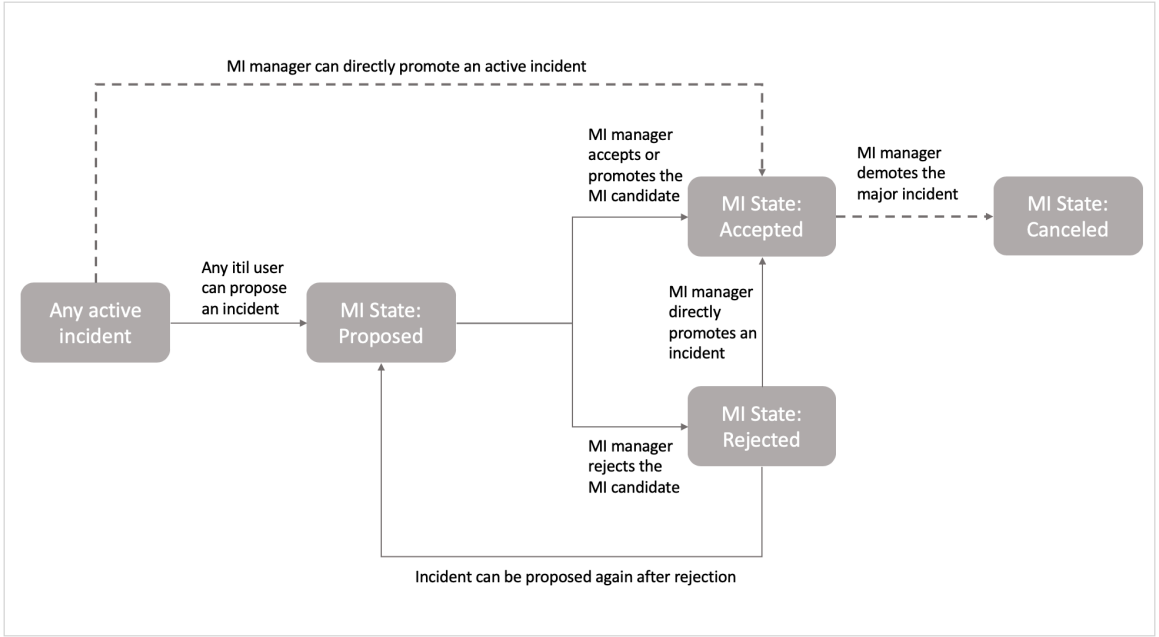
このプロセスを効率化するため、インシデントが解決されると、インシデントの事後レポートが作成されます。インシデントの事後レポートは、ステークホルダーと共有する前に、レビュープロセス中に確認および更新することができます。

重大なインシデントは、そのライフサイクル中にさまざまな状況に移行します。次の図は、重大インシデント管理に関与するさまざまな状況を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大インシデント管理の状況フロー



重大インシデント管理 プラグイン

admin ロールを持っている場合は、 重大インシデント管理 プラグインを有効にすることができます。

Incident Management を有効にする - 重大インシデント管理

管理ロールを持っている場合、インシデント管理 - 重大インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) をアクティブにすることができます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデント管理 - 重大インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) は、新規および既存のお客様の場合、手動でアクティブ化する必要があります。

次の関連プラグインがまだアクティブでない場合は、Incident Management - 重大インシデント管理プラグインによってアクティブ化されます。

- インシデントコミュニケーション管理 (com.snc.iam)
- インシデント更新 (com.snc.incident.updates)
- タスクと機能停止の関係性 (com.snc.task_outage)

インシデント管理の追加のプラグイン - 重大インシデント管理

プラグイン	説明
通知 [com.snc.notify]	ワークフローに基づく音声通話、カンファレンス、SMS メッセージのためのプラットフォーム機能を提供します。Twilio Direct ドライバーが必要です。また、SMS と音声機能のための Twilio との契約が別途必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理の追加のプラグイン - 重大インシデント管理 (続く)

プラグイン	説明
	注: 既に Twilio ドライバーを使用している既存のユーザーは、Twilio Direct ドライバーに移行 する必要があります。
オンコールスケジューリング [com.snc.on_call_rotation]	オンコールスケジュールとエスカレーションツリーを作成する機能を提供します。インシデントが作成されると、エスカレーションをオンコールリソースに動的にルーティングします。オンコールスケジューリングにより、プロセスとアサイン先グループごとに異なるオンコールスケジュールを構成およびビルドできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

- 重大インシデント管理
- レガシー:重大なインシデントの概要ダッシュボード
- 重大なインシデントワークベンチ
- Yokohama プラグインのリスト

インシデント管理 - 重大インシデント管理と一緒にインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、テーブルとユーザーロールを含む インシデント管理 - 重大インシデント管理プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
重大なインシデントのマネージャー [major_incident_manager]	重大なインシデントのマネージャーは次のことを実行できます。 • 重大なインシデント候補を評価して承認するか、または重大なインシデントを作成して、重大なインシデントのプロセスを開始する。 • 重大なインシデント候補を却下する。 • 重大なインシデントを受け入れ後に降格させ、インシデントを通常のインシデントとして処理できるようにする。 • インシデントのライフサイクルの間、所有権とアカウンタビリティを維持する。 • 解決アクティビティに関与するユーザーとグループを特定する。 • 仮のコミュニケーション計画およびタスクを作成する。 • 重大なインシデントに添付されているコミュニケーションの計画を編集する。 • 重大なインシデントをクローズする。	このロールは ia_admin ロールを継承します。
コミュニケーションマネージャー [communication_manager]	• 重大なインシデントのコミュニケーションを管理し、すべてのステークホルダーとのコミュニケーションを担当する。 • 仮のコミュニケーション計画およびタスクを作成する。 • 重大なインシデントに添付されているコミュニケーションの計画を編集する。	このロールは ia_admin ロールを継承します。
インシデントマネージャー [incident_manager] (責任が追加された既存のロール)	• インシデントプロパティと重大なインシデントのトリガールールを管理する。 • コミュニケーション計画定義を作成および編集できる。	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
重大なインシデントのトリガールール [major_incident_trigger_rule]	このテーブルは、アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張し、重大なインシデントのトリガールールを格納します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大インシデント管理と一緒にインストールされる **Slack** 通知

Incident Management - 重大インシデント管理のアクティブ化とともに Slack 通知が追加されます。

Slack 通知	説明
重大なインシデント候補がアサイン済み	重大なインシデント状態 が 提案済み に変更されたときに、重大インシデント管理グループに通知します。
IAT 会議通知	カンファレンスが開始されたときに、カンファレンスのすべての参加者に Slack 通知が送信されます。

重大インシデント管理のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、重大インシデント管理 が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

重大なインシデント 重大インシデント管理

重大インシデント管理 クイックスタートテストでは、インシデント管理 - 重大インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) をアクティブ化する必要があります。

MIM：重大インシデント管理テストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
MIM：重大なインシデントの作成	アプリケーションナビゲーションモジュールから重大なインシデントを作成できることを確認するテスト	Orlando
MIM：重大なインシデント候補の作成	ナビゲーションメニューから [重大なインシデント候補の作成] モジュールを確認するテスト	Orlando
MIM：重大なインシデント候補からの重大なインシデントの作成	重大なインシデント候補から重大なインシデントを作成できることを確認するテスト	Orlando
MIM：重大インシデント管理トリガールールに一致したときに重大なインシデント候補を作成	重大なインシデントを作成する条件が重大インシデント管理トリガールールに一致したときに、重大なインシデント候補が作成されることを確認するテスト	Orlando
MIM：重大なインシデントの提案 (アサイン先グループが空のとき)	インシデントが重大なインシデントとして提案されたときに [アサイン先グループ] フィールドと [担当者] フィールドが空の場合に、重大なインシデント候補が自動アサインされることを確認するテスト	Orlando

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MIM：重大インシデント管理テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
MIM：重大なインシデントの提案 (アサイン先グループが空でないとき)	インシデントが重大なインシデントとして提案されたときに [アサイン先グループ] フィールドと [担当者] フィールドが空でない場合に、重大なインシデントが自動アサインされることを確認するテスト	Orlando
MIM：候補を重大なインシデントに昇格 (アサイン先グループが空のとき)	候補が重大なインシデントに昇格したときに [アサイン先グループ] が空の場合に、重大なインシデントが自動アサインされることを確認するテスト	Orlando
MIM：候補を重大なインシデントに昇格 (アサイン先グループが空でないとき)	候補が重大なインシデントに昇格したときに [アサイン先グループ] が空でない場合に、重大なインシデントが自動アサインされることを確認するテスト	Orlando
MIM：重大なインシデント候補の却下	重大なインシデント候補の却下を確認するテスト	Orlando
MIM：重大なインシデントの降格	重大なインシデントがインシデントに降格したかどうかを確認するテスト	Orlando
MIM：重大なインシデントのクローズ	重大なインシデントのクローズ機能を検証するテスト	Orlando
MIM：ICP および ICT とのステータス同期	インシデントコミュニケーション計画およびインシデントコミュニケーションタスクとのステータスの同期を確認するテストです。	Orlando
MIM：条件に基づいてインシデントが ICP に添付され、ステータスが ICT と同期される	定義された条件に基づいてインシデントコミュニケーション計画がインシデントに関連付けられることを確認するテストです。	Orlando
MIM：MI と PIR の解決	重大なインシデントの解決とインシデントの事後レポートを確認するテストです。	Orlando
MIM：重大なインシデントワークベンチレイアウト確認	重大なインシデントワークベンチレイアウトを確認するテストです。	Orlando
MIM：MI ワークベンチからのコミュニケーションタスクの確認	MI ワークベンチからのコミュニケーションタスクを確認するテストです。	Orlando

重大インシデント管理の詳細については、「重大インシデント管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

クイックスタートテスト

重大なインシデントのトリガールールを作成する

トリガーアクションが実行される条件を定義するトリガールールを作成します。インシデントが重大なインシデントの候補と自動的に見なされる条件を定義する、重大なインシデントのトリガールールを作成できます。

始める前に

必要なロール：incident_manager または admin

このタスクについて

次の条件を満たす場合、インシデントが作成または更新されるたびに重大なインシデントのトリガールールが非同期に評価されます。

- インシデントレコードには親インシデントが設定されていません。これは、現在のインシデントが子インシデントではないことを意味します。
- 重大なインシデントが提案または承認されていません。
- インシデントがアクティブです。

注:
デフォルトでは、ベースシステムの重大なインシデントのトリガールールは非アクティブになっています。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 重大なインシデント > アドミニストレーション > 重大なインシデントのトリガールール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	トリガールールの一意の名前。
テーブル	トリガールールが実行されるテーブル。
アプリケーション	トリガールールのアプリケーションスコープ。トリガールールは、すべてのアプリケーションまたはスコープ対象アプリケーションで使用できます。
実行順序	実行順序が最も低いルールが最初にトリガーされます。次の例では、order = 100 のルールが最初に実行されます。 例： ○ ビジネスサービスのビジネスの重要度が 1 - 最重要または 2 - やや重大の場合、Order = 100 とする。 ○ 子インシデントの数が 20 を超える場合、Order = 200 とする。 ○ P1 インシデントの場合、Order = 300 とする。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 既存のトリガールール条件のいずれかが満たされている場合、そのインシデントは重大なインシデント候補とみなされます。残りのルールの検証は不要になります。それ以外の場合は、実行順序に基づいてすべてのルールが検証されます。
実行するアクション	トリガールールが実行されたときにインシデントに対して実行されるアクション。可能な値は次のとおりです。 ○ [重大なインシデントを提案]：トリガールールが実行されると、インシデントが重大なインシデント候補として提案されます。インシデントが承認されると、インシデントは重大なインシデントに昇格されます。 ○ [重大なインシデントに昇格]：トリガールールが実行されると、インシデントが重大なインシデントに直接昇格されます。 ○ **注:** [候補から重大なインシデントを作成] (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incid*) システムプロパティは、選択されているオプションに応じて異なる動作を作成します。 システムプロパティが [新規作成] に設定されている場合、[実行するアクション] の値に関連して次の動作が発生します。 ○ [重大なインシデントを提案]：インシデントが重大なインシデント候補として提案されます。承認されると、新しい重大なインシデントが作成され、インシデントがその子としてマークされます。 ○ [重大なインシデントに昇格]：新しいインシデントが作成され、重大なインシデントに昇格されます。既存のインシデントはその子としてマークされます。 システムプロパティが [昇格] に設定されている場合、[実行するアクション] の値に関連して次の動作が発生します。 ○ [重大なインシデントを提案]：インシデントが重大なインシデント候補として提案されます。承認されると、新しい重大なインシデントが作成され、インシデントがその子としてマークされます。 ○ [重大なインシデントに昇格]：既存のインシデントが重大なインシデントに昇格されます。
アクティブ	トリガールールを有効にするためのオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件	トリガールールの実行のために満たされる必要がある条件。

4. [送信] を選択します。

重大インシデント管理の操作

このセクションでは、重大なインシデントを作成するさまざまな方法、重大なインシデント候補を却下する方法、重大なインシデントを降格させる方法、重大なインシデントをクローズする方法など、重大インシデント管理に関連するさまざまな技術的概念について説明します。

重大なインシデント候補を作成する

重大なインシデント候補は、複数の方法で作成できます。重大なインシデント候補が作成された後、重大なインシデントのマネージャーは候補を評価し、重大なインシデントに昇格させる必要があるかどうかを決定します。

始める前に
必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

このタスクについて
重大なインシデントのマネージャーは、重大なインシデント候補を受け入れるか却下することができます。

手順

次のいずれかのアクションを実行します。

注:

- インシデントが重大なインシデント候補として提案されると、インシデントフォームの [重大なインシデント] セクションの重大なインシデントの [ステータス] フィールドが [提案済み] に設定されます。
- 候補から新しい重大なインシデントを作成すると、新しいインシデントが作成されて重大なインシデントになります。候補は重大なインシデントの子として追加されます。この動作を取得するために、インシデントマネージャーは、重大インシデント管理プロパティ [候補から重大なインシデントを作成] (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.major_incident_creation*) を設定する必要があります。候補から重大なインシデントとして新しいインシデントが作成されます。候補は、新しいインシデントに子として関連付けられます。
- オンコールスケジューリングプラグイン (com.snc.on_call_rotation) がアクティブになると、新たに作成された親の重大なインシデントがユーザーに自動的にアサインされ、重大インシデント管理グループに対してシフトが定義され、オンコールシフトでユーザーが利用可能になります。オンコールシフトが存在しない場合、重大インシデントマネージャーが [アサイン先] フィールドのユーザーを決定します。

重大なインシデントを作成する

重大なインシデントを直接作成したり、候補を確認したり、候補を重大なインシデントに昇格させたりすることができます。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

次のいずれかのアクションを実行します。

重大なインシデントのアサイン

重大インシデントは、提案時および昇格時に、プロパティ [「重大インシデント」への昇格時に重大インシデントを再アサインする重大インシデント管理グループ **(sys_id)**] (*sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group*) の値に基づいて、自動的にグループにアサインされます。アサインされたグループは、重大なインシデントを処理して解決します。

オンコールスケジューリングプラグイン (com.snc.on_call_rotation) iがアクティブになっており、グループにシフトが定義されている場合、インシデントは個人にアサインされます。次の表では、重大なインシデントがグループやユーザーにアサインされる際のさまざまな条件について説明します。

重大なインシデントのアサイン

アクション	条件	アサイン先グループ	担当者
インシデントが手動で、または重大なインシデントのトリガールールに基づいて、候補として提案される	アサイン先グループが空である	プロパティ値に基づくグループ	• オンコールが有効になっている場合は、シフトが定義され、ユーザーがオンコールで利用でき、その後インシデントがオンコールユーザーにアサインされます。 • オンコールが有効になっていない場合は、[アサイン先] フィールドは空のままです。
	アサイン先グループが空ではない	変更なし - インシデントはアサイン先グループの現在の値を維持します。	変更なし - インシデントは [アサイン先] フィールドの現在の値を維持します。
インシデントが手動で重大なインシデントに昇格される	アサイン先グループが空である	プロパティ値に基づくグループ	[アサイン先] フィールドの値が、インシデントを重大なインシデントに昇格させたユーザーになります。
	アサイン先グループが空ではない	• プロパティ値に基づいてインシデントがグループに再アサインされます。 • 元のアサイン先グループのメンバーに、最新のインシデ	• 重大なインシデント候補を昇格させたユーザーによって、[アサイン先] の値が上書きされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントのアサイン (続く)

アクション	条件	アサイン先グループ	担当者
		ントの再アサインについての通知を送信します。	• 以前に重大なインシデントがアサインされていたユーザーに通知を送信します。
重大なインシデントが作成される	アサイン先グループが空である	プロパティ値に基づくグループ	[アサイン先] フィールドの値が、重大なインシデントを作成したユーザーになります。
	アサイン先グループが空ではない	変更なし - インシデントはアサイン先グループの現在の値を維持します。	変更なし - インシデントは [アサイン先] フィールドの現在の値を維持します。

インシデントコミュニケーション計画とコミュニケーションタスクのアサイン

アクション	条件	アサイン先グループ	担当者
インシデントコミュニケーション計画は、重大なインシデントとしてソースを使用して作成されます。	アサイン先グループが空である	[アサイン先グループ] フィールドの値がソースインシデントからコピーされます。	[アサイン先] フィールドの値がソースインシデントからコピーされます。
	アサイン先グループが空ではない	変更なし - インシデントコミュニケーション計画はアサイン先グループの現在の値を維持します。	変更なし - インシデントコミュニケーション計画は [アサイン先] フィールドの現在の値を維持します。
インシデントコミュニケーションタスクが、そのソースが重大なインシデントであるインシデントコミュニケーション計画から作成される	アサイン先グループが空である	[アサイン先グループ] フィールドの値がインシデントコミュニケーション計画からコピーされます。	[アサイン先] フィールドの値がインシデントコミュニケーション計画からコピーされます。
	アサイン先グループが空ではない	変更なし - インシデントコミュニケーション計画はアサイン先グループの現在の値を維持します。	変更なし - インシデントコミュニケーションタスクは [アサイン先] フィールドの現在の値を維持します。

重大なインシデント候補を受け入れるまたは却下する

インシデントが重大なインシデント候補として提案されると、重大なインシデントのマネージャーは候補を受け入れるか却下することができます。インシデントが迅速な解決を必要としている場合、マネージャーは候補を重大なインシデントとして受け入れます。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

次のいずれかのアクションを実行します。

複数のインシデントを重大なインシデントに関連付ける

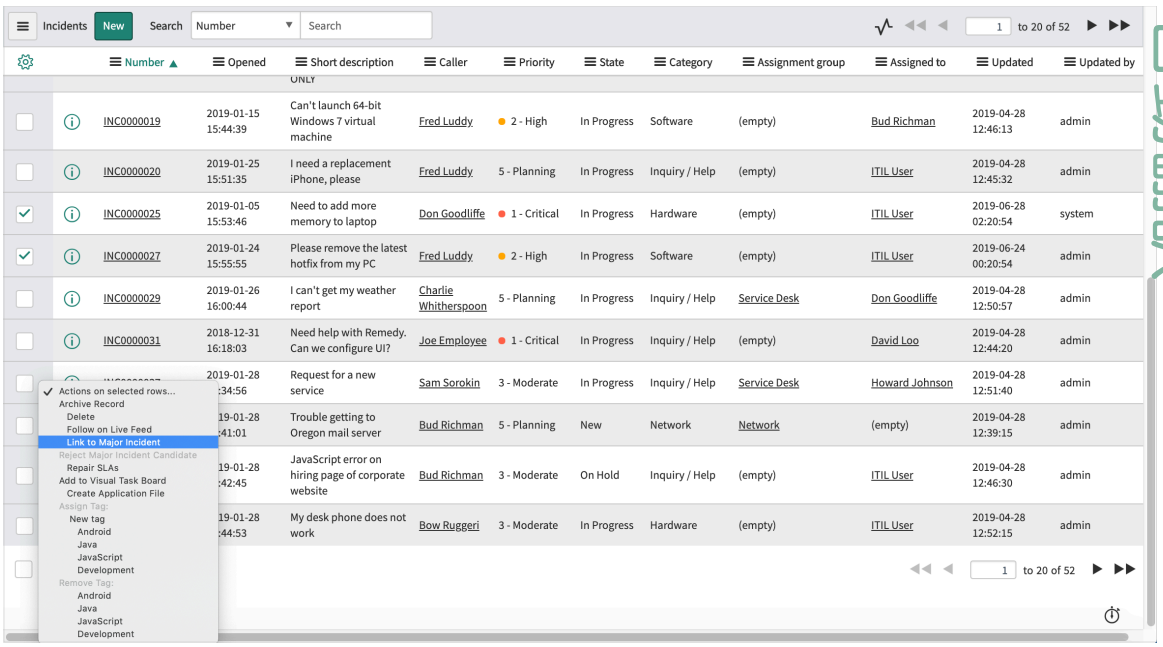
[アクション] メニューを使用して、1 つまたは複数のインシデントを重大なインシデントに関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

このタスクについて
重大なインシデントが発生すると、通常は同じ問題に対して複数のインシデントが作成され、1 つの問題に対して重大なインシデント候補が複数作成される可能性があります。単一の問題のインシデントはすべて、適切な重大なインシデントに関連付けることができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン.
2. 重大なインシデントに関連付ける必要があるインシデントを選択します。
3. [アクション] メニューで、[重大なインシデントへのリンク] をクリックします。



4. [重大なインシデントを選択] ダイアログボックスで、インシデントを関連付ける重大なインシデントを選択します。
5. **[OK]** をクリックします。
   インシデントが重大なインシデントの子として追加されます。

メニューを使用して複数の重大なインシデント候補を却下する

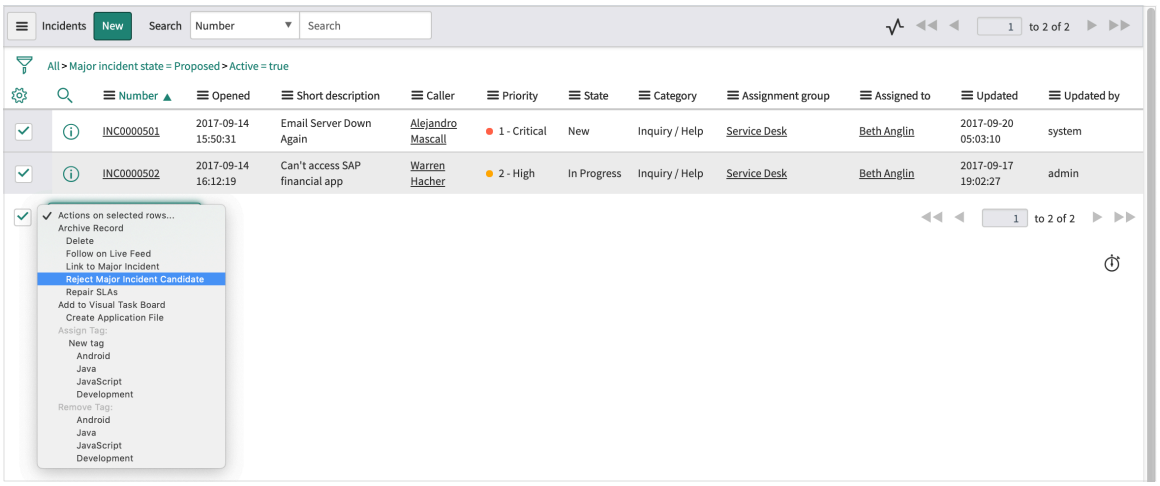
メニューを使用して、重大なインシデント候補を 1 つまたは複数却下できます。候補が重大なインシデントになる資格がないと判断した場合は、複数の候補を一度に却下し、却下の理由を入力できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > 重大なインシデント > 候補.
2. 却下する必要がある候補を選択します。
3. [アクション] メニューで、[重大なインシデント候補を却下] をクリックします。



4. [却下理由] ダイアログボックスで、候補を重大なインシデントとして受け入れない理由を入力します。
5. [却下] をクリックします。
   重大なインシデント候補が却下されます。

重大なインシデントを降格させる

インシデントが誤って重大なインシデントであると評価された場合は、重大なインシデントを受け入れ後に降格させて、インシデントを通常のインシデントとして処理できます。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 重大なインシデント > オープン.
2. 降格する重大なインシデントを開きます。
3. [他のアクション] アイコン をクリックし、[重大なインシデントを降格] を選択します。
4. 降格の理由を入力します。
   重大なインシデントのステータスが [キャンセル] に設定されますが、インシデントのステータスは同じままです。

重大なインシデントをクローズする

解決を検証した後、および重大なインシデントが [解決済み] ステータスにあるときに、重大なインシデントを手動でクローズすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 必要なロール：major_incident_manager または admin
- 重大なインシデントが解決済みステータスにある

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 重大なインシデント > オープン.
2. クローズする重大なインシデントを開きます。
3. [インシデントのクローズ] をクリックします。

注:

- インシデントをキャンセルすると、重大なインシデントのステータスが [提案済み] または [受け入れ済み] の場合、重大なインシデントのステータスは [キャンセル] に変わります。
- インシデント自動クローズプロパティ [解決日に基づいたインシデントの自動クローズ] を有効にします。[「いいえ」に設定すると、自動クローズは更新日に基づいて実行されます] は、重大なインシデントとして承認されたインシデントレコードを一切クローズしません。解決を検証した後、および重大なインシデントが [解決済み] ステータスにあるときに、major_incident_manager または admin ロールを持つユーザーが重大なインシデントを手動でクローズする必要があります。
- インシデントを重大なインシデントとして昇格させた場合、ESS ユーザーはそのインシデントを解決、クローズ、または再オープンすることはできません。

インシデントフォームの重大なインシデント情報を表示する

インシデントが重大なインシデントのライフサイクルに入ると、[重大なインシデント] タブと [インシデントの事後レポート] タブがインシデントフォームに表示されます。

始める前に
必要なロール：itil、sn_incident_read、または admin

インシデントは重大なインシデントのライフサイクルに含まれています。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン.
2. 重大なインシデントのライフサイクルに含まれているインシデントを選択します。
3. [重大なインシデント] タブをクリックします。

フィールド	説明
重大なインシデントのステータス	重大なインシデントのステータスは、次のいずれかになります。 ○ [提案済み]: 重大なインシデント候補が作成または提案されたときの初期ステータスです。 ○ [承認済み]: 重大なインシデントのマネージャーによって重大なインシデントが直接作成されたとき、または、重大なインシデントのマネージャーによって候補が重大なインシデントに昇格したときのステータスです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ [却下]: 重大なインシデント候補が、重大なインシデントのマネージャーによって却下されています。 ○ [キャンセル]: 重大なインシデントのマネージャーによって重大なインシデントが降格しています。
提案者	インシデントを重大なインシデント候補として提案したユーザー。
提案済み	インシデントが重大なインシデント候補として提案された日時。
昇格者	インシデントを重大なインシデントとして昇格させたユーザー。
昇格済み	インシデントが重大なインシデントに昇格した日時。
ビジネスインパクト	重大なインシデントで特定された問題が及ぼすビジネスインパクト。
考えられる原因	重大なインシデントで特定された問題の考えられる原因。

4. [インシデントの事後レポート] タブをクリックします。
重大なインシデントワークベンチにインシデントの事後レポート情報を既に入力している場合は、次のフィールドに同じ情報が表示されます。

フィールド	説明
概要	インシデントのサマリー。
結果	重大なインシデントの原因とその過程で得られた教訓に関する情報。
タイムライン	すべてのアクティビティフィードに関する情報。インシデントのアクティビティフィードだけでなく、インシデントに関連するインシデントコミュニケーション計画とインシデントコミュニケーションタスクのアクティビティフィードも含まれます。

重大なインシデントワークベンチ

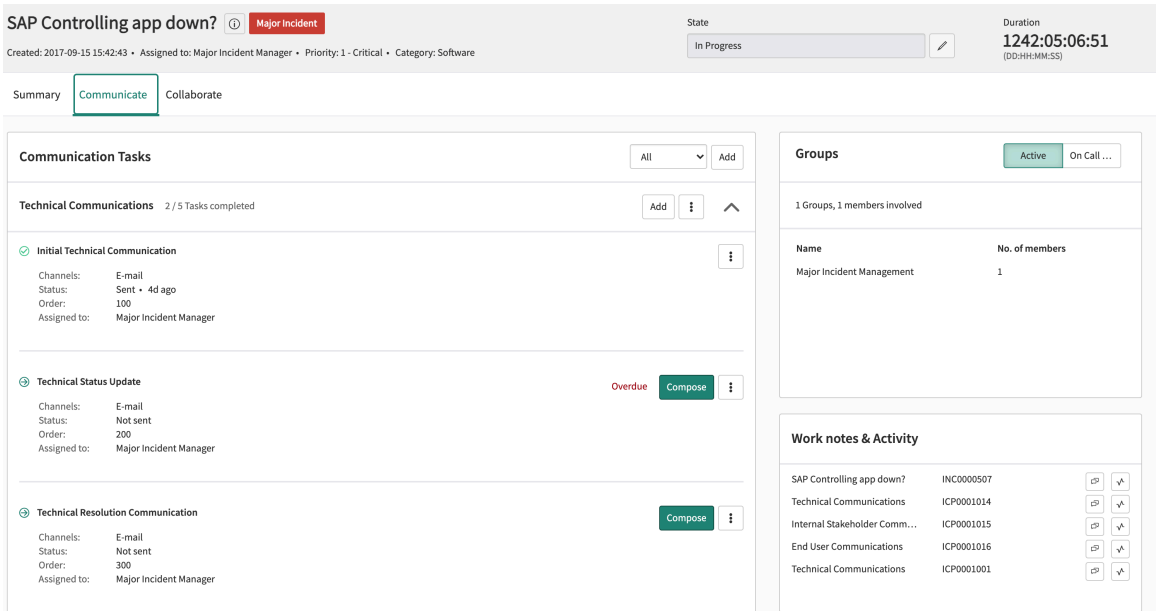
重大なインシデントワークベンチは、重大インシデントマネージャー、コミュニケーションマネージャーおよび解決者グループ向けに設計された単一ペインのビューになります。このワークベンチでは、アクション可能な情報を集約し提供することで、重大インシデント管理を支援します。

重大なインシデントワークベンチに移動するには、重大なインシデントまたは重大なインシデント候補を開き、フォームヘッダーの [ワークベンチビューを表示] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントワークベンチ



注:
グループウィジェットに関与しているグループとメンバーの数は、インシデント、インシデントコミュニケーション計画、インシデントタスクの [アサイン先グループ] フィールドと [アサイン先] フィールドに設定されます。アクティブなカンファレンスに関与しているメンバーについても同様です。

ヘッダーのコンポーネント

- ワークベンチからインシデントフォームに戻るには、ワークベンチのヘッダーに表示されている [フォームを表示] をクリックします。
- インシデントのステータスがまだ [解決済み] でない場合は、ヘッダーに [解決] ボタンが表示されます。インシデントを解決するには、[解決] をクリックします。
- インシデントが重大なインシデントとしてまだ承認されていない場合は、ヘッダーに選択リストが表示されます。リストには、重大なインシデントへの昇格、またはインシデントの棄却のオプションが表示されます。
- インシデントレベルでチャットを開始するには、ヘッダーのチャットアイコン ( ) を使用します。チャットはレコードフィードです。チャットに書き込まれた内容はすべてアクティビティストリームに表示されます。
- をクリックすると、インシデントの状態を変更できます。
- [経過時間] は、インシデントの作成からの経過時間を追跡するアクティブなタイマーです。インシデントが解決されるとタイマーは停止します。

重大なインシデントワークベンチの UI 要素

重大なインシデントワークベンチには、タスクの概要、コミュニケーション計画の進捗状況、会議情報、および重大なインシデントの原因と解決策に関するレポートを表示する UI 要素が用意されています。

重大なインシデントワークベンチには、[サマリー]、[通信]、[コラボレーション]、および [インシデントの事後レポート] の各 UI 要素があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

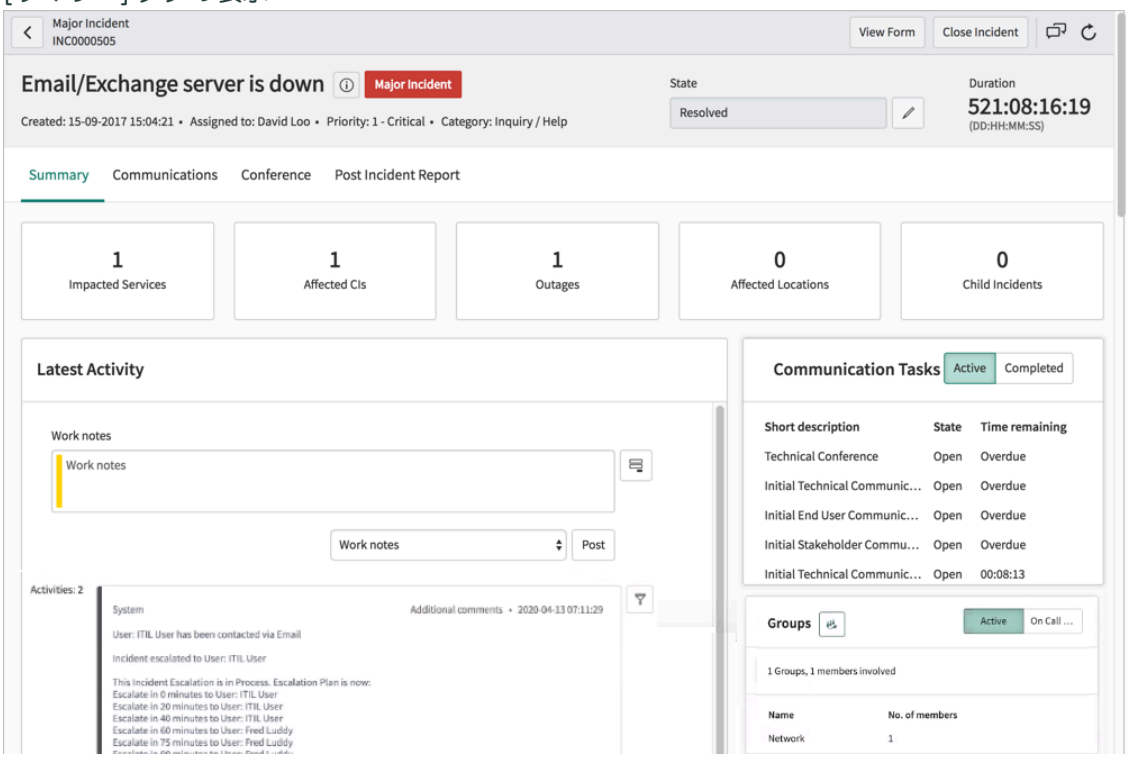
注:
[コラボレーション] タブを表示するには、通知プラグイン (com.snc.notify) を有効にする必要があります。[インシデントの事後レポート] タブは、インシデントのステータスが [解決済み] か [クローズ済み] のどちらかである場合にのみ表示されます。

重大なインシデント ワークベンチ - [サマリー] タブ

[サマリー] タブは、カードレイアウトの形式で情報の統一されたビューを提供します。影響を受けるサービス、影響を受ける CI、有効な機能停止、影響を受ける場所、および子インシデントに関する情報は、インシデントに関連付けられた関連レコードについての情報を継続的に受け取るのに役立ちます。

[サマリー] タブ

[サマリー] タブの表示



各コンポーネントを追加、作成、編集することができます。また、重要なインシデントに関する最新のアクティビティを表示、投稿、またはフィルタリングすることもできます。

このタブでは、重大なインシデントを解決するために関与しているユーザーまたはグループだけでなく、アクティブなタスクや完了したタスクについても、それらの定量的サマリを示します。コミュニケーションタスクは、順序値に基づいて昇順にソートされます。

[残り時間] 列は、コミュニケーションタスクが期限切れになる時間に関する情報を提供します。

- 設定時間内にコミュニケーションタスクを実行しない場合、値は [期限切れ] に変更されます。
- オンコールスケジューリングプラグイン (com.snc.on_call_rotation) を有効にすると、各グループのオンコールになっているユーザーとグループ名がサマリーに表示されます。

[グループ] セクションには、エスカレーションのアクティブステータスを示す、[オンコールエスカレーションのトラッキング] アイコン ( ) を含むオンコール情報が表示されます。緑はアクティブなエスカレーションを示し、黒は完了したエスカレーションを示します。このアイコンをクリックすると、[オンコールエスカレーションのトラッキング] ポップアップが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベント管理プラグイン (com.glideapp.itom.snac) を有効にし、[アラート] カードを [サマリー] タブの下に追加して、各インシデントのアラート数に関する最新情報が取得されるようにします。この数は、インシデントのすべてのプライマリおよびセカンダリアラートの合計です。

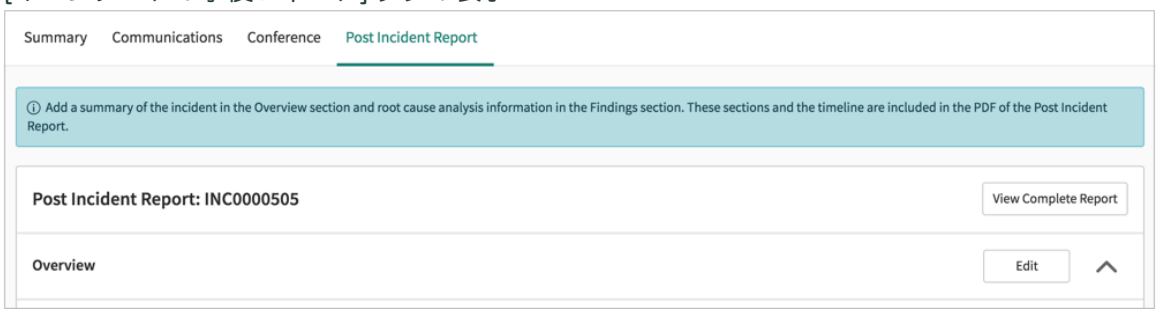
重大なインシデント ワークベンチ - [インシデントの事後レポート] タブ

[インシデントの事後レポート] タブでは、重大なインシデントの原因と、チームがインシデントを解決するために実行したアクションについて理解することができます。

チームはインシデント応答と解決プロセスを評価し、フォローアップアクションアイテムを決定することができます。インシデントの事後レポートは、実行したアクション、実行の理由、および実行の結果を記録するために必要です。

注:
重大なインシデントのマネージャーは、インシデントのステータスが [解決済み] のときにレポートを編集できます。

[インシデントの事後レポート] タブの表示



インシデントの事後レポートには次のセクションがあり、重大なインシデントのマネージャーが必要な情報を入力できます。

- [概要]：インシデントのサマリー。
- [結果]：重大なインシデントの原因とその過程で得られた教訓に関する情報。
- [解決]：問題を解決するために実行した解決手順に関する情報。重大なインシデントのマネージャーは、[追加] または [管理] をクリックして、関連する問題または変更の情報を追加または管理することもできます。
- [タイムライン]：すべてのアクティビティフィードに関する情報。インシデントのアクティビティフィードだけでなく、インシデントに関連するインシデントコミュニケーション計画とインシデントコミュニケーションタスクのアクティビティフィードも含まれます。[タイムラインを再生成] をクリックすると、タイムラインを最新のアクティビティに更新できます。

  注:
  [概要]、[結果]、および [タイムライン] に指定した情報は、インシデントフォームの [インシデントの事後レポート] セクションで更新されます。

継続的改善管理 (CIM) プラグイン (com.sn_cim) を有効にすると、[関連する改善レコード] セクションがレポートに表示されます。このセクションには、受信 CIM データ連携レコードが表示されます。

[完全なレポートを表示] をクリックすると、重大なインシデントのマネージャーが入力したすべての情報がまとめられ、[レポート **PDF** をダウンロード] をクリックすると、レポートを .PDF 形式でダウンロードできます。

インシデントフォームの [関連リンク] セクションには、次のリンクが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [**PIR** タイムラインを再生成]: このリンクは、インシデントが [解決済み] ステータスにあり、ユーザーが major_incident_manager ロールを持っている場合に表示されます。
- [**PIR** をプレビュー]: このリンクは、インシデントが [解決済み] または [クローズ済み] ステータスにあり、ユーザーが itil ロールを持っている場合に表示されます。

注:
ダウンロードしたレポートの [インシデント応答タイムライン] でタイミングタイプ [識別時間] に表示される時間は、次のように計算されます。

- インシデントを重大なインシデントとして提案する場合：時間は、このインシデントに対する最初の関連するアラートが作成されたときまたはインシデントが作成されたとき (アラートがない場合または イベント管理 プラグインが非アクティブである場合) のどちらか早い時点から、そのインシデントが最初に重大なインシデントとして提案されたときまでの時間を示します。
- 重大なインシデントを直接作成する場合：時間は、このインシデントに対する最初の関連するアラートが作成されたときまたはインシデントが作成されたとき (アラートがない場合または イベント管理 プラグインが非アクティブである場合) のどちらか早い時点から、そのインシデントが重大なインシデントとして昇格されたときまでの時間を示します。

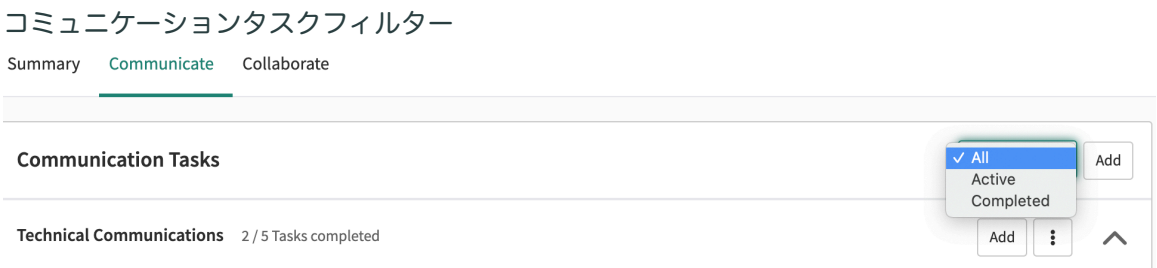
関連情報

新しいインシデントの事後レポートを関連付ける

重大なインシデント ワークベンチの [連絡] タブ

[連絡] タブは、コミュニケーション計画とその関連タスクの進捗状況の理解に役立ちます。

コミュニケーション計画に複数のコミュニケーションタスクが関連付けられている場合は、すべてのタスクがそれぞれのコミュニケーション計画の下に表示されます。

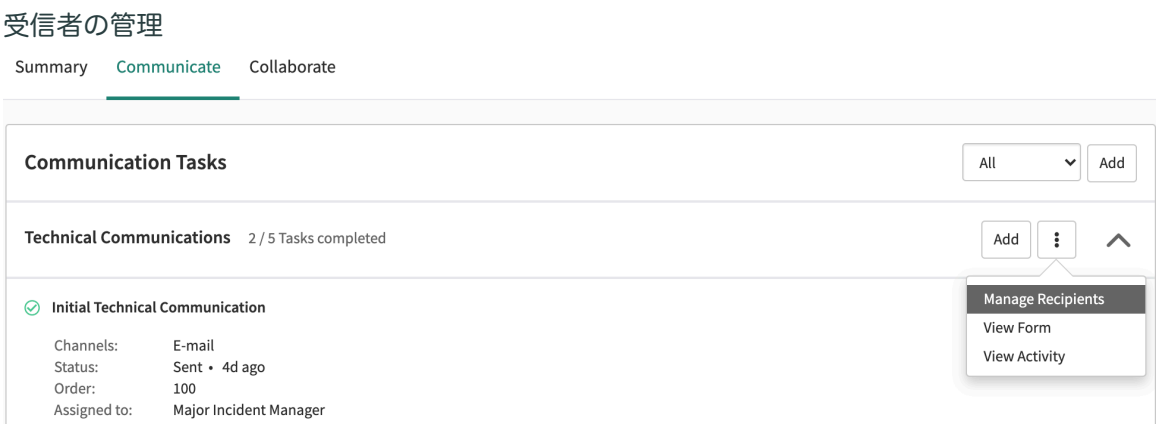


コミュニケーションタスクをフィルタリングして、すべてのタスク、アクティブなタスク、または完了したタスクを表示できます。[追加] をクリックして新しいコミュニケーション計画を追加することもできます。[タスクを追加] をクリックすると、既存の計画のコミュニケーションタスクを作成できます。詳細については、「重大なインシデントワークベンチからコミュニケーション計画を追加する」を参照してください。計画を保存した後に特定の計画に対して受信者を追加または削除する場合は、[受信者を管理] をクリックします。

注:
重大インシデント管理ワークベンチでメールを送信するためのコミュニケーションタスクを作成し、受信者リストを選択すると、個々のユーザーではなく受信者リストが追加されます。受信者リスト内のユーザーのリストは、メール要求の処理中にシステムによって計算されるため、システムのパフォーマンスが向上します。[受信者] セクションで、必要に応じてユーザー、グループ、およびメールアドレスを追加することもできます。この機能を有効にするには、重大インシデント管理プロパティの [コミュニケーションタスクのメールクライアントの受信者リストのサポートを切り替えるためのプロパティ] (*sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled*) オプションを選択します。スクリプトを使用して受信者リストを作成し、ユーザーのカスタムリストを取得するか、事前定義されたユーザーのリストを含めることができます。

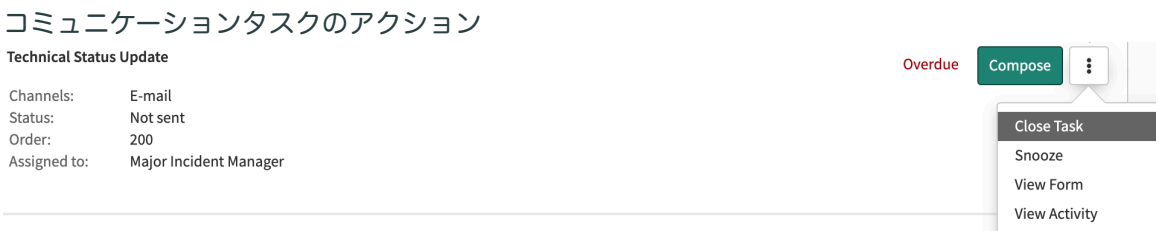
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



対象のコミュニケーションタスクに対して、次のアクションを実行できます。

- タスクをクローズ：タスクが一度でも実行されると、コミュニケーションタスクがクローズされて、ステータスが [完了] に変わります。それ以外の場合、ステータスは [スキップ] に変更されます。
- [スヌーズ]：繰り返しのコミュニケーションタスクの場合にのみ使用できます。コミュニケーションタスクを 1 回スキップできるようにし、期限切れになっていないタイマーがリフレッシュされます。
- [フォームを表示]：計画の各タスクについて、フォームに戻ることができます。
- [アクティビティの表示]：アクティビティ履歴を表示し、コミュニケーションタスクの作業メモや追加コメントを投稿できるようにします。



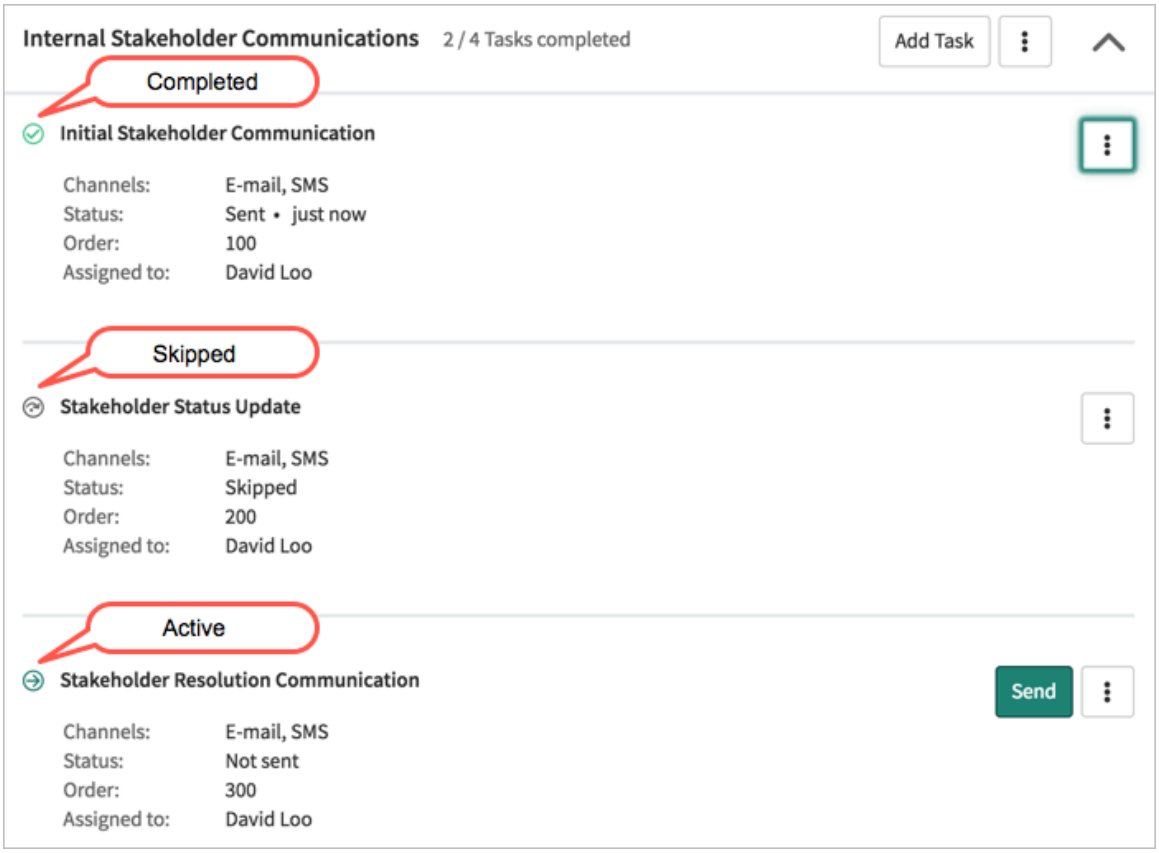
自動翻訳

また、予定された時間内にタスクが完了しない場合に、予定されているタスクの期限と延期された時間を表示することもできます。

通知を送信するには、[作成] をクリックします。通知を一度だけ送信する必要がある場合は、通知を送信した後に、タスクのステータスが [完了] に変わります。タスクが繰り返される場合は、タスクのステータスが [オープン] に変わります。繰り返しのコミュニケーションタスクが実行された後、コミュニケーションタスクのステータスは [送信済み] に変わり、その回を含め実行された繰り返しのコミュニケーションタスクの回数が表示されます。たとえば、「送信済み (2x)」は、通信タスクが 2 回実行されたことを意味します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニケーションタスクのステータス



コミュニケーションタスク名の左側にあるアイコンは、完了、スキップ、アクティブなどのコミュニケーションタスクのステータスを表します。

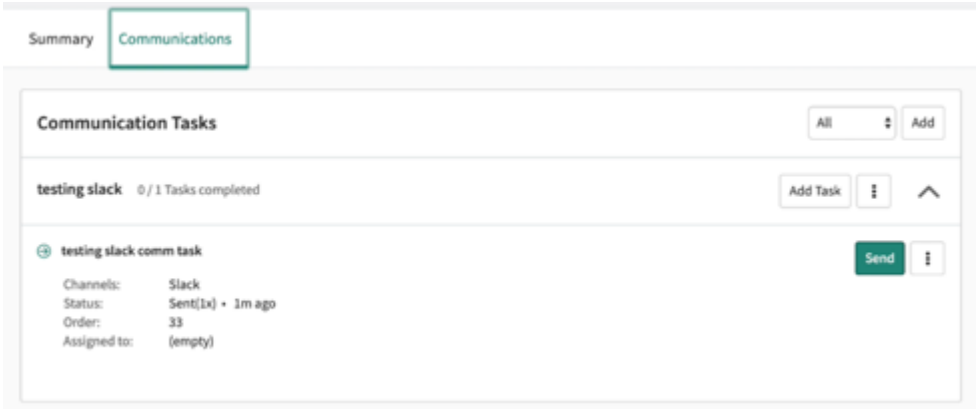
[作業メモ] および [アクティビティ] セクションでは、チャットをインシデントレベルで、またはインシデントコミュニケーション計画レベルで開始できます。また、そのレコードのアクティビティストリームを表示することもできます。

Slack 経由のユーザーのメッセージング

Slack 機能については、次から コラボレーションサービス をインストールします。 ServiceNow Store .

Slack をコミュニケーションチャネルとして追加すると、次のように表示されます。

Slack コミュニケーションチャネルのビュー



自動翻訳

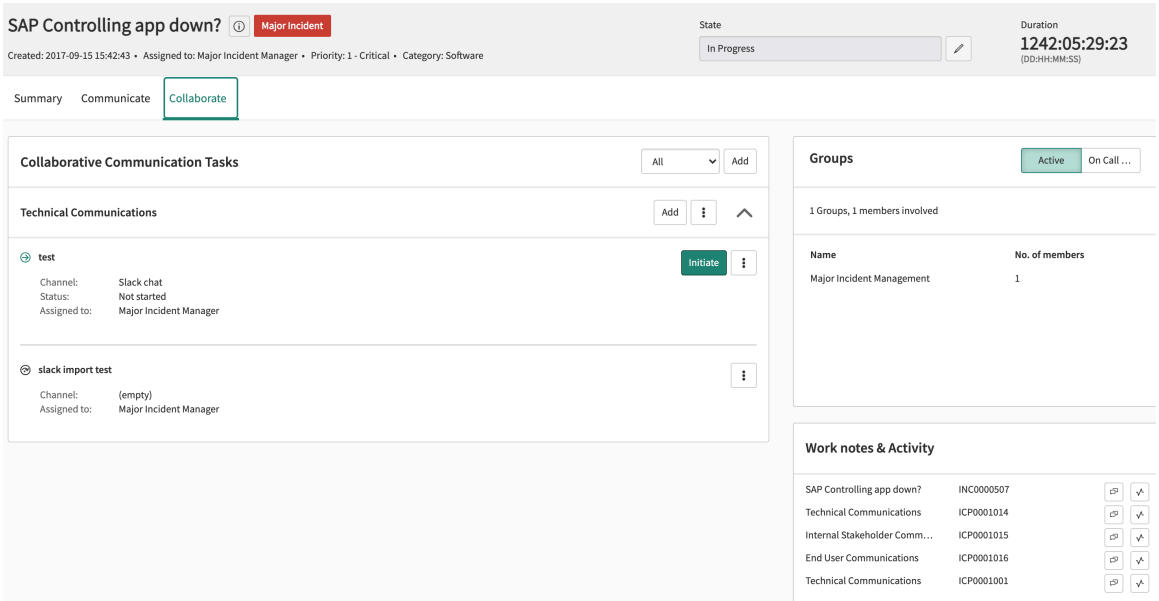
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[作成] をクリックすると、コミュニケーション計画を定義する際にコミュニケーション連絡先に記載した連絡先に、Slack メッセージを伝達できます。選択した連絡先は、*Slack* ボットから直接メッセージを受信します。[クローズ済みタスク]、[スヌーズ]、[フォームを表示]、[アクティビティの表示] などのコミュニケーションタスクアクションを実行できます。

重大なインシデント ワークベンチ - [コラボレーション] タブ

[コラボレーション] タブには、通信チャネルとして会議を持つコミュニケーションタスクに関する情報が表示されます。また、カンファレンスの参加者を管理することもできます。

[コラボレーション] タブのビュー



[概要] タブと同様に、[追加] をクリックして新しいコミュニケーション計画を追加できます。[呼び出しを追加] をクリックすると、既存の計画のコミュニケーションタスクを作成できます。詳細については、「Add-communication-plan-from-mim-workbench (MIM ワークベンチからコミュニケーション計画を追加する)」を参照してください。計画を保存した後に特定の計画に対して受信者を追加または削除する場合は、[参加者を管理] をクリックします。

カンファレンスコールを開始するには、[開始] をクリックします。コミュニケーションタスクが 1 回限りのタスクの場合は、通話終了後にタスクのステータスが [完了] に変わります。タスクが繰り返しの場合は、タスクのステータスが [オープン] に変わり、カンファレンスが開始された回数が表示されます。

> **注:**
> カンファレンスにユーザーグループを追加すると、そのグループ自体が通話に追加され、通話を開始すると自動的にエスカレーション階層をたどります。*com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation* プロパティを true に設定します。プロパティの詳細については、「オンコールスケジューリングのシステムプロパティ」を参照してください。

タスクごとに、 セクションにはアクティブな参加者が表示され、 セクションには非アクティブな参加者が表示されます。

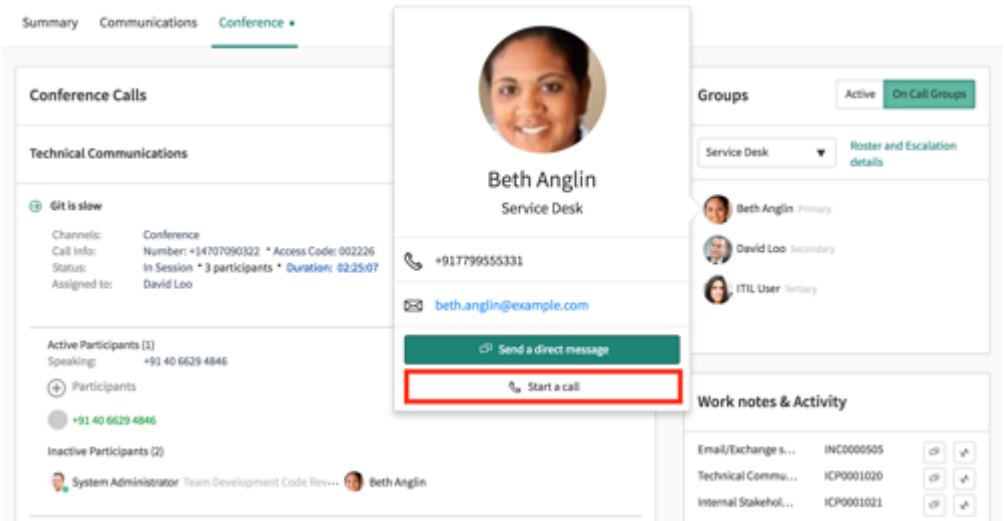
電話が進行中の場合、ワークベンチにアクセスできる itil ユーザーは、[電話に参加] をクリックしてカンファレンスコールに参加できます。参加者は、**[+** 参加者] をクリックして他のユーザーを進行中のカンファレンスに追加することもできます。会議のリーダーは、[コールを終了] をクリックしてカンファレンスコールを終了できます。会議のリーダーは、アクティブな参加者の上にマウスカーソルを合わせて [ ] をクリックすると、アクティブな参加者のミュート、ミュートの解除、または除外ができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[作業メモ] および [アクティビティ] セクションでは、コネクトのメッセージをインシデントレベルで、またはインシデントコミュニケーション計画レベルで送信できます。また、アクティビティストリームを表示することもできます。

グループメンバーに直接電話をかけるには、[通話を開始]をクリックします。



通話を開始するには、*sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number* プロパティに音声機能を持つ有効な通知番号を付けて追加します。すでにアクティブなカンファレンスコールに参加しているユーザーの場合、[通話を開始] は無効になっています。[すべてミュート] オプションと [すべてのミュートを解除] オプションを使用して参加者全員をミュートにしたり、ミュートを解除したりすることができます。Notify - Twilio Direct ドライバープラグイン (com.snc.notify.twilio_direct) を有効にすると、アクティブな参加者が緑色で強調表示されます。

重大インシデント管理ワークベンチから Microsoft Teams 通知を送信する方法については、「重大インシデント管理ワークベンチからの通知の送信」を参照してください。

Slack 通信のプロセスフローの詳細については、「Slack 通信のプロセスフロー」を参照してください。

共同作業コミュニケーションタスクの追加方法については、「共同作業コミュニケーションタスクの追加」を参照してください。

新しいインシデントの事後レポートを関連付ける

独自のインシデントの事後レポートを作成し、UI ページを [インシデントの事後レポート] タブの [完全なレポートを表示] ボタンに関連付けます。カスタマイズされたレポートを使用して、組織に固有の情報を追加することができます。

始める前に

必要なロール：itil、major_incident_manager、または admin

このタスクについて

カスタマイズしたインシデントの事後レポートに ボタンを関連付ける場合は、**[PIR** エクスポート **UI** ページ **URL]** 重大なインシデントプロパティの値に、新しい UI ページを設定します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > **UI** ページ をクリックし、[新規] をクリックします。
2. UI ページを作成します。
   UI ページの作成方法については、「UI ページ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 次のように移動する。 インシデント > 重大なインシデントプロパティ.
4. **[PIR エクスポート UI ページ URL]** (*sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page*) プロパティに、新しい UI ページのリンクを入力します。
5. [保存] をクリックします。
   [完全なレポートを表示] ボタンをクリックすると、新しい UI ページが開きます

重大なインシデントワークベンチからコミュニケーション計画を追加する

新しいコミュニケーション計画を作成したり、ワークベンチから既存のコミュニケーション計画に新規タスクを追加したりすることができます。この UI アクションは、システム内に明確に定義された既存のコミュニケーション計画がない場合に役立ちます。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager

手順
1. 重大なインシデントワークベンチ に移動します。
2. [通信] タブをクリックして、[コミュニケーションタスク] セクションに表示される [追加] をクリックすると、アドホックコミュニケーションのポップアップウィンドウが表示されます。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
コミュニケーション計画	新しいコミュニケーション計画を選択するか、既存のプランを選択してコミュニケーションタスクを計画に追加するためのリストです。
計画の簡単な説明	コミュニケーション計画についての簡単な説明です。
タスクの簡単な説明	コミュニケーションタスクについての簡単な説明です。
チャネル	プランの通信モードとして電子メール、SMS、Slack、または会議を選択するためのチェックボックスです。
頻度	実行する必要がある特定タスクの頻度です。タスクは 1 回のみの実行、または特定の期間での実行が可能です。
期限 (分)	タスク開始後にタスクを実行する必要がある期間です。繰り返しのタスクの場合、タスクが繰り返されるまでの期間も示します。

重大なインシデントワークベンチから同様のインシデントを追加する

サポートチームが調整された応答プロセスの親レコードで作業が行えるよう、同様のインシデントを重大なインシデントに追加します。

始める前に
必要なロール：
itil、major_incident_manager、communication_manager、incident_manager、admin

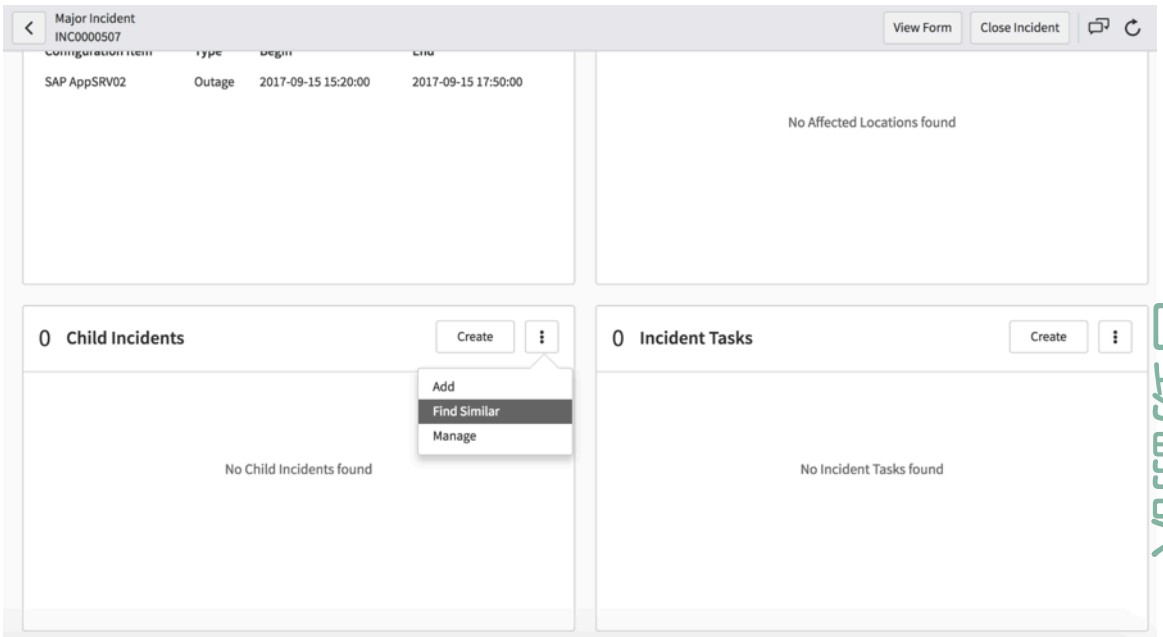
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予測インテリジェンス プラグイン (com.glide.platform_ml) を有効にします。
  - 予測インテリジェンス を設定し、*ml_sn_global_similar_incidents_mim* という名前でソリューション定義をトレーニングします。ソリューション定義のトレーニング方法については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。
- でアクティブな ML ソリューションがあることを確認します 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション をソリューション名 *ml_sn_global_similar_incidents_mim*で置き換えます。

手順

1. 重大なインシデントワークベンチ に移動します。
2. [サマリー] タブをクリックします。
3. 子インシデントのセクションで、 をクリックし、[類似を探す] をクリックします。



4. 類似のインシデントを追加するダイアログボックスで、重大なインシデントに関連付ける類似したインシデントを選択し、[選択した項目を追加する] をクリックします。
   類似した子インシデントが子インシデントのセクションに表示されます。

重大なインシデントワークベンチからオンコールエスカレーションパスにアクセスする

重大なインシデントワークベンチからオンコール勤務表およびエスカレーション詳細にアクセスし、サポートグループに連絡をとります。

始める前に
必要なロール：
itil、sn_incident_read、sn_incident_write、major_incident_manager、communication_manager、incident_ma
または admin

オンコールスケジューリングプラグイン (com.snc.on_call_rotation) を有効にします。

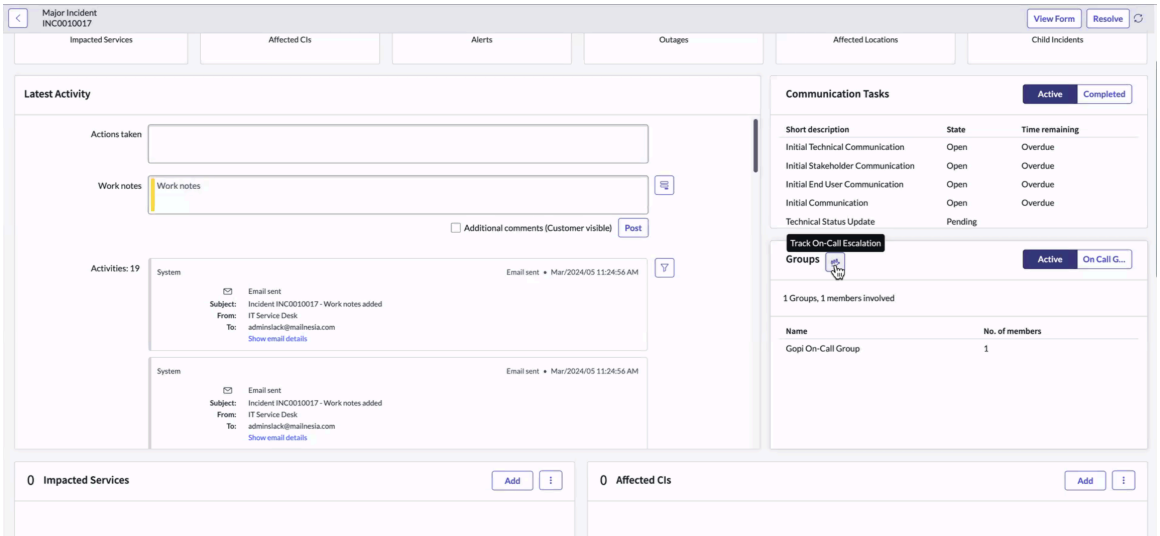
手順

1. 重大なインシデントワークベンチ に移動します。
2. [通信] タブをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [グループ] セクションで [オンコールグループ] をクリックします。
4. リストからグループを選択します。

オンコールグループ



5. [オンコールエスカレーションの追跡] を選択します。
6. [エスカレーションパス] セクションで、[エスカレーション] を選択します。

タスクの結果
オンコールエスカレーション情報にアクセスできるようになります。

レガシー:重大なインシデントの概要ダッシュボード

重大なインシデントの概要モジュールには、重大なインシデントに関する情報をひと目で確認できる、2 つのバージョンのパフォーマンスアナリティクス (PA) ダッシュボードがあります。

> **重要:**
>
> Xanadu リリース以降、[重大なインシデントの概要] ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは 重大なインシデントのダッシュボード を使用して、オープンおよびクローズ済みの重大なインシデントのプロセスおよびコミュニケーション関連のメトリクスを表示できます。

itil、sn_incident_write、major_incident_manager、または communication_manager ロールを持つユーザーが、ダッシュボードにアクセスできます。

パフォーマンスアナリティクス (PA) ダッシュボードには、通常版とプレミアム版の 2 つのバージョンがあります。通常のダッシュボードを表示するには、インシデント管理 - 重大インシデント管理 (com.snc.incident.mim) を有効にする必要があります。重大なインシデントの概要ダッシュボードのプレミアム版にアクセスするには、パフォーマンスアナリティクス – 重大インシデント管理用コンテンツパック (com.snc.pa.incident.mim) を有効します。

次の方法でダッシュボードに移動できます。

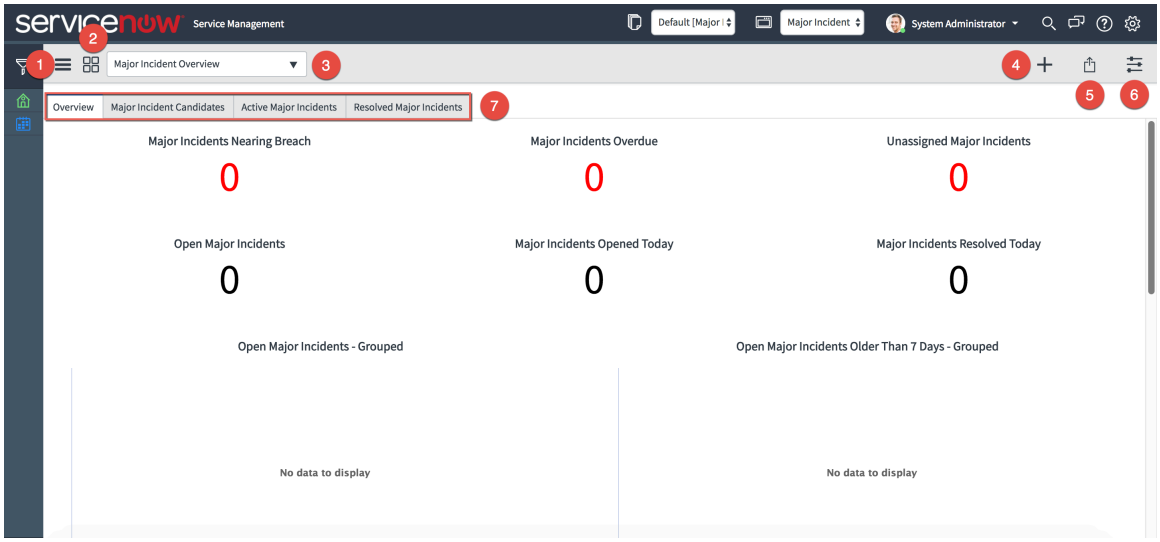
- インシデント > 重大なインシデント > 概要
- セルフサービス > ダッシュボード > 重大なインシデントの概要

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントの概要

[重大なインシデントの概要] ダッシュボード



重大なインシデントの概要モジュールは、次の内容に関する情報を提供します。

番号	UI コンポーネント	説明
1	ダッシュボードコントロール	ダッシュボードの作成、複製、または削除のオプションを提供します。ダッシュボードの URL をコピーしたり、ダッシュボードを複製したりすることができます。また、ダッシュボードをお気に入りリストに追加したり、タブを作成したり、ダッシュボードのフィルターをリセットしたりすることもできます。
2	ダッシュボードの概要	最近アクセスしたダッシュボード、自分が所有または共有しているダッシュボード、またはシステム内のすべてのダッシュボードを表示する UI ページに移動します。新しいダッシュボードを作成するには、[新規] をクリックします。
3	ダッシュボード選択リスト	システム内のさまざまなダッシュボード間で選択操作をするためのオプションを提供します。
4	ウィジェットを追加	ウィジェットを追加するオプションを提供します。ダッシュボード上のウィジェットをドラッグして移動またはサイズ変更することができます。
5	共有	ダッシュボードのグループ、ユーザー、およびロールを指定するオプションを提供します。
6	構成	必要に応じて、ウィジェットをスナップさせるレイアウトを選択したり、レイアウトを変更したりするための構成ペインを提供します。
7	タブ	• [違反が近い重大なインシデント]：重大なインシデント ステータスが [承認済み]であり、応答または解決 SLA が割り当てられている時間の 75% に達したアクティブな重大なインシデントの数。 • [期限切れの重大なインシデント]：重大なインシデント ステータスが [承認済み] であり、応答または解決

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

番号	UI コンポーネント	説明
		SLA が違反しているアクティブな重大なインシデントの数。 • [アサインされていない重大なインシデント]：[アサイン先] が空であるアクティブな重大なインシデントの数。 • [重大なオープンインシデント]：オープンであり、重大なインシデント ステータスが [承認済み] である重大なインシデント。 • [今日オープンされた重大なインシデント]：重大なインシデント状況が [承認] であり、重大なインシデントが当日に作成されます。 注: その日にオープンされた重大なインシデントには、アクティブなインシデントと非アクティブなインシデントの両方が含まれます。 • [今日解決された重大なインシデント]：今日解決され、ステータスが [解決済み] になっている重大なインシデント。 • [重大なオープンインシデント - グループ化]：[グループ化基準] および [積み重ね基準] に基づいてこれらのインシデントをフィルタリングできます。 • **[7** 日間より古い重大なオープン インシデント **-** グループ化]：[グループ化基準] および [積み重ね基準] に基づいてこれらのインシデントをフィルタリングできます。 • [優先度およびステータス別重大なインシデント] • [優先度およびステータス別 **7** 日間より古い重大なインシデント] • [週あたりのオープンになった重大なインシデント数] • [週あたりのクローズされた重大なインシデント数]

重大なインシデントの概要 - プレミアム

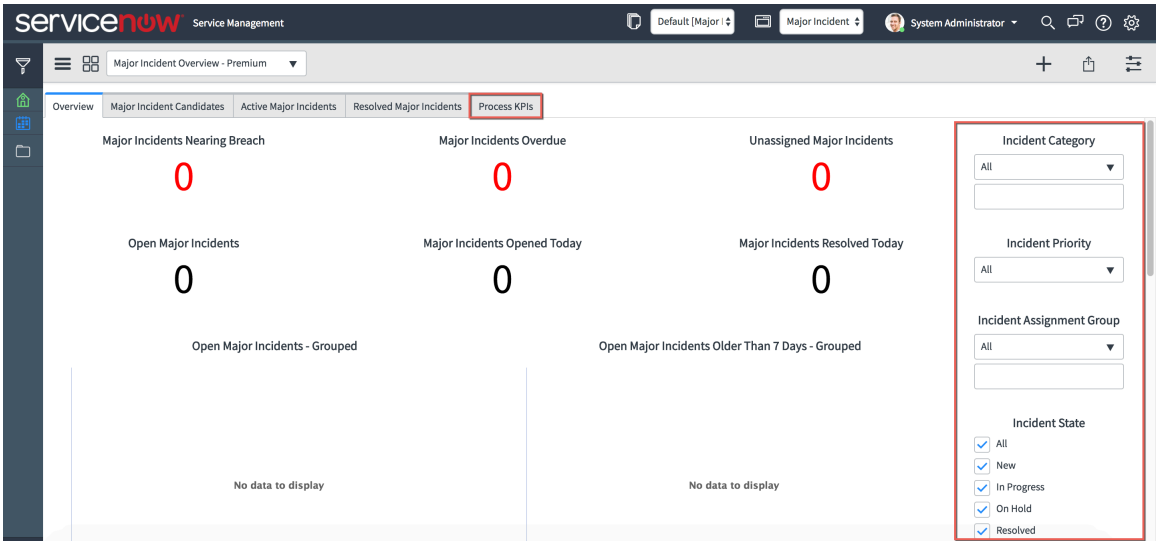
重大なインシデントの概要 - プレミアムには、次の追加機能があります。

- [プロセス **KPI]**：[アクティブである重大なインシデント]、[解決済みの重大なインシデントの数]、[重大なインシデントの平均解決時間]、および [新しい重大なインシデントと解決済みインシデント] に関する情報を提供します。
- インタラクティブフィルター：インシデントを、カテゴリ、優先度、アサイン先グループ、およびステータスに基づいてフィルタリングするのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[重大なインシデントの概要 - プレミアム] ダッシュボード



関連情報

ダッシュボードを作成および使用する

重大なインシデントワークベンチ

インシデントのレポート

サービスデスクや他の IT マネージャーは、ダッシュボードやレポートを使用して、インシデントのステータスとサービスレベルを監視および追跡できます。

インシデントの概要

application インシデント > 概要 ダッシュボードでは、オープンインシデントの現在のステータスを一目で確認できます。一番上にある単一のスコアウィジェットには、最重要のインシデント、未アサインのインシデント、期限切れのインシデントなどのオープンのインシデントのステータスがまとめて表示されます。ダッシュボードのグラフでは、インシデントが優先度やステータスなどの要因別にグループ化されます。インシデントの概要は完全にインタラクティブであり、構成が可能です。

インシデントレポート

さまざまなインシデントレポートがベースシステムで利用でき、既存のレポートを変更したり、新しいレポートを作成したりすることができます。次のように移動する。 レポート > 表示/実行 をクリックし、検索ボックスに 「インシデント」 と入力して、すべてのインシデントレポートを表示します。ベースシステムのレポートには、次のものがあります。

- 基本的な棒グラフまたは円グラフレポート (アサイン先グループ、場所、優先度、ステータス別のインシデントなど)。これらのレポートは、十分なスタッフがアサイン先グループに配分されているかなど、特定のデータポイントを分析するのに役立ちます。
- 時系列レポート (構成アイテム別のインシデント傾向など)。このレポートでは、潜在的な問題を特定するために、クローズ済みインシデントを構成アイテム (CI) 別に分析できます。
- マルチディメンションレポート (過去 **30** 日以上前の優先度およびステータス別のインシデントなど)。このレポートは、サービスレベル内のギャップを特定するのに役立ちます。たとえば、優先度の低いインシデントが多数、30 日以上オープンしてもまだ [新規] のステータスにある場合などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントメトリクスの定義

メトリクスは、IT Service Management プロセスの有効性を測定し、評価します。サービスデスクは、プラットフォーム内で収集された情報を使用して、インシデント管理プロセスを改善できます。メトリクスの定義プラグイン (com.glide.metrics) をアクティブ化してメトリクスを定義すると、システム内を監視できます。これらのメトリクスとデータベース内の情報を使用することで、レポートを生成して ダッシュボードに追加したり 、自動的に生成および配信したり できます。

これらの情報を使用して、アサインルール、サービスレベルアグリーメント、滞留アクティビティモニターなどの自動ルールを改良し、サービスデスクの固有の環境に合わせることができます。インシデントを作成する前に、ユーザーにナレッジベースの参照を促すことで、不要なインシデントを避けることができます。インシデントフォーム内の関連する検索結果機能が、この実現に役立ちます。

無料のインシデント管理向けパフォーマンスアナリティクス

無料のインシデント管理向けパフォーマンスアナリティクス は、データを経時的に集約するもので、インシデント管理ではデフォルトで有効になっています。無料のインシデント管理向けパフォーマンスアナリティクス は、組織のパフォーマンスの評価に役立つ　インシデント管理ダッシュボードと 15 個のインジケーターを備えています。詳細については、「インシデント管理のパフォーマンスアナリティクス 」を参照してください。

パフォーマンスアナリティクスに登録している場合は、追加の プラットフォームアナリティクスソリューション はインシデント管理で使用できます。プラットフォームアナリティクスソリューション for Incident Management には、設定済みのダッシュボードが含まれています。

パフォーマンスアナリティクス に登録すると、フォーム内分析にアクセスすることもできます。フォーム内分析により、パフォーマンスのインサイトがインシデントレコードに統合されるため、ユーザーはコンテキスト内の重要なメトリクスにアクセスして適切に意思決定を行うことができるようになります。詳細については、「表示するテキスト 」を参照してください。

関連情報

レポートの作成

レガシー: インシデント管理 プラットフォームアナリティクスソリューション

プラットフォームアナリティクスソリューション およびフォーム内アナリティクスには事前設定ダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

重要:

Xanadu リリース以降、インシデント管理 プラットフォームアナリティクスソリューションダッシュボードは廃止されました。ユーザーは インシデントダッシュボード を使用して、ビジネスプロセスとプラクティスの改善に役立つ実用的なデータの可視化を表示できます。

プラットフォームアナリティクス データの可視化では、 パフォーマンスアナリティクス インジケーター データを使用してデータを経時的に表示し、ビジネスプロセスの分析や改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

重要:
本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスソリューション を設定してテストします。

プラットフォームアナリティクスソリューション for インシデント管理 は、デフォルトで 無料のインシデント管理向けパフォーマンスアナリティクス の一部として利用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

プラットフォームアナリティクスソリューション

パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

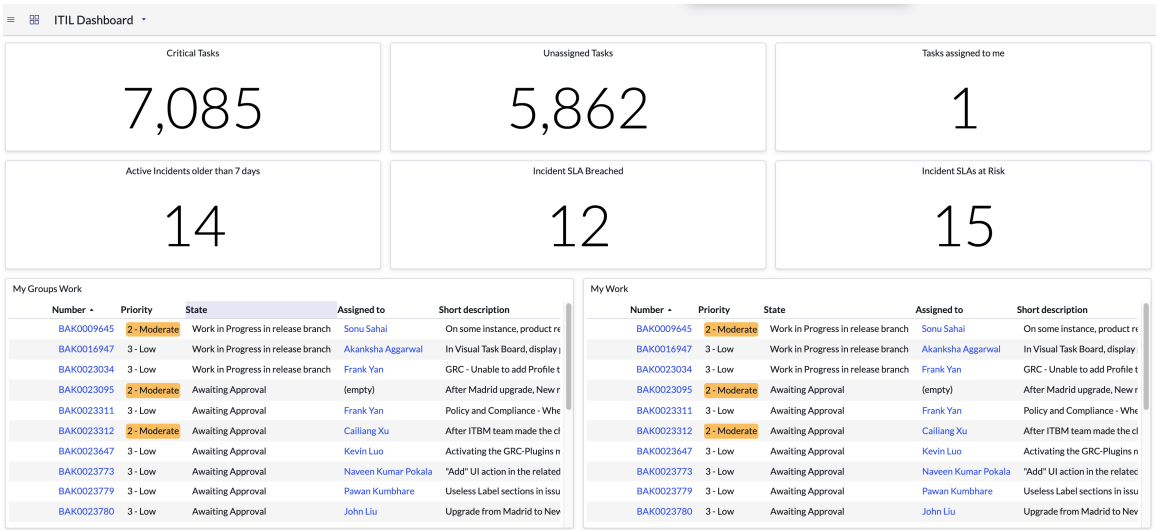
レガシー: **ITIL** ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、IT サービスデスクを運用するためのタスクとインシデントを表示、維持、および追跡します。

重要:

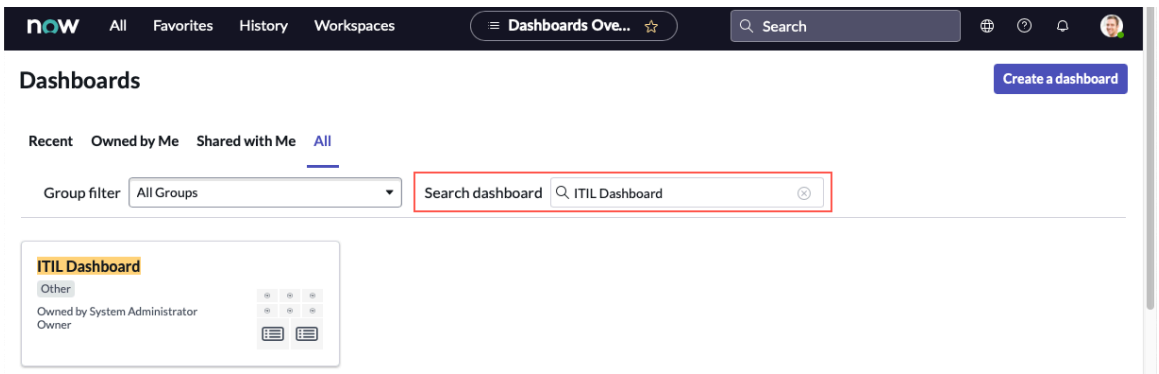
Xanadu リリース以降、ITIL ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは サービスオペレーションワークスペースの IT エージェントダッシュボード を使用して、IT サービスデスクを運用するためのタスクとインシデントを表示、保守、および追跡できます。

ITIL ダッシュボード



ITIL ダッシュボードにアクセス

ITIL ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します **All** (すべて) > セルフサービス > ダッシュボード. [ダッシュボードの概要] で、[ITIL の概要] ダッシュボードを検索します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザー	説明	必要なロール
IT エージェント	顧客の問題を管理するためのインシデントとタスクを表示し、開き、更新し、追跡し、クローズします。	itil
IT エージェントアドミン	IT エージェントのすべてのアクティビティを実行できます。さらに、admin はデータとレイアウトを変更することもできます。	itil_admin

データの可視化

ダッシュボードには、以下の可視化が含まれています。

タイトル	タイプ	説明
最重要のタスク	単一スコア (42)	[優先度] が **1** に設定されている未解決の最重要タスクレコードの合計数。
未アサインタスク	単一スコア (42)	まだアサインされていないオープンタスクの合計数。
自分にアサインされたタスク	単一スコア (42)	ダッシュボードのログに記録されたユーザーにアサインされたタスクの合計数。
7 日間よりも古いアクティブなインシデント	単一スコア (42)	7 日より前にログに記録されたアクティブなインシデントの合計数。
インシデント SLA 違反	単一スコア (42)	SLA を超えるインシデントの合計数。
リスクのあるインシデント SLA	単一スコア (42)	まだ SLA を超えていないが、SLA 期間の 75% を経過したアクティブなインシデントの合計数。
自分のグループ作業	リスト	ログインしているユーザーのグループの未処理の作業負荷 (タスク)。
自分の作業	リスト	ログインしているユーザーの未処理の作業負荷 (タスク)。

レガシー: インシデント概要 ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、顧客の問題を計画、優先順位付け、および管理するためのインシデントのステータスを表示します。

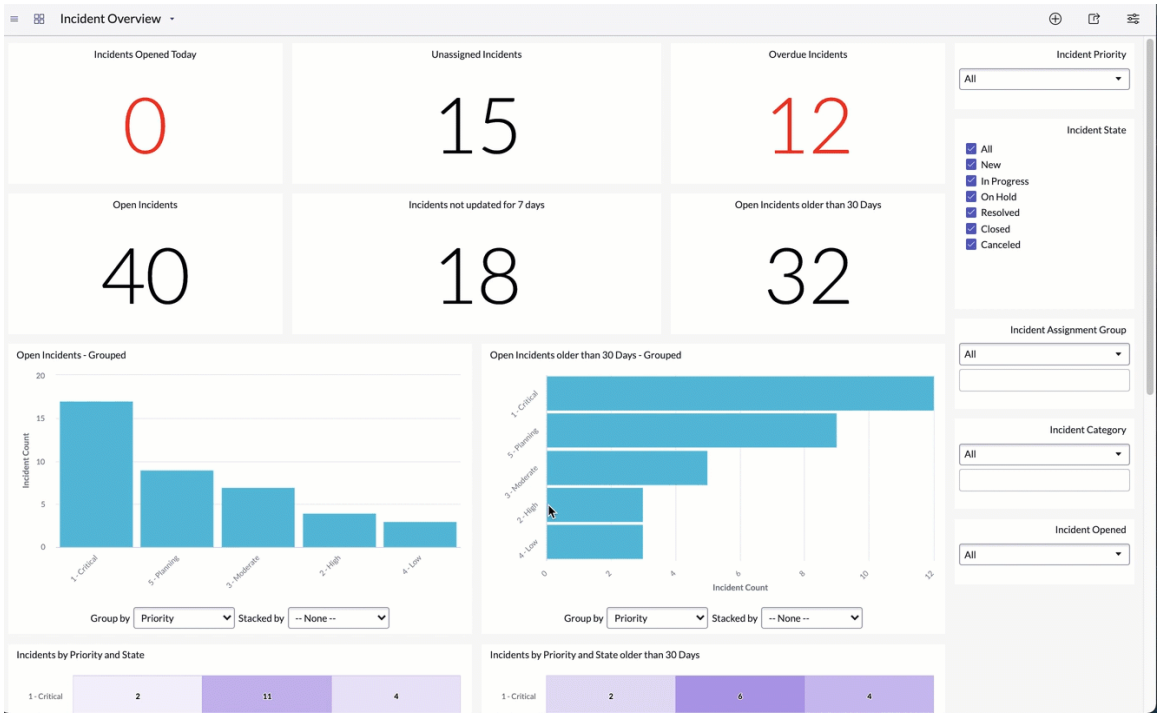
重要:

Xanadu リリース以降、インシデント概要ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは インシデントダッシュボード を使用してインシデントのステータスを表示し、顧客の問題を計画、優先順位付け、および管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

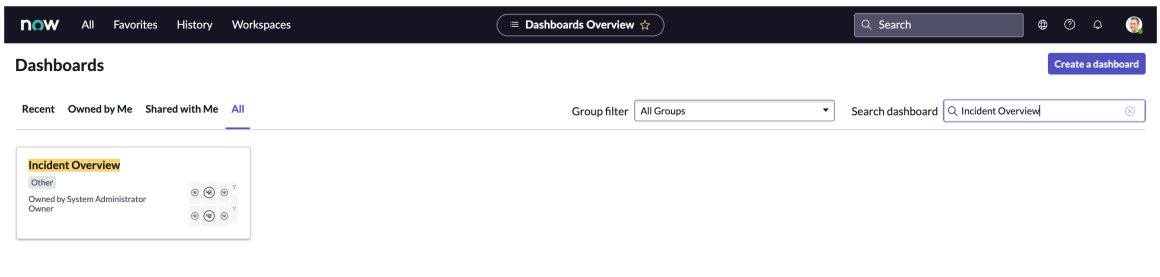
[インシデントの概要] ダッシュボード



[インシデントの概要] ダッシュボードにアクセス

[インシデントの概要] ダッシュボードにアクセスするには、 **All** (すべて) > インシデント > 概要.

または、 **All** (すべて) > セルフサービス > ダッシュボード. [ダッシュボードの概要] で、[インシデントの概要] ダッシュボードを検索します。



エンドユーザーとロール

エンドユーザー	説明	必要なロール
IT エージェント	顧客の問題を管理するためにインシデントを開き、表示し、更新し、追跡し、クローズします。	• itil • sn_incident_read

データの可視化

ダッシュボードには、以下の可視化が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
今日オープンされたインシデント	単一スコア (42)	現在の日付で作成されたインシデントの合計数。
未割り当てのインシデント	単一スコア (42)	まだアサインされていないインシデントの合計数。
期限切れのインシデント	単一スコア (42)	SLA を超えるインシデントの合計数。
オープンインシデント	単一スコア (42)	解決日のないインシデントの合計数。
7 日間更新されなかったインシデント	単一スコア (42)	7 日以上前に更新されたインシデントの合計数。
30 日間より古いオープンインシデント	単一スコア (42)	30 日前に作成されたオープンインシデントの合計数。
オープンインシデント - グループ化	垂直バー ( )	優先度別にグループ化されたオープンインシデントの合計数。
30 日間より古いオープンインシデント - グループ化	水平バー ( )	30 日間より前に作成されたオープンインシデントの合計数。
優先度とステータス別インシデント	[ヒートマップ] アイコン ( )	優先度とステータス別にグループ化されたインシデントの合計数。
優先度およびステータス別 30 日間より古いインシデント	[ヒートマップ] アイコン ( )	30 日間より前に作成されたステータスと優先度でグループ化されたインシデントの合計数。
週ごとのインシデント	[エリア] アイコン ( )	各週にオープンまたはクローズされたインシデントの合計数。

フィルター

ダッシュボードには以下のフィルターが含まれます。

名前	タイプ	説明
インシデントの優先度	選択リスト	インシデントレコードの [優先度] に基づいてレポートの視覚化をフィルタリングします。
インシデント状況	選択リスト	インシデントレコードの [ステータス] に基づいてレポートの表示方法をフィルタリングします。
インシデントのアサイン先グループ	参照	インシデントレコードの [アサイン先グループ] に基づいてレポートの表示方法をフィルタリングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	タイプ	説明
インシデントカテゴリ	選択リスト	インシデントレコードの [カテゴリ] に基づいてレポートの表示方法をフィルタリングします。
オープンされたインシデント	日付	インシデントレコードの作成日に基づいてレポートの表示方法をフィルタリングします。

注:
このダッシュボードには、[インシデント (プレミアム版)] ダッシュボードの [概要] タブのインシデント関連情報が表示されます。

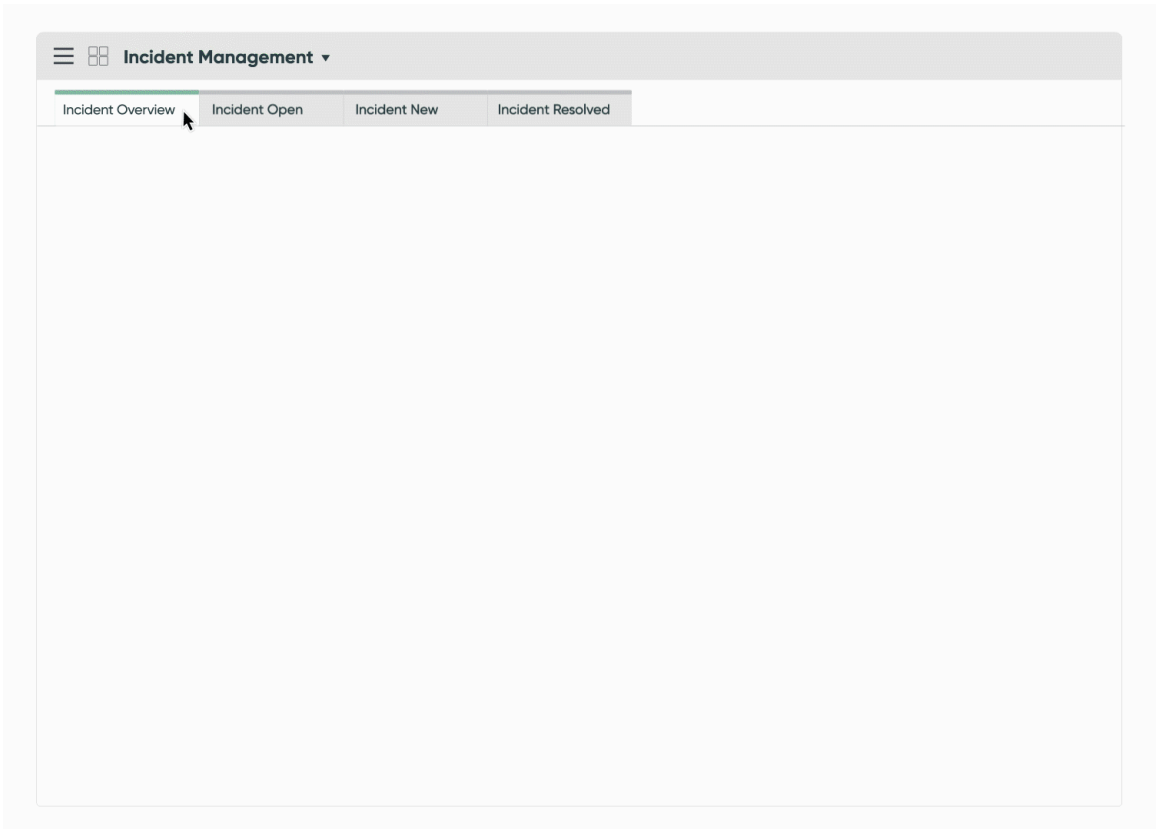
レガシー:インシデント管理ダッシュボード

インシデント管理ダッシュボードでは、インシデントの作成、期間、および解決の最新の傾向を確認できます。このダッシュボードの情報を使用して、問題領域を特定し、今後のインシデント管理戦略を計画してください。

重要:

Xanadu リリース以降、インシデント管理ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは インシデントダッシュボード を使用して、インシデントの作成、期間、および解決の最近の傾向を表示し、それに応じてインシデント管理戦略を計画できます。

インシデント管理ダッシュボードのタブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントマネージャー: 将来に備えた計画を立てられるように、インシデント管理プロセスがどのように行われているのかを知る必要があります。	itil

インジケーター

オープンインシデントの数

解決日のないインシデントの数の日次カウント。このインジケーターは、このダッシュボードの他のいくつかのインジケーターの基礎として使用されます。

過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数

過去 6 日以上前に更新されたインシデントの数の日次カウント。

過去 30 日間更新されていないオープンインシデントの数

過去 30 日以上前に更新されたインシデントの数の日次カウント。

新規インシデントの数

「本日」オープンされたインシデントの数の日次カウント。

解決済みのインシデントの数

ステータスが「解決済み」のインジケーターの日次カウント。

インシデントバックログの増加

オープンインシデントの増減を追跡します。スコアは、[[新規インシデントの数]] - [[解決済みインシデントの数]] の計算式に従って算出されます。

オープンインシデントの平均経過時間

インシデントがオープンされてからの平均経過日数 (日数)。スコアは、[[オープンインシデントの合計経過時間]] / ([[オープンインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます。

重要な新規インシデントの割合

ブレークダウン要素 1 - 重大の優先度ブレークダウンでフィルタリングされた新規インシデントの割合 。スコアは、([[新規インシデントの数 > 優先度 = 1 - 重大]] / [[新規インシデント数]]) * 100 の計算式に従って算出されます。

解決済みインシデントの平均解決時間

解決された場合、インシデントを解決するために要した平均日数。スコアは、[[解決済みインシデントの合計期間]] / ([[解決済みインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます 。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

- オープンインシデントの合計経過時間
- 解決済みのインシデントの合計期間

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブレークダウン

- カテゴリー
- 優先度
- 経過時間

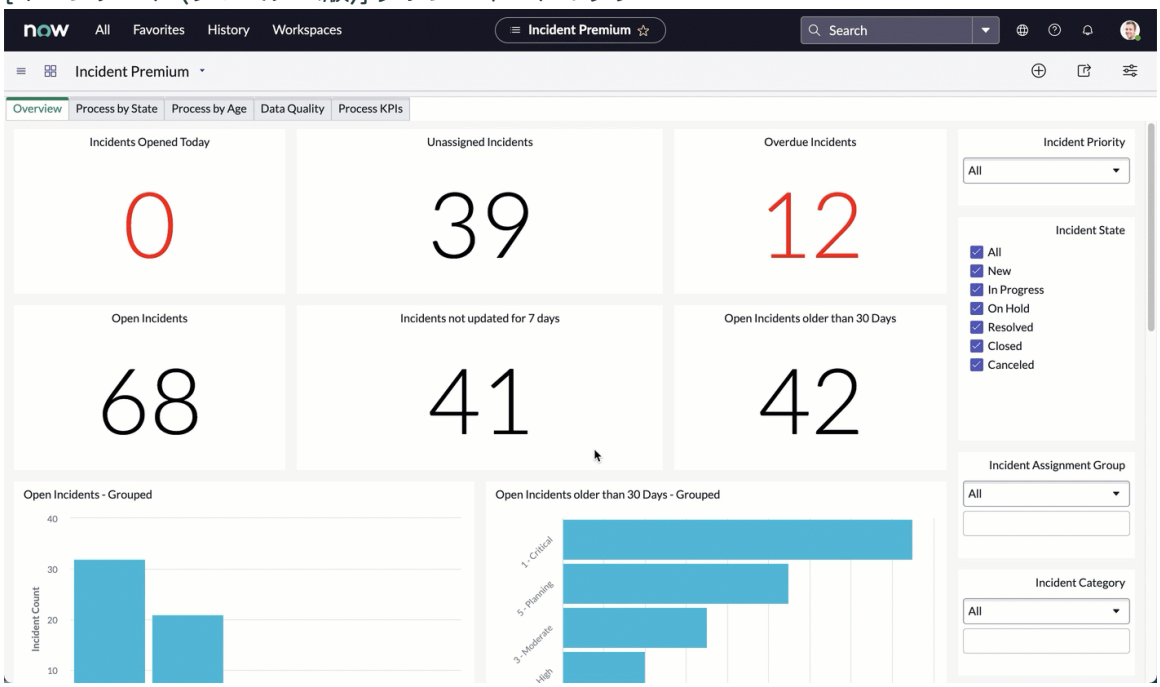
レガシー:[インシデント (プレミアム版)] ダッシュボード

このダッシュボードは、ワークベンチウィジェットおよびその他の高度な プラットフォームアナリティクス 機能を使用し、インシデントプロセスに関するすべての情報を 1 か所で提供します。

重要:

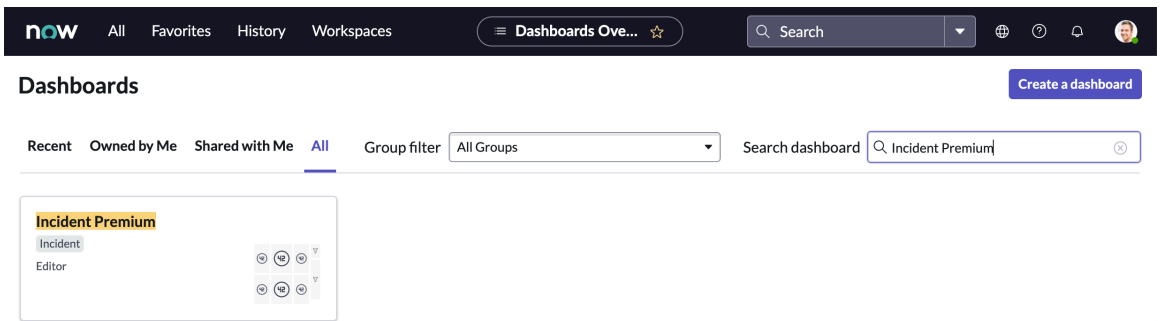
Xanadu リリース以降、Incident Premium ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは、インシデントダッシュボード for Workbench ウィジェットやその他の高度な プラットフォームアナリティクス 機能を使用して、インシデントプロセスを 1 か所で確認できます。

[インシデント (プレミアム版)] ダッシュボードのタブ



[インシデント (プレミアム版)] ダッシュボードにアクセス

[インシデント (プレミアム版)] ダッシュボードにアクセスするには、 **All** (すべて) > セルフサービス > ダッシュボード. [ダッシュボードの概要] で、[インシデント (プレミアム版) の概要] ダッシュボードを検索します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザー	説明	必要なロール
IT エージェント	アサインされた作業とグループ作業、レポートを表示し、作業負荷に優先順位を付ける	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_viewer
IT マネージャー	グループ作業とレポートを表示し、必要なデータとダッシュボードのレイアウトを編集することも可能	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_viewer • pa_admin • pa_power_user

インジケーター

オープンインシデントの数

解決日のないインシデントの数の日次カウント。このインジケーターは、このダッシュボードの他のいくつかのインジケーターの基礎として使用されます。

新規インシデントの数

「本日」オープンされたインシデントの数の日次カウント。

クローズされたインシデントの数

ステータスが「クローズ済み」のインジケーターの日次カウント。

解決済みのインシデントの数

ステータスが「解決済み」のインジケーターの日次カウント。

オープンインシデントの平均経過時間

インシデントがオープンされてからの平均経過日数 (日数)。スコアは、[[オープンインシデントの合計経過時間]] / ([[オープンインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます。

オープンインシデントの平均再割り当て数

現在オープンのインシデントが再割り当てされた平均回数。このインジケーターは、[プロセス - ステータス] タブの [平均再アサイン回数] として表示されます。スコアは、[[オープンインシデントの合計再アサイン回数]] / [[オープンインシデント数]] の計算式に従って算出されます。

オープンインシデントの前回の更新の平均経過時間

現在オープンのインシデントのいずれかの最後の更新後の平均経過時間 (日数)。スコアは、[[オープンインシデントの合計経過時間]] / ([[オープンインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます。

過去 5 日間更新されていないインシデントの割合 (%)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

過去 5 日間更新されていない現在オープンのインシデントの割合。スコアは、([[過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数]] / [[オープンインシデントの数]]) * 100 の計算式で算出されます。

過去 30 日間更新されていないインシデントの割合

過去 30 日間更新されていない現在オープンのインシデントの割合。スコアは、([[過去 30 日間更新されていないオープンインシデントの数]] / [[オープンインシデントの数]]) * 100 の計算式で算出されます。

重要な新規インシデントの割合

ブレークダウン要素 1 - 重大の優先度ブレークダウンでフィルタリングされた新規インシデントの割合 。スコアは、([[新規インシデントの数 > 優先度 = 1 - 重大]] / [[新規インシデント数]]) * 100 の計算式に従って算出されます。

インシデントの平均クローズ所要時間

インシデントのクローズに要する平均時間 (日数)。スコアは、[[クローズされたインシデントの合計期間]] / ([[クローズされたインシデントの数]] / 24) の計算式に従って算出されます。

再アサインなしで解決されたインシデントの割合

最初のアサイン先グループから再アサインされることなくステータスが解決済みになったインシデントの割合。スコアは、[[最初にアサインされたグループによる解決済みインシデントの数]] / [[解決済みインシデントの数]] * 100 の計算式に従って算出されます。

セルフサービスによりクローズされたインシデントの割合

ステータスが「クローズ済み」で、クローズコードが「問い合わせユーザーによりクローズ/解決済み」のインシデントの割合。スコアは、[[セルフサービスでクローズされたインシデントの数]] / [[クローズされたインシデントの数]] * 100 の計算式に従って算出されます。

1 回以上再度割り当てられたオープンインシデントの割合

オープンかつ少なくとも 1 回転送されたインシデントの割合。スコアは、[[再アサインされたオープンインシデントの数]] / [[オープンインシデントの数]] * 100 の計算式に従って算出されます

オープン日に解決されたインシデントの割合

ステータスが「解決済み」で、[解決済み] フィールドの日付が [オープン] フィールドの日付と同じであるインシデントの割合。スコアは、[[オープン日と同じ日に解決されたインシデントの数]] / [[解決済みインシデントの数]] * 100 の計算式に従って算出されます。

未解決のインシデントの割合

クローズコードが「解決不可 (再現不可能)」または「未解決 (コストがかかりすぎる)」のクローズ済みインシデントの割合。スコアは、[[未解決インシデントの数]] / [[クローズ済みインシデントの数]] * 100 の計算式に従って算出されます。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

- オープンインシデントの合計経過時間
- オープンインシデントの合計再割り当て数
- オープンインシデントの前回の更新の合計経過時間
- 過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数
- 過去 30 日間更新されていないオープンインシデントの数
- クローズされたインシデントの所要時間合計

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 最初のアサイン先グループにより解決されたインシデントの数
- セルフサービスによりクローズされたインシデントの数
- 再度割り当てられたオープンインシデントの数
- オープン日に解決されたインシデントの数
- 未解決のインシデントの数

ブレークダウン

- 優先度
- カテゴリー
- アサイン先グループ
- 状況

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
今日オープンされたインシデント	単一スコア (42)	現在の日付で作成されたインシデントの合計数。
未割り当てのインシデント	単一スコア (42)	まだアサインされていないインシデントの合計数。
期限切れのインシデント	単一スコア (42)	SLA を超えるインシデントの合計数。
オープンインシデント	単一スコア (42)	解決日のないインシデントの合計数。
7 日間更新されなかったインシデント	単一スコア (42)	7 日以上前に更新されたインシデントの合計数。
30 日間より古いオープンインシデント	単一スコア (42)	30 日前に作成されたオープンインシデントの合計数。
オープンインシデント - グループ化	垂直バー ( )	優先度別にグループ化されたオープンインシデントの合計数。
30 日間より古いオープンインシデント - グループ化	水平バー ( )	30 日間より前に作成されたオープンインシデントの合計数。
優先度とステータス別インシデント	[ヒートマップ] アイコン ( )	優先度とステータス別にグループ化されたインシデントの合計数。
優先度およびステータス別 30 日間より古いインシデント	[ヒートマップ] アイコン ( )	30 日間より前に作成されたステータスと優先度でグループ化されたインシデントの合計数。
週ごとのインシデント	[エリア] アイコン ( )	各週にオープンまたはクローズされたインシデントの合計数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
30 日より古いオープンインシデント (アサイン先グループおよびステータス別)	[ヒートマップ] アイコン ( )	30 日間より前にオープンされ、アサイン先グループおよびインシデントのステータス別にグループ化されたインシデントの合計数。
過去 30 日間更新されていないオープンインシデント (アサイン先グループおよびステータス別)	[ヒートマップ] アイコン ( )	30 日間より前に更新され、アサイン先グループおよびインシデントのステータス別にグループ化されたオープンインシデントの合計数。
受託者がアクティブでないオープンインシデント	[ヒートマップ] アイコン ( )	[アサイン先] フィールドのユーザーのステータスが非アクティブであるインシデントの合計数。
クローズ済み問題があるオープンインシデント	[ヒートマップ] アイコン ( )	クローズ済みステータスの問題に関連付けられているオープンインシデントの合計数。

フィルター

ダッシュボードには以下のフィルターが含まれます。

名前	タイプ	説明
インシデントの優先度	選択リスト	インシデントレコードの [優先度] に基づいてレポートの視覚化をフィルタリングします。
インシデント状況	選択リスト	インシデントレコードの [ステータス] に基づいてレポートの表示方法をフィルタリングします。
インシデントのアサイン先グループ	参照	インシデントレコードの [アサイン先グループ] に基づいてレポートの表示方法をフィルタリングします。
インシデントカテゴリ	選択リスト	インシデントレコードの [カテゴリ] に基づいてレポートの表示方法をフィルタリングします。
オープンされたインシデント	日付	インシデントレコードの作成日に基づいてレポートの表示方法をフィルタリングします。

レガシー:インシデント (日次 **7** 日間 **- 28** 日間) ダッシュボード

インシデントの過去 28 日間を無処理の生の傾向として、7 日間の移動平均として、または 28 日間の移動平均として表示します。アサイン先グループまたはインシデントのカテゴリ別にスコアをフィルタリングします。

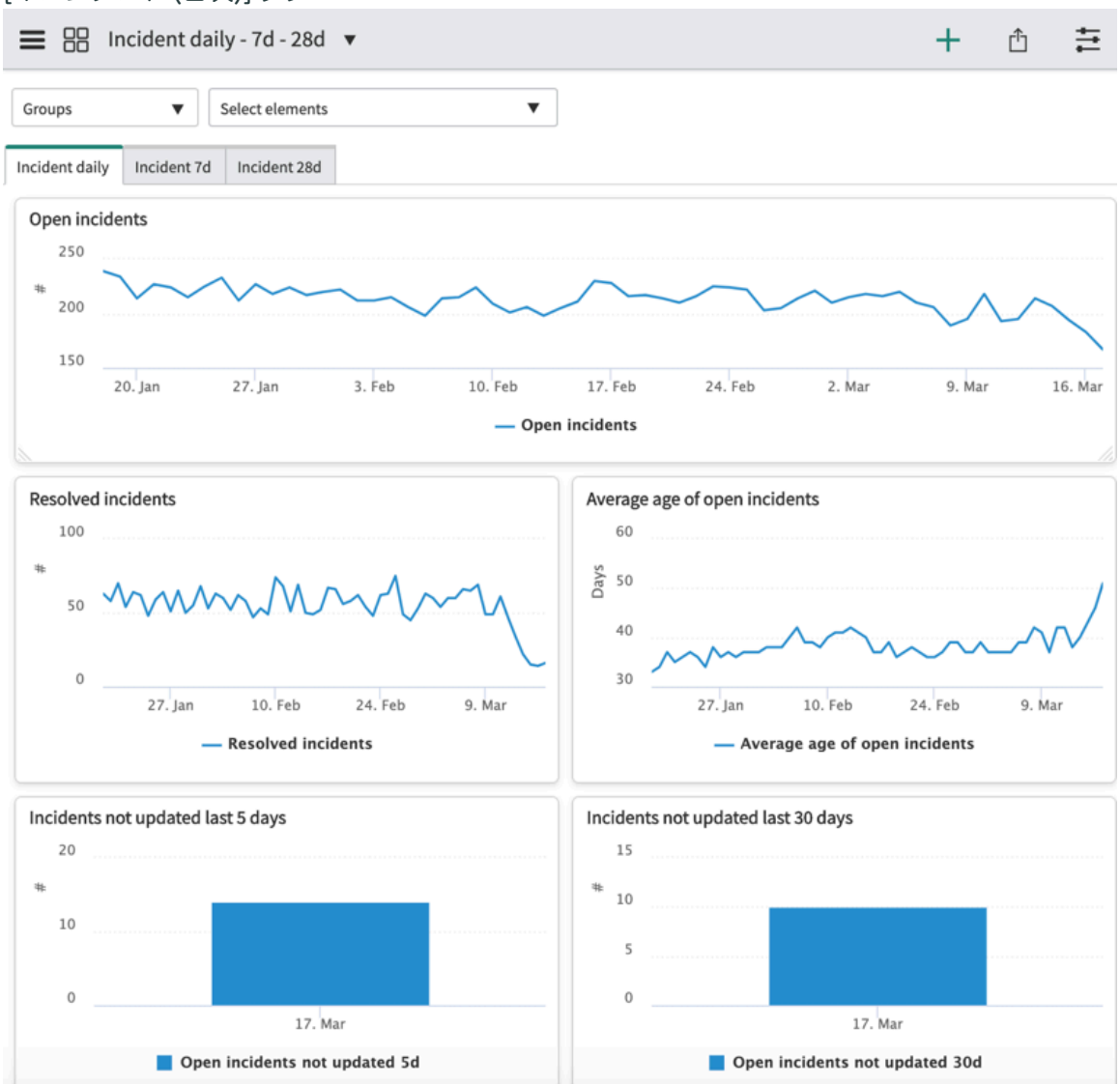
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

Xanadu リリース以降、[インシデント (日次 - 7 日間 - 28 日間)] ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは インシデントダッシュボード を使用して、インシデントの過去 28 日間を生の傾向、7 日間の移動平均、または 28 日間の移動平均として表示し、アサイン先グループまたはインシデントでスコアをフィルタリングできます。

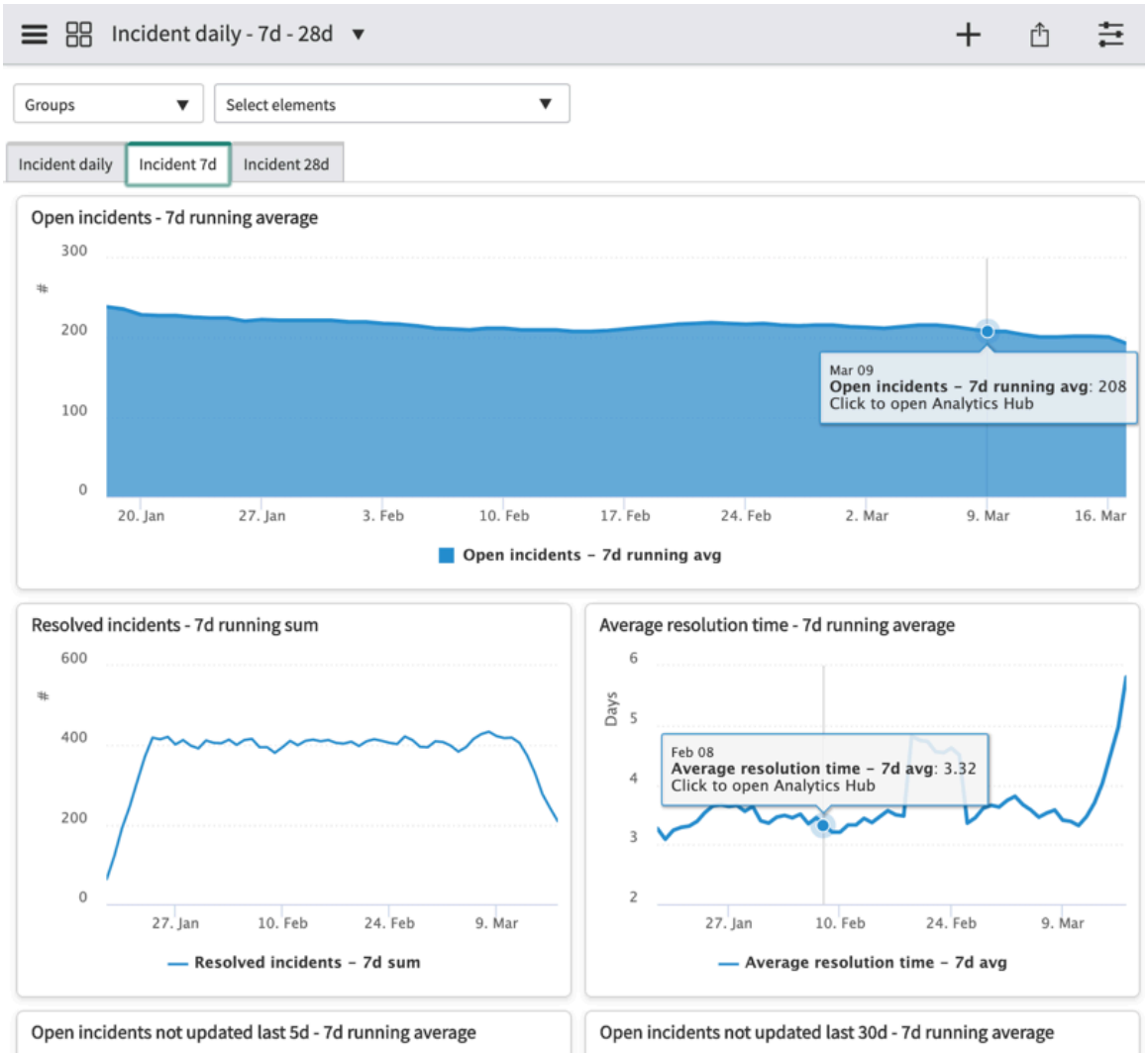
[インシデント (日次)] タブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

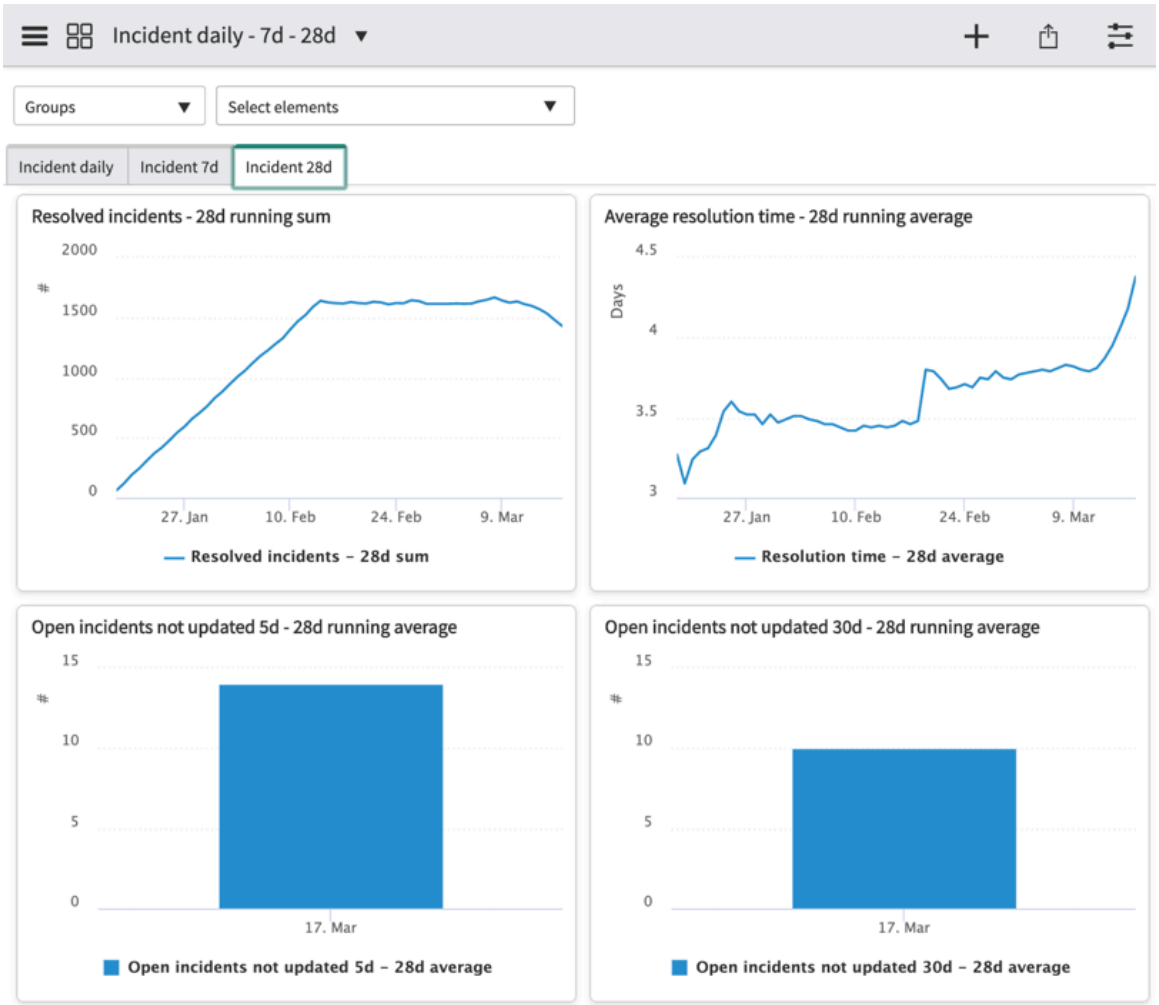
[インシデント (7 日間)] タブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[インシデント **(28** 日間)] タブ (下部)



エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントマネージャー: 将来に備えた計画を立てられるように、インシデント管理プロセスがどのように行われているのかを知る必要があります。	itil

インジケーター

オープンインシデントの数

解決日のないインシデントの数の日次カウント。このインジケーターは、このダッシュボードの他のいくつかのインジケーターの基礎として使用されます。

解決済みのインシデントの数

ステータスが「解決済み」のインジケーターの日次カウント。

解決済みインシデントの平均解決時間

解決された場合、インシデントを解決するために要した平均日数。スコアは、[[解決済みインシデントの合計期間]] / ([[解決済みインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます 。

過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数

過去 6 日以上前に更新されたインシデントの数の日次カウント。

自動翻訳

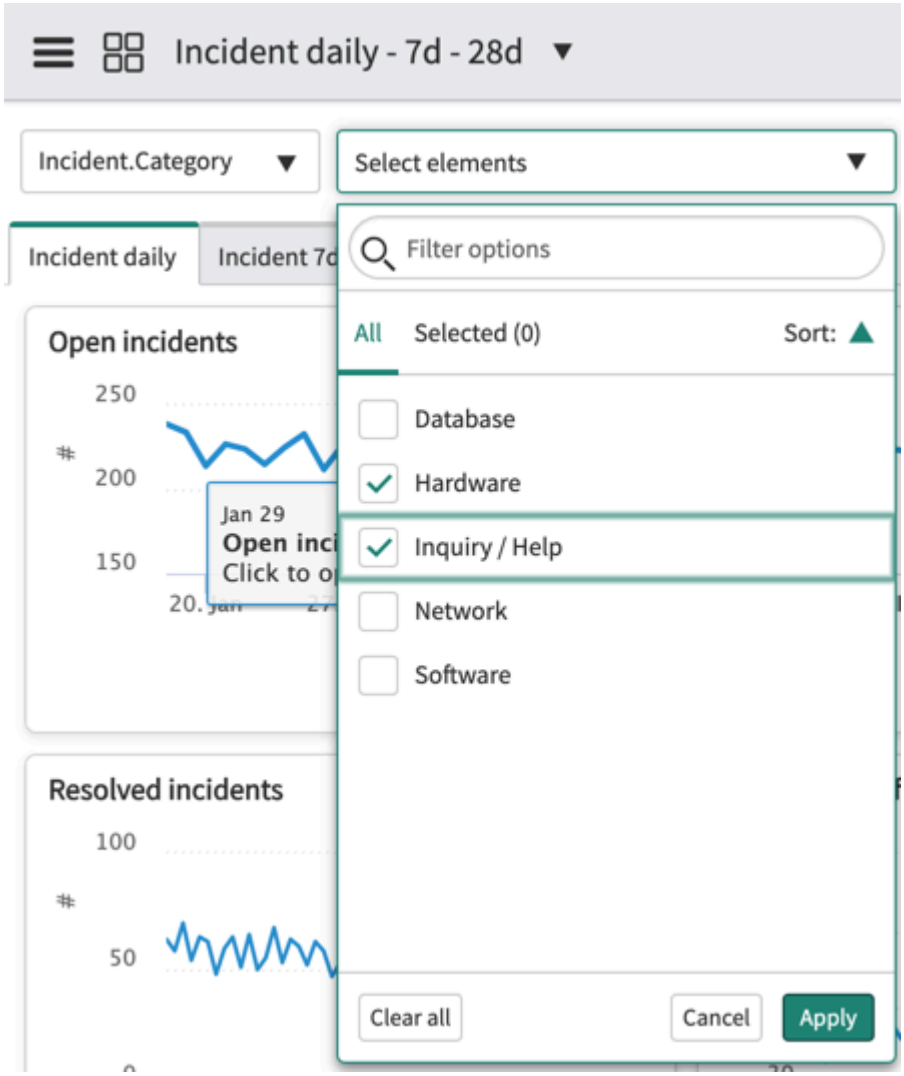
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

過去 30 日間更新されていないオープンインシデントの数

過去 30 日以上前に更新されたインシデントの数の日次カウント。

ブレークダウン

このダッシュボードのブレークダウン要素をすべてのウィジェットに同時に適用できます。左上のグラフの上にある [グループ] または [Incident.Category] を選択します。1 つまたは複数の要素を選択して、すべてのウィジェットに適用することができます。



レガシー:オープンインシデント経過時間モニターダッシュボード

さまざまな経過時間バケットの平均経過時間、アサイン回数、およびブレークダウンインシデントを表示します。

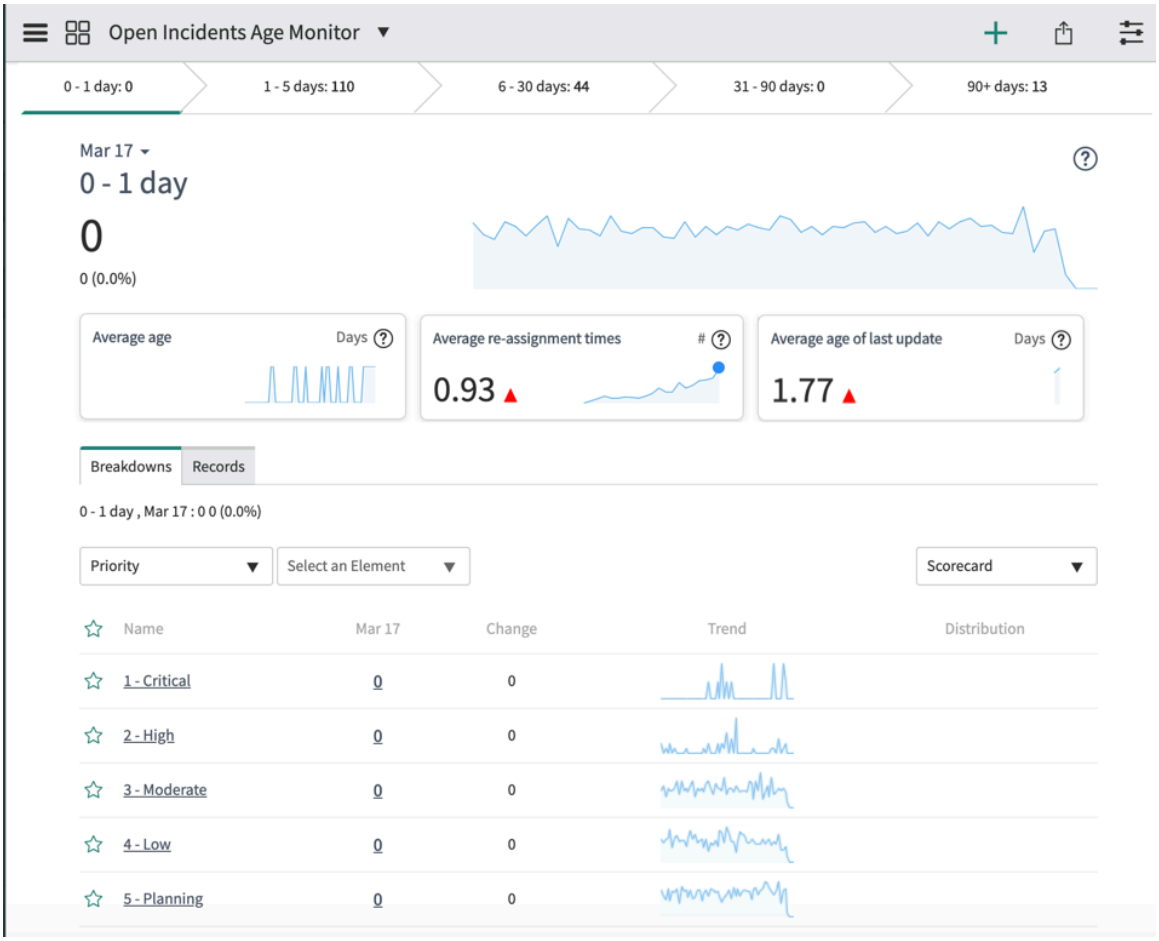
重要:

Xanadu リリース以降、オープンインシデント経過時間モニターダッシュボードは廃止されました。ユーザーは インシデントダッシュボード を使用して、さまざまな経過時間バケットの平均経過時間、アサイン回数、およびブレークダウンインシデントを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オープンインシデント経過時間モニター



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントマネージャー: 将来に備えた計画を立てられるように、インシデント管理プロセスがどのように行われているのかを知る必要があります。	itil

インジケーター

オープンインシデントの数

解決日のないインシデントの数の日次カウント。このインジケーターは、このダッシュボードの他のいくつかのインジケーターの基礎として使用されます。

オープンインシデントの平均経過時間

インシデントがオープンされてからの平均経過日数 (日数)。スコアは、[[オープンインシデントの合計経過時間]] / ([[オープンインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます。

オープンインシデントの平均再割り当て数

現在オープンのインシデントが再割り当てされた平均回数。このインジケーターは、[プロセス - ステータス] タブの [平均再アサイン回数] として表示されます。スコアは、[[オープンインシデントの合計再アサイン回数]] / [[オープンインシデント数]] の計算式に従って算出されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オープンインシデントの前回の更新の平均経過時間

現在オープンのインシデントのいずれかの最後の更新後の平均経過時間 (日数)。スコアは、[[オープンインシデントの合計経過時間]] / ([[オープンインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

- オープンインシデントの合計経過時間
- オープンインシデントの合計再割り当て数
- オープンインシデントの前回の更新の合計経過時間

ブレークダウン

- 優先度
- カテゴリー
- アサイン先グループ
- 状況

レガシー:オープンインシデント状況モニターダッシュボード

「新規」、「処理中」、および「保留中」状況の平均経過時間と再アサインおよびブレークダウンインシデントの数を表示します。

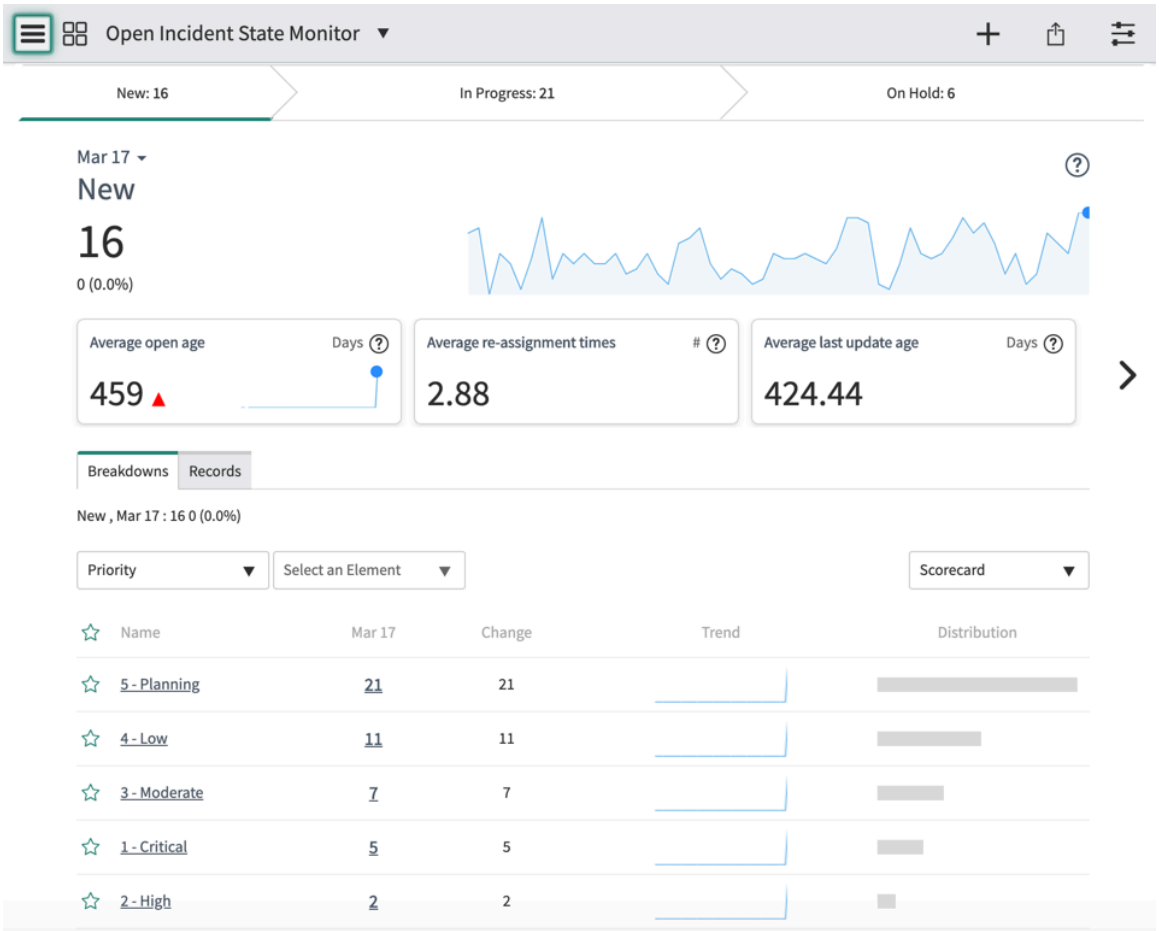
重要:

Xanadu リリース以降、[オープンインシデント状況モニター] ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは インシデントダッシュボード を使用して、[新規]、[処理中]、および [保留中] 状況で、インシデントの平均経過時間と再アサイン数およびブレークダウン数を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オープンインシデントステータスモニター



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントマネージャー: 将来に備えた計画を立てられるように、インシデント管理プロセスがどのように行われているのかを知る必要があります。	itil

インジケーター

オープンインシデントの数

解決日のないインシデントの数の日次カウント。このインジケーターは、このダッシュボードの他のいくつかのインジケーターの基礎として使用されます。

オープンインシデントの平均経過時間

インシデントがオープンされてからの平均経過日数 (日数)。スコアは、[[オープンインシデントの合計経過時間]] / ([[オープンインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます。

オープンインシデントの平均再割り当て数

現在オープンのインシデントが再割り当てされた平均回数。このインジケーターは、[プロセス - ステータス] タブの [平均再アサイン回数] として表示されます。スコアは、[[オープンインシデントの合計再アサイン回数]] / [[オープンインシデント数]] の計算式に従って算出されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オープンインシデントの前回の更新の平均経過時間

現在オープンのインシデントのいずれかの最後の更新後の平均経過時間 (日数)。スコアは、[[オープンインシデントの合計経過時間]] / ([[オープンインシデントの数]] * 24) の計算式に従って算出されます。

過去 5 日間更新されていないインシデントの割合 (%)

過去 5 日間更新されていない現在オープンのインシデントの割合。スコアは、([[過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数]] / [[オープンインシデントの数]]) * 100 の計算式で算出されます。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

- オープンインシデントの合計経過時間
- オープンインシデントの合計再割り当て数
- オープンインシデントの前回の更新の合計経過時間
- 過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数

ブレークダウン

- 優先度
- カテゴリー
- アサイン先グループ
- 状況

レガシー:オープンインシデントレポートダッシュボード

オープンインシデントに関する現在の情報をリストとして表示するか、ブレークダウン別に整理されたヒートマップまたはピボットテーブルとして表示します。

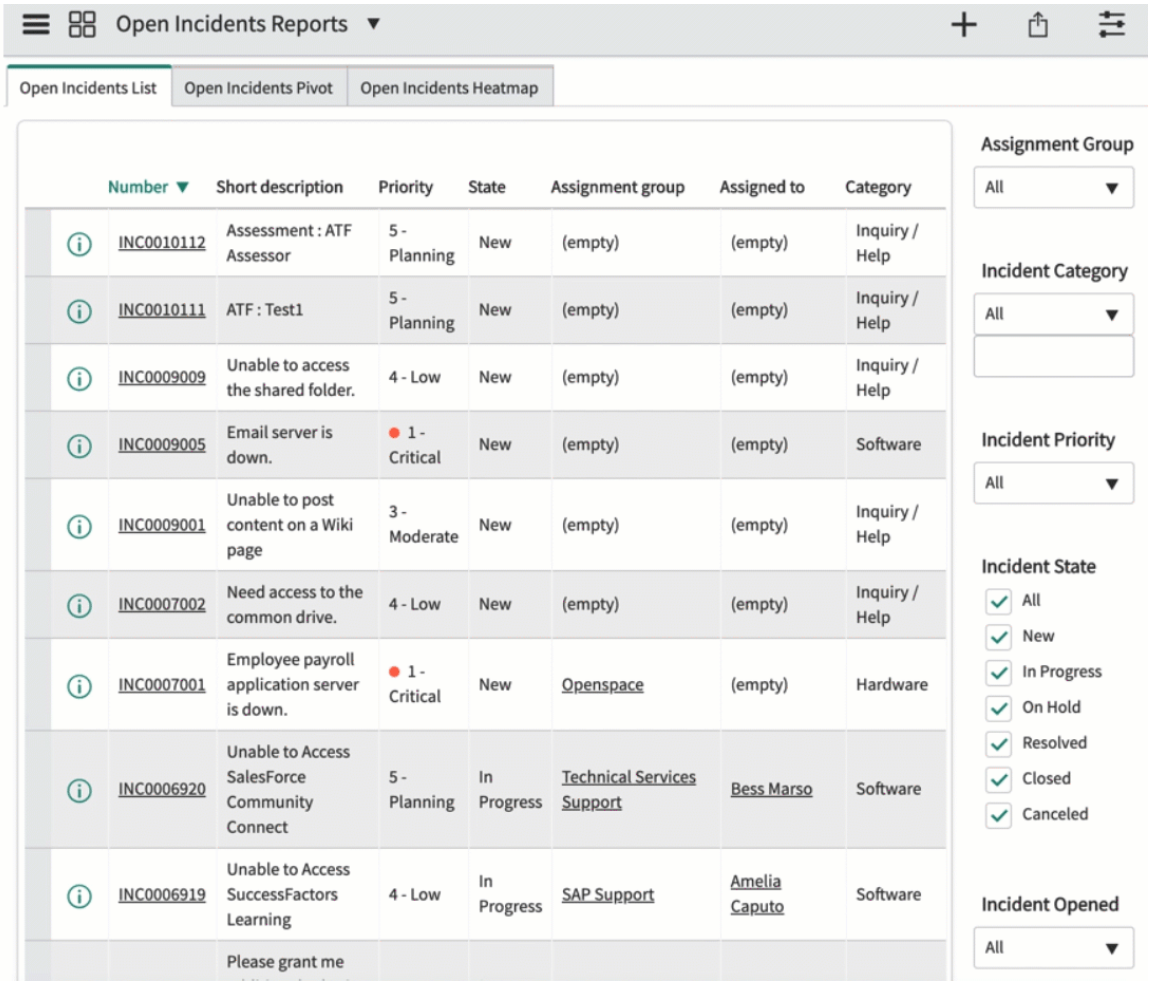
重要:

Xanadu リリース以降、オープンインシデントレポートダッシュボードは廃止されました。ユーザーは インシデントダッシュボード を使用して、オープンインシデントに関する現在の情報をリストとして表示したり、ブレークダウン別に整理されたヒートマップやピボットテーブルとして表示したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[オープンインシデントレポート] ダッシュボードのタブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	メリット

インタラクティブフィルター

- 優先度
- カテゴリー
- アサイン先グループ
- 州
- 経過時間

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
インシデントリストをオープン	リスト	オープンインシデントのすべてのインシデントレコードリスト

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タイトル	タイプ	説明
インシデントピボットをオープン	ピボット	ステータス、アサイン先グループ、カテゴリ、優先度、および経過時間の組み合わせでオープンインシデントを探索できるテーブル。
インシデントヒートマップをオープン	ヒートマップ	ステータス、アサイン先グループ、カテゴリ、優先度、および経過時間の組み合わせにより、オープンインシデントの数を探索できるヒートマップ。

レガシー: インシデント **SLA** 管理 プラットフォームアナリティクスソリューション

プラットフォームアナリティクスソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

重要:

Xanadu リリース以降、インシデント SLA 管理 プラットフォームアナリティクスソリューションダッシュボードは廃止されました。ユーザーは インシデントダッシュボード を使用して、ビジネスプロセスとプラクティスの改善に役立つ実用的なデータの可視化を表示できます。

プラットフォームアナリティクス データの可視化では、 パフォーマンスアナリティクス インジケーター データを使用してデータを経時的に表示し、ビジネスプロセスの分析や改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

重要:
本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスソリューション を設定してテストします。

インシデント SLA 管理 ソリューションを有効にするには、管理者は パフォーマンスアナリティクス > **Guided Setup**.[ようこそ] をクリックして、インシデント SLA 管理 のセクションにスクロールします。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

このコンテンツパックのダッシュボードは、インストール時は非アクティブです。これらのダッシュボードをアクティブにする前に、構成を完了してデータ収集ジョブを実行してください。ダッシュボードのプロパティでダッシュボードをアクティブにするには、コンテキストメニューからアクセスできます。ダッシュボードにオーナーをアサインしてアクティブ化する必要があります。プラットフォームアナリティクスソリューションの構成の詳細については、次を参照してください。 構成 プラットフォームアナリティクスソリューション .

非アクティブなダッシュボード

このコンテンツパックの一部のダッシュボードは、インストール時に非アクティブになっています。これらのダッシュボードをアクティブにする前に、構成を完了して データ収集ジョブ を実行してください。ダッシュボードのプロパティでダッシュボードをアクティブにするには、コンテキストメニューからアクセスできます。ダッシュボードにオーナーをアサインしてアクティブ化する必要があります。プラットフォームアナリティクスソリューションの構成の詳細については、次を参照してください。 構成 プラットフォームアナリティクスソリューション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

プラットフォームアナリティクスソリューション

パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

レガシー:インシデント **SLA** 管理ダッシュボード

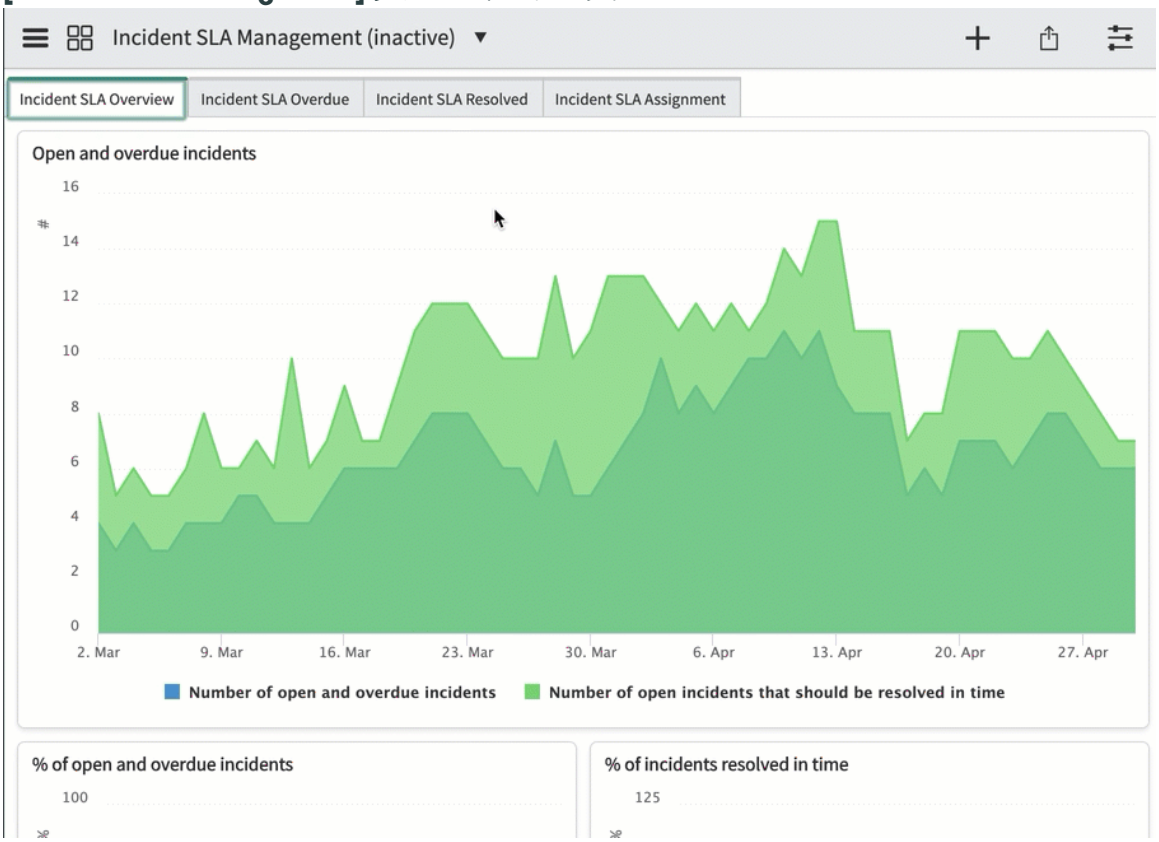
サービスレベルアグリーメントの対象となるインシデントが SLA の期限をどの程度満たしているかを確認できます。

重要:

Xanadu リリース以降、[インシデント SLA 管理] ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは インシデントダッシュボード を使用して、サービスレベルアグリーメントの対象となるインシデントがそれらの SLA の期限を満たしているかどうかを確認できます。

ダッシュボードのタイトルは、構成とデータ収集後にソリューションをアクティブ化したため、ダッシュボードが非アクティブであることを示しています。

[Incident SLA Management] ダッシュボードのタブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントの解決がサービスレベルアグリーメントを満たしていることを確認するサービスレベルマネージャー。	[インシデント SLA アサイン] タブの sla_manager および pa_viewer

インジケーター

未解決で期限切れのインシデントの数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次の特性を持つオープンインシデントの数:

- 「SLA」タイプ (contract_sla.type) の SLA タスクに関連する
- 「キャンセル」ステージ (task_sla.stage) でない
- タスクの作業時間が SLA の期限を超えている (経過割合 (task_sla.percentage) 値が 100% 超であることにより決定)。

時間内に解決しなければならない未解決インシデントの数

次の特性を持つオープンインシデントの数:

- 「SLA」タイプ (contract_sla.type) の SLA タスクに関連する
- 「キャンセル」ステージ (task_sla.stage) でない

未解決で期限切れのインシデントの割合

期限切れのオープンインシデントの割合スコアは、([[期限切れのオープンインシデントの数]] / [[時間内に解決しなければならないオープンインシデントの数]]) * 100 の計算式で算出されます。

時間内に解決されたインシデントの数

次の特性を持つインシデントに関連する SLA タスクの数:

- 解決日 (incident.resolved_at) がスコアの収集される日付。
- タイプが「SLA」 (contract_sla.type) 。
- ステージが「キャンセル」でない (task_sla.stage)。
- タスクをクローズするために要した時間が SLA の期限以内 (経過割合 (task_sla.percentage) 値が 100% 以下であることにより決定)。

時間内に解決しなければならなかった解決済みのインシデントの数

時間内に解決しなければならなかった解決済みのインシデントの数は、毎日 # 単位で測定されます。

このインジケーターの目標は最大化です。

スコアはデータソース Incidents.SLA.Resolved の個別のカウントです。これは次の条件で、テーブルインシデント SLA [incident_sla] を使用しています。

- 解決日 (incident.resolved_at) がスコアの収集される日付。
- タイプが「SLA」 (contract_sla.type) 。
- ステージが「キャンセル」でない (task_sla.stage)。

時間内に解決されたインシデントの割合

時間内に解決された解決済みインシデントの割合。スコアは、([時間内に解決されたインシデントの数] / [時間内に解決すべきだった解決済みインシデントの数]) * 100 の計算式に従って算出されます。

解決済みインシデント SLA タスクの平均解決時間 (時間)

スコアは、[[解決済みインシデント SLA タスクの合計時間 (時間)]] / [[解決済みインシデント SLA タスク数の合計]] の計算式に従って算出されます。

解決済みインシデント SLA タスクの合計

スコアは、データソース Incidents.SLA.Resolved のカウントです。これは、次の条件で、テーブルインシデント SLA [incident_sla] を使用しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 解決日 (incident.resolved_at) がスコアの収集される日付。
- タイプが「SLA」 (contract_sla.type) 。
- ステージが「キャンセル」でない (task_sla.stage)。

時間内に応答したインシデントアサインの数

次の特性を持つインシデントに関連する SLA タスクの数:

- クローズ日 (task_sla.end_time) がスコアの収集される日付。
- タイプが「OLA」 (contract_sla.type)。これは対応タスクを意味します。
- ステージが「キャンセル」でない (task_sla.stage)。
- タスクをクローズするために要した時間が SLA の期限以内 (経過割合 (task_sla.percentage) 値が 100% 以下であることにより決定)。

時間内に応答しなければならなかったインシデントアサインの数

次の特性を持つインシデントに関連する SLA タスクの数:

- クローズ日 (task_sla.end_time) がスコアの収集される日付。
- タイプが「OLA」 (contract_sla.type)。これは対応タスクを意味します。
- ステージが「キャンセル」でない (task_sla.stage)。

未解決で期限切れのインシデントアサインの数

次の特性を持つインシデントに関連する SLA タスクの数:

- タイプが「OLA」 (contract_sla.type)。これは対応タスクを意味します。
- ステージが「キャンセル」でない (task_sla.stage)。
- タスクの作業時間が SLA の期限を超えている (経過割合 (task_sla.percentage) 値が 100% 超であることにより決定)。

時間内に応答しなければならないオープンインシデントアサインの数

次の特性を持つ SLA タスクに関連するオープンインシデントの数:

- タイプが「OLA」 (contract_sla.type)。これは対応タスクを意味します。
- ステージが「キャンセル」でない (task_sla.stage)。
- 応答タスクがまだオープン。

時間内に応答したインシデントアサインの割合

SLA 制限内に応答した対応タスクの割合。スコアは、([[時間内に応答したインシデントアサインの数]] / [[時間内に応答すべきだったインシデントアサインの数]]) * 100 の計算式で算出されます。

未解決で期限切れのインシデントアサインの割合

SLA の制限に従って期限切れになっているオープンインシデントアサインの割合。スコアは、 ([[期限切れのオープンインシデントアサインの数]] / [[時間内に応答が必要だったオープンインシデントアサインの数]]) * 100 の計算式で算出されます。

解決済みインシデント SLA タスクの合計期間 (時間)

このインジケーターは、インシデント SLA タスクの解決に要した時間を計算するインシデント SLA [incident_sla] テーブルで実行されたスクリプトの結果を合計します。インジケーターは、数式を計算するために使用されますが、ダッシュボードに直接表示されるわけではありません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ブレークダウン

- 州
- 優先度
- カテゴリー
- アサイン先グループ
- タスク SLA の違反ステータス

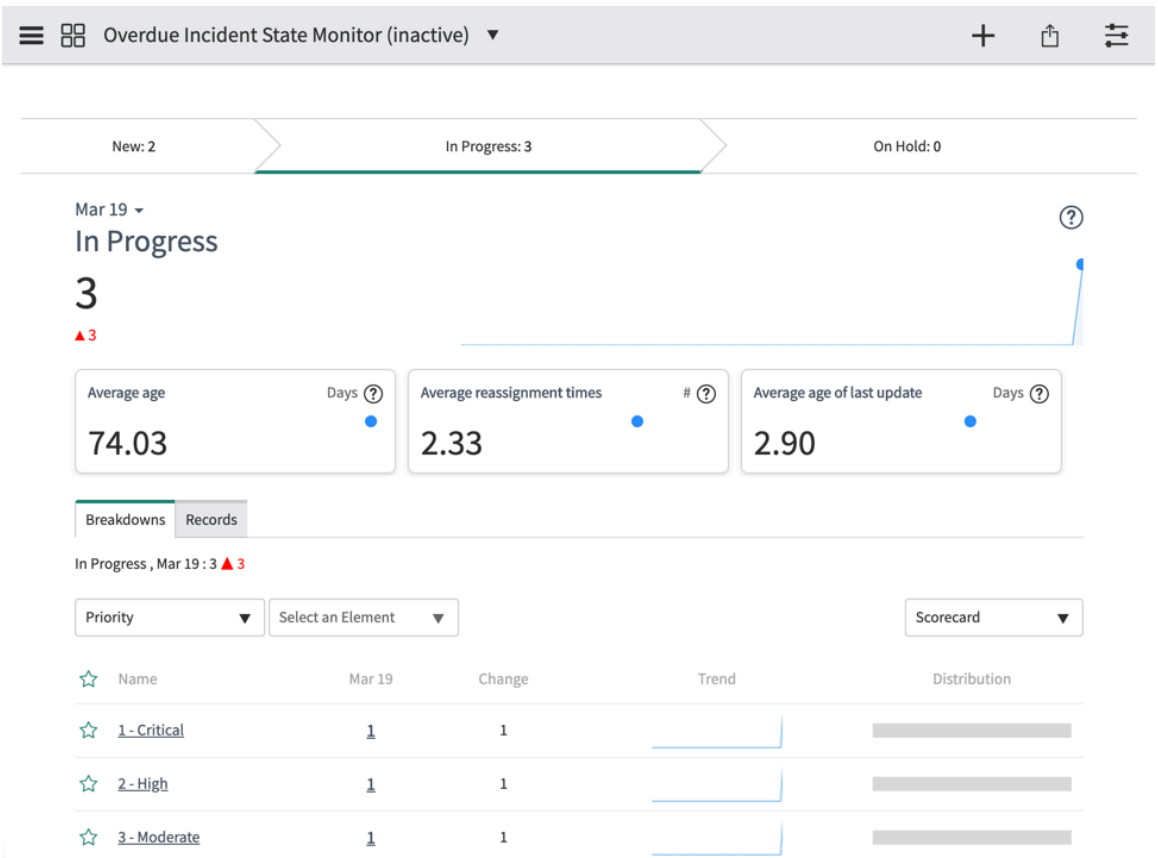
レガシー:ステータス別の期限切れダッシュボード

このダッシュボードでは、SLA に従って期限切れになっているインシデントを「新規」、「処理中」、および「保留中」の状況別に表示できます。

重要:

Xanadu リリース以降、[ステータス別期限切れ (Overdue by State)] ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは インシデントダッシュボード を使用して、SLA に従って期限切れになっているインシデントを、[新規]、[処理中]、および [保留中] 状況別に表示できます。

このダッシュボードを使用して、インシデントの平均経過時間、平均再アサイン回数、および前回の更新後の平均経過時間を確認できます。優先度やアサイン先グループなどの標準的なブレークダウンでグループ化することもできます。このダッシュボードは、デフォルトで非アクティブです。このダッシュボードを使用する前に、パフォーマンスアナリティクスアドミニストレーターまたはパワーユーザーがダッシュボードプロパティを開き、所有者を割り当て、[アクティブ] を選択する必要があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントの解決がサービスレベルアグリーメントを満たしていることを確認するサービスレベルマネージャー。	sla_manager

インジケーター

未解決で期限切れのインシデントの数

次の特性を持つ Incident.SLA.Open インジケーターソースのインシデントの数。

- 「SLA」タイプ (contract_sla.type) の SLA タスクに関連する
- 「キャンセル」ステージ (task_sla.stage) でない
- タスクの作業時間が SLA の期限を超えている (経過割合 (task_sla.percentage) 値が 100% 超であることにより決定)。

未解決で期限切れのインシデントの平均経過時間

スコアは、[[期限切れのオープンインシデントの経過時間合計]] / [[時間内に解決すべきオープンインシデントの数]] の計算式で算出されます。

未解決で期限切れのインシデントの平均再アサイン回数

スコアは、[[期限切れのオープンインシデントの合計再アサイン回数]] / [[期限切れのオープンインシデントの数]] の計算式に従って算出されます。

未解決で期限切れのインシデントの更新後の平均経過時間

期限切れのオープンインシデントの前回の更新後の平均経過時間 (日数)。スコアは、[[期限切れのオープンインシデントの更新後の合計経過時間]] / [[期限切れのオープンインシデントの数]] / 24 の計算式で算出されます。

次のインジケーターは、数式を計算するために使用されますが、ダッシュボードに直接表示されるわけではありません。

時間内に解決しなければならない未解決インシデントの数

次の特性を持つオープンインシデントの数:

- 「SLA」タイプ (contract_sla.type) の SLA タスクに関連する
- 「キャンセル」ステージ (task_sla.stage) でない

未解決で期限切れのインシデントの合計経過時間

次の特性を持つ SLA タスクに関連するオープンインシデントの合計経過時間:

- 「SLA」タイプ (contract_sla.type) の SLA タスクに関連する
- 「キャンセル」ステージ (task_sla.stage) でない
- タスクの作業時間が SLA の期限を超えている (経過割合 (task_sla.percentage) 値が 100% 超であることにより決定)。

未解決で期限切れのインシデントの更新後の合計経過時間

すべての期限切れのオープンインシデントの前回の更新後の合計経過時間。

未解決で期限切れのインシデントの合計再アサイン回数

すべての期限切れのオープンインシデントの [再アサイン回数] フィールドの合計。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブレークダウン

- 州
- 優先度
- 経過時間
- アサイン先グループ
- SLA

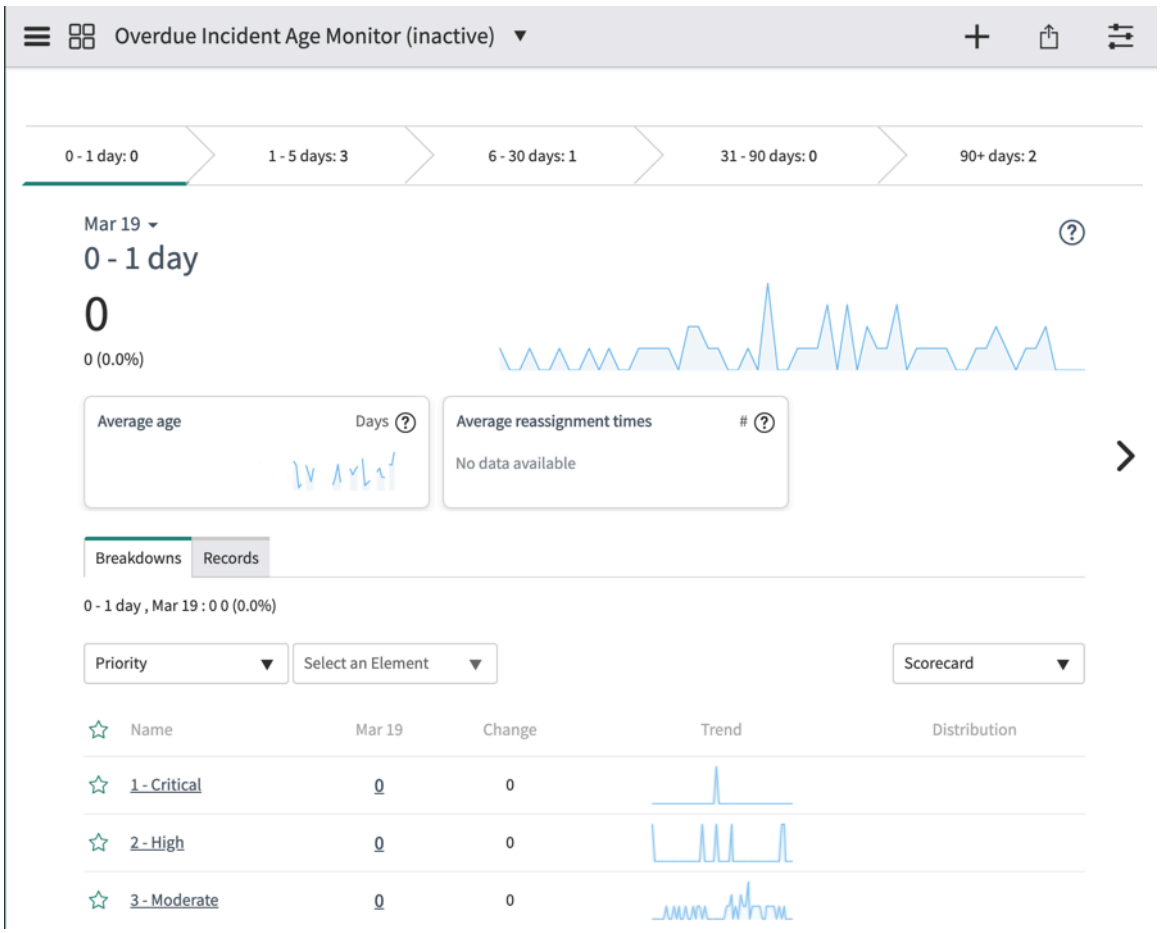
レガシー:経過時間別期限切れダッシュボード

このダッシュボードでは、SLA に従って期限切れになっているインシデントを、経過時間バケット別に確認することができます。インシデントの平均経過時間、平均再アサイン回数、および前回の更新後の平均経過時間を確認できます。優先度やアサイン先グループなどの標準的なブレークダウンでグループ化することもできます。

重要:

Xanadu リリース以降、[経過時間別期限切れ (Overdue by Age)] ダッシュボードは廃止されます。ユーザーは インシデントダッシュボード を使用して、SLA に従って期限切れになっているインシデントを経過時間バケット別に表示できます。

このダッシュボードは、デフォルトで非アクティブです。このダッシュボードを使用する前に、パフォーマンスアナリティクスアドミニストレーターまたはパワーユーザーがダッシュボードプロパティを開き、所有者を割り当て、[アクティブ] を選択する必要があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントの解決がサービスレベルアグリーメントを満たしていることを確認するサービスレベルマネージャー。	sla_manager

インジケーター

未解決で期限切れのインシデントの数

次の特性を持つ Incident.SLA.Open インジケーターソースのインシデントの数。

- 「SLA」タイプ (contract_sla.type) の SLA タスクに関連する
- 「キャンセル」ステージ (task_sla.stage) でない
- タスクの作業時間が SLA の期限を超えている (経過割合 (task_sla.percentage) 値が 100% 超であることにより決定)。

未解決で期限切れのインシデントの平均経過時間

スコアは、[[期限切れのオープンインシデントの経過時間合計]] / [[時間内に解決すべきオープンインシデントの数]] の計算式で算出されます。

未解決で期限切れのインシデントの平均再アサイン回数

スコアは、[[期限切れのオープンインシデントの合計再アサイン回数]] / [[期限切れのオープンインシデントの数]] の計算式に従って算出されます。

未解決で期限切れのインシデントの更新後の平均経過時間

期限切れのオープンインシデントの前回の更新後の平均経過時間 (日数)。スコアは、[[期限切れのオープンインシデントの更新後の合計経過時間]] / [[期限切れのオープンインシデントの数]] / 24 の計算式で算出されます。

ブレークダウン

- 州
- 優先度
- 経過時間
- アサイン先グループ
- SLA

レガシー:期限切れレポートダッシュボード

SLA の対象となっている現在オープンしているインシデントを確認します。インシデントのリストを表示したり、ヒートマップまたはピボットテーブルでどのようにブレークダウンされるかを確認したりできます。

重要:

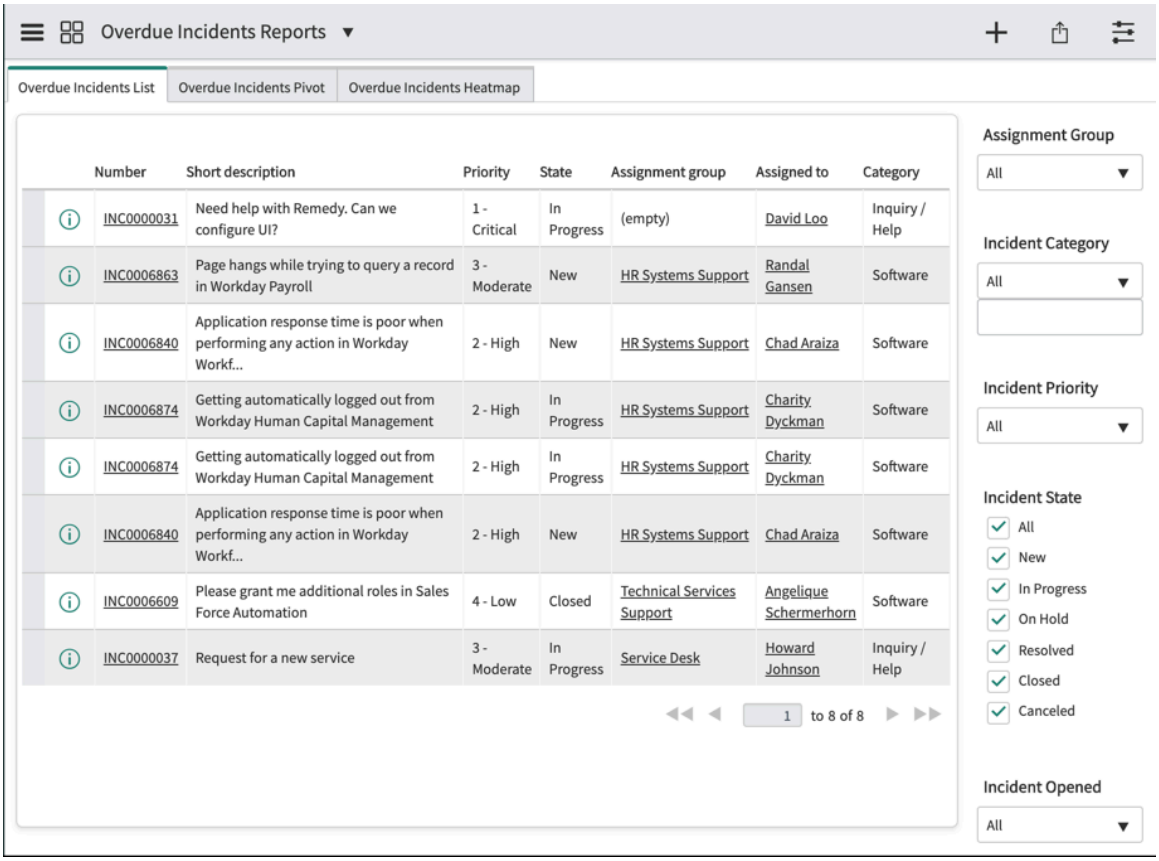
Xanadu リリース以降、[期限切れレポート] ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは インシデントダッシュボード を使用して、SLA の対象となる現在オープンのインシデントとインシデントのリストを表示したり、ヒートマップまたはピボットテーブルでどのようにブレークダウンされるかを確認したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

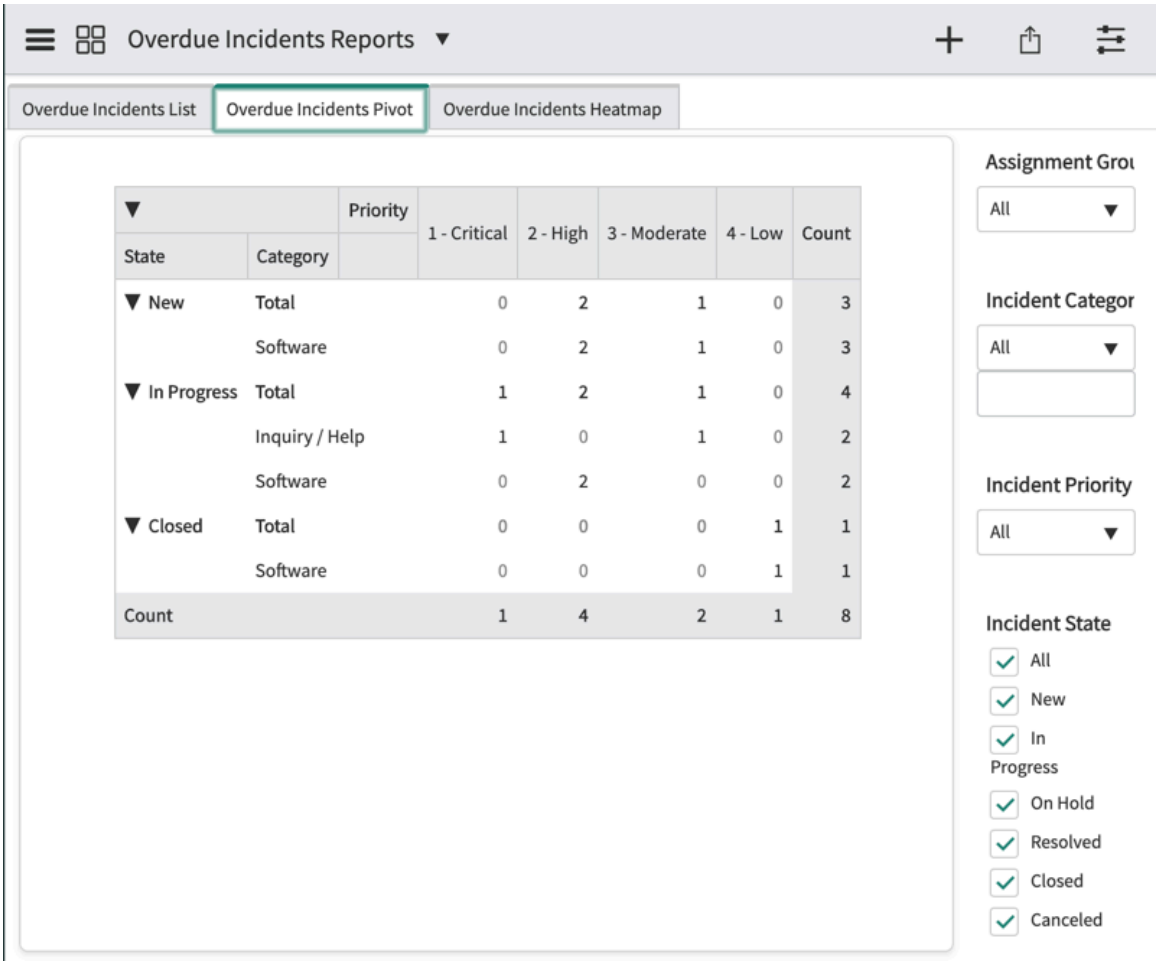
このダッシュボードは、デフォルトで非アクティブです。このダッシュボードを使用する前に、パフォーマンスアナリティクスアドミニストレーターまたはパワーユーザーがダッシュボードプロパティを開き、所有者を割り当て、[アクティブ] を選択する必要があります。

[期限切れリスト] タブ



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

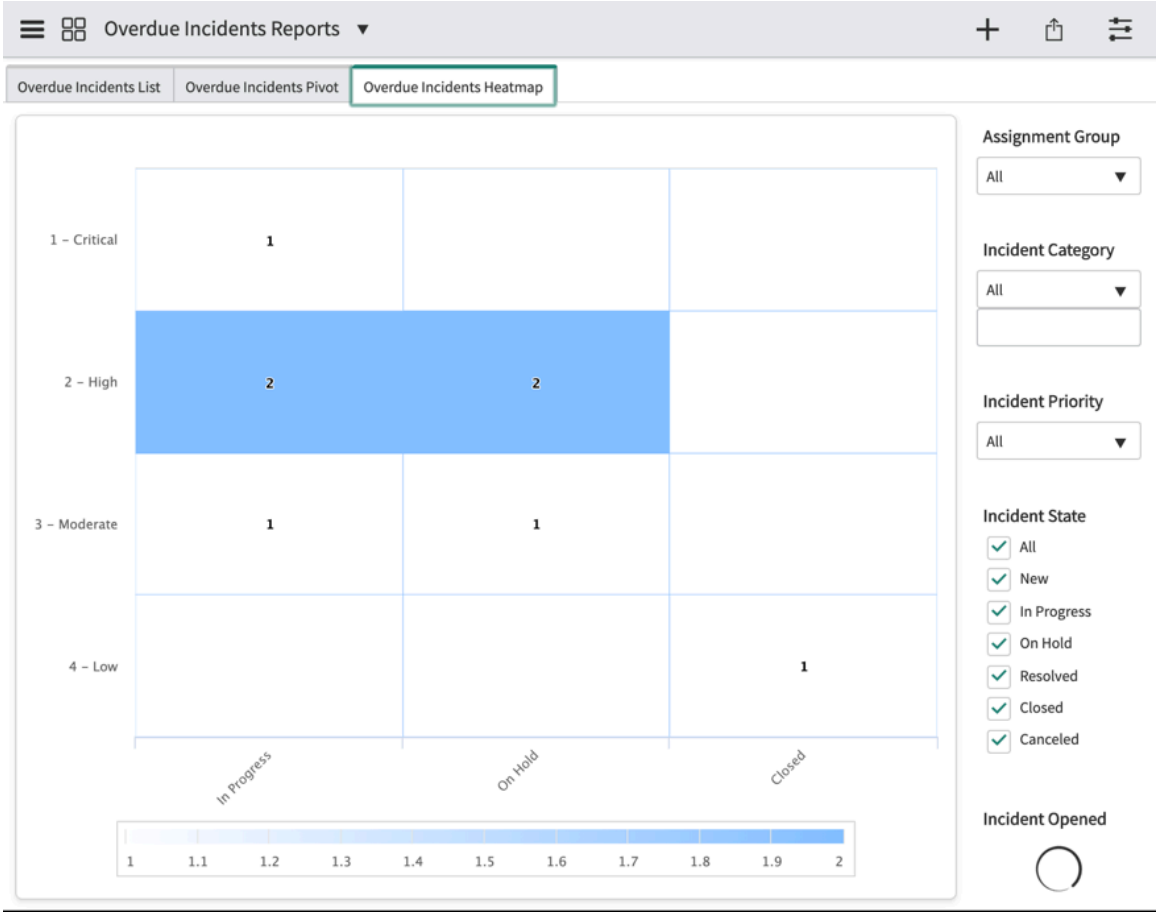
[期限切れピボット] タブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[期限切れヒートマップ] タブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントの解決がサービスレベルアグリーメントを満たしていることを確認するサービスレベルマネージャー。	sla_manager

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
期限切れリスト	リスト ( )	期限切れのオープンインシデントのすべてのインシデントレコードリスト
期限切れピボット	ピボット ( )	ステータス、アサイン先グループ、カテゴリ、および優先度の任意の組み合わせによる期限切れのオープンインシデントの数を、任意の経過時間バケットまたはすべての経過時間について調べることができるテーブル。
期限切れヒートマップ	ヒートマップ ( )	ステータス、アサイン先グループ、カテゴリ、および優先度の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
		任意の組み合わせによる期限切れのオープンインシデントの数を、任意の経過時間バケットまたはすべての経過時間について調べることができるヒートマップ。

インシデント管理 の参照セクション

参照セクションには、インシデント管理とともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

ドメインセパレーションと インシデント管理

ドメインセパレーションは インシデント管理 でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれています。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

インシデント管理の概要

- インシデント管理の目的は、通常のサービス運用を可能な限り迅速に復旧すると同時に、ビジネス運用への影響を最小限に抑え、品質を確保することです。

- 通常、エンドユーザーは、使用しているサービスが影響を受けている場合または使用できない場合に、インシデントを記録します。組織の ITIL/履行者ユーザーは、これらのインシデントを分類し、必要に応じてルーティングし、インシデントの解決に当たります。

- インシデントおよびインシデントタスクテーブルではドメインセパレーションがサポートされています。そのため、履行者には、自分が属する (テナント) ドメイン内で作成されたインシデントまたはインシデントタスクのみが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理におけるドメインセパレーションの仕組み

履行者には、自分が属する (テナント) ドメイン内で作成されたインシデントまたはインシデントタスクのみが表示されます。

インシデント管理ドメインセパレーションテーブル

- [Incident [incident] (インシデント [インシデント])]
- インシデントタスク [incident_task]

インシデント管理のユースケース

- 「Initech」ドメインに属する ESS ユーザーがインシデントを作成します。「Initech」ドメインまたはグローバルドメインに属する ITIL ユーザーのみがこのインシデントを表示できます。
- 親ドメインに属する ITIL ユーザーは、すべての子ドメインのインシデントも表示できます。
- 特定のドメインに属する ITIL ユーザーは、自分がアクセス権を持つドメインの代理としてのみ、インシデントを作成できます。
- ITIL ユーザーは、自分がアクセス可能なドメインの子インシデントのみを関連付けることができます。
- ユーザーが複数のドメインにアクセスできる場合は、現在のレコードで指定されたドメインによって、そのレコードおよび参照フィールドが機能します。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

インシデント管理データモデル

データモデル図を表示して、インシデント管理アプリケーションについて説明します。この図は、アプリケーション内のテーブル間の関係を示し、インシデント管理アプリケーションの動作の全体像を示しています。

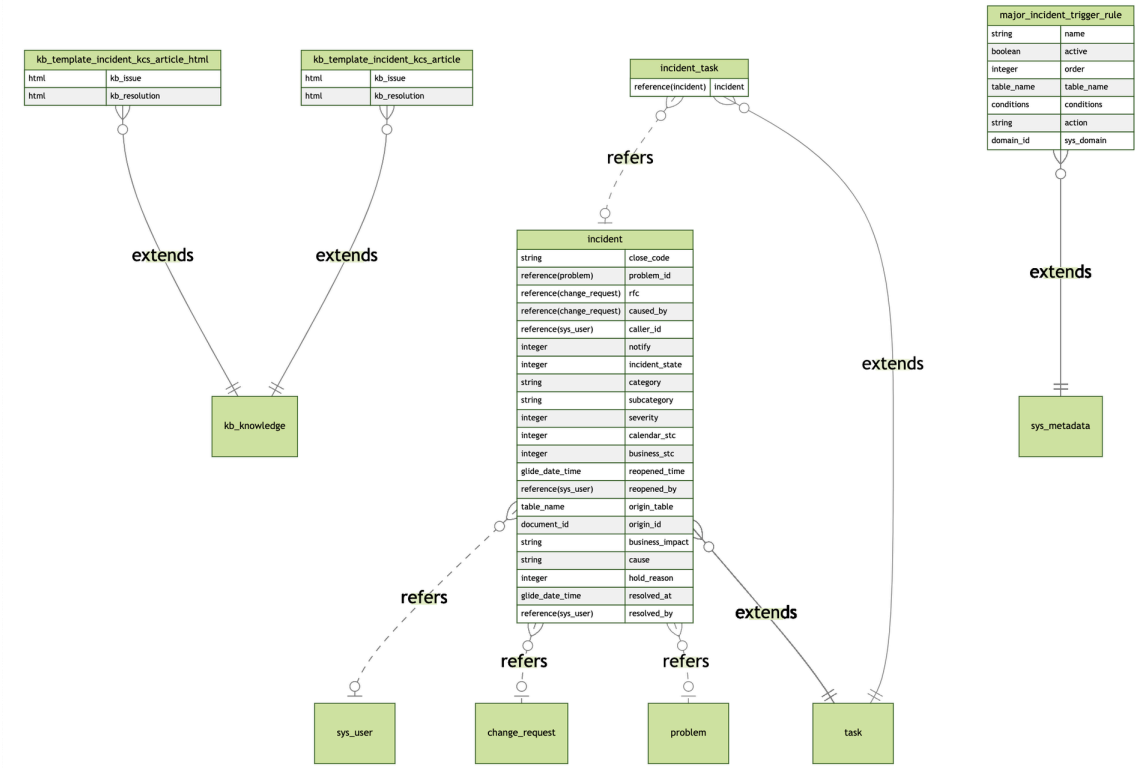
データモデル

次の図は、インシデント管理アプリケーション内のテーブルとその関係性を示しています。

インシデント管理プラットフォームの柔軟性により、ニーズに合わせて拡張し、活用できるデータモデルが提供されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



インシデント管理 プラグイン

インシデント管理 プラグインの多くはベースシステムで有効にされています。それ以外のプラグインについては、使用する準備ができたら有効にすることができます。一部のプラグインにはデモデータが含まれています。

インシデント管理のベストプラクティス – San Diego

インシデント管理のベストプラクティス — San Diego プラグイン (com.snc.best_practice.incident.sandiego) は、インシデントと問題の統合とワークフローを強化します。このプラグインを使用すると、エージェントと発信者に報告されたインシデントと問題の進捗状況を更新できます。

要件と依存関係

Incident management best practice — San Diego プラグインを使用するには、次の追加プラグインをインストールします。

- 問題管理のベストプラクティス — Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid)

  このプラグインとアクティブ化プロセスの詳細については、「問題管理 ベストプラクティスを有効にする - Madrid」を参照してください。

- 問題管理のベストプラクティス — Madrid – Knowledge Integration プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge)

  このプラグインとアクティブ化プロセスの詳細については、「問題管理 ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合をアクティブ化する」を参照してください。

- 問題管理のベストプラクティス – Jakarta プラグイン (com.snc.best_practice.problem.jakarta)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このプラグインは、zboot ユーザーにはデフォルトでインストールされません。プラグインを手動でインストールします。このプラグインは、インシデントまたは問題ワークフローにおける既知のエラー記事の動作を担当します。このプラグインとアクティブ化プロセスの詳細については、「問題管理 ベストプラクティス — Jakarta を有効にする」を参照してください。

新規のお客様に対しては、com.snc.best_practice.problem.jakarta を除くすべてのプラグインがデフォルトでアクティブ化されています。既存またはアップグレードのお客様は、プラグインを要求するか、プラグインを手動でインストールする必要があります。詳細については、「プラグインの要求」を参照してください。

アップグレードする顧客への影響

既存またはアップグレードのお客様がインシデント管理のベストプラクティス-San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego) プラグインをインストールすると、既存の設定済みワークフローが変更される可能性があります。顧客がプラグインのインストールを希望する場合は、本番環境でプラグインを使用する前に、準本番環境またはテスト環境でプラグインをインストールしてワークフローをテストし、必要とするワークフローが維持されていることを確認する必要があります。

プラグインがインストールされている場合：

- 新しいオプションは、古い (既存または既に設定されている) オプションとともに設定されます。
- 次のファイルが影響を受けます。
  - ビジネスルール：クローズコード
  - ML ソリューション定義：類似の解決済みインシデント -> フィルターの更新が必要
  - スクリプトアクション：問題のクローズ時にインシデントを更新 -> 解決コードを適切な選択肢に更新

  注:
  カスタマイズや構成が行われていない場合、ファイルは上書きされます。この場合、新しいオプションが設定されます。

- 顧客が古い (既存の) オプションを手動で削除する必要があります。顧客が古い (既存の) オプションと新しいオプションの組み合わせを設定している場合は、必要なワークフローを更新する必要があります。

拡張

このプラグインは、インシデントと問題のワークフローを拡張して、次のアクティビティをサポートします。

問題の作成

既存のインシデントから問題を作成する場合、リンクされた問題が解決されるまで、インシデントの [状態] は [保留中] に設定され、[理由] は [問題待ち] に設定されます。

既知のエラー (KE) 記事を添付

- 既知のエラー (KE) 記事をインシデントに関連付けると、KE 記事に関連する問題がある場合、その問題もインシデントに関連付けられます。
- [既知のエラー] をインシデントを解決する [解決コード] として選択しても、関連付けられた KE 記事がインシデントに含まれていない場合は、KE 記事を選択するように求められます。

ワークアラウンドの連絡

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークアラウンドが問題に追加され、[ワークアラウンドの連絡] 関連リンクをクリックすると、以下が発生します。

- ワークアラウンドは [作業メモ] フィールドにコピーされます。[アサイン先] フィールドおよび [作業メモリスト] フィールドにリストされているユーザーに通知が送信されます。通知は、インシデントのステータスが [新規]、[保留中]、または [処理中] の場合にのみ送信されます。
- ワークアラウンドは [追加コメント] フィールドにコピーされます。インシデントの [解決コード] フィールドから [既知のエラー] が選択されている場合は、発信者と、[アサイン先] フィールドおよび [ウォッチリスト]フィールドにリストされているユーザーに通知が送信されます。

修正の連絡

修正が問題に追加された場合に、[修正の連絡] 関連リンクをクリックすると、以下が発生します。

- 修正は [作業メモ] フィールドにコピーされます。
- 問題レコードの [アサイン先] フィールドおよび [作業メモリスト] フィールドにリストされているユーザーに通知が送信されます。通知は、インシデントのステータスが [新規]、[保留中]、または [処理中] の場合にのみ送信されます。

インシデント管理のベストプラクティス – **San Diego** のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Incident Management Best Practice — San Diego プラグイン(com.snc.best_practice.incident.sandiego) をアクティブ化します。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデント管理ベストプラクティス – San Diego プラグインは、問題およびインシデント管理ワークフローを変更して、カスタマーエクスペリエンスを向上させます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、 「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インシデントを有効にする

admin ロールを持っている場合、インシデントプラグイン (com.snc.incident) を有効にできます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のプラグインがまだ有効になっていない場合は、インシデントプラグインにより有効になります。

インシデント用のプラグイン

プラグイン	説明
Service Management Basics [com.snc.service]	Service Management 機能のベースラインを提供します。
インシデント管理の通知 [com.snc.incident_notification]	インシデント管理に関する通知機能を提供します。
インシデントの概要ホームページ [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	インシデントの概要ホームページ

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

Yokohama プラグインのリスト

Incident プラグインとともにインストールされるコンポーネント

インシデント管理 で Incident プラグインをアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロールタイトル [ロール名]	説明
インシデントタスクがアサインされたユーザー [sn_incident_task_assigned_user]	エージェントにインシデントタスクレコードがアサインされている場合、そのレコードに対する読み取りおよび書き込み操作の権限を付与します。 **注:** • このロールに関連するベースシステム ACL を使用するには、ITSM Roles プラグイン (com.snc.itsm.roles) をインストールしてアクティブにする必要があります。 • ITSM Roles プラグイン (com.snc.itsm.roles) がインスタンスにインストールされてアクティブ化されていない場合でも、アサインされたインシデントユーザーロール [sn_incident_task_assigned_user] を使用できますが、次の制限があります。 ○ エージェントには、[作業メモ] および [作業メモリスト] フィールドを除き、アサインされたインシデントタスクレコードへの読み取りアクセス権があります。 ○ エージェントには、次のフィールドを除き、アサインされたタスクレコードへの書き込みアクセス権があります。 ▪ アサイン先 ▪ 簡単な説明 ▪ 説明 ▪ 優先度 ▪ 状況 ▪ 作業メモ ▪ 作業メモリスト

インストールされるテーブル

テーブル	説明
インシデント [incident]	インシデントテーブルは、タスク [task] テーブルから拡張されます。タスクテーブルから、すべてのフィールド、ルール、およびポリシーを継承します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント管理の要求 - コア

インシデント管理 - コアプラグイン (com.snc.incident_management) はデモデータが格納された新しいインシデント状況モデルです。関連するプラグインがまだ有効になっていない場合、それらのプラグインを有効にします。

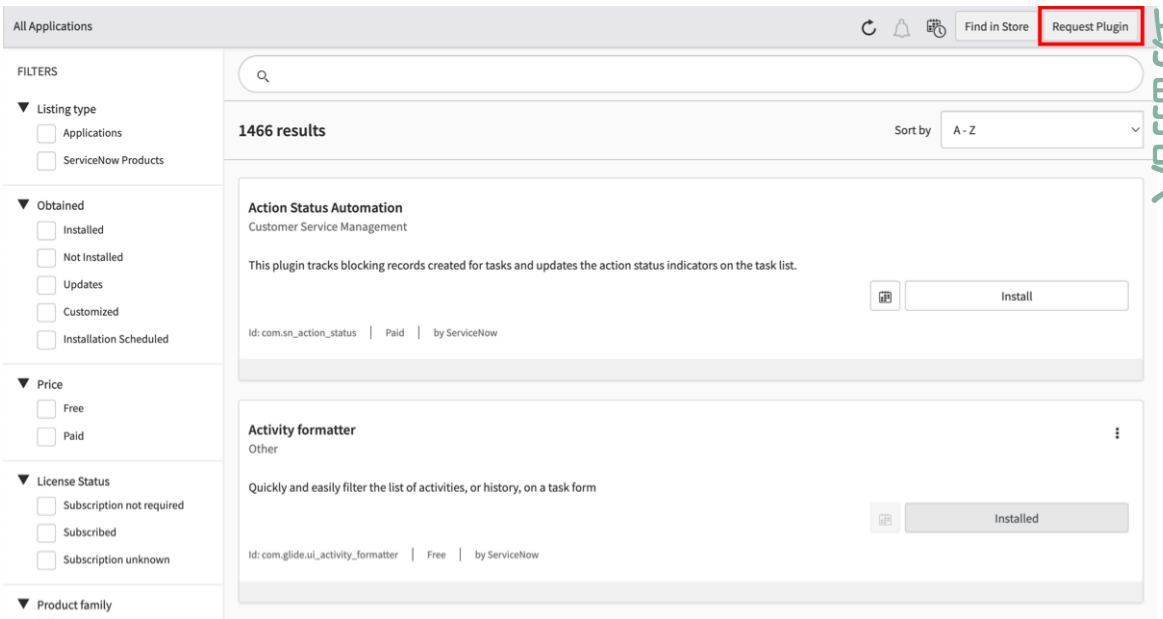
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデント管理 - コア (com.snc.incident_management) は、新規のインスタンスではデフォルトで使用できます。Geneva またはそれ以前のバージョンからアップグレードするお客様は、プラグインをお求めいただく必要があります。詳細については、「KB0564465」を参照してください。

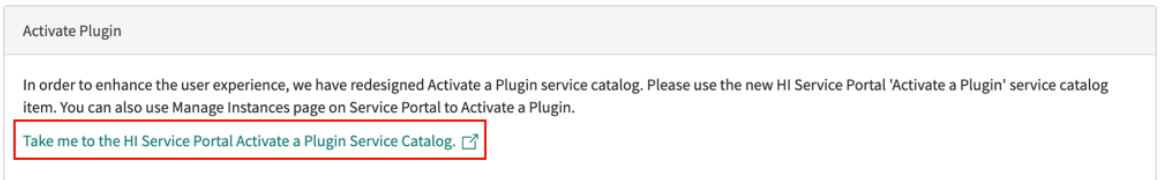
> **注:**
> アップグレードしたインスタンスに新しい状況モデルをインストールする場合は、古いステータスが新しい状況モデルにマップされていることを確認してください。カスタマイズを加えた場合、ワークフローを実装した場合、スクリプトインクルードを追加した場合、およびビジネスルールを追加した場合は、マッピングが特に重要になります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/ Comments)]** フィールドに要求を入力します。

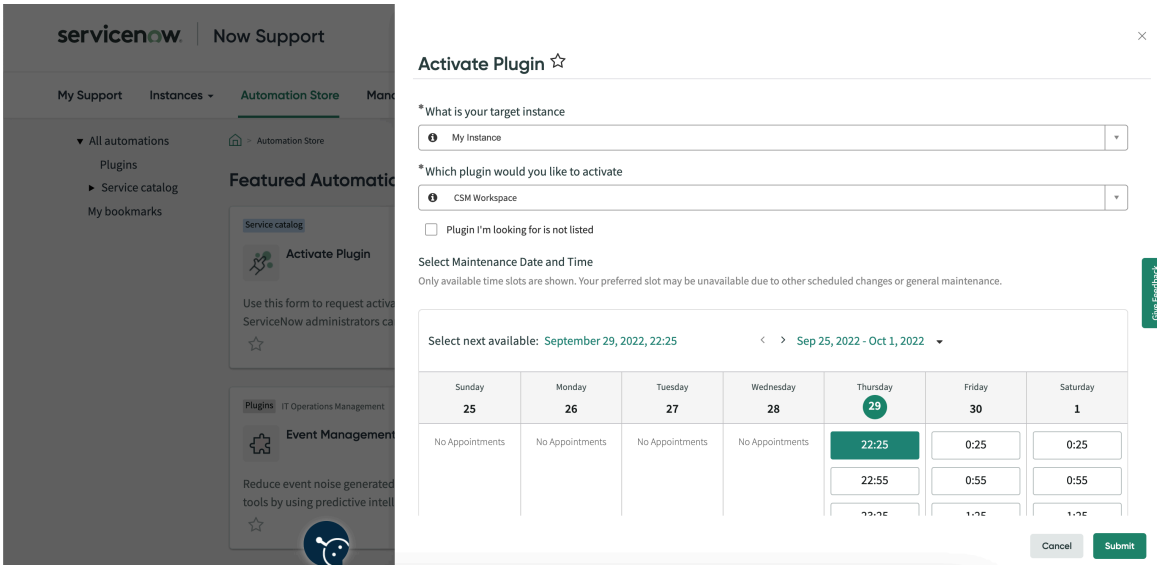
Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [**Submit** (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

関連情報

Yokohama プラグインのリスト

ITSM ロール - インシデント管理 の要求

ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) を要求して、ITSM ロール - インシデント管理 プラグイン (com.snc.itsm.roles.problem_management) をアクティブ化し、さまざまなサービスデスクエージェント、技術者、およびマネージャーが インシデント管理 プロセス内に持つアクセス権をより詳細に制御できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) には、追加のセキュリティモデルが用意されています。このセキュリティモデルでは、ITSM アプリケーションに備わっているロールに加え、アプリケーション全体でより詳細な作業のできるロールを提供します。これにより、アクセス制御の設定に柔軟性を持たせることができます。ITSM ロールプラグインは、新しいインスタンスにおいてデフォルトで使用できます。Madrid 以前のバージョンからアップグレードするユーザーは、プラグインを要求する必要があります。

ITSM ロールのプラグイン

プラグイン	ロールの追加
ビジネスステークホルダー [com.snc.business_stakeholder]	business_stakeholder 注: business_stakeholder ロールには、sn_incident_read、sn_problem_read、sn_chang および approver_user のロールが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM ロールのプラグイン (続く)

プラグイン	ロールの追加
ITSM ロール：インシデント管理 [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM ロール：問題管理 [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM ロール：変更管理 [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
ITSM ロール：要求管理 [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read 注: sn_request_read ロールには今後更新する予定があるため、business_stakeholder ロールなしではユーザーに割り当てないでください。 • sn_request_write

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。アカウントマネージャーは通常数日以内に、組織の本番および準本番インスタンスでプラグインが有効化されるように手配することができます。

アカウントマネージャーがいない場合、購入後に有効化を延期することを決定するか、無料で準本番インスタンスで製品を評価する場合には次の手順を実行します。

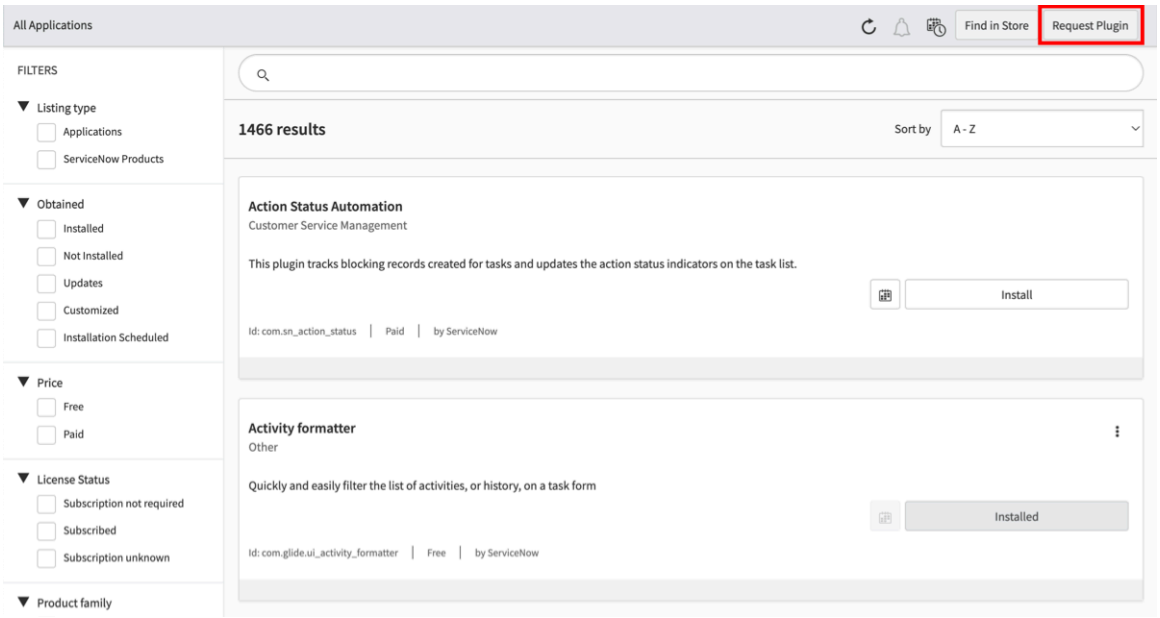
注:
準本番環境で ITSM ロールプラグインを有効にし、機能をテストしてから、本番環境でのアクティブ化を要求します。詳細については、ServiceNow プロフェッショナルサービスチームにお問い合わせください。

手順

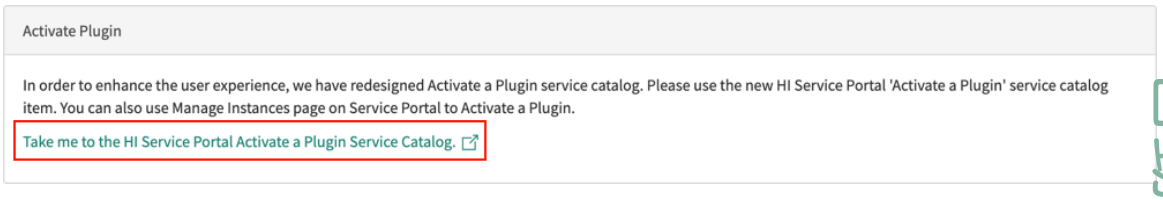
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
	プラグインをアクティブ化する日時。

自動翻訳

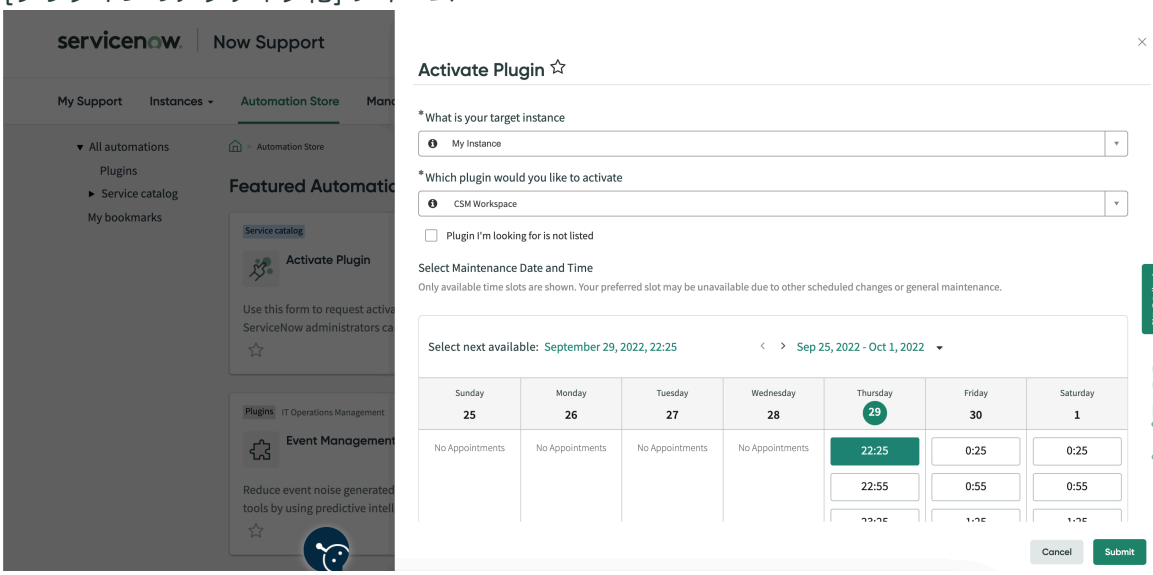
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [**Submit** (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

関連情報

Yokohama プラグインのリスト

ITSM ロール - インシデント管理 とともにインストールされるコンポーネント

複数のユーザーロールが、ITSM ロール - インシデント管理 プラグイン (com.snc.itsm.roles.incident_managemen) のアクティベーションとともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
インシデント読み込み [sn_incident_read]	インシデント管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する読み込みアクセス **注:** ESS ユーザー (ロールのないユーザー) は、自分が作成したインシデントまたは他のユーザーが代理で作成したインシデントのみを表示できます。sn_incident_read ロールを持つユーザーは、重大なインシデントワークベンチだけでなく、すべてのインシデントを表示できます。	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
インシデント書き込み [sn_incident_write]	インシデント管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する書き込みアクセス	• sn_incident_read • template_editor
サービスデスクエージェント [sn_service_desk_agent]	情報の収集と検証を可能にし、階層 1 のサービスデスクエージェントに迅速な解決策を提供できます。このユーザーロールは、ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) がインストールされている場合に使用できます。	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • tracked_file_reader ITSM Gen AI (com.sn.itsm.gen.ai) プラグインをインストールすると、次のロールも利用できるようになります。 • knowledge_user • now_assist_panel_user

ビジネスステークホルダーのアクティブ化

アドミンロールがある場合は、ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) を有効にします。このプラグインは、ビジネスステークホルダーロールをインストールします。このロールを持つユーザーは、すべての ITSM 製品レベルでレコードを表示および承認できます。

始める前に
必要なロール：admin

注:
ビジネスステークホルダープラグインを有効にする前に、 ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) が有効になっていることを確認してください。ITSMロールプラグインのアクティブ化の詳細については、「ITSM ロール - 変更管理の要求」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

ビジネスステークホルダーとともにインストールされるコンポーネント

ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) がアクティブ化されると、ビジネスステークホルダーロールをインストールします。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ビジネスステークホルダー [business_stakeholder]	このロールを持つユーザーは、ITSM のすべての製品内のレコードを表示および承認できます。 **注:** business_stakeholder ロールには、sn_incident_read、sn_problem_read、sn_change_read、sn_request_read および approver_user の ITSM ロールが含まれています。	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

インシデント管理の **KCS** 統合を有効にする

admin ロールを持っている場合は、インシデント管理 プラグイン (com.snc.incident.knowledge) の KCS 統合を有効にします。このプラグインは、インシデント管理 と高度なナレッジ管理機能の統合を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデント管理 の KCS 統合プラグイン (com.snc.incident.knowledge) により、高度なナレッジ管理インストーラープラグインが有効になります。

インシデント管理 の **KCS** 統合プラグイン

プラグイン	説明
高度なナレッジ管理インストーラー [com.snc.knowledge_advanced.installer]	Knowledge Management 詳細プラグインをインストールするには、このプラグインを使用します。このプラグインをアクティブ化またはアップグレードすると、ナレッジ記事とナレッジベースが検証され、Knowledge Management 詳細プラグインを正常にインストールできるようになります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

Yokohama プラグインのリスト

インシデント管理 の **KCS** 統合プラグインとともにインストールされるコンポーネント

[インシデント KCS 記事] テーブルは、 インシデント管理 の KCS 統合プラグイン (com.snc.incident.knowledge) のアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
インシデント KCS 記事 [kb_template_incident_kcs_article]	このテーブルは、インシデント KCS テンプレートから作成されたナレッジ記事を保存するために使用されます。

インシデント管理 の通知を有効にする

admin ロールを持っている場合、インシデント管理 の通知プラグイン (com.snc.incident_notification) を有効にできます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

Yokohama プラグインのリスト

インシデントの更新の有効化

admin ロールを持っている場合、Incident Updates プラグイン (com.snc.incident.updates) を有効にして、インシデント通知の更新を受け取ることができます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれらを有効化します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

Yokohama プラグインのリスト

インシデント管理 - ATF テストを有効にする

アドミンロールを持っている場合、インシデント管理 — ATF テストプラグイン (com.snc.incident.atf) を有効にできます。このプラグインは インシデント管理 の ATF テストを提供します。このプラグインにはデモデータが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

Yokohama プラグインのリスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントテーブルの拡張セキュリティモデル採用の機能

「次の場合を除き却下 (Deny-Unless)」ACL を使用して、インシデント関連テーブルへの不正アクセスを防止します。「次の場合を除き却下 (Deny-Unless)」認証 ACL は、非認証ユーザーのアクセスを制限します。

拡張セキュリティモデルでは、「次の場合を除き却下 (Deny-Unless)」ACL を実装して、公開ロールのユーザーなどの非認証ユーザーのアクセスを制限します。アクセス権がないと、ユーザーはレポートビューの読み取り、書き込み、削除、作成、アクセスなど、インシデント関連テーブルに対してアクションを実行できません。これにより、許可されたユーザーロールまたは承認されたユーザーロールのみがインシデントテーブルにアクセスできるようになります。「次の場合を除き却下 (Deny-Unless)」ACL の詳細については、「 Deny-Unless ACL 」を参照してください。

このモデルはデフォルトで有効になっており、次のインシデント関連テーブルで適用されます。

テーブル	説明
インシデント KCS 記事 [kb_template_incident_kcs_article]	このテーブルは、インシデント KCS テンプレートから作成されたナレッジ記事を保存するために使用されます。
インシデント KCS テンプレート [kb_template_incident_kcs_template]	このテーブルは、インシデント KCS テンプレートから作成されたナレッジテンプレートを保存するために使用されます。

このモデルは、 ITSM Enhanced Security Features (com.snc.itsm.enhanced_security) プラグインをインストールした後、次のインシデント関連テーブルに適用されます。

テーブル	説明
インシデント [incident]	インシデントテーブルは、タスク [task] テーブルから拡張されます。タスクテーブルから、すべてのフィールド、ルール、およびポリシーを継承します。
インシデントタスク [incident_task]	インシデントタスク [incident_task] テーブルはタスク [task] テーブルの子であり、すべてのインシデントタスクの詳細を継承します。
タスク CI [task_ci]	タスク CI [task_ci] テーブルはタスク [task] テーブルから拡張され、影響を受けるすべての CI の詳細が含まれています。
タスクの機能停止 [task_outage]	また、タスク機能停止テーブル [task_outage] で、タスク [task] テーブルと機能停止 [cmdb_ci_outage] テーブルの間のマッピングを保持します。

注:
新規インスタンスまたは zboot インスタンスの場合、 ITSM Enhanced Security Features (com.snc.itsm.enhanced_security) プラグインは自動的にインストールされます。

ITSM Enhanced Security Features (com.snc.itsm.enhanced_security) プラグインは、アドミニストレーターがサポート要求を通じてインストールしてアクティブ化できます。既存またはアップグレードユーザーは、非本番インスタンスで結果をテストおよび評価してから、プラグインをインストールしてセキュリティ変更を本番インスタンスに実装する必要があります。詳細については、「のITSM 拡張セキュリティ機能のアクティブ化 インシデント管理」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

の ITSM 拡張セキュリティ機能のアクティブ化 インシデント管理

ITSM Enhanced Security Features (com.snc.itsm.enhanced_security) プラグインをアクティブ化することで、「認証されない限り拒否 (Deny unless authenticated ACL)」を使用したインシデント関連テーブルへの不正アクセスを防止します。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> アドミニストレーターは、サポート要求を介してこのプラグインをインストールしてアクティブ化できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:**
   > ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

インシデント管理 の統合

インシデント管理ソリューションのユーザーは、特定の課題に直接対処できるように、多数の機能にアクセスできる必要があります。インシデント管理 の統合は、インシデント応答システムを完全に統合して自動化することを目的としています。

ユニバーサル要求 の統合 - インシデント管理

インシデント管理 は ユニバーサル要求 と統合することで、インシデント関連サービスを統合されたサービスとしてユーザーに提供します。統合により、ユーザーは単一のサービスデスクを利用できるようになります。

ユニバーサル要求 Integration for インシデント管理 プラグイン (com.snc.incident.universal_request) をインストールして設定します。データ連携により、次の設定と機能が提供されます。

インシデント管理 と ユニバーサル要求 の統合の機能

インシデント管理 と ユニバーサル要求 の統合により、次の機能が提供されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユニバーサル要求 フォームには、インシデントを作成するための UI アクションがあります。デフォルトでは、新しいインシデントが作成されると、次のフィールドがユニバーサル要求レコードからインシデントレコードにコピーされます。
  - universal_request
  - short_description
  - 説明
  - caller_id
  - opened_by

  インシデントマネージャーは、システムプロパティ *sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields* を使用してフィールドをカスタマイズできます。
- [ユニバーサル要求] フィールドは、インシデントがユニバーサル要求レコードに関連付けられている場合にのみ、インシデントフォームに表示されます。
- itil エージェントがインシデントをユニバーサル要求にルーティングすると、[ルーティング理由] フィールドがインシデントフォームに表示されます。
- レコードプロデューサーで [ユニバーサル要求を作成] チェックボックスをオンにすると、そのレコードプロデューサーから作成された新しいインシデントによってユニバーサル要求レコードが自動的に作成されます。このユニバーサル要求レコードは、インシデントレコードに関連付けられます。
- *Create Universal Request for Incident* ビジネスルールを有効にし、レコードプロデューサー、仮想エージェントサポート、メールなどの任意のチャネルを使用してインシデントを作成できます。これを行うと、ユニバーサル要求レコードが自動的に作成されます。このユニバーサル要求レコードは、インシデントレコードに関連付けられます。インシデントがプライマリチケットとしてユニバーサル要求レコードに追加されます。デフォルトでは、このビジネスルールは次のように機能します。
  - ルールは非アクティブです。このビジネスルールを有効にするには、次に移動します: システム定義 > ビジネスルール > インシデントのユニバーサル要求を作成をクリックし、[アクティブ] チェックボックスをオンにして、このビジネスルールを有効にします。
  - このルールは、親インシデントがプライマリチケットとしてユニバーサル要求レコードに関連付けられている子インシデントには適用されません。
- ユニバーサル要求レコードがインシデントに基づいて自動的に作成されると、インシデントレコード情報がインシデントレコードフィールドからユニバーサル要求レコードフィールドにコピーされます。admin ロールを持つインシデントマネージャーは、ユニバーサル要求 のインシデントの [マッピング構成] フォームの **[UR** マッピングを作成] タブおよび **[UR** 情報] タブを使用してフィールドをカスタマイズおよび設定できます。詳細については、「マッピング構成」を参照してください。

要求者に対するインシデントのヴィジビリティ

要求者は、ユニバーサル要求レコードに関連付けられているインシデントを表示できません。代わりに、要求者は次の方法でのみユニバーサル要求レコードを表示できます。

- Now Platformでは、以下のユニバーサル要求レコードにアクセスできます。 セルフサービス > ユニバーサル要求.
- サービスポータルでは、以下の場所にあるユニバーサル要求レコードにアクセスできます。 サービスポータル > **Requests** (要求).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール通知の抑制

インシデントが ユニバーサル要求 の一部である場合、インシデントから発信者への通知送信は抑制されます。他のすべてのインシデントメール通知では、インシデント番号の代わりにユニバーサル要求番号が表示されます。

サービスポータルでの要求者アクション

インシデント関連をプライマリタスクとして持つ ユニバーサル要求 レコードの場合、要求者アクションを含むアクションウィジェットが表示されます。アクションは、インシデントのステータスに応じて、[解決]、[再オープン]、または [クローズ] です。

インシデント管理 のための ユニバーサル要求 データ連携の要求

インシデント管理 と ユニバーサル要求 の間のデータ連携を有効にするには、Now Support カスタマーサービスシステムを通じて、Universal Request: Integration for Incident management プラグイン (com.snc.incident.universal_request) を要求します。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
Universal Request Integration for Incident management プラグインは、まだアクティブ化されていない関連プラグインをアクティブ化します。

インシデント管理のためのユニバーサル要求データ連携プラグイン

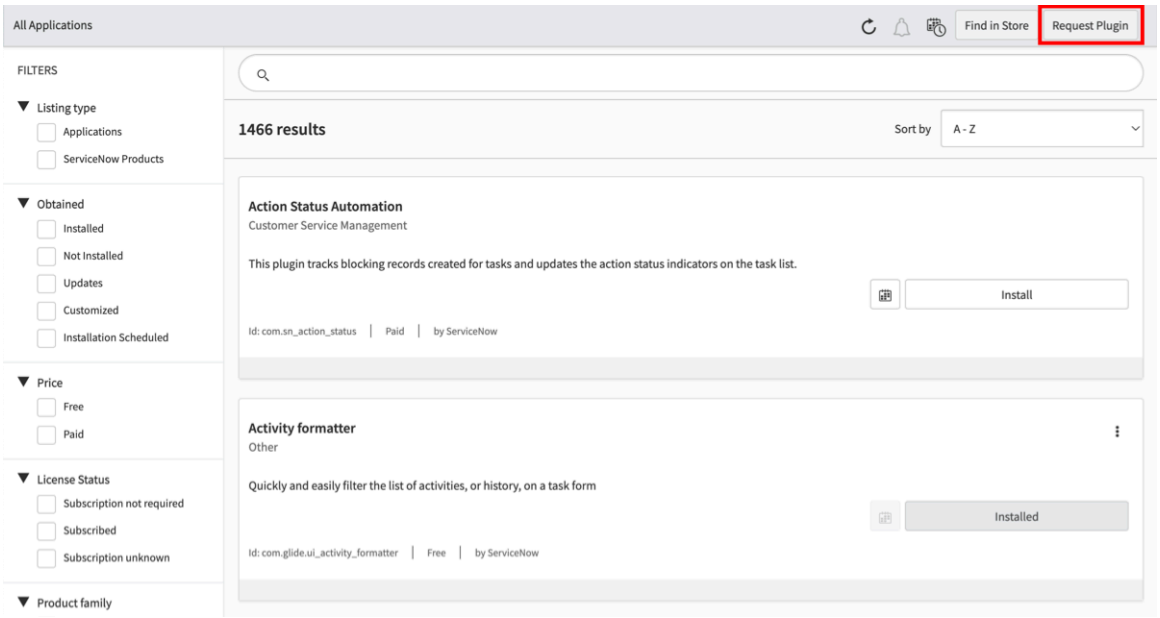
プラグイン	説明
ユニバーサル要求 [com.snc.universal_request]	さまざまなグループとタスクタイプにわたって、シームレスなサービスエクスペリエンスを実現します。

手順

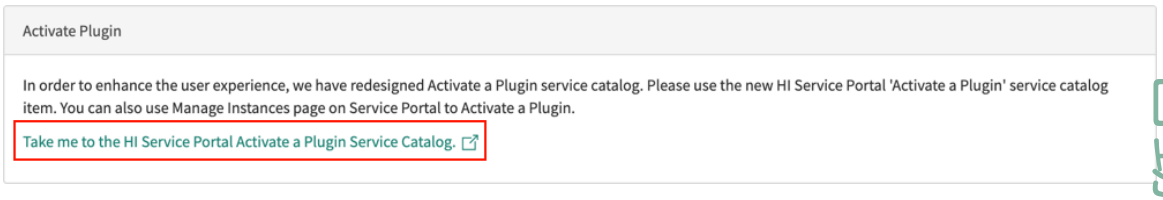
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
	プラグインをアクティブ化する日時。

自動翻訳

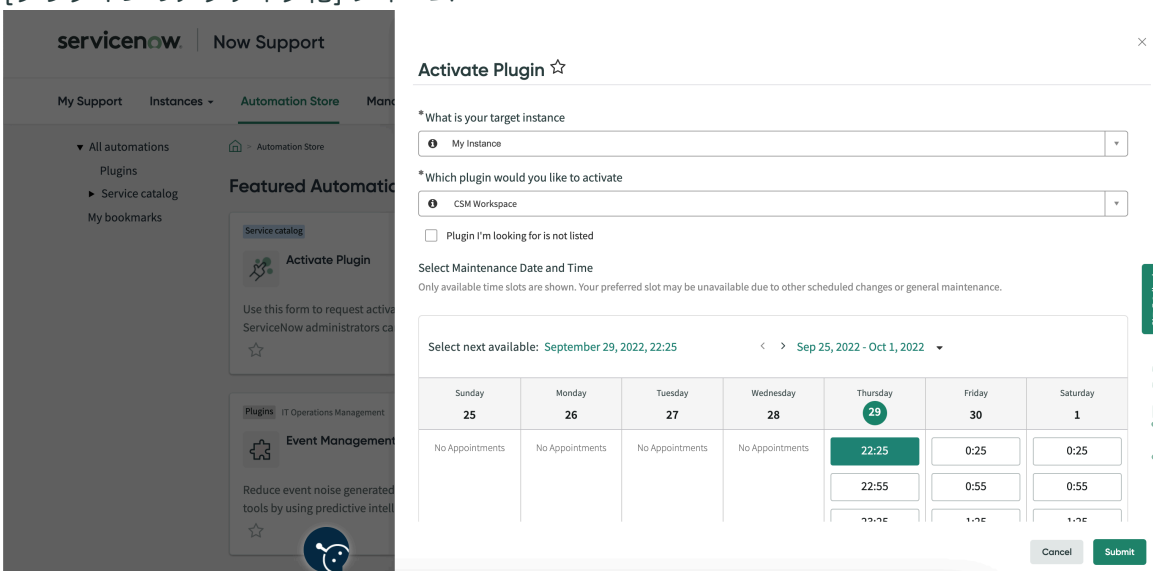
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [**Submit** (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

ユニバーサル要求 からのインシデント作成

お客様へのサービスをできるだけ早く復旧するために、ユニバーサル要求レコードからインシデントを作成します。インシデントレコードを作成した後で、見込みのある解決策を調査できます。

始める前に
必要なロール：routing_agent と ITIL または admin

ユニバーサル要求 (sn_uni_req) および ユニバーサル要求 Integration for インシデント管理 (sn_inc_uni_req) プラグインを有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ユニバーサル要求 > **All** (すべて).
2. インシデントの作成元になるユニバーサル要求レコードを開きます。
3. [インシデントの作成] をクリックします。
   インシデントレコードが作成され、ユニバーサル要求に関連付けられます。インシデントレコードは、レコードを送信するまで保存されません。
4. [インシデントフォーム] フィールドに入力し、[送信] をクリックします。
   インシデントが作成されたユニバーサル要求番号が、[インシデント] フォームの [ユニバーサル要求] フィールドに表示されます。インシデント番号は、ユニバーサル要求 フォームの [プライマリチケット] フィールドと [関連チケット] 関連リストにも表示されます。

インシデントの転送

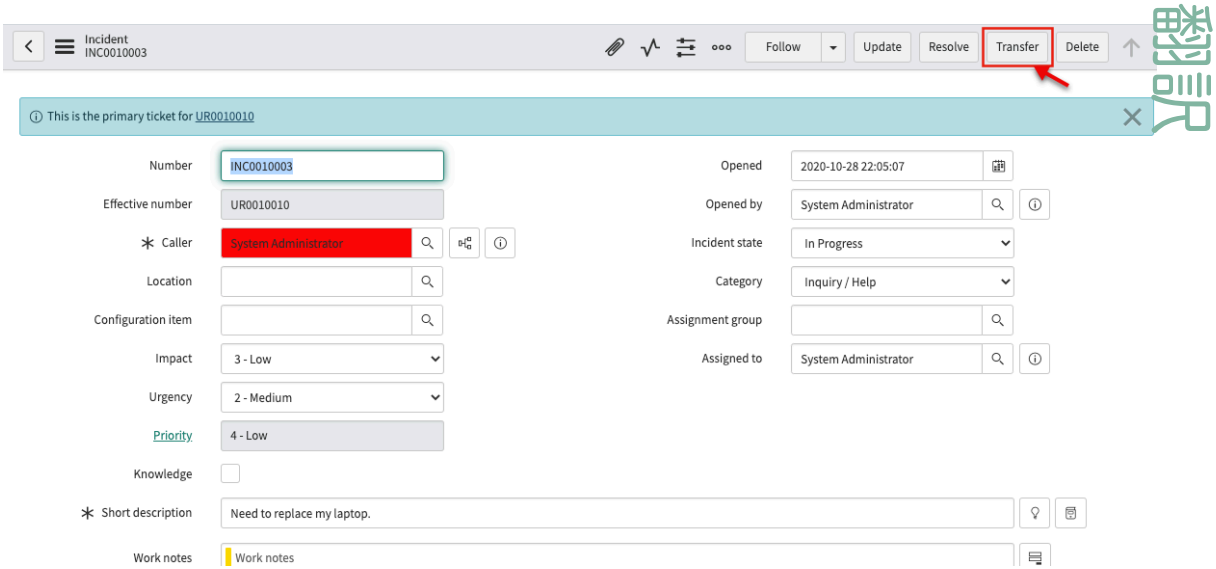
ユニバーサル要求キューに戻すか、解決策あり、またはなしで別の部門に転送します。問題がインシデントに関連していないことが判明した場合は、解決策なしでインシデントを関連部門またはサービスに転送します。問題を解決した場合は、インシデントを解決策とともに転送できます。

始める前に
必要なロール：チケットがアサインされているエージェント

インシデントを ユニバーサル要求 レコードに関連付けます。

手順

1. 転送するインシデントを開きます。
2. [転送] をクリックします。



3. [チケットを転送] ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

   注:
   転送タイプ構成に基づいて、特定のフィールドが表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

   - アクション：ケースを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 に戻すかを選択します。
   - 部門：リストから部門を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。

  注:
  [アクション] で [部門に転送] を選択した場合、このフィールドは表示されません。

- 転送理由：リストから理由を選択します。
- 転送メモ：UR ルーティングエージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。
- 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

  注:
  転送中に作業メモはコピーされません。

4. [転送] をクリックします。

Create an associated ticket from an incident

Create an associated ticket for another relevant department from an incident (primary ticket) when you realize that the issue can be resolved in that department.

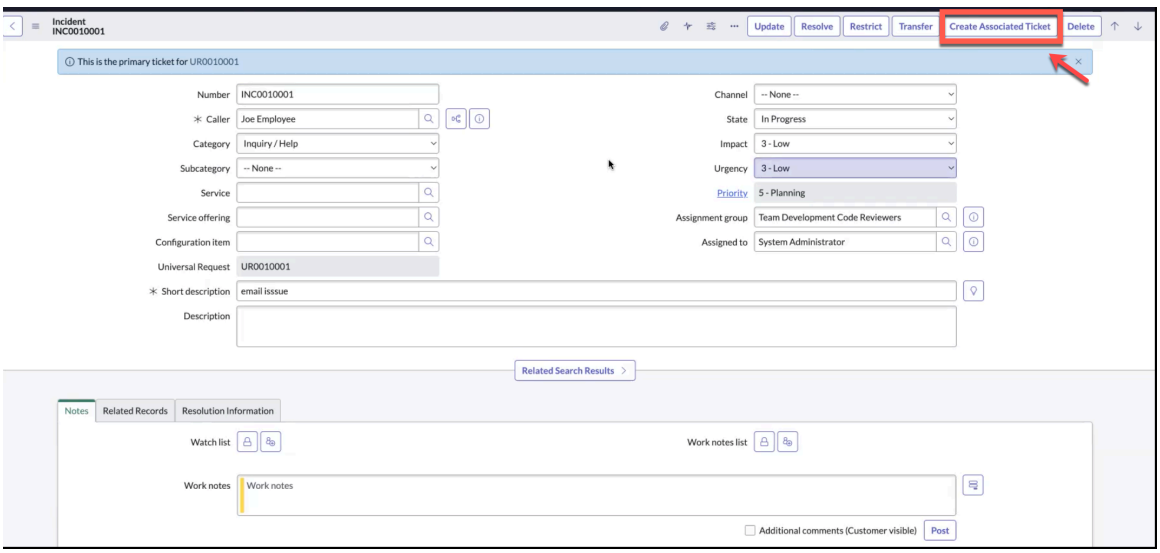
始める前に
Ensure that the incident has an associated ユニバーサル要求 record.

Role required: Ensure you have one of the following roles.

- The agent to whom the incident is assigned.
- The agent who belongs to the assignment group to whom the incident is assigned

手順

1. Navigate to **Incidents** > **All**.
2. Open the incident record from which you want to create an associated ticket.
3. Click **Create Associated Ticket**.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. In the Create Associated Ticket dialog box, fill in the fields.

Create Associated Ticket dialog box

Field	Description
Department	Department for which you want to create an associated ticket.
Short description	A brief description of the issue for which the associated ticket is created.
Description	A detailed description of the issue for which the associated ticket is created.
Work notes	A brief description of the issue. You can communicate this issue to the ユニバーサル要求 Routing agent or to the agent of the department for which the associated ticket is created.

5. Click **Create**.

タスクの結果
The ticket is created for the relevant department and is associated with the universal request record. You can view the associated tickets in the Associated Tickets related list of the ユニバーサル要求 form.

注:
When an associated ticket is created, the information is copied from the fields of the universal request record to the fields of the associated ticket record. You can use the **Associated Ticket Information** and **Associated Ticket Mappings** tabs of the Mapping Configuration form for incidents. For more information, see Mapping configuration .

ユニバーサル要求に関連付けられたインシデントを解決、再オープン、またはクローズする

[解決]、[再オープン]、[クローズ] は、要求者のユニバーサル要求レコードで使用できる [インシデントアクション] ウィジェットからのアクションです。[インシデントアクション] ウィジェットは、インシデントがユニバーサル要求レコードのプライマリタスクである場合にのみ使用できます。

始める前に
必要なロール：なし

インシデントをユニバーサル要求に関連付けます。

手順

1. ポータルページに移動します。
2. [要求] をクリックします。
3. インシデントに関連付けられているユニバーサル要求を開きます。
4. [アクション] ウィジェットから、次のいずれかのアクションを実行します。

注:
ユニバーサル要求レコードのステータスは、ステータスマッピング [universal_request_state_mapping] テーブルで提供される構成に基づいて更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求 からインシデントにコピーされるフィールドのカスタマイズ

インシデントがユニバーサル要求レコードに関連付けられている場合に、ユニバーサル要求の一部のフィールドの値がインシデントレコードに自動的にコピーされるように、フィールドをカスタマイズします。これにより、インシデントを作成するたびに手動で情報を入力する必要がなくなります。

始める前に
必要なロール：incident_manager または admin

手順

1. 左のナビゲーションペインで、「sys_properties.list」と入力し、Enter キーを押します。
2. システムプロパティ *sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields* を検索して開きます。
3. [値] フィールドで、ユニバーサル要求とインシデントフィールドを入力します。
   たとえば、caller_id = opened_for は、ユニバーサル要求フォームの [Called_id] フィールドの値がインシデントフォームの [opened_for] フィールドにコピーされることを意味します。

インシデントアクセスの制限

機密情報を含むインシデントチケットを制限できます。インシデントを制限付きとしてマークすると、エージェントのアクセスが制限されます。

始める前に
必要なロール：admin または user

このタスクについて
エージェントとユーザーの両方が、インシデントを制限付きとしてマークできます。ユーザーは、作成中にインシデントを制限付きとしてマークできます。エージェントは、トリアージ中または作業中でも、インシデントを制限付きとしてマークできます。制限付きとしてマークされたケースには、次のエージェントのみがアクセスできます：

- アサイン先グループの一部となっていて、機密エージェントロールを持つルーティングエージェント。
- すべてのプライマリチケットエージェント。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > **All** (すべて).
2. 制限するインシデントレコードを開きます。
3. フォームで、[制限] をクリックします。
   制限付きフィールドは非表示であり、このフォームは確認目的でのみ表示されます。

   注:
   要求を無制限としてマークするには、アクセスロールを持つエージェントのみが変更できます。

4. [更新] をクリックします。

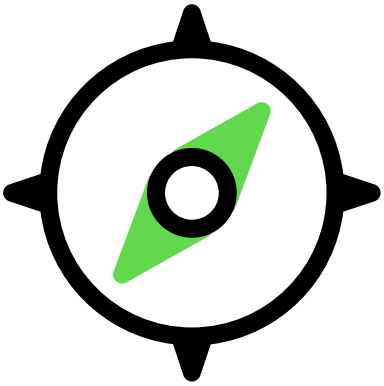
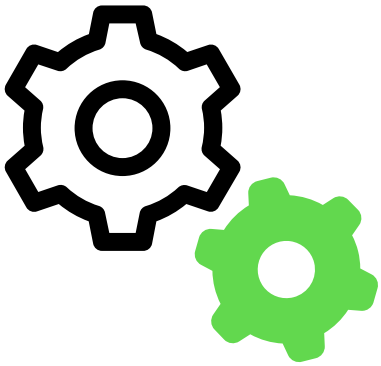
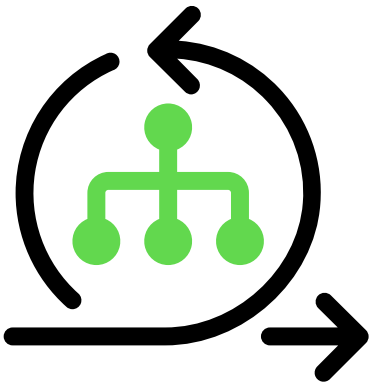
IT Service Management の Now Assist

ServiceNow® IT Service Management の Now Assist アプリケーションを使用して、インシデント情報の要約、インシデント解決メモの生成、およびインタラクションのチャットの要約を行います。エージェントがチャットとインシデントのコンテキストを理解し、要求者により迅速な解決策を提案できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

開始するには

探索	構成	ITSM 生成 AI の使用
		
Now Assist for ITSM の詳細	ITSM の Now Assist アプリケーションを構成して開始します	ITSM 向け Now Assist が提供する生成 AI 機能を使用する
	AI エージェントコレクション IT Service Management 使用	
	Now Assist for ITSM で AI エージェントのユースケースを使用する	

重要:

- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は、一部の地域のお客様にのみご利用いただけます。詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「KB1699552」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- AI とインテリジェンスの ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、このアプリケーションの使用の正確性、害、ユースケースへの適合性をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにすることは、お客様の責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。お客様は、ServiceNow によって更新される可能性のある ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは インシデントデータ (インシデント支援およびナレッジ支援の場合) およびチャットのトランスクリプト (チャット支援の場合)。 お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ 」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、を参照してください。 Now Assist ドキュメント .

IT Service Management の Now Assist の探索

IT Service Management の Now Assist アプリケーションを使用すると、エージェントはチャット会話とインシデントの詳細を要約し、インシデントの解決メモを生成して他のエージェントと共有できます。

IT Service Management の Now Assistの概要

エージェントは、次の生成 AI 機能を利用できます。

- インシデントサマリーを使用すると、エージェントはインシデントのコンテキストを理解できます。
- インシデント解決メモは、同様のインシデントに遭遇する可能性がある他のエージェントにコンテキストを提供します。
- インタラクションチャットサマリーは、仮想エージェント会話を含むハンドオフのすべてのポイントを指定することで、チャット会話に関するコンテキストをエージェントに提供します。

自動翻訳

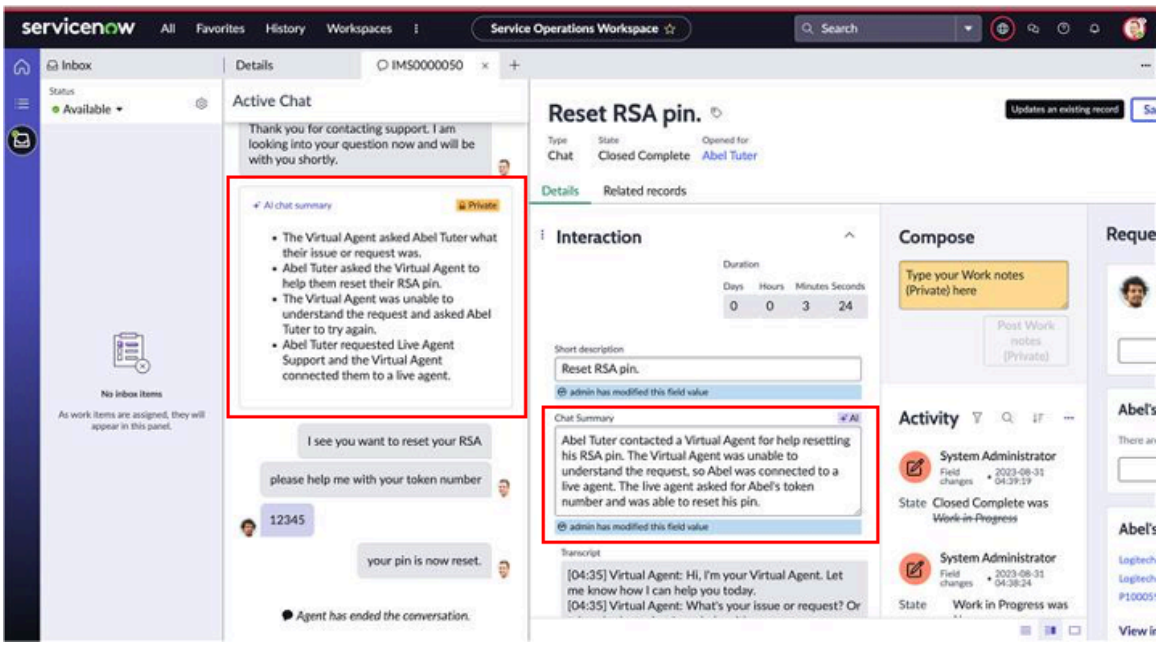
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT Service Management の Now Assist のスキル

ITSM の Now Assist アプリケーションには、エージェントがチャットとインシデントのコンテキストを理解し、要求者により迅速に解決策を提案できるようにする生成 AI スキルと機能が含まれています。

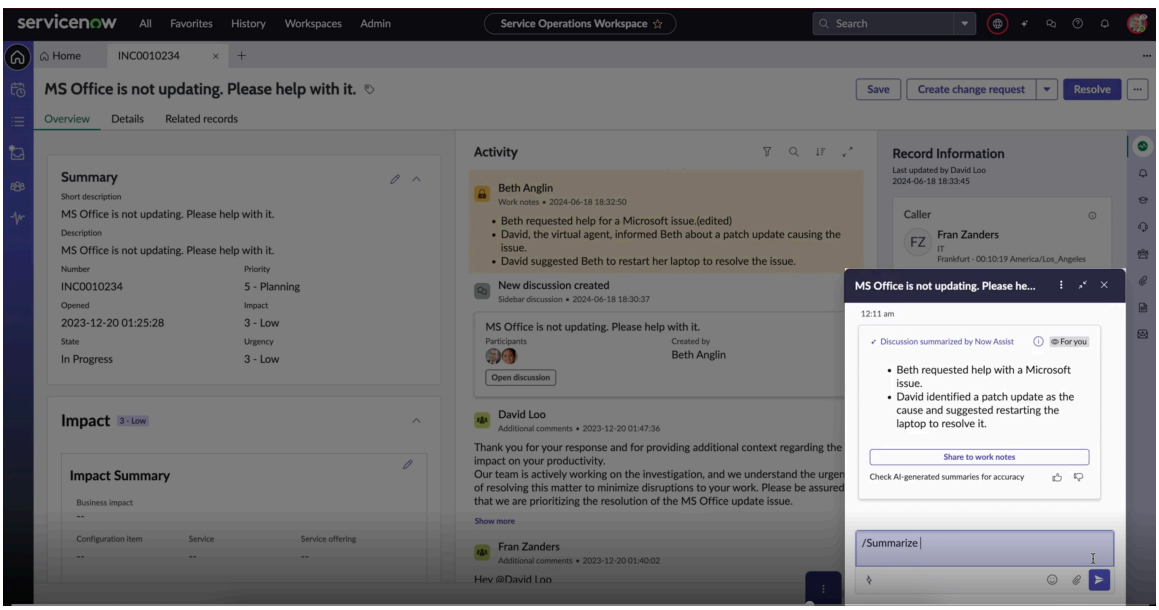
チャットの要約

要求者の仮想エージェントチャット履歴のサマリーをエージェントに提供します。エージェントは、チャットの終了時、またはチャット終了前後の追加のトラブルシューティングのためにインシデントが作成されたときに、インタラクション全体のサマリーを生成することもできます。



サイドバーディスカッションの要約

要求者の仮想エージェント サイドバーディスカッション履歴のサマリーをエージェントに提供します。エージェントは、チャットの終了前後にトラブルシューティングを進めるために、インシデント作業メモにサマリーを投稿することもできます。



インシデントの要約

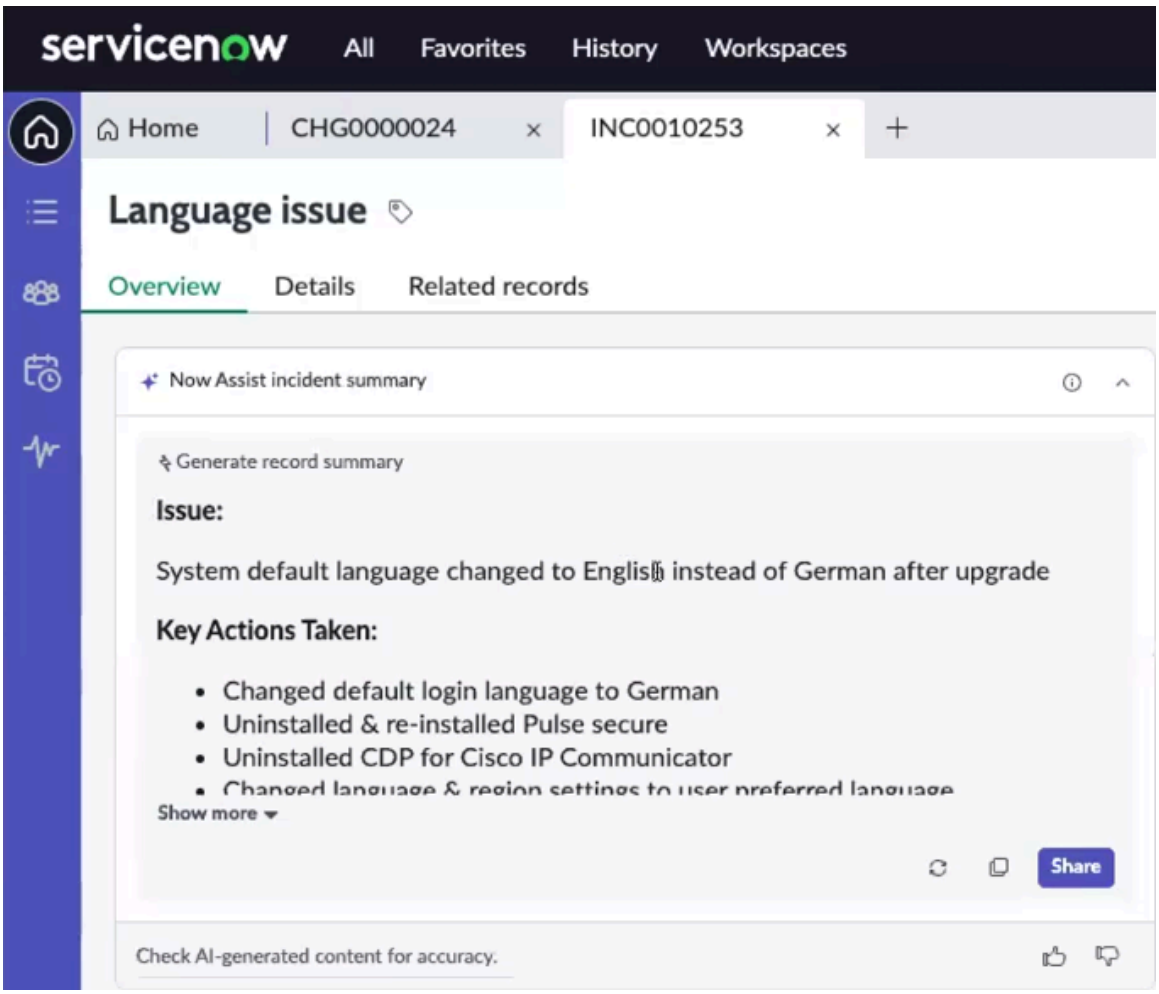
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エージェントが、問題、取られたアクション、解決策を含むインシデント概要を確認することで、トラブルシューティングプロセスを迅速化できるようにします。エージェントは、アクティブなインシデントのインシデント概要を生成して、インシデントのコンテキストを把握できます。エージェントは、概要を更新したり、概要をインシデント作業メモに投稿したり、概要をコピーしたり、概要に関するフィードバックを提供したりすることもできます。

インシデントの概要には、エージェントが以下のインシデントレコードフィールドに入力する情報が含まれます。

- Short description (簡単な説明)
- Description (説明)
- Work notes (作業メモ)
- 追加コメント
- 電子メール



自動翻訳

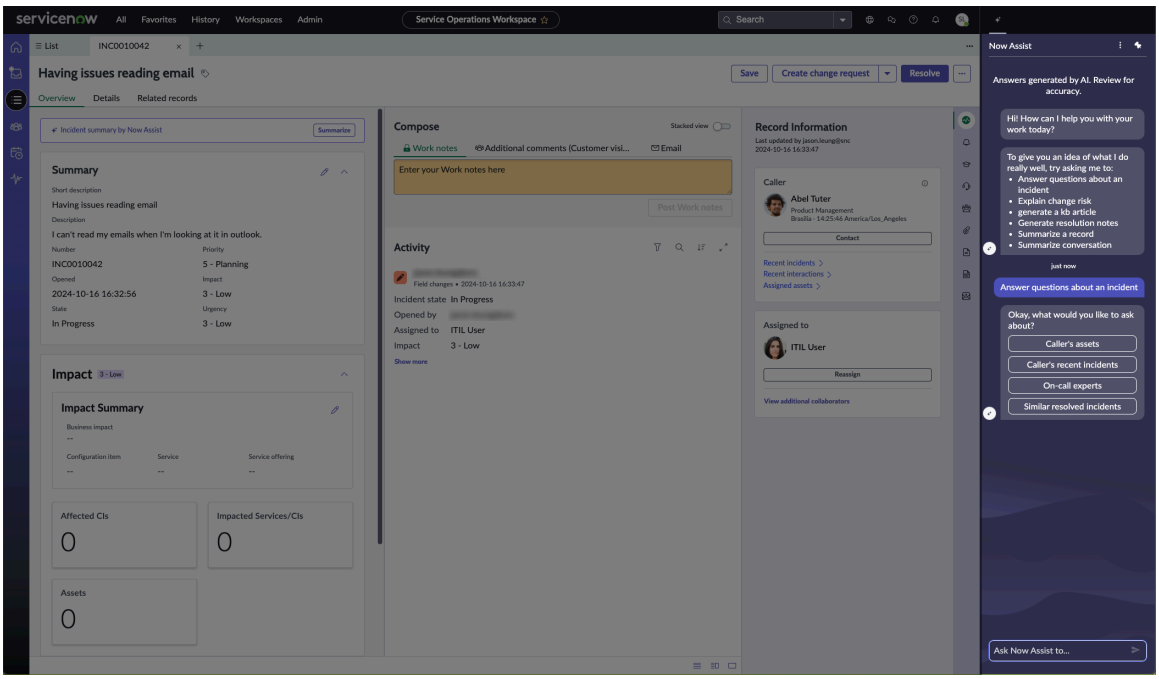
インシデント支援

エージェントは、 Now Assist パネルでサポートされているトピックに関連する質問をすることで、インシデントレコード内で会話しながら一般的なインシデント関連情報をすばやく取得できます。

Now Assistパネルでサポートされているインシデント支援トピックは次のとおりです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 発信者の資産
- 発信者の最新のインシデント
- サポートグループのオンコールエキスパート
- 類似の解決済みインシデント



変更要求の要約

エージェントは、目的、計画、リスクを含む概要を確認して、変更要求プロセスを迅速化できます。エージェントは、アクティブな変更要求について変更要求の概要を生成して、変更要求のコンテキストを理解できます。エージェントは、概要を更新したり、概要を変更要求作業メモに投稿したり、概要をコピーしたり、概要に関するフィードバックを提供したりすることもできます。

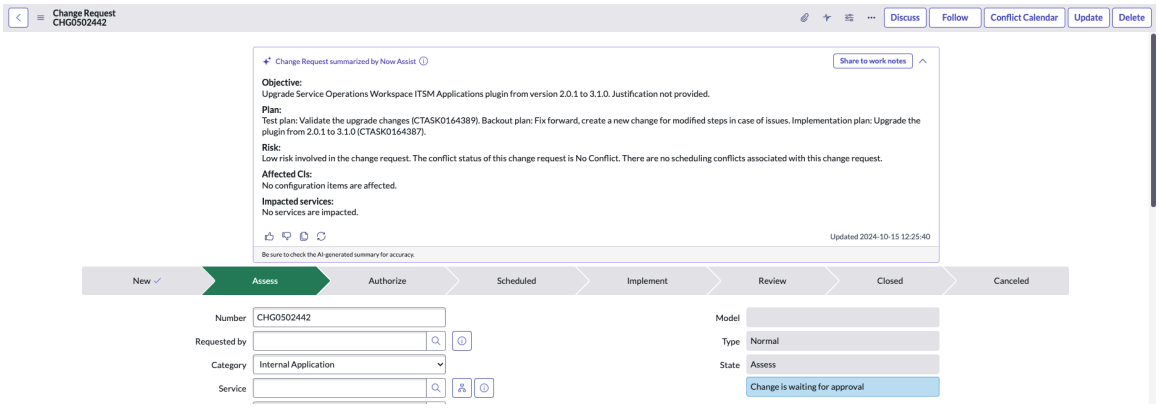
変更要求の概要には、エージェントが以下のインシデントレコードフィールドに入力する情報が含まれます。

- 簡単な説明
- Description (説明)
- Work notes (作業メモ)
- 追加コメント
- リスク
- 影響
- 正当性
- Implementation plan (実装計画)
- リスクと影響度の分析
- テスト計画
- バックアウトプラン
- Close code (終了コード)
- Close notes (クローズメモ)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 構成アイテム
- Service (サービス)
- サービスオファリング
- ステータス
- 競合ステータス
- タイプ



変更要求リスクの説明

エージェントがリスク評価の説明をレビューすることで、変更要求のリスクを理解できるようにします。エージェントは、リスク評価 (高、中、低) の変更要求のリスクの説明を生成できます。エージェントは、サマリーをコピーして、サマリーに関するフィードバックを提供することもできます。

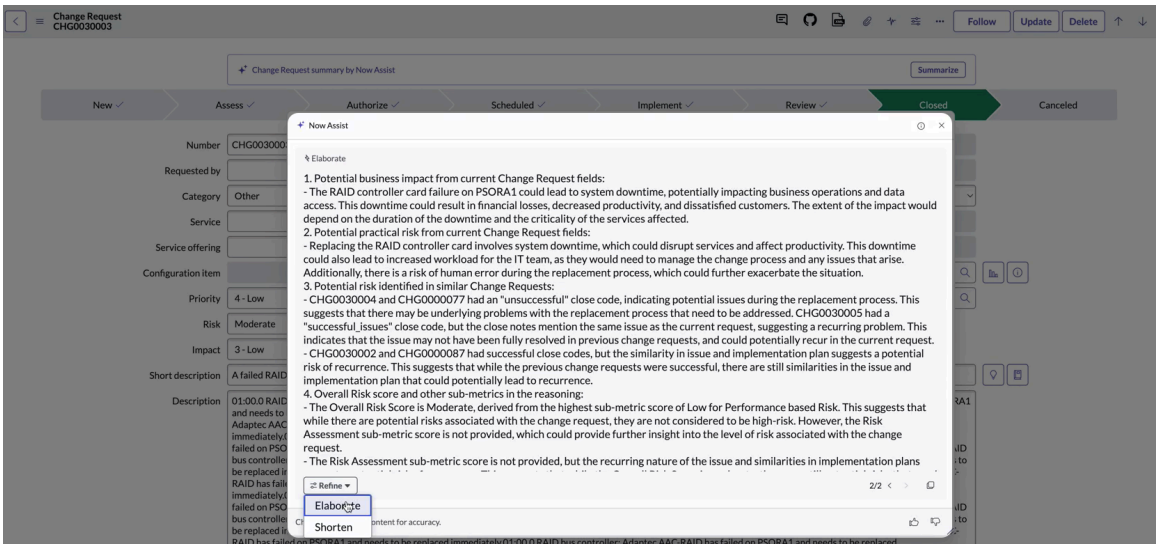
変更要求リスクの説明には、エージェントが次のインシデントレコードフィールドに入力する情報が含まれます。

- 簡単な説明
- 実装計画
- アサイン先グループ
- Risk

追加の入力には、類似の変更要求とそれらの変更によって発生したインシデント、および満たされたリスク条件が含まれます。

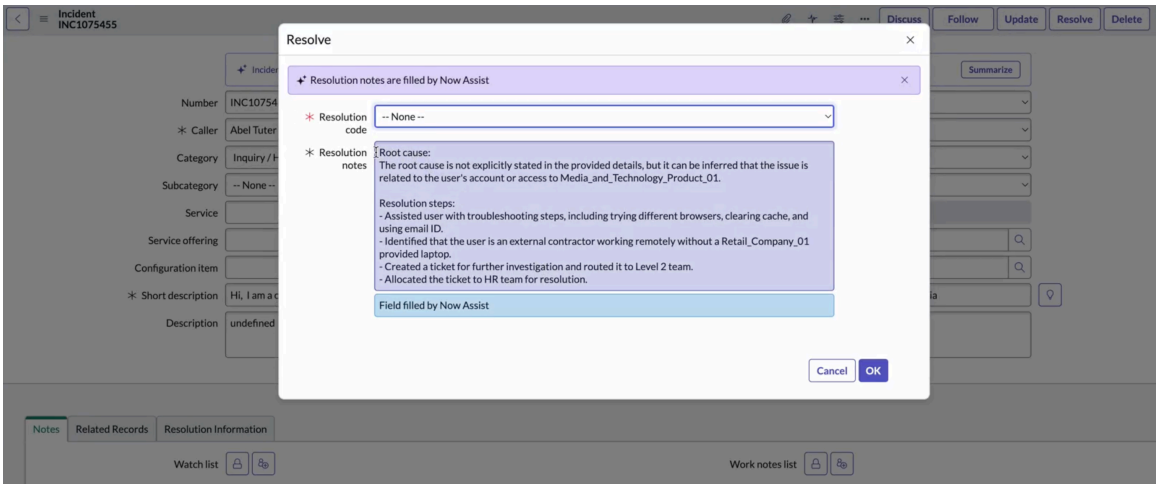
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



解決メモ生成

Now Assistアイコンを使用してインシデントの解決メモを自動的に生成し、同様のインシデントに遭遇する可能性のある他のエージェントにコンテキストを提供します。



ナレッジの生成

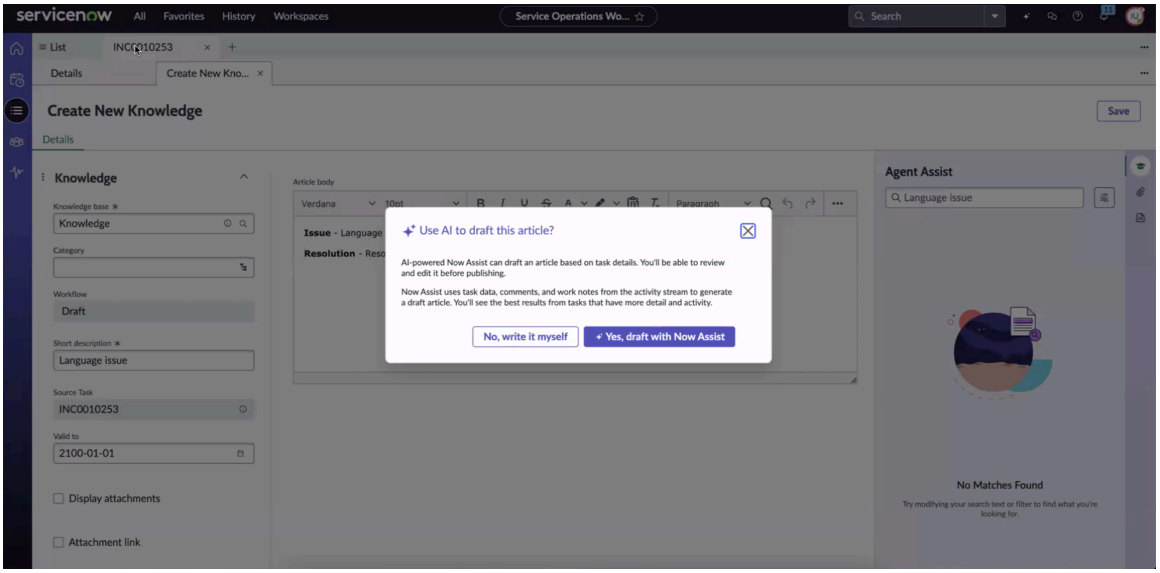
解決策の提案またはインシデントのクローズ後に、エージェントはインシデントからナレッジ記事を生成できます。

ナレッジ生成スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、ナレッジ記事を生成し、ナレッジ記事のドラフトを公開する前にレビューできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事の生成ポップアップウィンドウ



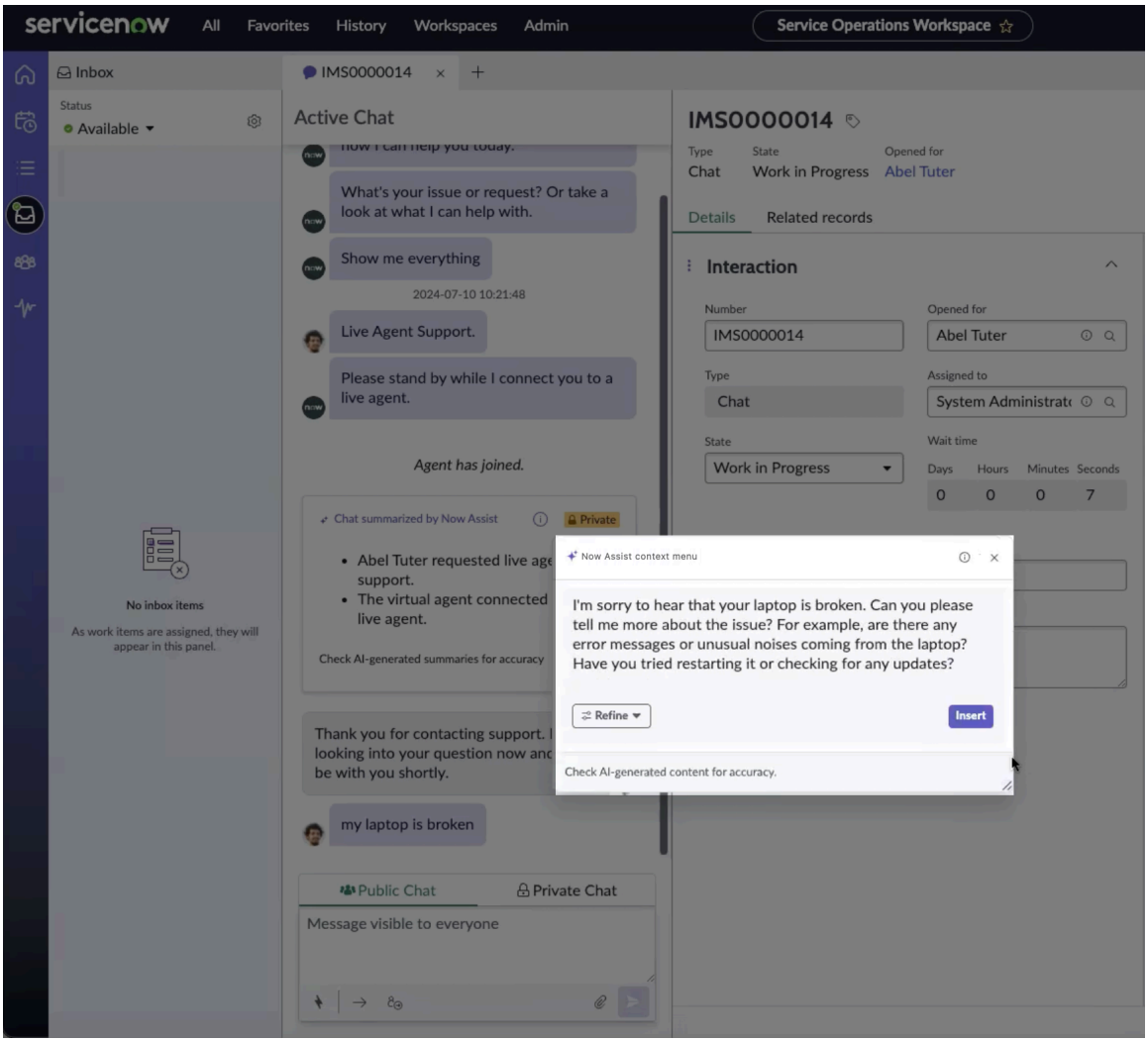
チャット返信の推奨事項

エージェントが Now Assist アイコンを使用してチャットから返信の推奨事項を生成できます。

チャット返信の推奨スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、そこで推奨事項を生成して、要求者への返信として送信する前にレビューできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITRM 用サービスオペレーションワークスペースの Now Assist パネル

エージェントは、サービスオペレーションワークスペース for ITSM の Now Assist パネルを使用できます。この会話型インターフェイスを使用すると、エージェントはチャットサマリーまたはインシデントサマリーを要求し、インシデント解決メモを生成できます。Now Assist パネルの詳細については、「Now Assist panel」を参照してください。

関連情報

Exploring Now Assist

IT Service Management の Now Assist に関するサポート情報

IT Service Management の Now Assist アプリケーションに関連する重要な情報の簡単な概要を把握できます。

サポートされているバージョン

- コア UI の場合：Vancouver パッチ 2 以降
- サービスオペレーションワークスペース for ITSMの場合:バージョン 6.0.0 以降

サポート対象のユーザーインターフェイス

ITSM の Now Assist アプリケーションには、次の表に記載されているスキルが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM の **Now Assist** のサポート対象のインターフェイス

インターフェイス	機能
ITSM のサービスオペレーションワークスペース	• インシデントの要約 • 解決メモ生成 • チャットの要約 • Now Assist パネル • ナレッジ記事の生成 • サイドバーディスカッションの要約 • 変更要求の要約 • チャットの返信推奨 • 変更要求リスクの説明 • インシデント支援
コア UI	• インシデントの要約 • 解決メモ生成 • Now Assist パネル • ナレッジ記事の生成 • サイドバーディスカッションの要約 • 変更要求の要約 • 変更要求リスクの説明 • インシデント支援

自動翻訳

IT Service Management の Now Assist の構成

admin ロールを持っている場合は、エージェントが ITSM 向けサービスオペレーションワークスペースおよびコア UI の生成 AI 機能を使用できるように IT Service Management の Now Assist アプリケーションを構成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Now Assist アドミン コンソールを使用して、IT Service Management の Now Assist を構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。詳細については、「Now Assist Admin console」を参照してください。

IT Service Management の Now Assistではドメインセパレーションをサポートしています。詳細については、「Domain separation in the Now Assist Admin console」を参照してください。

次の表に、Now Assist アドミンコンソールからアクセスできる機能とスキルを示します

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist アドミン コンソールの **ITSM** 機能とスキル

ITSM 機能	スキル
チャット	• チャットの要約 • サイドバーディスカッションの要約 • チャットの返信推奨
インシデント	• インシデント支援 • インシデントの要約 **注:** ベースシステムで提供されるインシデントステータスマッピングをカスタマイズしていない限り、インシデントの要約は、[新規]、[対応中]、[オンホールド]、および [解決済み] ステータスのインシデントにのみ適用可能です。 • 解決メモ生成
ナレッジ	ナレッジ記事の生成
変更要求	• 変更要求リスクの説明 • 変更要求の要約 **注:** ベースシステムで提供される変更要求ステータスマッピングがカスタマイズされていない場合、変更要求の要約は [評価]、[許可]、[スケジュール済み]、[実装]、[レビュー]、および [クローズ済み] ステータスの変更要求にのみ適用されます。

注:

Now LLM サービス は現在、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

手順

1. IT Service Management の Now Assist プラグイン (sn_itsm_gen_ai) をインストールします。
   - アプリケーションの依存関係の詳細については、「IT Service Management の Now Assist に関するサポート情報」を参照してください。
   - インストールプロセスの詳細については、「Install Now Assist plugins」を参照してください。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Assist** アドミン > 機能 をクリックして、Now Assist アドミン コンソールの [機能] タブにアクセスします。
3. ITSM の Now Assist 機能のスキルをアクティブ化して構成する必要があります。
   これらの機能は、[テクノロジー] ワークフローグループにグループ化されています。各機能にはスキルが関連付けられています。

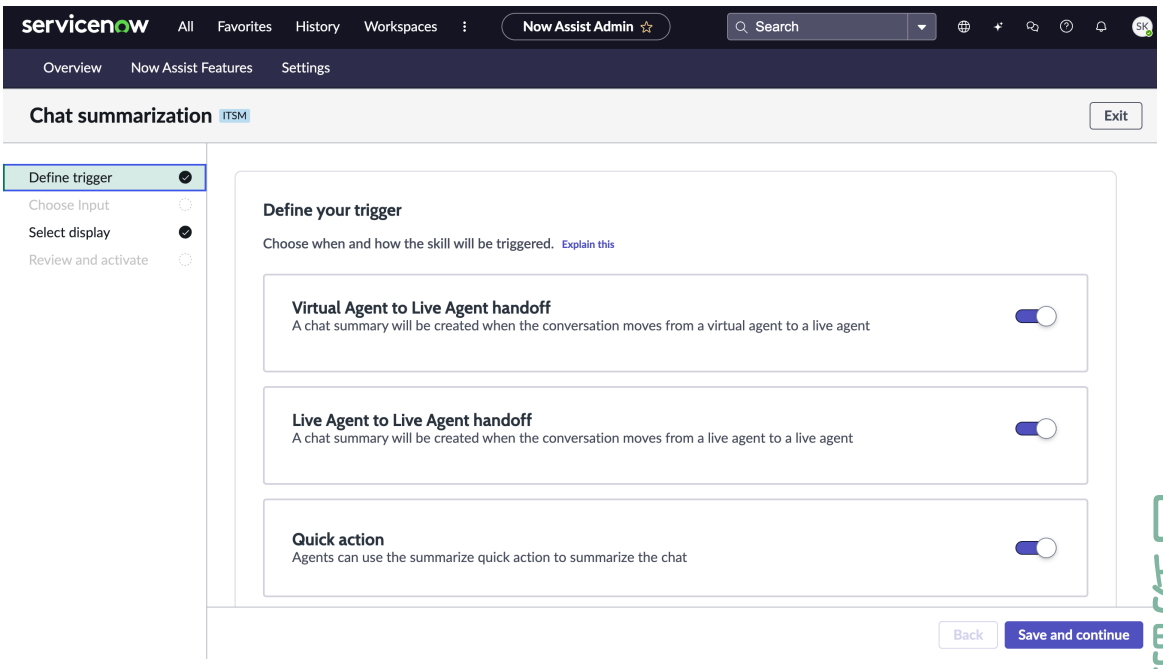
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

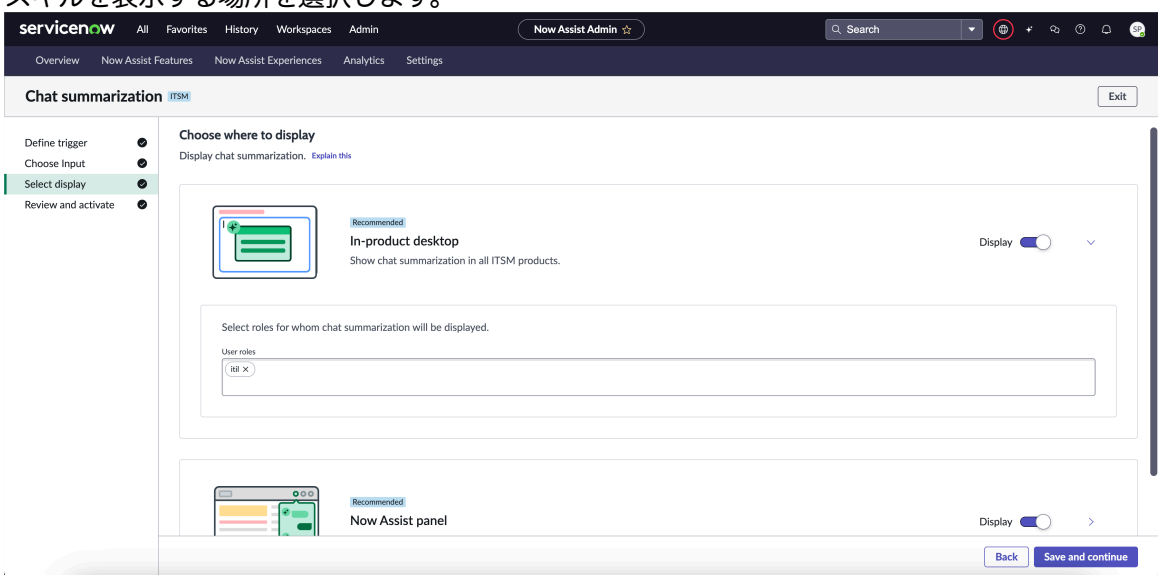
4. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[詳細を表示] を選択します。
5. [利用可能なすべてのスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化 **(Activate skill)]** を選択します。
6. 選択したスキルの入力またはトリガーを選択します。

   各スキルの入力とトリガーの詳細については、「IT Service Management の Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください。

   チャットの要約スキルのトリガー定義画面の例



7. 選択したスキルの入力またはトリガーを構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
   [戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。
8. スキルを表示する場所を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [製品内]：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。スキルを製品内に表示する場合は、下向き矢印を選択して、そのスキルを使用できるロールを特定します。
- **[Now Assist** パネル]：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

  Now Assist パネルに表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

9. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
10. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。
    スキルが構成されました。

関連情報

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

IT Service Management の Now Assist のスキルの入力とトリガー

IT Service Management の Now Assist のスキルの入力とトリガーの概要を簡単に説明します。スキルの入力またはトリガーを構成することで、スキルをいつどのように使用するかを決定できます。

IT Service Management の Now Assistの概要

選択したスキルに応じて、入力またはトリガーを構成できます。これらの設定により、スキルがいつどのように使用されるかが決まります。入力により、インシデント概要を生成するために使用されるテーブルやフィールドなど、スキルに使用されるデータが特定されます。トリガーは、システムがチャットサマリーを生成したときなどにアクションを開始します。

チャットの要約スキル

チャットの要約スキルの場合は、チャットサマリーが生成されるタイミングを決定するトリガーを選択します。チャットサマリーの表示方法を制御するプロパティを選択することもできます。

次の表に、チャットサマリーが生成されるタイミングとチャットサマリーの表示方法を決定するトリガーを示します。

チャット要約スキルのトリガー

トリガー	説明
仮想エージェントからライブエージェントのハンドオフ	仮想エージェントからライブエージェントへのチャットのハンドオフが行われたときに生成されるチャットサマリー。
クイックアクション	ライブエージェントが /summarize クイックアクションを実行したときに生成されるチャットサマリー。
チャットの最終作業	ライブエージェントがチャットを終了したときに生成されるチャットサマリー。インタラクションの [チャットサマリー] フィールドが更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット要約スキルのトリガー (続く)

トリガー	説明
簡単な説明	ライブエージェントがチャットを終了したときに更新されるインタラクションの [簡単な説明] フィールド。
タスク作成	タスクが作成されるとタスクレコードに自動的に入力される [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールド。

次の表に、チャットの要約スキルのプロパティを示します。

チャット要約スキルのプロパティ

プロパティ	説明
箇条書きリスト	選択した場合、チャットサマリーは、順序付けされていないリストとして表示されます。

チャット返信の推奨スキル

チャット返信の推奨スキルの場合、チャット返信の推奨事項が生成されるタイミングを決定するトリガーを選択します。

次の表に、チャット返信の推奨事項が生成されるタイミングを決定するトリガーを示します。

チャット返信の推奨スキルのトリガー

トリガー	説明
ユーザーがトリガーした	エージェントが手動でスキルをトリガーしたときにチャット返信の推奨事項が生成されます。

次の表に、チャット返信の推奨スキルの Now Assist アイコンのフィールドを示します。

Now Assist アイコン

Field (フィールド)	説明
ボタンのプロパティ	トリガーボタンのプロパティ。例： • バリアント • サイズ • アイコン
絞り込みアクション	[絞り込み] ボタンが選択されたときに表示されるアクションオプション。例： • 短縮 (Shorten) • 詳細 (Elaborate)
推奨事項ダイアログのプロパティ	推奨事項ダイアログウィンドウのプロパティ (headerLabel など)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Now Assist アイコン (続く)

Field (フィールド)	説明
WWNA コンポーネント ID	Now Assist アイコンをサポートするコンポーネント ID (agent-chat など)。
デフォルトのプリセットアクション	チャットウィンドウでテキストなしでトリガーボタンが選択されたときのデフォルトのアクション。
テーブル	インタラクションで使用されるテーブル。
タイムアウトエラーメッセージ	タイムアウト後に表示されるエラー。
プリセットアクション	チャットウィンドウにテキストが入力され、トリガーボタンが選択されたときに表示されるアクションオプション。例： • 短縮 (Shorten) • 詳細

サイドバー ディスカッションの要約スキル

サイドバーディスカッションの要約スキルの場合は、サイドバーディスカッションサマリーが生成されるタイミングを決定するトリガーを選択します。

次の表に、サイドバーディスカッションのサマリーが生成されるタイミングを決定するトリガーを示します。

サイドバーディスカッションの要約スキルのトリガー

トリガー	説明
クイックアクション	ライブエージェントが /summarize クイックアクションを実行したときに生成されるサイドバーディスカッションサマリー。

サイドバーディスカッションの要約スキルのプロパティ

プロパティ	説明
箇条書きリスト	選択した場合、サイドバーディスカッションサマリーは、順序付けされていないリストとして表示されます。

インシデントの要約スキル

インシデント要約スキルには、インシデントのサマリーが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントの要約スキルのトリガー

トリガー	説明
アサインモーダル	アサイン先グループまたはアサイン先が変更されたときに、保存アクション中にアサインモーダルを開きます。

次の表に、インシデントの要約スキルの入力を示します。

インシデントの要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	インシデント [incident]
入力フィールド	• 説明 • 簡単な説明 • 作業メモ • 追加コメント • メール
入力テンプレートのステータス	• 新規 • WIP • 解決済み • クローズ済み

自動翻訳

次の表に、インシデントの要約スキルの説明を示します。

インシデントの要約スキルの説明

説明	入力ステータスに必須
問題	• 新規 • WIP • 解決済み • クローズ済み
実行された主なアクション	• WIP • 解決済み • クローズ済み

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントの要約スキルの説明 (続く)

説明	入力ステータスに必須
解決	• 解決済み • クローズ済み
影響を受ける CI および影響を受けるサービス	• WIP • 解決済み • クローズ済み
サービスレベルアグリーメント	• WIP • 解決済み • クローズ済み
子インシデント	• WIP • 解決済み • クローズ済み

自動翻訳

インシデント支援スキル

インシデント支援スキルには、 Now Assist パネルで利用できるインシデントトピックが含まれています。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

インシデント支援トピック:

- 類似の解決済みインシデントを検索
- サポートグループのオンコールエキスパートに相談する
- 発信者の資産を取得
- 発信者の最新のインシデントを取得

解決メモ生成スキル

解決メモ生成スキルには、インシデントの解決メモが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、インシデントの解決メモが生成されるタイミングと方法を決定するトリガーを示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解決メモ生成スキルのトリガー

トリガー	説明
ユーザーがトリガーした	選択した場合、解決メモが生成される前にユーザー入力が必要になります。 それ以外の場合は、特定の条件が満たされたときに解決メモがデフォルトで自動的に生成されます。

次の表に、解決メモ生成スキルの Now Assist アイコンのフィールドを示します。

Now Assist アイコン

Field (フィールド)	説明
絞り込みアクション	[絞り込み] ボタンが選択されたときに表示されるアクションオプション。例： • 短縮 (Shorten) • 詳細

次の表に、解決メモ生成スキルの入力を示します。

解決メモ生成スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	インシデント [incident]
入力フィールド	• 説明 • 簡単な説明 • 作業メモ • 追加コメント

ナレッジ記事の生成スキル

ナレッジ記事の生成スキルには、インシデントに関するナレッジ記事のドラフトが生成されるときに使用されるテーブルやフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、ナレッジ記事の生成スキルの入力を示します。

ナレッジ記事の生成スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	インシデント [incident]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事の生成スキルの入力 (続く)

入力	説明
入力フィールド	• 簡単な説明 • 説明 • 解決メモ • 作業メモ • コメント
ステータス	• 解決済み • クローズ済み

変更要求の要約スキル

変更要求要約スキルには、変更要求サマリーが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、変更要求の要約スキルの入力を示します。

変更要求の要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	change_request
入力フィールド	• 簡単な説明 • Description (説明) • Work notes (作業メモ) • 追加コメント • リスク • 影響 • 正当性 • Implementation plan (実装計画) • リスクと影響度の分析 • テスト計画 • バックアウトプラン • Close code (終了コード) • クローズメモ • サービスオファリング • ステータス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更要求の要約スキルの入力 (続く)

入力	説明
	• 競合ステータス • タイプ
入力テンプレートのステータス	• 評価 • 認可およびスケジュール済み • 実装およびレビュー • クローズ済み

次の表に、変更要求の要約スキルの説明を示します。

変更要求の要約スキルの説明

説明	入力ステータスに必須
目的	• 評価 • 認可およびスケジュール済み • 実装およびレビュー • クローズ済み
計画	• 評価 • 認可およびスケジュール済み • 実装およびレビュー • クローズ済み
リスク	• 評価 • 認可およびスケジュール済み • 実装およびレビュー • クローズ済み
影響を受ける CI	• 評価 • 認可およびスケジュール済み • 実装およびレビュー • クローズ済み
影響を受けるサービス	• 評価 • 認可およびスケジュール済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更要求の要約スキルの説明 (続く)

説明	入力ステータスに必須
	• 実装およびレビュー • クローズ済み
クローズメモ	クローズ済み
変更に起因するインシデント	クローズ済み

変更要求リスク説明スキル

変更要求リスクの説明スキルには、変更リスクの説明が生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、変更要求のリスク説明スキルの入力を示します。

変更要求リスク説明スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	change_request
入力フィールド	• 簡単な説明 • 実装計画 • アサイン先グループ • Risk • 説明 • ブラックアウト計画 • モデルタイプ • 類似の変更要求とそれらの変更によって発生したインシデント • 満たされたリスク条件

の 仮想エージェント でのNow Assistの構成ITSM

要求者が仮想エージェントでカタログアイテム要求を送信するときに、生成 AI に基づく簡素化された会話エクスペリエンスを実現できるようにします。この生成 AI エクスペリエンスを提供することで、組織は追加のセルフサービスツールを提供できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

生成 AI 機能は、仮想エージェントの対話型インターフェースを介して、人間が行うようなカタログ要求エクスペリエンスを提供できます。仮想エージェントで生成 AI 機能を使用することで、組織は要求送信を行うための会話型エクスペリエンスを提供できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Slack、Microsoft Teams、Microsoft Copilot などの使い慣れたチャネルに仮想エージェントを提供することで、生産性を向上させます。

生成 AI をカタログアイテムの要求送信向けに構成すると、要求者は次のエクスペリエンスを取得できます。

- 前の質問への回答に基づいてより人間らしい会話が可能になるコンテキスト質問プロンプト。
- 要求者の入力内容に関する 1 つ以上の質問に対する回答を認識するスロット入力。
- カタログアイテムの質問に回答する機能。
- 任意の時点で要求送信プロセスを終了する機能。

会話モードでは次のカタログアイテムの質問タイプがサポートされていますが、それに対する自然言語応答はサポートされていません。

- 参照
- 選択ボックスをルックアップ
- 複数選択肢をルックアップ
- 要求元
- 添付ファイル
- 選択肢が 10 を超える多肢選択問題

手順

1. 必要な 仮想エージェント スキル (**Now Assist Multi-Turn Catalog Ordering**、 **Now-Assist Q&A Genius** 結果、 または **Now Assist** トピック) をオンにします。
2. 仮想エージェントに Now Assist を設定します。
   スキルを有効にして生成 AI を仮想エージェントに設定する方法の詳細については、「Configuring assistants overview」を参照してください。

   注:
   - 仮想エージェントスキルに必要な条件を構成します。
   - ITSM 仮想エージェントは生成 AI 仮想エージェントに置き換えられました。

ITSM 仮想エージェントのビルド済み LLM トピック

ITSM 仮想エージェントには、ユーザーがパスワードのチェックやリセットなどの一般的な IT 関連タスクを完了するのに役立つ、ビルド済みの大規模言語モデル (LLM) トピック会話が組み込まれています。

LLM は、ユーザーが実行するアクションを識別してトリガーするために使用されます。

ITSM 仮想エージェントのビルド済み LLM トピックは読み取り専用で、名前にサフィックスとして (テンプレート) が付いています。それらを使用するには、ITSM 仮想エージェント会話スコープでトピックを複製し、会社の命名規則に従って名前を変更します。

ITSM 仮想エージェントのビルド済み自然言語理解 (NLU) (NLU) トピックについては、「ITSM 仮想エージェントのビルド済みトピックの使用」を参照してください。

チケットとサポートステータスを確認 (Check Ticket and Support Status)	IT チケットとサポートケースのステータスを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

	会話が開始されると、一度に 1 つの質問でチケットに関するデータが収集されます。 **注:** HR ケースの場合、アドミンは読み取り操作と書き込み操作に対して Core RCA レコードを許可する必要があります。 • sys_scope = 仮想エージェントの Now Assist • target_scope = ヒューマンリソース (HR)：Core • ターゲット = テーブル：HR ケース • ステータス = 許可 • ソース = スクリプトインクルード：ITSMTopicsHelper 詳細については、「Requested restricted caller access (RCA)」を参照してください。
承認待ちを表示 (Show Pending Approvals)	アクションを実行するために必要な処理待ちの承認を確認し、処理する処理待ちの承認を選択します。 仮想エージェントから提供されたリスト番号を選択して、チケットを承認または却下できます。

コア **ITSM** トピック

IT チケットのステータスの確認	IT チケットのステータスを確認します。 会話が開始されると、一度に 1 つの質問でチケットに関するデータが収集されます。
IT チケットのエスカレート	より迅速な解決のために IT チケットの緊急度を高めます。チケットの優先順位のエスカレートでは、インシデントを選択してエスカレーションを確認する必要があります。 ユーザーはインシデントをエスカレートするための根拠を入力する必要があります。仮想エージェントは、インシデントを次の緊急度レベルにエスカレートします。たとえば、低から中へ、または中から高へ、などです。 インシデントが既に高レベルの緊急度の場合、仮想エージェントはこれをユーザーに警告し、解決を促進するためにユーザーがコメントを追加するかどうかを尋ねます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT チケットのオープン	チケットをオープンして、類似のオープンチケットを予測するためのアプリケーションロジックを使用した、機械学習アルゴリズムを利用できます。 類似のインシデントを検索し、類似のインシデントにコメントを追加するかどうかをユーザーに尋ねることで、ユーザーが重複するインシデントを開かないよう防止します。
サービス中断	すべての既知の機能停止情報にアクセスします。 ユーザーが特定のシステムがダウンしているかどうかを尋ねると、仮想エージェントは計画された機能停止や計画外の機能停止、およびシステムのデグレードを表示するリンクのリストを返します。 ユーザーはリンクをクリックして、特定の機能停止やデグレードに関する詳細情報を表示できます。また、追加の機能停止が既知となったときに [さらに表示] をクリックすることもできます。

パスワードリセットのトピック

エンドユーザーは、キーワード「`リセット`」、「`変更`」、「`ロック解除`」、または「`パスワード`」を入力することによって、仮想エージェントとのパスワード管理会話を開始できます。

ログインしていないユーザーは、パスワードのリセットおよびアカウントのロック解除アクションを実行できます。ログインしているユーザーは、パスワード変更、パスワードのリセット、およびパスワードのロック解除アクションを実行できます。

要件：

- Password Reset (com.glideapp.password_reset) プラグイン
- パスワードリセット仮想エージェント Conversations (com.snc.password_reset.virtual_agent) プラグイン

注:
パスワードリセットプロセスを仮想エージェントで使用できるようにするには、[パスワードリセットプロセスの設定] ページで [仮想エージェントで有効化] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

パスワードリセットプロセスの詳細については、「仮想エージェントのパスワードリセット」を参照してください。

パスワード変更	ユーザーパスワードの変更を要求します。 ユーザーはログインしている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット	ユーザーパスワードのリセットを要求します。
アカウントのロック解除	ロックされたユーザーアカウントの検証を要求します。

仮想エージェント対話でのパスワードリセットでは、次の ID 検証オプションがサポートされています。カスタム検証は、仮想エージェントではサポートされていません。

- パーソナルデータ検証：ユーザーは特定の個人データを提供します。
- Google Authenticator 検証：ユーザーは、Google サービスの認証システムモバイルアプリから生成されたコードを入力します。
- SMS コード検証：ユーザーは、モバイルテキストメッセージで受信したコードを入力します。
- メールコード検証：ユーザーは、メールで受信したコードを入力します。
- セキュリティの質問による検証：ユーザーは、設定されたセキュリティの質問の回答を入力します。

詳細については、「パスワードリセットプロセスの設定」を参照してください。

アクション可能通知トピック

ITSM 仮想エージェント には、RITM および要求通知、タスク承認通知、インシデント通知など、処理待ちのタスクまたはアラートに基づいてユーザーにインタラクティブメッセージを送信するために使用される、ビルド済みのアクション可能な通知が含まれています。

注:
ワークフロースタジオ で通知をアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM 仮想エージェント に対するアクション可能通知のセットアップ」を参照してください。

要求アイテム **(RITM)**

トピック	アクション可能通知
RITM コメントを表示	通知:要求アイテムにコメントが追加されました サービスカタログ要求の承認者に送信されます。
RITM コメントを追加	通知:要求者の代わりにアイテムが要求された エンドユーザーに代わって サービスカタログ 要求がオープンされたときにエンドユーザーに送信されます。
承認者の要求詳細を表示	• 通知:承認リマインダーを要求 サービスカタログ要求の承認者に送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求アイテム **(RITM)** (続く)

トピック	アクション可能通知
	• 通知:要求の承認要求 変更の承認が要求されたときに、変更要求を行ったエンドユーザーに送信されます。
承認者の RITM 詳細を表示	• 通知:要求アイテムの承認要求 サービスカタログアイテム要求の承認者に送信されます。 • 通知:要求アイテム承認のリマインダー 処理待ちの サービスカタログ 要求を承認者にリマインドするために送信されます。
要求者の RITM 詳細を表示	通知:要求者の代わりにアイテムが要求された エンドユーザーに代わって サービスカタログ 要求がオープンされたときにエンドユーザーに送信されます。

インシデント

トピック	アクション可能通知
インシデントにコメントを追加	通知:発信者の代理によるインシデント エンドユーザーに代わってインシデントがオープンされるたびにエンドユーザーに送信されます。
インシデントのクローズ	通知:解決済みインシデント インシデントのいずれかがエンドユーザー以外の誰かによって解決されるたびにエンドユーザーに送信されます。
インシデントを未解決にマーク	通知:解決済みインシデント インシデントのいずれかがエンドユーザー以外の誰かによって解決されるたびにエンドユーザーに送信されます。
コメントを表示	通知:コメントされたインシデント エンドユーザー以外のユーザーがインシデントにコメントを追加するたびにエンドユーザーに送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント (続く)

トピック	アクション可能通知
インシデントの解決	• 通知:コメントされたインシデント エンドユーザー以外のユーザーがインシデントにコメントを追加するたびにエンドユーザーに送信されます。 • 通知:発信者の代理によるインシデント エンドユーザーに代わってインシデントがオープンされるたびにエンドユーザーに送信されます。

タスク承認

トピック	アクション可能通知
Sysapproval 承認者を承認 Sysapproval 承認者を却下 承認の詳細を表示	• 通知:その他の承認 タスク以外のレコード (ナレッジベース記事など) の承認が必要な場合に承認者に送信されます。 • 通知:タスクの承認 レビューと承認が必要な新しく作成されたタスクについて承認者に送信されます。

自動翻訳

Now Assist 仮想エージェントトピックのカスタマイズ

コア ITSM 仮想エージェント トピックをコピーしてカスタマイズし、そのトピックを使用して、Now Assist を使用して一般的な IT 関連タスクのステータスを追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_nowassist_admin.nsa_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 対話型インターフェース > **Virtual Agent** > デザイナー.
2. トピックテンプレートを選択します。

利用可能なコア **ITSM** トピックテンプレート

Template (テンプレート)	使用法
IT チケットステータスのチェック (テンプレート)：LLM	IT チケットとインシデントのステータスと進行状況を確認します。
IT チケットのエスカレート (テンプレート)：LLM	既に開いている IT チケットやインシデントをエスカレートするか、クローズ済みの IT チケットやインシデントを再オープンしてエスカレートします。

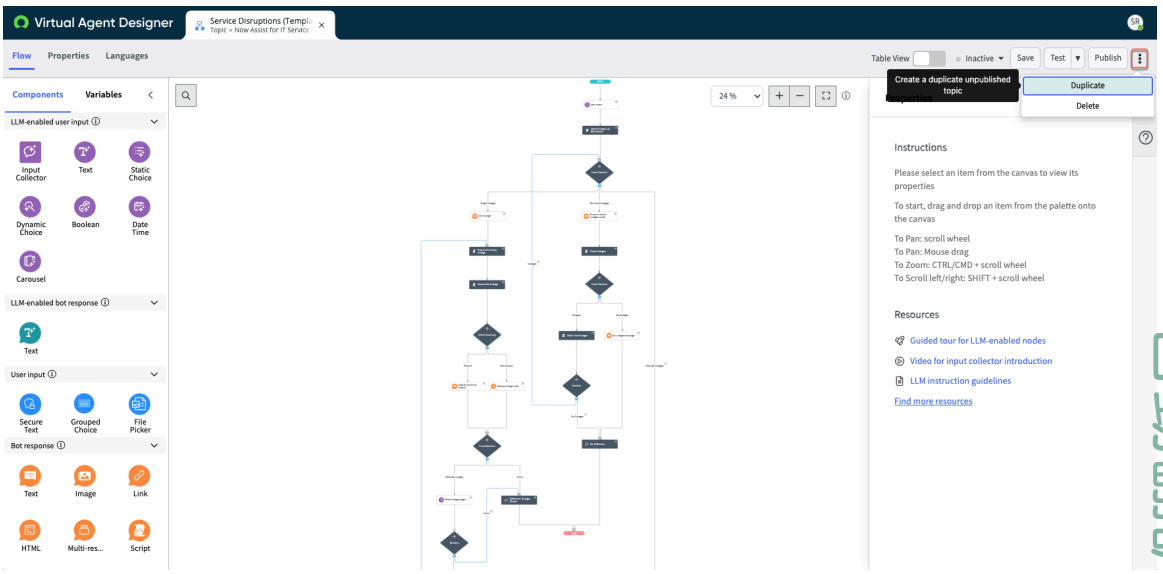
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Template (テンプレート)	使用法
IT チケットのオープン (テンプレート):LLM	IT チケットまたはインシデントを作成します。
サービス中断 (テンプレート) : LLM	機能停止またはサービス中断のステータスを確認します。

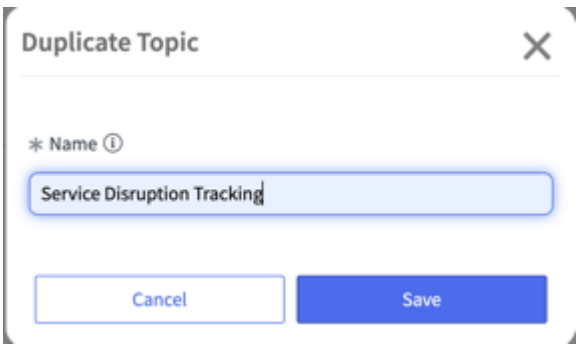
3. ステータスを追跡するトピックのテンプレートを選択します。

> 注:
> 以下の画像は、サービス中断フローの例を示しています。任意のコア ITSM トピックテンプレートで同じアクションを実行できます。

4. 画面の右上隅にある [トピックアクション] アイコンを選択し、[複製] を選択します。

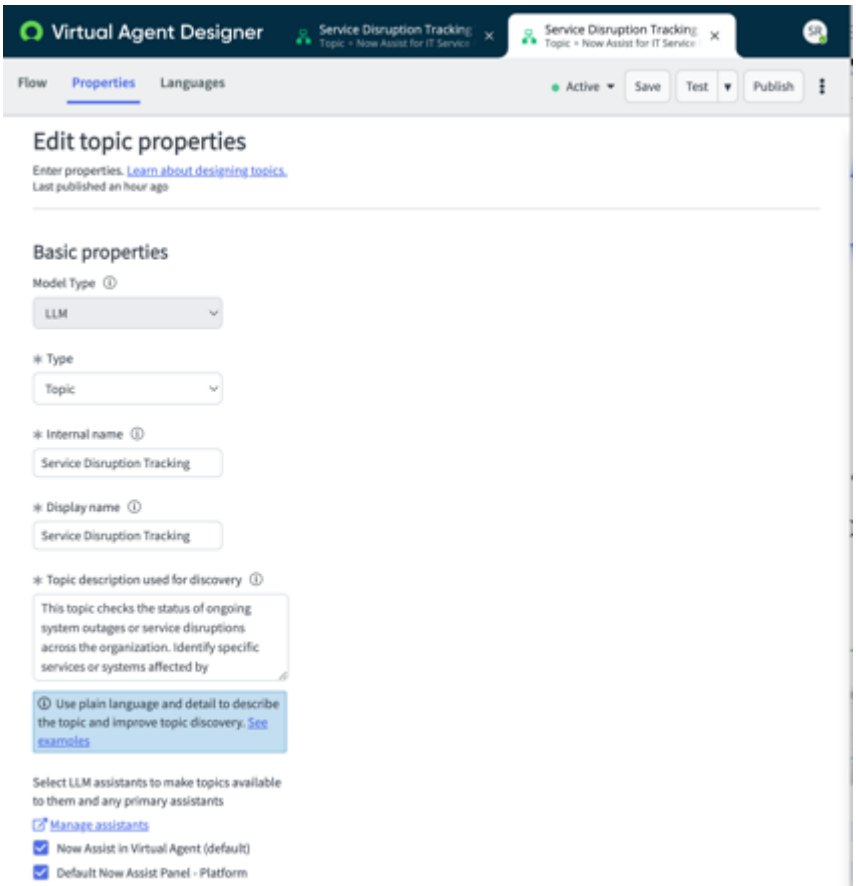


5. [名前] フィールドに、要約に使用するトピックの名前を入力します。



6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. 複製したトピックで、[プロパティ] タブを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. オプション: 次のチェックボックスをオンにします。
   - Now Assist in 仮想エージェント (デフォルト)。
   - デフォルトの Now Assist パネル:プラットフォーム。
9. **[Save** (保存)] を選択します。
10. **[Publish** (公開)] を選択します。

> **注:**
> 同じスキルを要約するトピックが複数ある場合は、使用しないトピックを非公開にすることができます。

IT Service Management の Now Assist スキルをカスタマイズする

admin ロールを持っている場合は、エージェントが ITSM のサービスオペレーションワークスペースおよび コア UI の生成 AI スキルを使用できるように IT Service Management の Now Assist スキルをカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール：sn_nowassist_admin.nsa_admin

このタスクについて
Now Assist アドミンコンソールから、インシデント要約スキルの入力テンプレートごとに入力テーブル、関連リスト、およびフィールドを選択できます。その後、生成されたサマリーに含めるプロンプトヘッダーを構成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Assist** アドミン > 機能 をクリックして、Now Assist アドミン コンソールの **[Now Assist** 機能] タブにアクセスします。
2. [テクノロジー] 機能グループで、製品リストから **[ITSM]** を選択します。
3. カスタマイズする ITSM の Now Assist 機能スキルをアクティブ化してコピーします。

   a. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[詳細を表示] を選択します。

   b. [利用可能なすべてのスキル (All available skills)] セクションで、アクティブ化するスキルを見つけて [スキルをアクティブ化 **(Activate skill)]** を選択します。
   アクティブ化する前にスキルのコピーを作成することを選択できます。

   c. [アクティブなスキル (Active skills)] セクションでスキルの [その他のアクション] アイコン ··· を選択し、[コピーを作成] を選択してカスタマイズできるコピーを作成します。
   作成したコピーは、[アクティブなスキル (Active skills)] セクションにリストされます。

   d. [アクティブなスキル (Active skills)] セクションからコピーしたスキルを選択して開きます。
   ガイド付きセットアップに従って、カスタマイズされたスキルの一般的な詳細、入力、プロンプト、可用性、表示、レビュー、およびアクティブ化の構成を行います。

4. [一般的な詳細] ステップで、フィールドに入力します。
   各スキルの入力とトリガーの詳細については、「IT Service Management の Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください。
   a. スキルの名前と説明を入力します。
   b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。
5. 入力データを選択します。

   スキルのさまざまな入力テンプレート (新規、WIP、解決済み、クローズ済みステータス) のベース入力テーブルフィールドと関連リストを構成します。

   各スキルは、Now LLM サービス が応答を生成するためのコンテキストを提供する説明を含むベース入力テーブルと入力フィールドに依存しています。

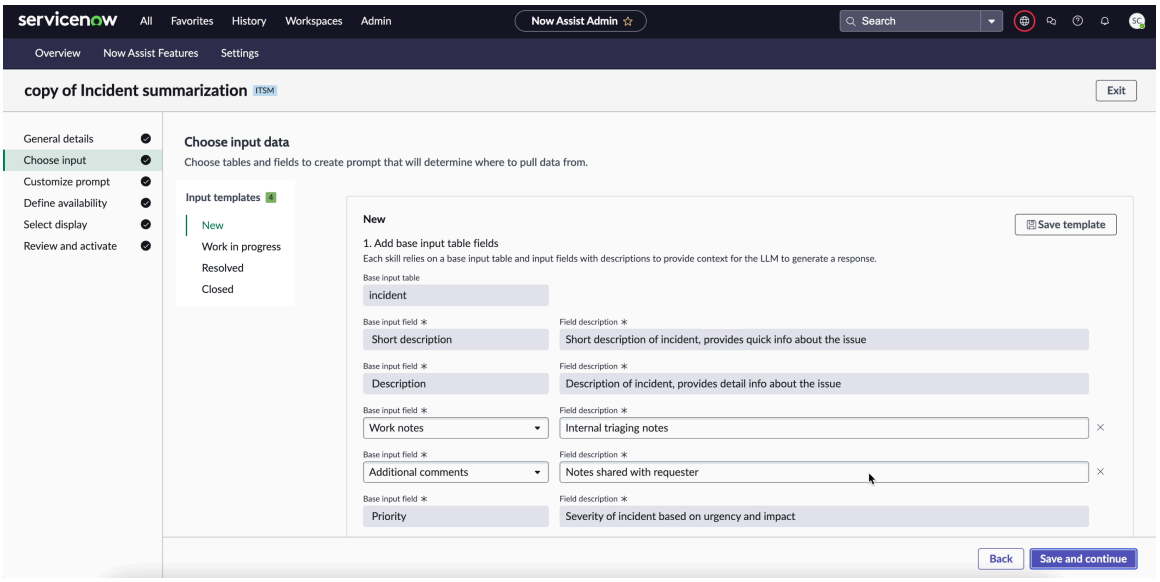
   入力データの一部として、ベースシステムで提供される関連テーブルのみを選択します。

   a. 入力テンプレートのステータス (新規、WIP、解決済み、クローズ済み) ごとに、**[+** 新しい関連テーブルフィールド **(+New related table field)]** を選択し、ベース入力テーブルフィールドを構成します。

      さらに入力が必要な場合は、複数のベース入力フィールドを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次の表に、ベース入力テーブルのフィールドと説明 (関連する例を含む) を示します。

ベース入力フィールド

フィールド	説明
ベース入力フィールド	このスキルが応答で使用する値を持つインシデントテーブルのフィールド。 例：[簡単な説明]。
フィールドの説明	ベース入力フィールド値の説明。 例：「インシデントの簡単な説明、問題に関する情報を素早く提供。 (Short description of incident, provides quick info about the issue.)」

b. 入力テンプレートのステータス (新規、WIP、解決済み、クローズ済み) ごとに、条件ビルダーを使用してルール条件を構成し、データをさらにフィルターします。

この入力テンプレートを使用するタイミングを決定するルール条件。デフォルトでは、レコードのステータスによって、Now LLM サービス が使用する入力テンプレートが決まります。

[+ 新しい条件] を選択して、追加のパラメーターを構成することで、条件をさらに構築できます。

次の表に、入力テンプレートのステータスを示します。

入力テンプレートのステータス

ステータス	説明
新規	ステータスが新規。
WIP	ステータスが対応中。
解決済み	ステータスが解決済み。

自動翻訳

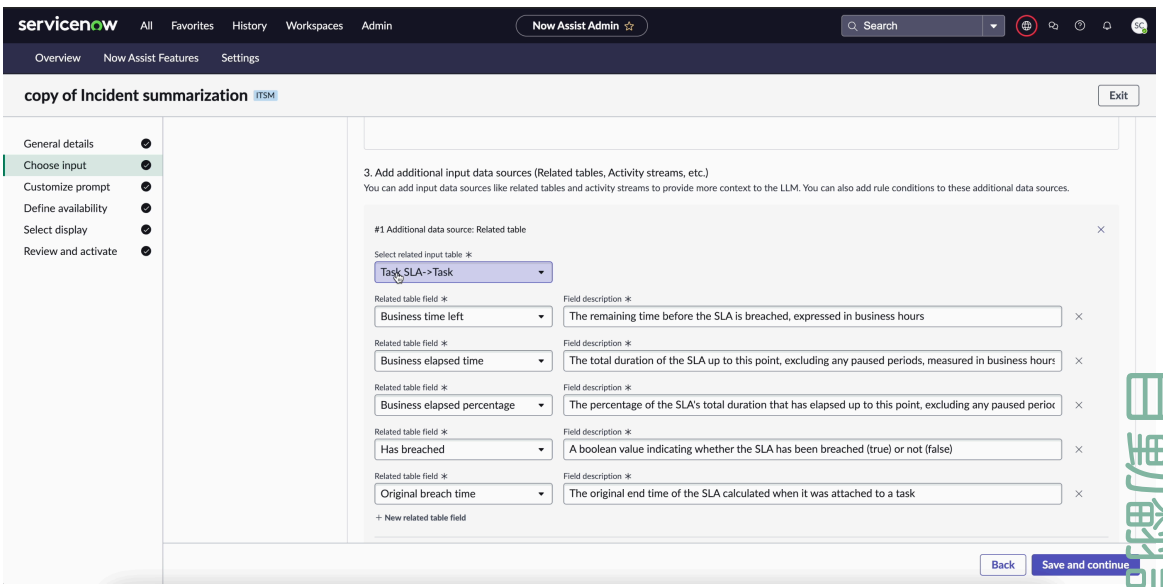
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータス	説明
クローズ済み	ステータスがクローズ済み。

c. 入力テンプレートのステータス (新規、WIP、解決済み、クローズ済み) ごとに、[+新規データソース] を選択して、必要に応じて追加の関連テーブルとアクティビティストリームデータを構成します。

関連テーブルやアクティビティストリームなどの入力データソースを追加すると、関連リスト内の Now LLM サービス により多くのコンテキストが提供されます。

これらの追加の関連テーブルおよびアクティビティストリームデータソースにルール条件を追加することもできます。



次の表に、入力データに追加できるデータソースを示します。

追加のデータソース

データソース	説明
関連テーブル	関連リストのフィールド： ▪ 関連する入力テーブルを選択 ▪ 関連テーブルフィールド ▪ フィールドの説明 関連テーブルフィールドの構成は、[入力を選択] ステップのベース入力テーブルフィールドと同じ形式に従います。
アクティビティ：メール	インシデントの要約でインシデントに添付されているメール。

d. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

6. プロンプトをカスタマイズします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各入力テンプレート構成のプロンプトを確認してテストします。プロンプトは、必要に応じて新しい事前定義されたセクションを追加したり、セクションを並べ替えたりして編集できます。

a. 入力テンプレートのステータス (新規、WIP、解決済み、およびクローズ済み) ごとに、使用可能なセクションのリストからプロンプトセクションを選択して、生成されるサマリーに含めます。

セクションを追加するには、このステップを実行する前に、[入力データを選択] ステップで関連する入力データを構成する必要があります。

選択できる利用可能なプロンプトセクション：

- 問題
- 実行された主なアクション **(Key Actions Taken)**
- 解決
- サービスレベルアグリーメント
- 影響を受ける **CI** および影響を受けるサービス
- 子インシデント

> **注:**
> 子インシデントが多すぎてデータのサイズが LLM トークンの制限を超えると、子インシデントセクションに「情報が多すぎるため表示できません (Too much information and cannot be shown)」というメッセージが表示されます。

次の表に、必須プロンプトヘッダーを示します。

必須プロンプトヘッダー

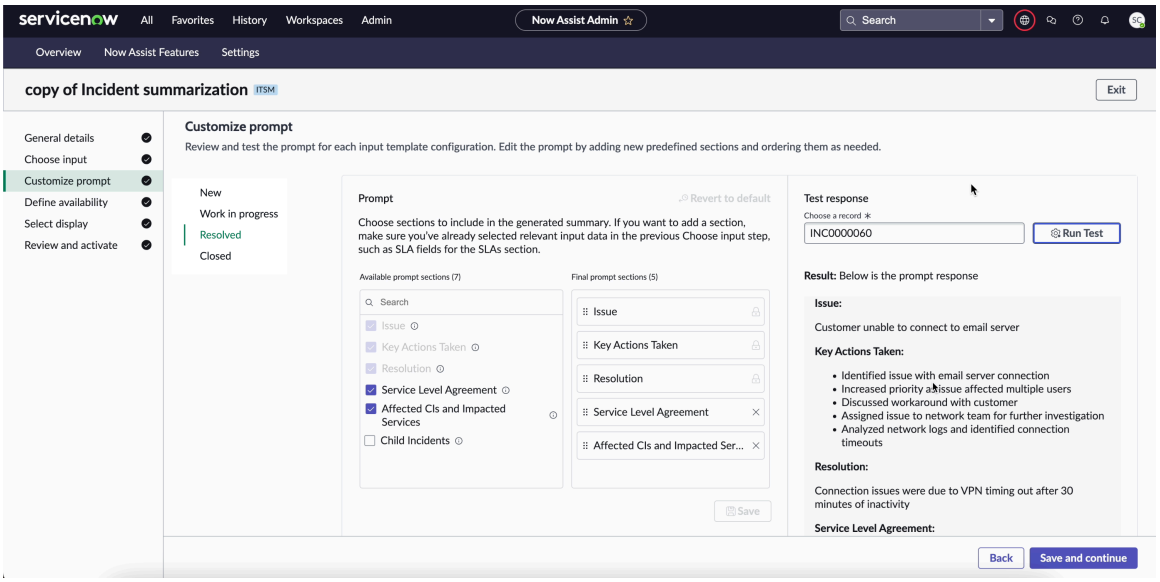
入力テンプレートのステータス	必須プロンプトヘッダー
新規	問題
対応中	▪ 問題 ▪ 実行された主なアクション
解決済み	▪ 問題 ▪ 実行された主なアクション ▪ 解決
クローズ済み	▪ 問題 ▪ 実行された主なアクション ▪ 解決

b. [保存] を選択して、応答のテストに進みます。

c. [応答をテスト (Test response)] セクションでインシデントレコードを選択し、[テストを実行] を選択してプロンプト応答の出力形式をテストします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



プロンプト応答が表示されます。必要に応じて、選択内容を変更し、再テストすることができます。

d. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

7. 可用性を定義します。

ユーザーがスキルをどのように利用できるかを定義します。

a. ユーザーが常にスキルを利用できるように構成することも、スキルが利用可能になる前に満たす必要がある条件を選択することもできます。
[スキルの可用性をカスタマイズ **(Customize skill availability)]** を選択すると、条件ビルダーが表示され、さらにデータをフィルターできます。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

8. 表示を選択します。
インシデントの要約を表示する場所を構成します。

a. [製品内] または **[Now Assist** パネル] を選択します。

- 製品内：選択すると、Now Assist スキルがすべての ITSM 製品 (フォーム上とワークスペース内) に表示されます。

  [製品内] に表示されるごとに、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

- **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。

  このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

  Now Assist パネルに表示されるスキルごとに、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. レビューしてアクティブ化します。
   選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択してスキルのカスタマイズを完了します。
   インシデントの [要約を作成] を選択してカスタムインシデントサマリーを生成できるようになりました。

IT Service Management の Now Assist変更リスク説明スキルのカスタマイズ

入力フィールドとカスタムフィールドを追加することで、変更要求のリスクを説明する効率を高めます。情報を追加して、使用する ITSM の Now Assistで説明を生成することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_nowassist_admin.nsa_admin

このタスクについて

手順

1. 次のように移動する。 アドミン > **Now Assist** アドミン.
2. **[Now Assist** 機能] タブを選択します。
3. [テクノロジー] 機能グループで、製品リストから **[ITSM]** を選択します。
4. カスタマイズする必要な変更要求スキルをアクティブ化してコピーします。

   a. [変更要求] カードで、[詳細を表示] を選択します。

   b. [利用可能なすべてのスキル (All available skills)] セクションで、アクティブ化するスキルを見つけて [スキルをアクティブ化 **(Activate skill)]** を選択します。
   アクティブ化する前にスキルのコピーを作成することを選択できます。

   c. [アクティブなスキル (Active skills)] セクションでスキルの [その他のアクション] アイコン ··· を選択し、[コピーを作成] を選択してカスタマイズできるコピーを作成します。
   作成したコピーは、[アクティブなスキル (Active skills)] セクションにリストされます。

   d. [アクティブなスキル (Active skills)] セクションからコピーしたスキルを選択して開きます。
   ガイド付きセットアップに従って、カスタマイズされたスキルの一般的な詳細、入力、プロンプト、可用性、表示、レビュー、およびアクティブ化の構成を行います。

5. [一般的な詳細] ステップで、フィールドに入力します。
   各スキルの入力とトリガーの詳細については、「IT Service Management の Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください。
   a. スキルの名前と説明を入力します。
   b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。
6. 変更要求の入力データを選択します。

   応答を生成するソースとして使用されるベース入力テーブルとフィールドを構成します。

   各スキルは、Now LLM サービス が応答を生成するためのコンテキストを提供する説明を含むベース入力テーブルと入力フィールドに依存しています。

   入力データの一部として、ベースシステムで提供される関連テーブルのみを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

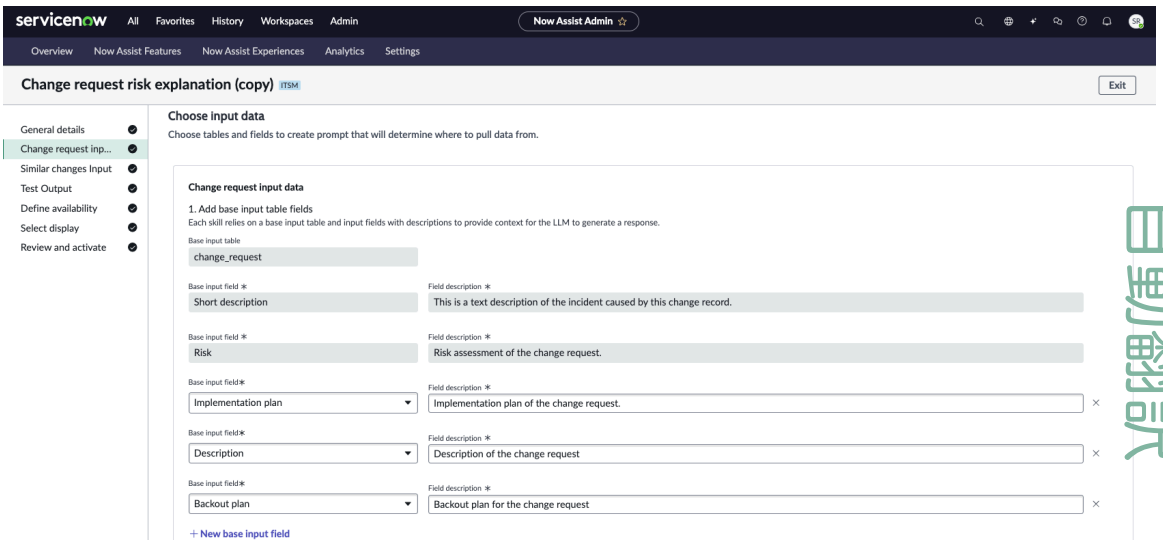
a. ベース入力テーブルフィールドを追加します。

デフォルトでは、次のベース入力フィールド値を使用できます。

- 簡単な説明
- Risk
- 実装計画
- 説明
- バックアウトプラン

[実装計画]、[説明]、および [バックアウト計画] フィールドを編集または削除できます。**[+** 新しいベース入力フィールド] を選択して、新しいフィールドとその説明を追加することもできます。

重要:
既存のフィールドと同じ名前の新しいフィールドを追加すると、新しいフィールドの名前と説明が既存のフィールドの説明よりも優先されます。



次の表に、ベース入力テーブルのフィールドと説明 (関連する例を含む) を示します。

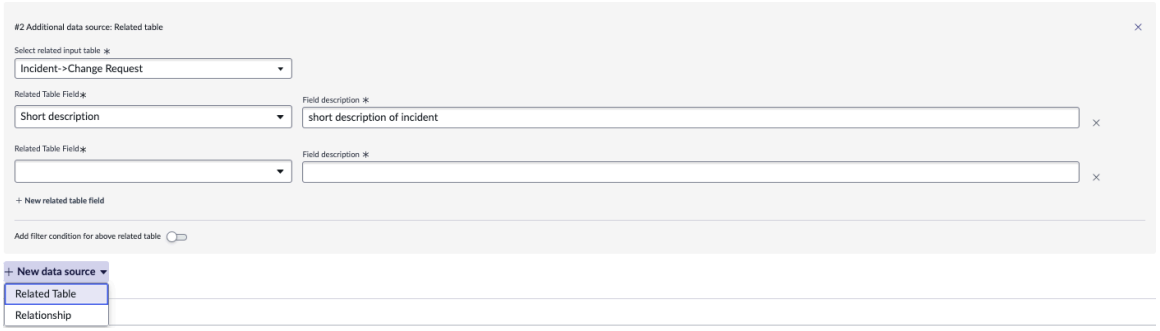
ベース入力フィールド

フィールド	説明
ベース入力フィールド	このスキルが応答で使用する値を持つインシデントテーブルのフィールド。 例：[簡単な説明]。
フィールドの説明	ベース入力フィールド値の説明。 例：「インシデントの簡単な説明、問題に関する情報を素早く提供。 (Short description of incident, provides quick info about the issue.)」

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 入力データソースを追加します。

データソースには、関連するテーブルと関係を含めることができます。読み取り専用フィールドを含む変更リスク詳細関連入力テーブルは、デフォルトで使用できます。既存のデータ ソース フィールドを編集することはできませんが、 **[+** 新しいデータ ソース] を選択し、目的のオプションを選択することで、新しい関連テーブルまたはリレーションシップを追加できます。



新しいデータソース

Data source (データソース)	説明
関連テーブル	関連リストのフィールド： ▪ 関連する入力テーブルを選択 ▪ 関連テーブルフィールド ▪ フィールドの説明 関連テーブルフィールドの構成は、[入力を選択] ステップのベース入力テーブルフィールドと同じ形式に従います。 **重要:** 既存のテーブルと同じ名前の新しい関連テーブルを追加すると、新しいテーブルのフィールドと説明が既存のテーブルのフィールドと説明を上書きします。
リレーションシップ	入力テーブルとテーブルフィールドの間の関係。

c. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

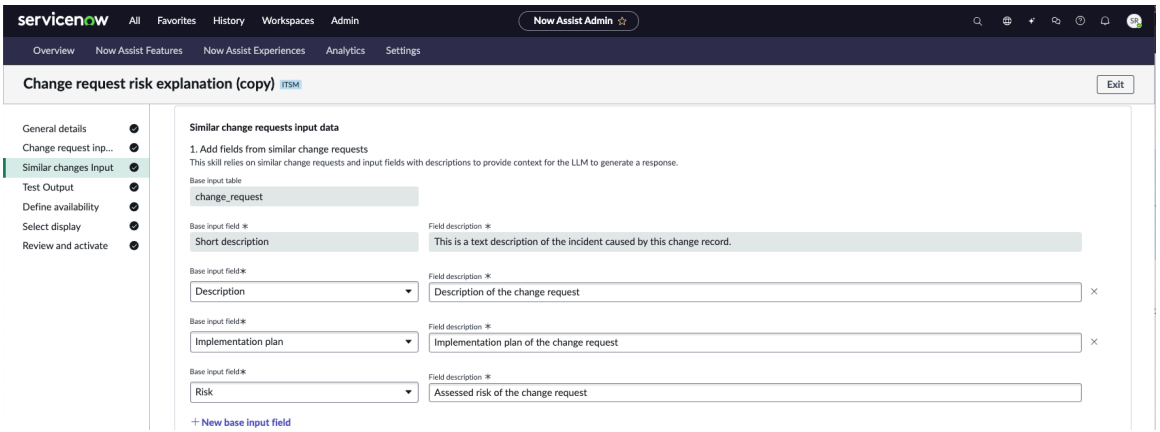
d. 過去の類似の変更から入力データを選択します。

テーブルとフィールドを入力データソースとして追加すると、説明を生成するためのコンテキストが Now LLM サービス に提供されます。

[類似の変更をデータ ソースとして使用する] 切り替えボタンをオフにした場合、過去の類似の変更は含まれません。

注:
同様の変更を取得するには AI 検索 実装されている必要があります。AI 検索の詳細については、「AI Search」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[簡単な説明] フィールドはデフォルトで使用できます。次のフィールドを編集または削除できます。

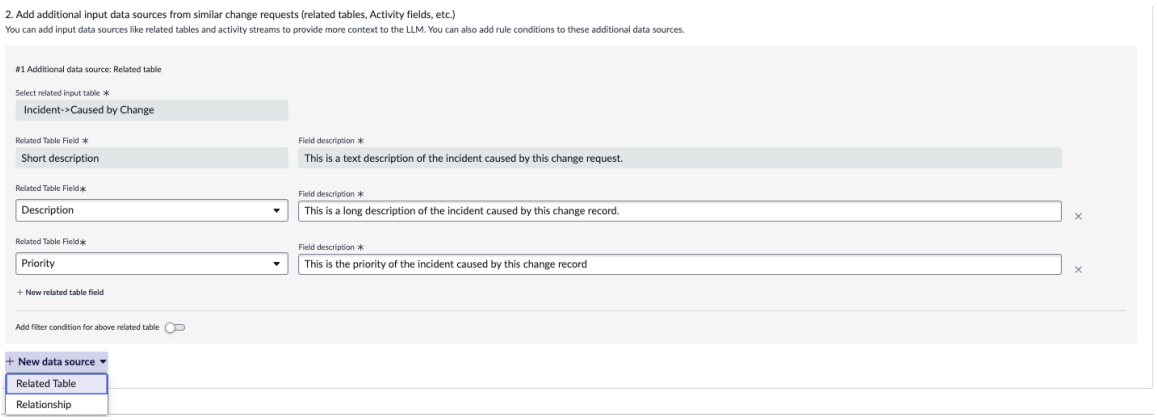
- 説明
- Risk
- 実装計画

[+ 新しいベース入力フィールド] を選択して、新しいフィールドとその説明を追加することもできます。

> **重要:**
> 既存のフィールドと同じ名前の新しいフィールドを追加すると、新しいフィールドの名前と説明が既存のフィールドの説明よりも優先されます。

[変更によるインシデント] 入力テーブルは、デフォルトで追加のデータソースとして使用できます。このテーブルでは、[簡単な説明] フィールドは読み取り専用です。[説明] フィールドと [優先度] フィールドを編集または削除できます。

> **重要:**
> 既存のテーブルと同じ名前の新しい関連テーブルを追加すると、新しいテーブルのフィールドと説明が既存のテーブルのフィールドと説明を上書きします。



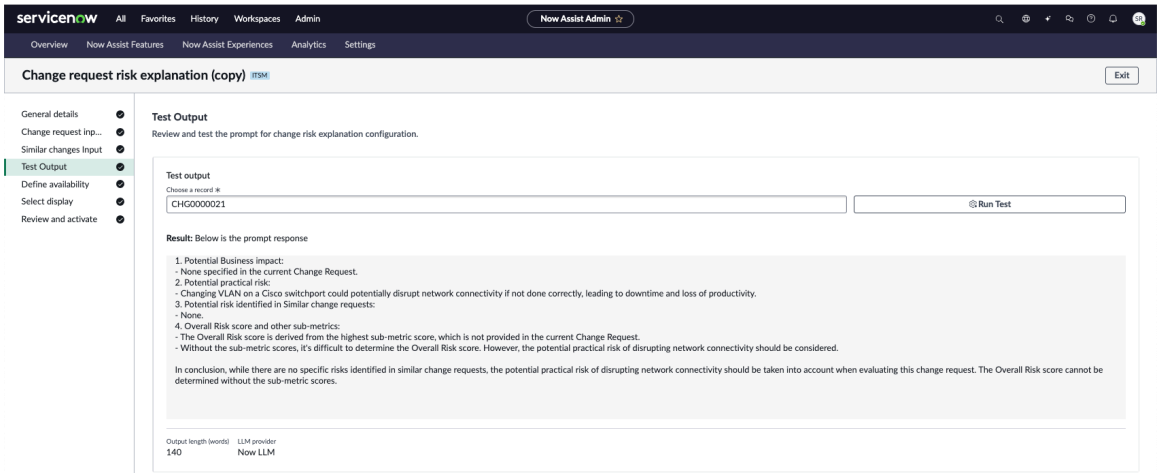
e. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

7. 出力をテストします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [テスト出力] セクションで変更レコードを選択し、[テストを実行] を選択してプロンプト応答の出力形式をテストします。

変更要求に対してリスクが計算されていないことが結果に示されている場合、作成されたプロンプトは無効です。出力にプロンプト応答が表示されている場合、LLM は前の手順の構成を使用し、それらをプロンプトに渡して説明を作成しています。



b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

8. 可用性を定義します。

ユーザーがスキルをどのように利用できるかを定義します。

a. ユーザーが常にスキルを利用できるように構成することも、スキルが利用可能になる前に満たす必要がある条件を選択することもできます。
[スキルの可用性をカスタマイズ **(Customize skill availability)]** を選択すると、条件ビルダーが表示され、さらにデータをフィルターできます。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

9. 表示を選択します。
インシデントの要約を表示する場所を構成します。

a. [製品内] または **[Now Assist** パネル] を選択します。

- 製品内：選択すると、Now Assist スキルがすべての ITSM 製品 (フォーム上とワークスペース内) に表示されます。

  [製品内] に表示されるごとに、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

- **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。

  このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

  Now Assist パネルに表示されるスキルごとに、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. レビューしてアクティブ化します。
    選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択してスキルのカスタマイズを完了します。

タスクの結果
インシデントの [要約を作成] を選択してカスタムインシデントサマリーを生成できるようになりました。

Now Assistでの AI エージェントのユースケースの使用ITSM

IT Service Management AI エージェントコレクションを使用して、タスクを自律的に完了します。

IT Service Management AI エージェントコレクションで利用可能なユースケース

ユースケース名	説明	利用可能な **AI** エージェント
インシデントの事後レビューの生成	重大なインシデントのインシデントの事後レポートを生成し、履行者に通知します。	インシデントの事後レビュー担当者
変更要求計画を生成	指定された変更要求番号に基づいて、包括的な実装、テスト、およびバックアウト計画を生成します。	• 変更実装計画者 • テスト計画者の変更 • バックアウトプランナーの変更 • 変更計画の完了者
インシデントの分類	カテゴリ、サブカテゴリ、および構成アイテム (CI) をインシデントにアサインし、関連付けられている問い合わせユーザーによって CI の割り当てを決定します。	インシデントカテゴライザー
でユーザーに通知Twilio	Twilioを使用して受信者にテキストメッセージを送信します。	Twilio SMS テキストメッセージ

重要:
デフォルトでは、すべてのユースケースと AI エージェントレコードは読み取り専用です。

AI エージェントを自律的に実行するには、まず ユースケースを複製 してから、次の手順に進む必要があります。

- ユースケースをアクティブ化します。
- ユースケース内のすべてのエージェントをアクティブ化します。
- ユースケースを自動的に呼び出すトリガーをアクティブ化します。手動で呼び出す場合は、トリガーをアクティブ化する必要はありません。

注:
Twilioユースケースを持つユーザーへの通知は、手動トリガーを使用してのみ呼び出すことができます。

ユースケースで使用されていない AI エージェントが、 Now Assist アプリケーションとともにインストールされている場合があります。利用可能なすべてのエージェントを表示する方法については、「 AI エージェントを検索する 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

IT Service Management AI エージェント収集でインシデント事後レビューのユースケースを生成

インシデントの事後レビュー担当者 AI エージェントを使用して、重大なインシデントがクローズされた後にレビューレポートを生成します。必要に応じて、このレポートを確認して修正することができます。

インシデントの事後レビューの概要の生成

インシデントの事後レビューの生成のユースケースを使用して、インシデントのクローズ後にレポートを生成します。このレポートには、次のセクションが含まれています。

- エグゼクティブサマリー
- 顧客/サービスへの影響
- 詳細な技術概要
- アクションアイテムと防止

重大なインシデントへの対応が効果的かつ効率的に行われると、インシデントの解決に要する時間を短縮し、ビジネスインパクトを最小限に抑えることができます。重大なインシデントの作成方法については、「 重大インシデント管理 プロセス」を参照してください。

AI エージェントコレクションのインシデント事後レビューの生成のユースケースに関連するエージェント、ツール、トリガーについては、ここに記載されている情報を参照してください IT Service Management 。

[インシデントの事後レビューの生成] ユースケースを変更するには、 それを複製 し、要件に応じて設定を調整します。

重要:
ユースケース、AI エージェント、またはツールを変更する場合は、それに応じてすべての手順を更新してください。

インシデントの事後レビューのユースケースを生成

重大なインシデントがクローズされると、履行者向けのレポートを自律的に生成します。

ユースケースにアクセスするには:

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. [インシデントの事後レポート] を選択します。

インシデントの事後レビューを生成ユースケースのトリガー

[トリガーを定義] 画面で、トリガーが次の条件を満たすとユースケースの実行が開始されます。

- [ターゲットテーブル] フィールドを [インシデント] に設定します。
- [実行方法] フィールドの値を [アサイン先] に設定します。
- 以下の条件を設定します。
  - [重大なインシデントのステータス] **[is]** [承認済み] および
  - **[State] [changes to] [Resolved]** および
  - [担当者][空でない]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
[トリガーを編集] フォームで、[アクティブ] ボタンがオンになっていることを確認し、AI エージェントが自律的にトリガーできるようにします。

インシデントの事後レビューの生成のユースケースで使用される AI エージェント

インシデントの事後レビュー担当者 AI エージェントは、インシデントの詳細、関連レコード、およびインシデントの事後サマリーをフェッチするために使用されます。

重要:
AI エージェントの可用性を定義画面で、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス] フィールドが有効になっていることを確認します。

インシデント事後レビューの生成ユースケースのために AI エージェントにマッピングされたツール

すべてのツールはスクリプトタイプです。

インシデントの事後レビューの生成のユースケースで使用されるツール

[Name (名前)]	実行モード	説明
インシデントの詳細をフェッチ	自律型	重大なインシデントの詳細を返します。 **注:** インシデント番号を入力として指定する必要があります。
子インシデントの詳細を取得	自律型	重大なインシデントに関連付けられたすべての子インシデントの情報を取得します。
関連レコードを取得	自律型	次のような関連レコードを取得します。 • 子インシデント • 問題管理 • 関連する変更要求 • 変更要求に起因 • インシデントタスク
インシデントの事後サマリーを重大なインシデントに更新	監督対象	重大なインシデントにインシデントの事後レビューレポートを追加します。入力フィールドはすべて *string* タイプです。

レポートの生成

ユースケースレコードでの操作:

自動翻訳

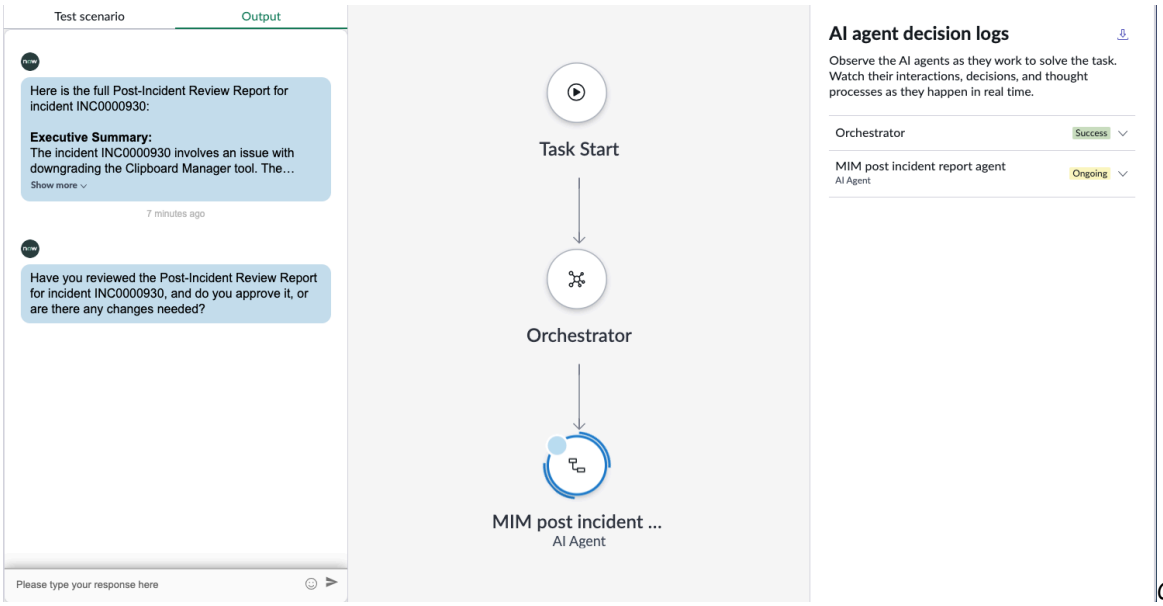
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. [説明して接続] 画面と [トリガーの定義] 画面の情報を確認し、必要な更新を行ってから、[保存して続行] を選択します。
2. [表示を選択] 画面で、次の操作を行います。
   a. ユースケース出力を表示する場所を選択します。
   b. その横にある矢印を使用して、ユースケースにアクセスできるロールを追加します。

      注:
      itil ロールはデフォルトで追加されています。

   c. [保存してテスト] を選択します。

      エージェントがユースケースの要求を実行します。



インシデント事後レビューユースケースレポートの生成の例*ServiceNow AI* エージェントスタジオ。

AI エージェントスタジオでは、レポートが生成されるとすぐに履行者は通知を受け取り、画面の指示に従ってタスクを完了できます。詳細については、「Now Assist パネルを使用した ITSM の生成 AI 機能の要求」を参照してください。

IT Service Management AI エージェント収集によるインシデントのユースケースの分類

インシデントカテゴライザー AI エージェントを使用して、インシデントカテゴリを自律的に推奨します。

インシデントの分類の概要

[インシデントを分類] ユースケースを使用して、インシデントの説明に基づいてカテゴリ、サブカテゴリ、および構成アイテム (CI) をインシデントに割り当てることで、インシデントカテゴリを推奨します。構成アイテム (CI) の割り当ては、CI に割り当てられた発信者に基づきます。

AI エージェントコレクションのインシデントの分類ユースケースに関連するエージェント、ツール、およびトリガーについては、ここに記載されている情報を参照してください IT Service Management 。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インシデントの分類ユースケースを変更するには、 それを複製 し、要件に応じて設定を調整します。

重要:
ユースケース、AI エージェント、またはツールを変更する場合は、それに応じてすべての手順を更新してください。

インシデントのユースケースの分類

インシデントのカテゴリを自律的に分類または推奨します。

ユースケースにアクセスするには:

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. [インシデントの分類] を選択します。

インシデントの分類ユースケースのトリガー

[トリガーを定義] 画面で、トリガーが次の条件を満たすとユースケースの実行が開始されます。

- [ターゲットテーブル] フィールドを [インシデント] に設定します。
- [実行方法] フィールドの値を [アサイン先] に設定します。
- 以下の条件を設定します。
  - **[Short description] [is not empty]** および
  - **[Assigned to] [is not empty]** および
  - [ステータス][変更先][処理中]
  - [構成アイテム][は空]
  - [サブカテゴリ]空欄
  - [優先度][次の値のいずれか][低および計画]

重要:
[トリガーを編集] フォームで、[アクティブ] ボタンがオンになっていることを確認し、AI エージェントが自律的にトリガーできるようにします。

インシデントの分類ユースケースで使用される **AI** エージェント

インシデントカテゴライザー AI エージェントは、カテゴリ、サブカテゴリ、および CI をインシデントに割り当てることで、インシデントカテゴリを推奨するために使用されます。

重要:
AI エージェントの可用性を定義画面で、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス] フィールドが有効になっていることを確認します。

インシデントの分類ユースケース用に **AI** エージェントにマッピングされたツール

すべてのツールはスクリプトタイプで、自律モードで動作します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントの分類ユースケースで使用されるツール

[Name (名前)]	説明
インシデントの詳細をフェッチ	インシデントの詳細を返します。 注: インシデント番号を入力として指定する必要があります。
カテゴリの選択肢	インシデントカテゴリの可能な選択肢をフェッチします。
サブカテゴリの選択肢	指定されたカテゴリのインシデントサブカテゴリの可能な選択肢をフェッチします。
インシデントの更新	インシデントをカテゴリ、サブカテゴリ、および CI で更新し、作業メモも追加します。 注: 表示出力は **true** に設定されます。
発信者にアサインされた構成アイテム (CI)	インシデント番号に基づいて、発信者にアサインされた CI をフェッチします。

インシデントカテゴリの生成

ユースケースレコードでの操作:

1. [説明して接続] 画面と [トリガーの定義] 画面の情報を確認し、必要な更新を行ってから、[保存して続行] を選択します。
2. [表示を選択] 画面で、次の操作を行います。
   a. ユースケース出力を表示する場所を選択します。
   b. その横にある矢印を使用して、ユースケースにアクセスできるロールを追加します。

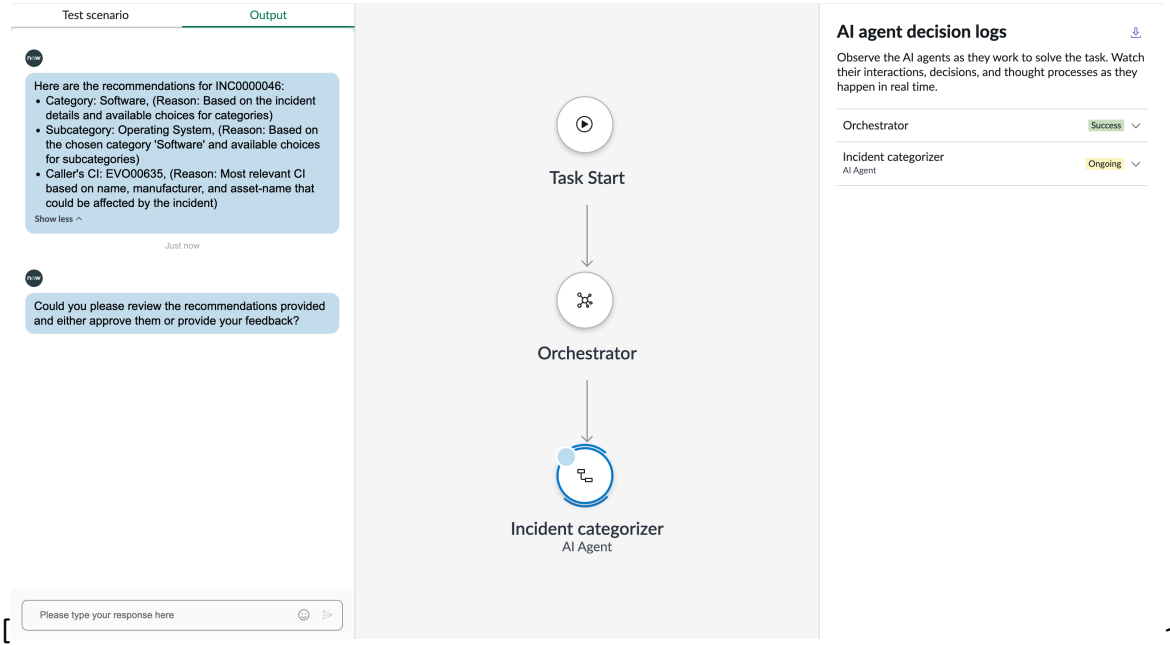
      注:
      itil ロールはデフォルトで追加されています。

   c. [保存してテスト] を選択します。

      エージェントがユースケースの要求を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[インシデントのユースケースの分類出力の例 *ServiceNow AI* エージェントスタジオ インシデントのユースケースを分類します。

AI エージェントスタジオでは、カテゴリの推奨事項が生成されるとすぐに人間のエージェントに通知が届くため、人間のエージェントは画面の指示に従ってタスクを完了できます。詳細については、「Now Assist パネルを使用した ITSM の生成 AI 機能の要求」を参照してください。

IT Service Management AI エージェント収集で変更要求計画を生成 ユースケース

変更要求計画立案 AI エージェントチームを使用して、類似の変更要求を自律的に監視し、必要な計画を生成します。このアプローチは、変更のスケジュール設定と変更関連リスクの管理に必要な時間を短縮するのに役立ちます。

変更要求計画の概要を生成

変更要求計画の生成のユースケースで、AI エージェントのチームを使用して目的の変更計画を生成します。

IT Service Management AI エージェントコレクションの変更要求計画の生成のユースケースに関連するエージェント、ツール、およびトリガーについては、ここに記載されている情報を参照してください。

[変更要求計画を生成] ユースケースを変更するには、 それを複製 し、要件に応じて設定を調整します。

重要:
[トリガーを編集] フォームで、[アクティブ] ボタンがオンになっていることを確認し、AI エージェントが自律的にトリガーできるようにします。

変更要求計画のユースケースを生成

類似の変更要求を使用して、指定された変更要求番号の実装、バックアウト、またはテストの変更計画を自律的に生成します。計画を生成したら、キャッシュをフラッシュして計画の実行を完了します。

ユースケースにアクセスするには:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. [変更要求計画] を選択します。

[変更要求計画を生成] ユースケースのトリガー

[トリガーを定義] 画面で、トリガーが次の条件を満たすとユースケースの実行が開始されます。

- [ターゲットテーブル] フィールドを [変更要求] に設定します。
- [実行方法] フィールドの値を [要求者] に設定します。
- 以下の条件を設定します。
  - **[Short description] [contains][DNS]** および
  - [簡単な説明] [変更] および
  - **[Requested by] [is not empty]** および
  - [ステータス][次の値に等しい][新規]

重要:
[トリガーを編集] フォームで、AI エージェントを自律的にトリガーするために [アクティブ] ボタンがオンになっていることを確認します。

変更要求計画立案 **AI** エージェント

変更要求計画の生成のユースケースでは、計画者のタイプごとに特定の AI エージェントを使用して、目的の計画を生成します。

重要:
AI エージェントの可用性を定義画面で、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス] フィールドが有効になっていることを確認します。

変更要求計画の生成ユースケースにおける **AI** エージェントとそのロール

AI エージェント	**AI** エージェントロール
変更実装計画者	ユーザーと協力して段階的な実装計画を作成し、フィードバックに基づいて改訂します。
バックアウトプランナーの変更	ユーザーと協力してステップバイステップのバックアウト計画を作成し、フィードバックに基づいて改訂します。
テスト計画者の変更	ユーザーと協力してステップバイステップのテスト計画を作成し、フィードバックに基づいて改訂します。
変更計画の完了者	キャッシュをフラッシュし、実行が正常に完了したことをユーザーに通知します。

変更実装計画者にマッピングされたツール

ツールタイプ	実行モード	**[Name** (名前)]	説明
フローアクション	自律型	変更要求の詳細を取得	簡単な説明、説明、作業メモなど、変更要求の詳細を取得します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ツールタイプ	実行モード	[Name (名前)]	説明
			注: このツールは、現在の変更要求の詳細を取得するために、最初にのみ呼び出してください。
スクリプト	自律型	類似の変更要求を取得	検索クエリに類似した関連情報を含む変更要求をフェッチします。 重要: このツールを 1 回のみ実行して、変更要求内の問題に関連する変更要求を検索します。このツールは、現在の変更要求の簡単な説明に基づいて関連する変更要求をフェッチする場合にのみ使用します。
スクリプト	監督対象	テスト計画フィールドを更新	変更要求テスト計画を更新します。

変更バックアウトプランナーにマッピングされたツール

ツールタイプ	実行モード	[Name (名前)]	説明
フローアクション	自律型	現在の変更要求の詳細を取得	簡単な説明、説明、作業メモなど、変更要求の詳細を取得します。 注: このツールは、現在の変更要求の詳細を取得するために、最初にのみ呼び出します。
スクリプト	自律型	類似の変更要求を取得	検索クエリに類似した関連情報を含む変更要求をフェッチします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツールタイプ	実行モード	[Name (名前)]	説明
			重要: このツールを 1 回のみ実行して、変更要求内の問題に関連する変更要求を検索します。このツールは、現在の変更要求の簡単な説明に基づいて関連する変更要求をフェッチする場合にのみ使用します。
スクリプト	監督対象	バックアウト計画フィールドを更新	変更要求バックアウト計画を更新します。

変更テスト計画者にマッピングされたツール

ツールタイプ	実行モード	[Name (名前)]	説明
フローアクション	自律型	変更要求の詳細を取得	簡単な説明、説明、作業メモなど、変更要求の詳細を取得します。 **注:** このツールは、現在の変更要求の詳細を取得するために、最初にのみ呼び出してください。
スクリプト	自律型	類似の変更要求を取得	検索クエリに類似した関連情報を含む変更要求をフェッチします。 **重要:** このツールを 1 回のみ実行して、変更要求内の問題に関連する変更要求を検索します。このツールは、現在の変更要求の簡単な説明に基づいて関連する変更要求をフェッチする場合にのみ使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツールタイプ	実行モード	[Name (名前)]	説明
スクリプト	監督対象	テスト計画フィールドを更新	変更要求テスト計画を更新します。

変更計画の完了者にマッピングされたツール

ツールタイプ	実行モード	[Name (名前)]	説明
スクリプト	自律型	キャッシュをフラッシュする	キャッシュをフラッシュします。

変更計画の生成

ユースケースレコードでの操作:

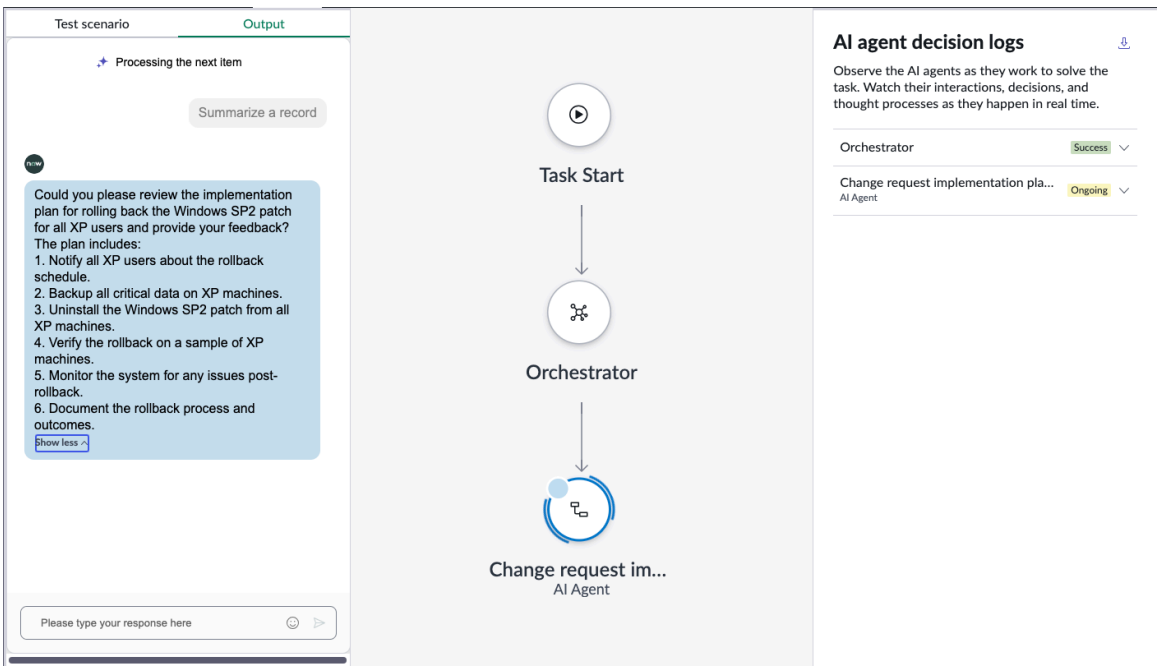
1. [説明して接続] 画面と [トリガーの定義] 画面の情報を確認し、必要な更新を行ってから、[保存して続行] を選択します。
2. [表示を選択] 画面で、次の操作を行います。
   a. ユースケース出力を表示する場所を選択します。
   b. その横にある矢印を使用して、ユースケースにアクセスできるロールを追加します。

      注:
      itil ロールはデフォルトで追加されています。

   c. [保存してテスト] を選択します。

      エージェントがユースケースの要求を実行します。

ServiceNow **Studio** での [変更要求計画を生成] ユースケースの出力の例*AI* エージェントスタジオ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントスタジオでは、レポートが生成されるとすぐに人間のエージェントに通知が送信されるので、人間のエージェントは画面の指示に従ってタスクを完了できます。詳細については、「Now Assist パネルを使用した ITSM の生成 AI 機能の要求」を参照してください。

IT Service Management AI エージェントコレクション: Twilio ユースケースでユーザーに通知

Twilio SMS テキストエージェント AI エージェントを使用して、コミュニケーションプロセスを簡素化し、ワークフローの効率を高めます。

Twilioの概要をユーザーに通知

Twilioユースケースでユーザーに通知を使用して、SMS 経由で受信者にテキストメッセージを手動で送信し、該当分野の専門家の応答に必要な時間を短縮します。

注:
[Twilio ユースケースでユーザーに通知] にはトリガーがなく、手動で呼び出されます。

IT Service Management AI エージェントコレクションの [Twilioユースケースでユーザーに通知] に関連するエージェント、ツール、トリガーについては、ここに記載されている情報を参照してください。

Twilioユースケースでユーザーに通知を変更するには、それを複製 し、要件に応じて設定を調整します。

重要:
ユースケース、AI エージェント、またはツールを変更する場合は、それに応じてすべての手順を更新してください。

Twilioユースケースでユーザーに通知

Twilio番号から受信者の電話番号にメッセージを送信します。

ユースケースにアクセスするには:

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. **[Twilio Texting]** を選択します。

Twilioユースケースでユーザーに通知で使用される AI エージェント

Twilio SMS テキストエージェント AI エージェントは、Twilioユースケースでユーザーに通知を使用してテキストを生成するために使用されます。

重要:
AI エージェントの可用性を定義画面で、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス] フィールドが有効になっていることを確認します。

Twilioユースケースでユーザーに通知するために AI エージェントにマッピングされたツール

すべてのツールはスクリプトタイプで、自律モードで動作します。

Twilioユースケースでユーザーに通知で使用されるツール

[Name (名前)]	説明
Twilio電話番号をフェッチ	アクティブな Twilio 電話番号を取得します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Twilioユースケースでユーザーに通知で使用されるツール (続く)

[Name (名前)]	説明
メッセージを検証	タスクからのメッセージを検証します。
受信者のモバイルをフェッチ	受信者の名前と携帯電話番号を取得します。
SMS 送信	• カスタマイズ可能な入力を使用して、指定された電話番号に SMS を送信します。 • 本番環境で使用するには、 Twilio ベース接続と認証情報、およびサブスクリプションが必要です。

ServiceNow AI エージェントスタジオでは、テキストメッセージが生成されるとすぐに人間のエージェントに通知が送信されるので、人間のエージェントは画面の指示に従ってタスクを完了できます。詳細については、「Now Assist パネルを使用した ITSM の生成 AI 機能の要求」を参照してください。

関連情報

Configure Notify with Twilio

IT Service Management の Now Assist の使用

itil ロールを持っている場合は、IT Service Management の Now Assist アプリケーションを使用して、要求者とのチャットインタラクションの要約、インシデントの要約、解決メモの生成を行うことができます。チャットとインシデントのコンテキストを理解し、解決策をより迅速に要求者に提案することもできます。

IT Service Management の Now Assist を使用したチャット会話の要約

サービスオペレーションワークスペース のITSMで、ライブエージェントと要求者の間の仮想エージェントチャットの会話を要約します。IT Service Management の Now Assist のチャット要約作成スキルを使用してサマリーを生成できます。

始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて
仮想エージェントの会話で要求者がライブエージェントへの接続を選択すると、チャットインタラクションが受信ボックスに表示されます。インタラクションを承認すると、仮想エージェントの会話のサマリーが生成されます。問題を解決するために、要求者に詳細を求めることができます。

チャットの終了時、またはチャット終了前後の追加のトラブルシューティングのためにインシデントが作成されたときに、チャットインタラクションを要約することもできます。サマリーには、仮想エージェントの会話を含むハンドオフのすべてのポイントが含まれており、インタラクションのコンテキストをエージェントとそれを参照する可能性がある他のエージェントに提供します。

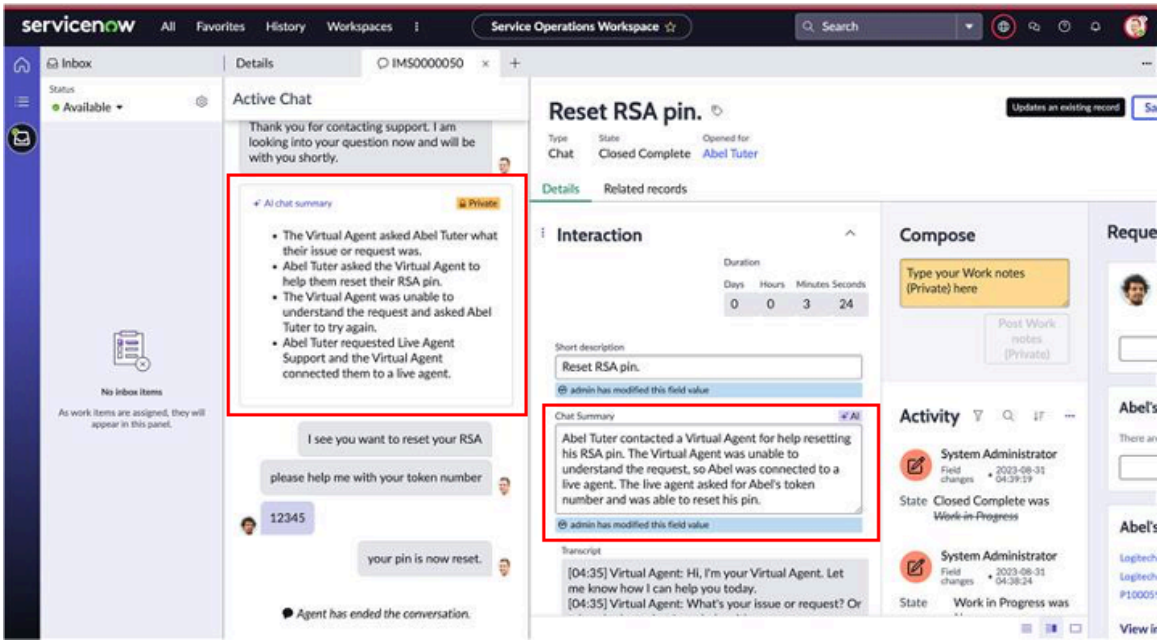
手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. 受信ボックスを開き、チャットインタラクションを承認します。
   インタラクションの [アクティブなチャット] セクションで、仮想エージェントの会話のサマリーが生成されます。サマリーには、要求者がライブエージェントと接触する前に実行されたアクションが含まれます。この情報を使用して、要求者が既に仮想エージェントの会話で言及した内容の概要を取得し、問題のトラブルシューティングを行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 要求者とチャットして、質問または問題に関する追加の詳細を取得します。
   たとえば、要求者のハードウェアに問題がある場合は、ハードウェアのモデル番号とシリアル番号が必要になることがあります。
4. [アクティブなチャット] セクションの /summarize クイックアクションを使用して、要求者とのインタラクション中にチャットを要約します。
   詳細については、「」を参照してください。
5. [チャットの終了] を選択してチャットを終了します。
   インタラクションの [簡単な説明] フィールドと [チャットサマリー] フィールドが更新されます。



6. オプション: [簡単な説明] または [チャットサマリー] フィールドのテキストを確認し、必要に応じて編集します。

   (Optional) たとえば、サマリーをさらにわかりやすくする必要のある場合があります。

   注:
   これらのフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。

7. [保存] を選択します。
8. オプション: チャットの終了前後の最初のトラブルシューティングの後にさらにサポートが必要と思われる場合は、[インシデントを作成] を選択して、インタラクションからインシデントを作成します。
   - チャットを終了する前にインシデントを作成すると、インシデントの [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドがインタラクションサマリーで更新され、保存されます。
   - チャットの終了後にインシデントを作成すると、次の情報が生成されます。
     - インタラクションの [チャットサマリー] フィールドがインタラクションサマリーで更新されます。
     - インシデントの [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドがインタラクションサマリーで更新され、保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT Service Management の Now Assist を使用したサイドバーディスカッションの要約

IT Service Management の Now Assist アプリケーションのサイドバーディスカッション要約スキルを使用して、エージェント、要求者、および該当分野のエキスパート間のサイドバーディスカッションのサマリーを生成します。

始める前に

- コア UI でサイドバーディスカッションを要約するには、ネクストエクスペリエンス を有効にする必要があります。詳細については、「Considerations for activating Next Experience」を参照してください。
- サイドバーチャット要約スキルを有効にする必要があります。詳細については、「Activate a Now Assist skill」を参照してください。

必要なロール：itil

このタスクについて

これらのアクションは、サイドバーディスカッションの要約スキルを使用して実行できます。

- ディスカッション中の任意の時点で、サイドバーディスカッションを要約します。
- サイドバーディスカッションを作業メモで共有します。
- 要約に対するフィードバックを提供します。

> **注:**
> サイドバーディスカッションの要約スキルは、技術グループのチャットスキルカードにあります。

サイドバーディスカッションの要約は、サイドバーを有効にした任意のタスクテーブルで使用できます。

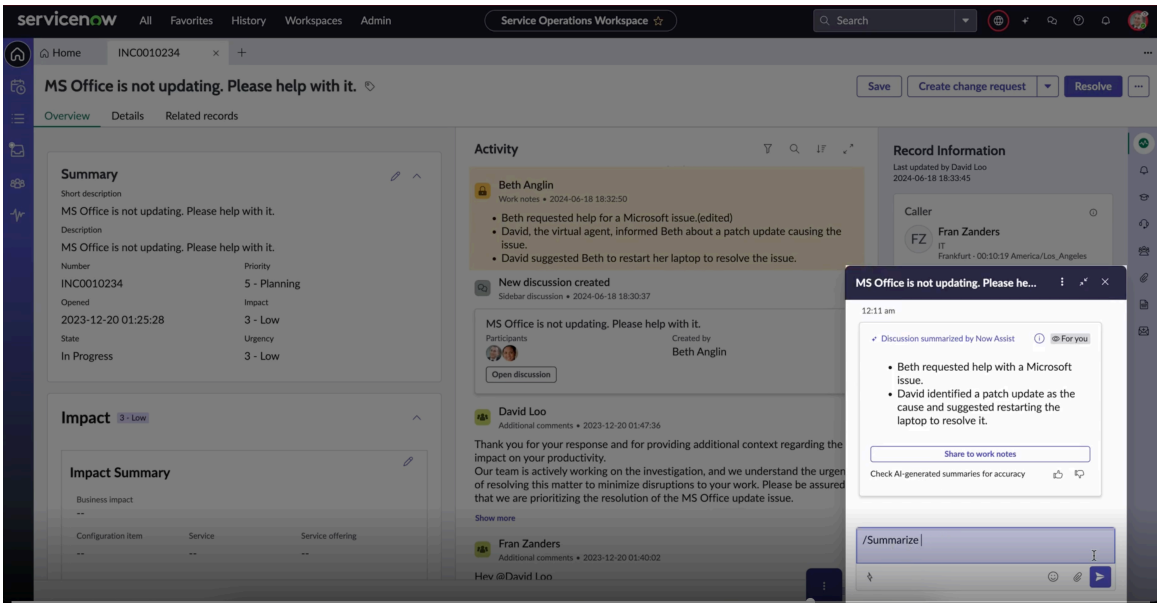
Microsoft Teams と統合されたサイドバーチャットの要約がサポートされています。詳細については、「Sidebar and Microsoft Teams」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース をクリックし、ディスカッションと要約をサポートするインシデント サイドバー オープンします。
2. 既存のディスカッションを選択するか、新しいディスカッションを開始します。
3. アクティブなサイドバーディスカッションウィンドウに /Summarize と入力するか、クイックアクションアイコン ( ) を選択して [要約を作成] を選択することで、会話中にサイドバーディスカッションのサマリーを生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



サイドバーディスカッションサマリーは、Now Assist モーダルによって要約されたディスカッションに表示されます。

4. インシデントの作業メモにサマリーを追加し、それに関するフィードバックを提供します。

IT Service Management の Now Assist を使用したインシデントの要約

IT Service Management の Now Assist アプリケーションのインシデントの要約スキルを使用して、インシデントのコンテキストをすばやく理解し、要求者の問い合わせに対応します。

始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて
インシデントサマリーは、インシデントの簡潔なサマリーを提供します。このサマリーはインシデント状況に基づいており、次のフィールドに入力した情報から生成されます。

- 簡単な説明
- Description (説明)
- 状況
- 優先度
- 作業メモ
- 追加コメント
- (解決済みのインシデントの) 解決メモ

インシデント状況の詳細については、「インシデントのライフサイクル」を参照してください。

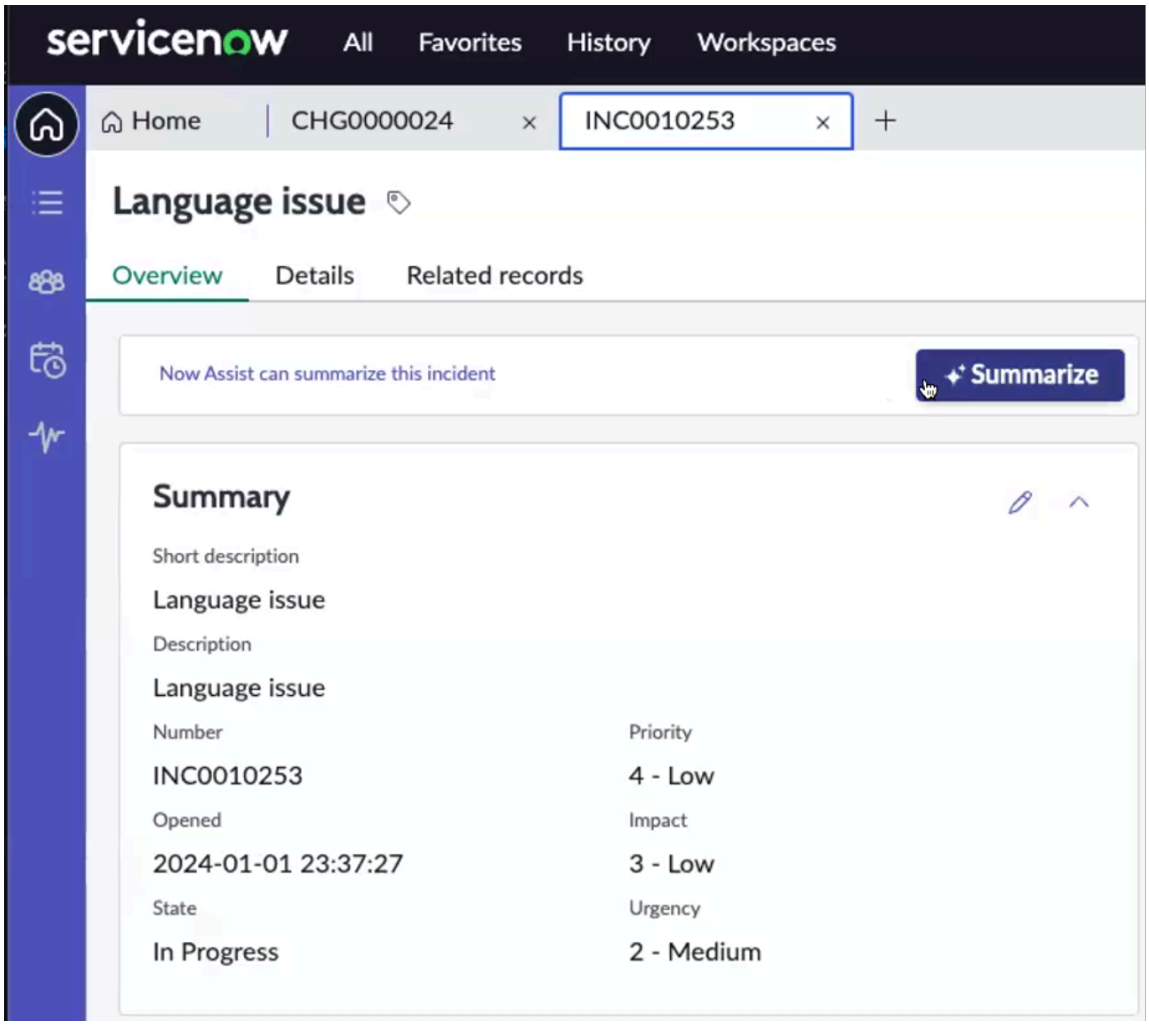
コア UI および サービスオペレーションワークスペース for ITSM でインシデントを要約できます。

手順

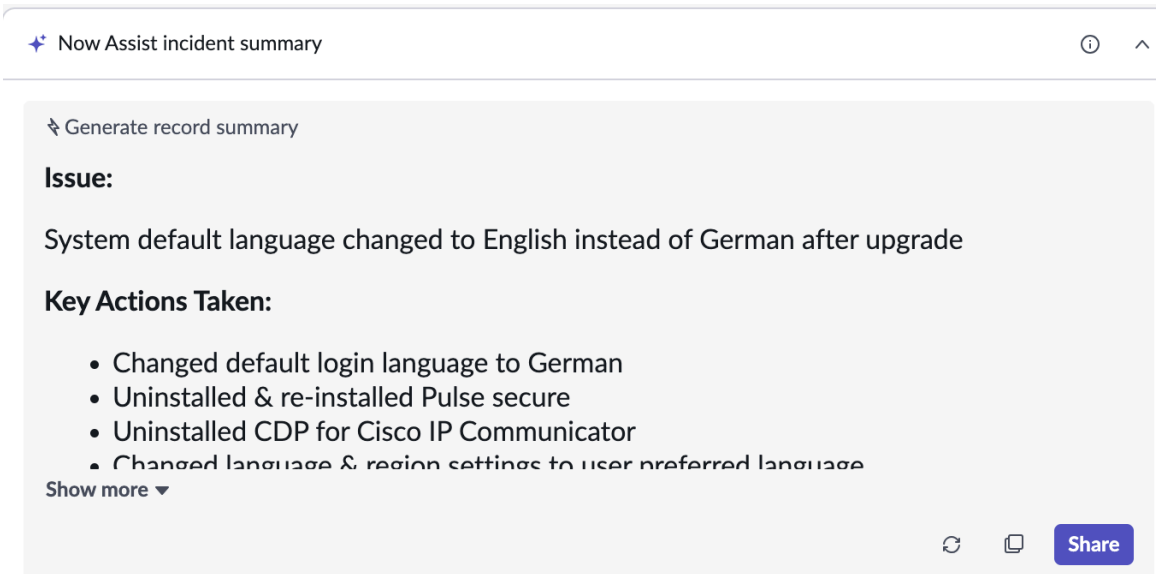
1. コア UI または サービスオペレーションワークスペース for ITSM で、自分にアサインされているインシデントを開きます。
2. [要約を作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- コア UIでは、インシデントレコードのバナーにサマリーが表示されます。

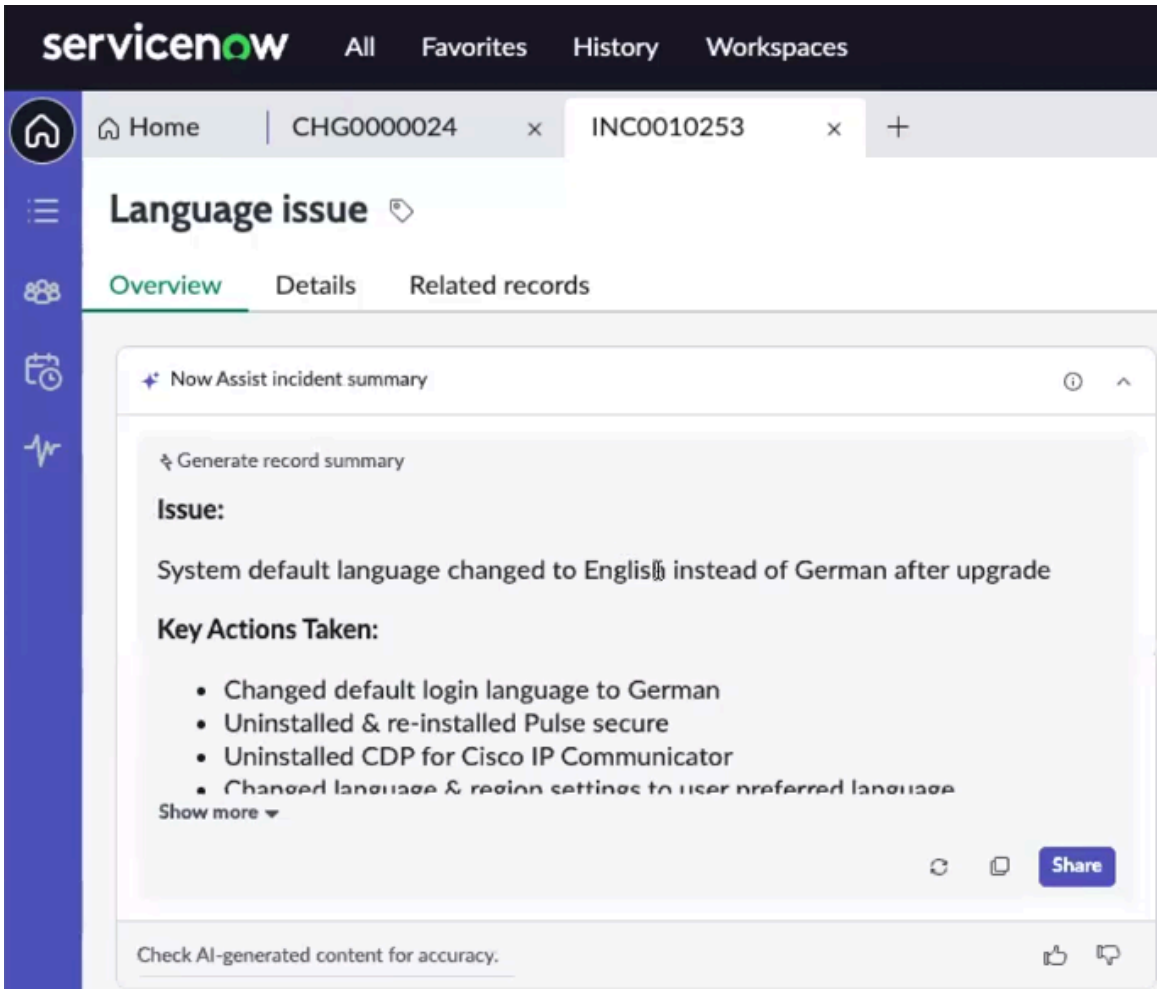


- サービスオペレーションワークスペース for ITSM では、サマリーは、[概要] タブに生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

賛成または反対のアイコンを選択してフィードバックを提供できます。[共有] ボタンを使用してサマリーを共有することもできます。



3. オプション: インシデントの要約が完了したら、作業メモに追加したり、展開または折りたたんだり、フィードバックを提供したり、コピーしたり、要約に関する情報を表示したりできます。

IT Service Management の Now Assist を使用した変更要求の要約

IT Service Management の Now Assist アプリケーションの変更要求要約スキルを使用して、現在のステータスなど、変更要求の重要な詳細をすばやく把握します。

始める前に

必要なロール：itil

このタスクについて

変更要求のサマリーでは、変更要求の簡潔な概要が提供されます。このサマリーは変更要求ステータスに基づいており、次のフィールドに入力した情報から生成されます。

- 簡単な説明
- Description (説明)
- Work notes (作業メモ)
- 追加コメント
- リスク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 影響
- 正当性
- Implementation plan (実装計画)
- リスクと影響度の分析
- テスト計画
- バックアウトプラン
- Close code (終了コード)
- クローズメモ
- サービスオファリング
- ステータス
- 競合ステータス
- タイプ

変更要求ステータスの詳細については、「通常、標準、および緊急の変更に対するステータス進捗状況」を参照してください。

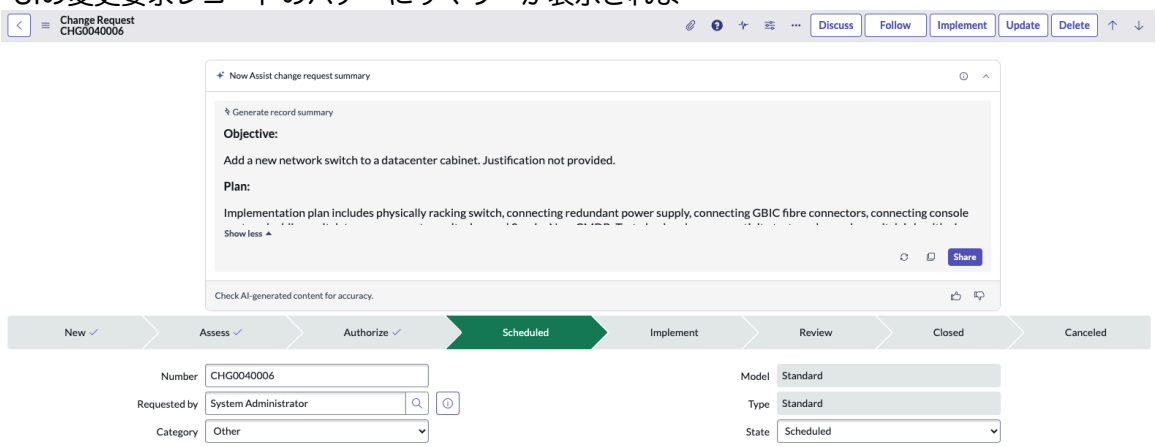
変更要求はコア UIおよび ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースで要約できます。

手順

1. コア UIまたは ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースで、自分にアサインされている変更要求を開きます。
2. [要約を作成] を選択します。

   注:
   [要約を作成] UI アクションは、[新規] または [キャンセル] ステータスでは使用できません。

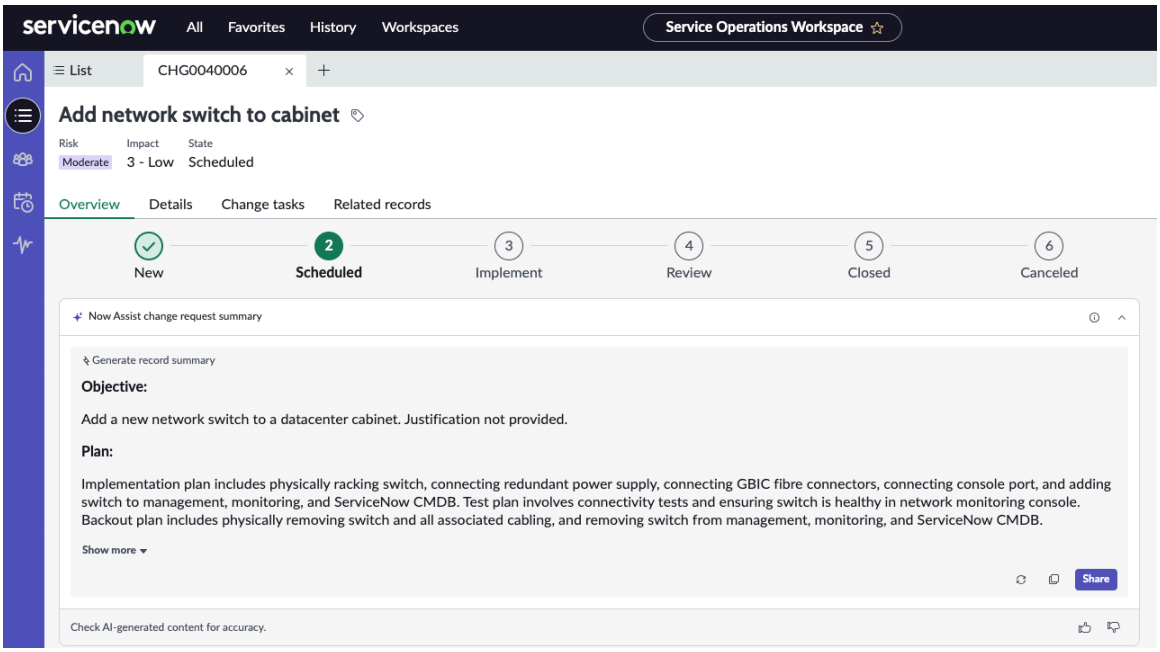
   コア UIの変更要求レコードのバナーにサマリーが表示されます。



   サマリーは、サービスオペレーションワークスペースの変更要求レコードの [概要] タブに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



賛成または反対のアイコンを選択してフィードバックを提供できます。[共有] ボタンを使用してサマリーを共有することもできます。

3. オプション: 変更要求の要約が完了したら、作業メモへの追加、展開または折りたたみ、フィードバックの提供、コピー、または変更要求に関する情報の表示を行うことができます。

を使用して変更要求のリスクを説明する **IT Service Management** の **Now Assist**

IT Service Management の Now Assistアプリケーションの変更要求リスク説明スキルを使用して、変更要求の計算済みリスク評価の説明を迅速に生成します。

始める前に

必要なロール：itil

このタスクについて

変更要求入力テーブルの次の入力フィールドのデータは、変更リスクが高、中、または低と評価される理由を説明するために使用されます。

- 簡単な説明
- 実装計画
- アサイン先グループ
- Risk
- 説明
- ブラックアウト計画
- モデルタイプ

追加の入力は次のとおりです。

- 類似の変更要求とそれらの変更によって発生したインシデント
- 満たされたリスク条件

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リスクアセスメント

  デフォルトでは、アセスメントでは、降順でソートされた上位 5 つの正規化されたリスク値が使用されます。2 つの値が同点の場合は、順序番号の小さい方が使用されます。リスクアセスメントの詳細については、「 リスクアセスメント」を参照してください。

カスタム入力フィールドを追加することもできます。

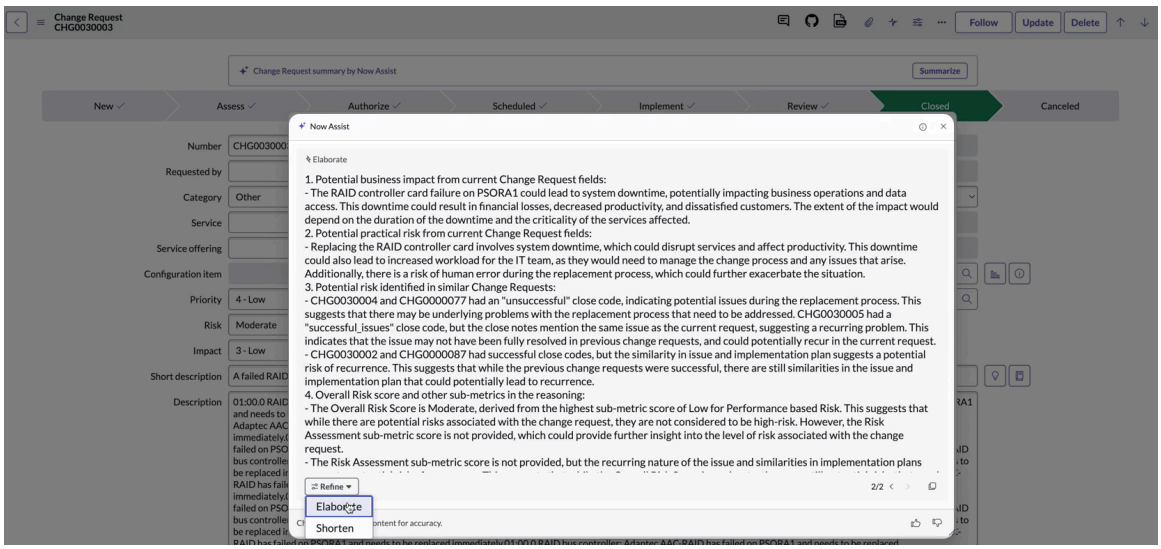
変更要求に対して計算されたリスク評価の説明は、ITSM の コア UI and サービスオペレーションワークスペース で生成できます。

手順

1. コア UIまたは ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースで、自分にアサインされている変更要求を開きます。
2. [リスク] フィールドの Now Assist アイコン Now

   注:
   Now Assistアイコン は、変更要求のリスクがまだ計算されていない場合は使用できません。

   Now Assistによって説明されたリスクが、変更要求レコードのウィンドウに表示されます。



3. オプション: Now Assistによって説明されるリスクを詳しく説明したり短縮したりします。
   - 生成された応答を長くするには、 絞り込む > 詳細.
   - 生成される応答を短縮するには、 絞り込む > 簡略.
4. オプション: 変更要求リスク評価の説明の生成が完了したら、フィードバックを提供したり、コピーしたり、フィードバックに関する情報を表示したりできます。

IT Service Management の Now Assist を使用したインシデントの解決メモの生成

Now Assistコンテキストメニューを使用して、オンデマンドでインシデントの解決メモを自動的に生成します。根本原因のサマリー と 問題を解決するために実行した手順を提供することで、解決メモの品質を向上させることができます。解決メモを生成すると、同様の問題が発生する可能性のある他のエージェントに、インシデントの解決に関する情報を提供できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて
これらのアクションは、Now Assist アイコンを使用して実行できます。

- インシデントの情報に基づいて解決メモを生成します。
- 解決メモを詳細にしたり短縮したりして、解決メモを絞り込みます。

インシデント解決メモは、次のフィールドに入力した情報から生成されます。

- 簡単な説明
- Description (説明)
- State (ステータス)
- Work notes (作業メモ)
- 追加コメント

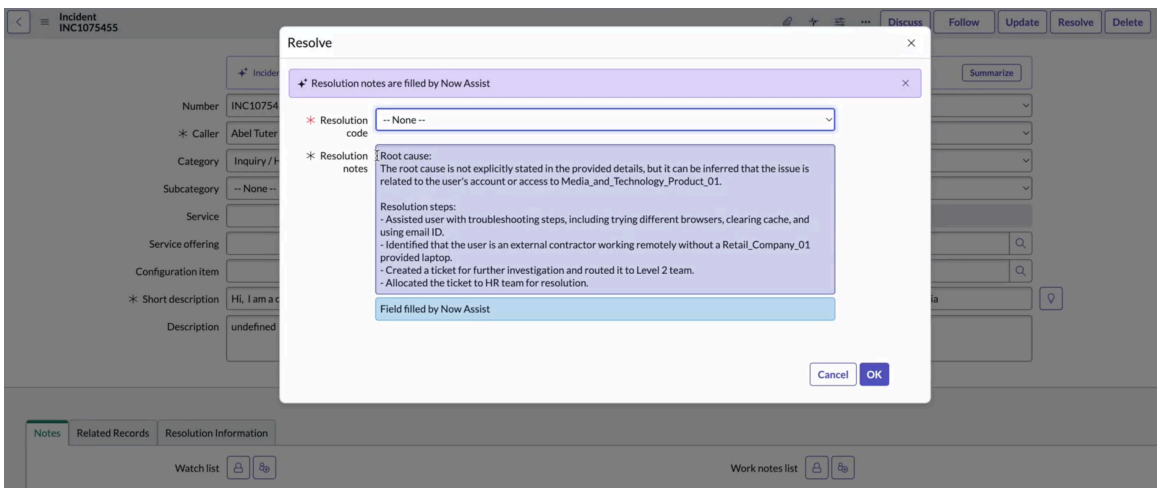
注:
解決メモの生成を自動から手動 (ユーザー入力が必要) に変更するには、 Now Assist アドミンコンソールでスキルのトリガーを設定します。

インシデント解決メモは、ITSM のコア UIとサービスオペレーションワークスペースで生成できます。

手順

1. コア UIまたは ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースで、自分にアサインされているインシデントを開きます。
2. **[Resolve** (解決)] を選択します。

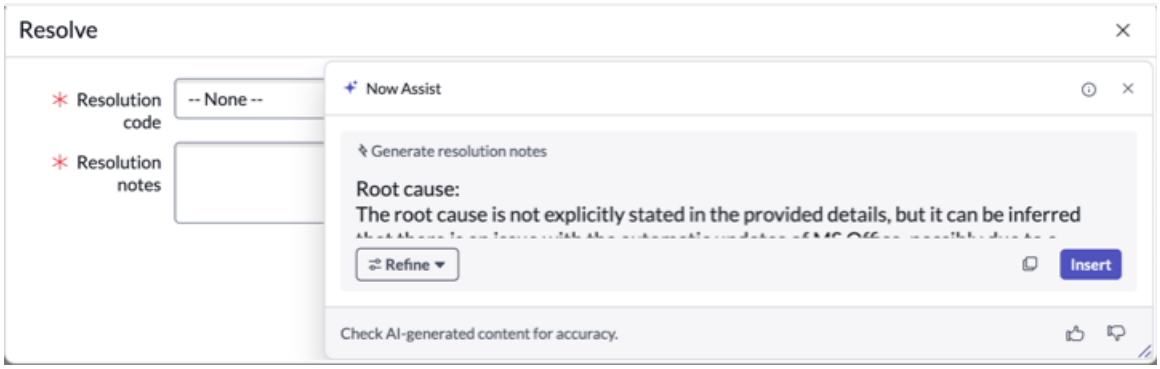
   ○ 自動解決メモ生成の場合、[解決メモ] フィールドは、次 を使用して Now Assist[解決] ダイアログ ボックスで更新されます。



   ○ ユーザーがトリガーした解決メモの場合、手動解決メモを生成するには、[解決メモ] フィールド内を選択し、Now Assistアイコン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



解決メモは [Now Assist] ダイアログボックスに生成されます。

解決メモに対して次のアクションを実行できます。

- 絞り 込み:詳細化または短縮化を選択します。
- 挿入:[解決]ウィンドウに貼り付けます。

(オプション)解決メモの手動生成が完了したら、フィードバックを提供したり、コピーしたり、フィードバックに関する情報を表示したりできます。

オプション	手順
解決メモのフィードバックを提供	解決メモが役に立ったと思われる場合は、[役に立つ] アイコン (解決メモが役に立たなかったと思われる場合は、役に立たないアイコン (役 注: このフィードバックにより生成 AI モデルが改善され、このスキルの将来のバージョンの改善に役立ちます。
解決メモをコピー	解決メモを再利用する場合は、[クリップボードにコピー] アイコン (
解決メモに関する情報を表示する	解決メモの詳細を確認する場合は、[詳細情報] アイコン (

3. オプション: [解決メモ] フィールドで解決サマリーを確認し、必要な修正を行います。

   注:
   これらのフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。

4. [解決コード] フィールドの解決コードを更新し、[解決] を選択します。
   解決コードは、インシデントの解決方法を分類します。たとえば、「Known error (既知のエラー)」や「Solved (Permanently) (解決済み (永久的))」などです。
   解決情報が更新され、インシデントのステータスが [解決済み (Resolved)] に設定されます。
5. コア UI または サービスオペレーションワークスペース for ITSM で、ステータスを変更してインシデントを解決します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Now Assist を使用した ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースおよびクラシック環境からのナレッジ記事の生成

エージェントまたはナレッジライターは、Now Assist アプリケーションを使用して、ITSM 用サービスオペレーションワークスペースアプリケーションおよびクラシック環境内の解決済みおよびクローズ済みのインシデントからナレッジ記事を迅速に生成します。

始める前に

https://player.vimeo.com/video/1009282001?h=fc84a7cd87&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

インシデントのナレッジ記事を生成するには、インシデントが解決済みまたはクローズ済みステータスである必要があります。また、インシデントに、関連付けられている既存のナレッジ記事を含めることはできません。

ナレッジの生成スキルを構成する前に、次のアプリケーションとプラグインをインストールします。

- ナレッジ管理では、次のストアアプリをインストールして、指定されたバージョンに更新する必要があります。
  - ナレッジ管理の Now Assist [app-knowledge-gen-ai] (28.0.0)

    (com.sn.km.gen.ai、sn_km_gen_ai)
  - UI ビルダーのナレッジ機能 [app-knowledge-uib] (28.0.0)

    (com.snc.uib.knowledge、sn_km_uib)
- ITSM サービスオペレーションワークスペースについては、プラグインをインストールして、次の表にリストされているバージョンに更新する必要があります。

プラグイン ID	バージョン番号
sn_sow_itsm_cont	5.0+
sn_itsm_gen_ai	7.0+
app-sow	5.0+
app-sow-record	5.0+
app-sow-itsm-common	5.0+
app-sow-incident	5.0+
app-sow-interaction	5.0+

- ITSM サービスオペレーションワークスペースがナレッジ中心サービス (KCS) テンプレート (インシデント KCS 記事 - HTML) を使用できるようにするには、インシデント管理プラグインの KCS 統合をインストールする必要があります。それ以外の場合、Now Assist は標準記事を使用します。

エージェントが [記事の作成] ページで Now Assist エクスペリエンスを表示できるようにするには、次のナレッジベース生成基準を構成します。

- ナレッジスキルをインストールします。詳細については、「IT Service Management の Now Assist の構成」を参照してください。
- Now Assist アドミンコンソールで次の基準が設定されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- テーブルレコードと入力フィールドを指定します。
- 属性のリストからスキルの可用性の条件を指定します。
- 製品内または Now Assist パネルのナレッジベース生成機能が表示されるように指定します。

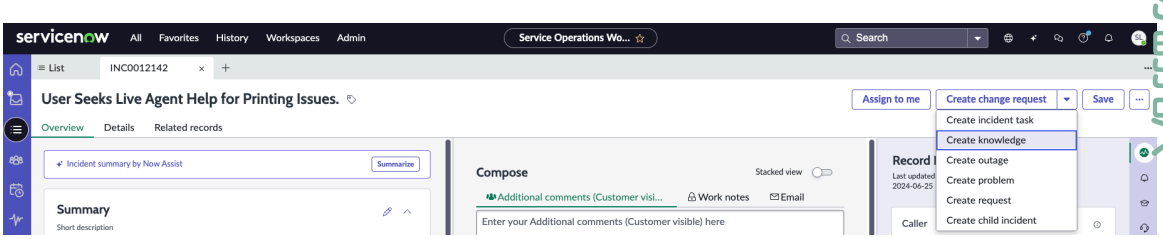
- サポートされているテンプレート、インシデント KCS 記事 - HTML、または標準記事を適用するように [記事の作成] 機能を構成します。
- 現在、[記事の作成] エクスペリエンスのみが利用可能です。

必要なロール：itil

このタスクについて
ITSM 用サービスオペレーションワークスペースおよびクラシック環境では、インシデントレコードで [ナレッジを作成] を選択することで、インシデントのナレッジ記事情報を生成できます。この UI アクションは、[AI を使用して記事のドラフトを作成] モーダルを表示します。このモーダルを使用することで、自分で記事を作成するか、記事のドラフトを作成し、ナレッジ記事のテキストをレビューおよび編集できます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. 自分にアサインされているインシデントを開きます。
   インシデントレコードで、インシデントを解決してクローズします。
3. インシデントの UI アクションドロップダウンメニューから [ナレッジを作成] オプションを選択して、記事を作成します。



> **注:**
> [ナレッジを作成] UI アクションは、インシデントに関連付けられている既存のナレッジ記事がない場合にのみ表示されます。

4. [記事の作成] モーダルで、ナレッジベースと記事テンプレート (表示されている場合) を選択します。

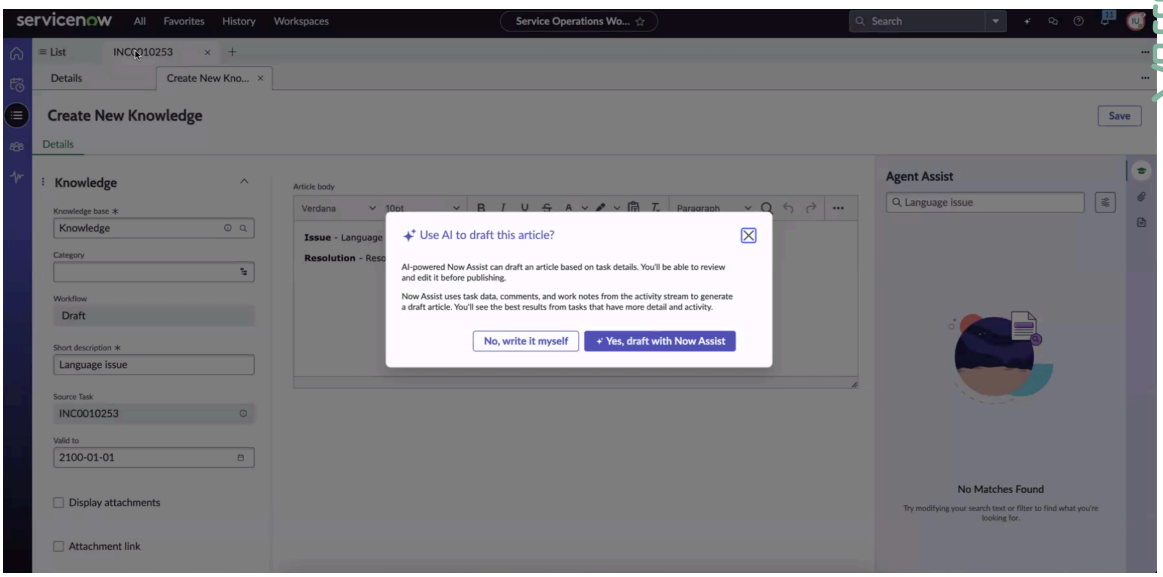
> **注:**
> テンプレートを使用した記事の作成はオプションです。モーダルを表示するには、システムアドミニストレーターが *sn_sow_inc.enable_kb_template* システムプロパティを有効にする必要があり、少なくとも 1 つのアクティブなテンプレートが必要です。使用可能なテンプレートの詳細については、「 Knowledge article templates 」を参照してください。

KCS テンプレート (インシデント KCS 記事 - HTML) は、KCS プラグインがインストールされている場合にのみ記事を生成するために使用されます。プラグインがインストールされていない場合、記事は標準記事を使用して生成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジベース は、Now Assist アドミンコンソールでのアドミニストレーターの構成に基づいて選択されます。

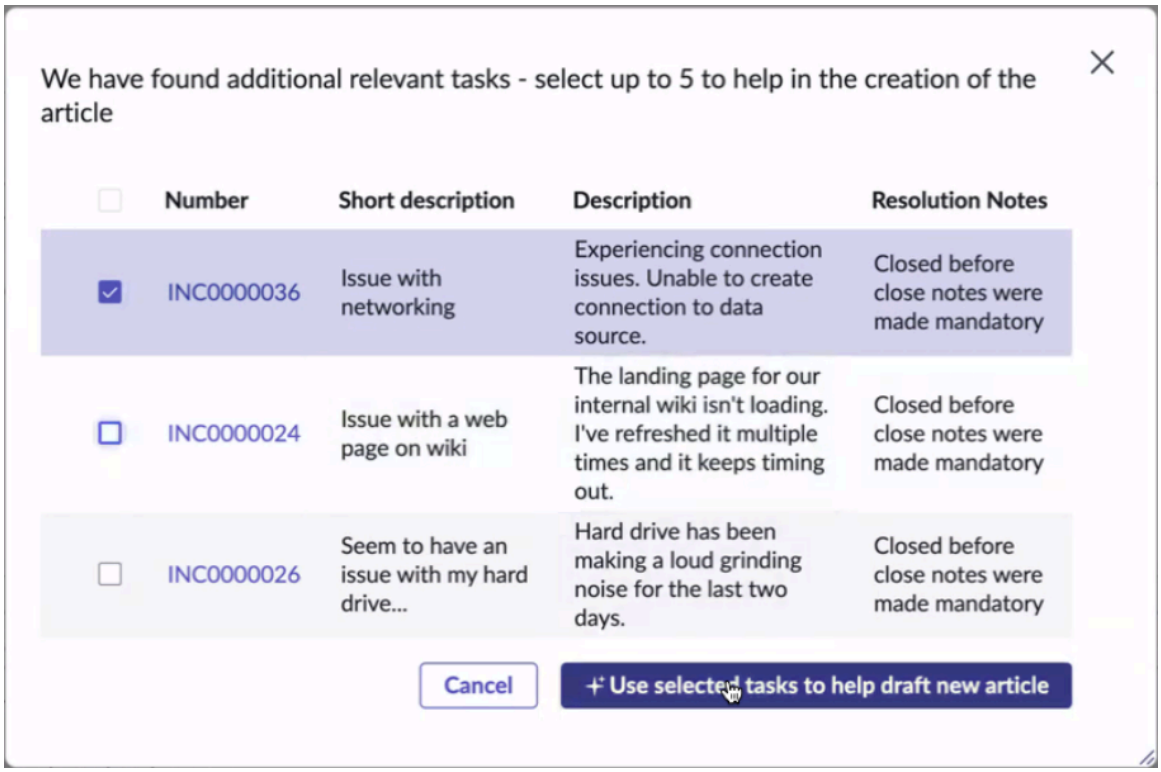
5. [記事の作成] を選択します。
6. [AI を使ってこの記事のドラフトを作成しますか？ (Use AI to draft this article?)] モーダルで、自分で記事を書くか、Now Assist を使用して記事のドラフトを作成するかを選択します。



7. オプション: Now Assist を使用して記事のドラフトを作成する場合、記事の作成に関連するタスクを最大 5 つ選択し、[選択したタスクを使用して新しい記事のドラフトに役立てる **(Use selected tasks to help draft new article)]** を選択します。それ以外の場合は、[キャンセル] を選択します。

自動翻訳

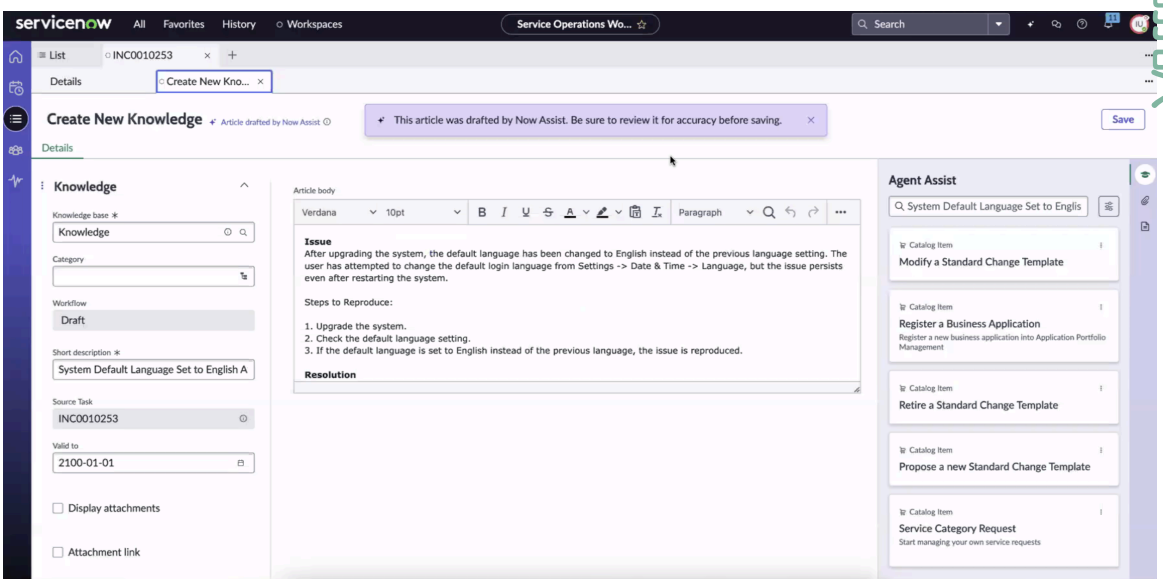
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



複数の類似したインシデントにまたがる情報を含む記事を作成すると、選択したインシデントの詳細を含む単一の記事が作成されます。

ナレッジ記事が一意の ID 番号とともに新しいタブに表示され、親レコードに添付されます。

8. 記事をレビューし、必要に応じて編集します。



9. [保存] または [公開] を選択します。

Now Assist の成功メッセージが消え、Now Assist により生成された記事ではなくなったことを示します。

Now LLM サービス が結果の生成に失敗した場合は、エラーメッセージが表示されます。

Now Assist を使用して記事を作成する場合、プロセスがトリガーされた後は停止できません。ダイアログボックスを閉じても、Now Assist は記事の生成を続行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

Now Assist in Knowledge Management

IT Service Management の Now Assist を使用したチャット返信の推奨事項の生成

Now Assist アイコンを使用して、チャット会話のコンテキストに基づいて返信を生成します。チャット返信の推奨事項は、一般的な質問に対する迅速な返信をエージェントに提供します。

始める前に

必要なロール：itil

このタスクについて

これらのアクションは、Now Assist アイコンを使用して実行できます。

- 会話のコンテキストに基づいて推奨される返信を生成します。
- 応答を詳細に表示または短縮して表示し、推奨事項を絞り込みます。

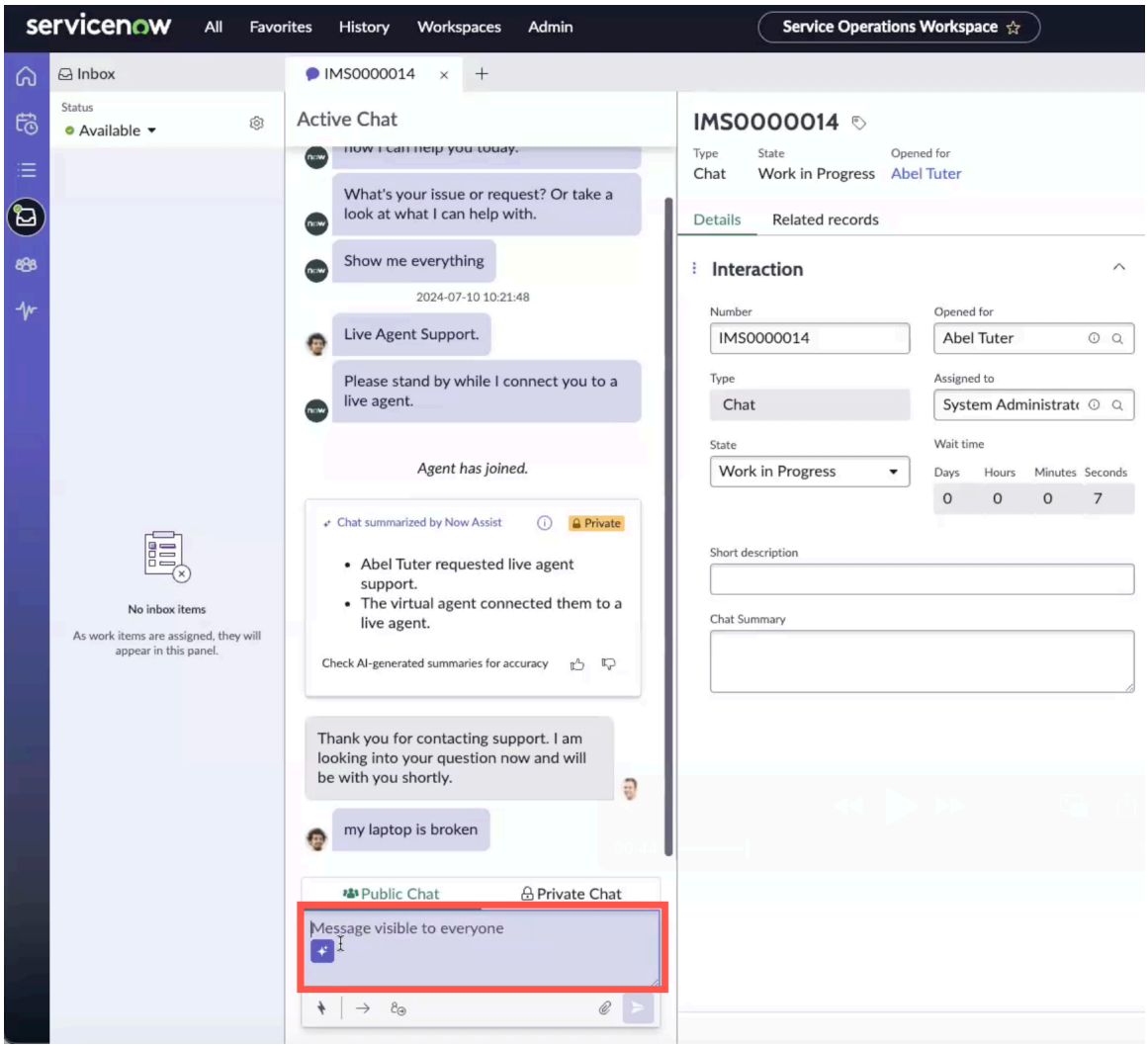
注:
チャット返信の推奨スキルは、技術グループのチャットスキルカードにあります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. 受信ボックスを開き、チャットインタラクションを承認します。
   インタラクションの [アクティブなチャット] セクションで、仮想エージェント会話のサマリーが生成されます。サマリーには、要求者がライブエージェントと接触する前に実行されたアクションが含まれます。この情報を使用して、要求者が既に仮想エージェントの会話で言及した内容の概要を取得し、問題をトラブルシューティングすることができます。
3. 要求者とチャットして、必要に応じて質問または問題に関する追加の詳細を取得します。
   たとえば、要求者のハードウェアに問題がある場合は、ハードウェアのモデル番号とシリアル番号が必要になることがあります。
4. チャットメッセージウィンドウで、応答を入力するか空白のままにして、Now Assist アイコン (✨) を選択します。

自動翻訳

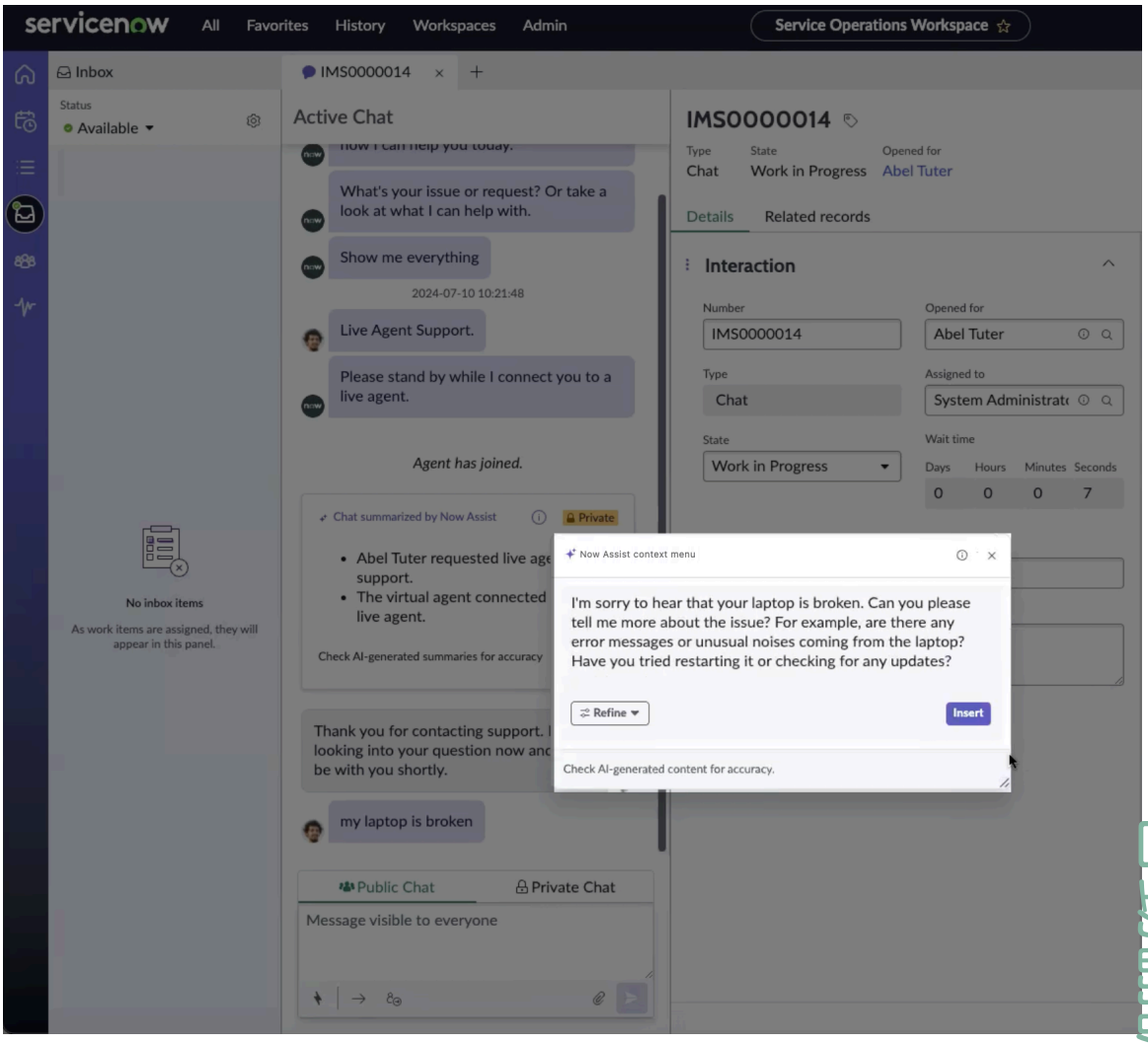
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



返信応答が Now Assist コンテキストメニューモーダルに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. 生成された返信を確認し、[絞り込み] を選択して応答を変更するか、[挿入] を選択して応答をチャットメッセージウィンドウに貼り付けます。

   注:
   返信応答が絞り込まれた場合は、バージョン間で切り替えることができます。

6. チャットメッセージウィンドウで、[送信] を選択します。
7. [チャットの終了] を選択してチャットを終了します。

IT Service Management の Now Assist を使用したメール返信の推奨事項の生成

Now Assistアイコンを使用して、インシデントのコンテキストに基づいてメール返信の推奨事項を生成します。メール返信の推奨事項は、エージェントが時間を節約し、要求者に対応する効率的な方法を学ぶのに役立ちます。

始める前に

アドミンは、メール返信の推奨スキルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「」を参照してください。

必要なロール：itil

このタスクについて

エージェントは、 Now Assist アイコンを使用して次のアクションを実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

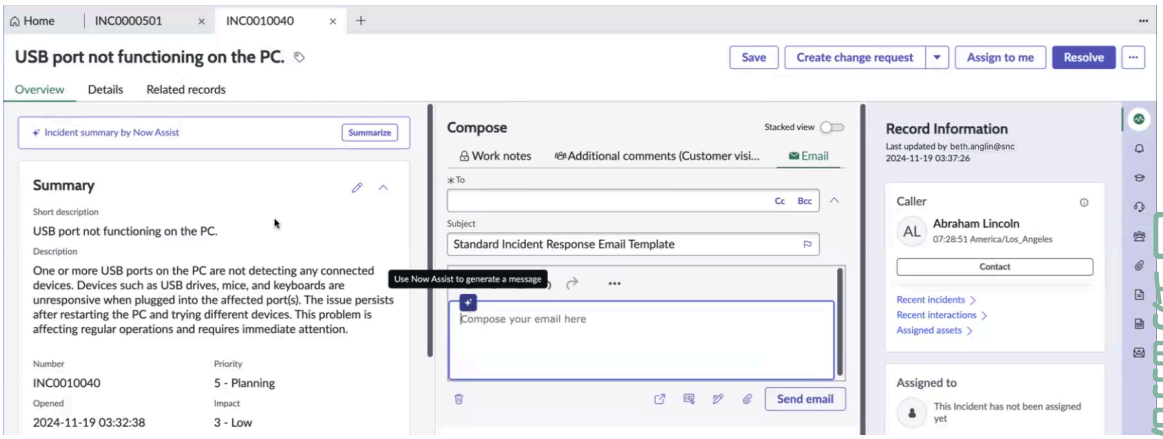
- インシデントとメールのコンテキストに基づいて、メール返信の推奨事項を生成します。
- 新規メール、転送メール、およびドラフトメールへの返信に関する推奨事項を生成します。
- 返信推奨文を詳しい説明にしたり短くしたりして整えます。
- メールの作成中にメールテンプレートの推奨事項を取得します。

手順

1. コア UIまたは ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースで、自分にアサインされているインシデントを開きます。
2. [その他のアクション] アイコンを使用するか、アクティビティストリームからメールの作成を開始します。

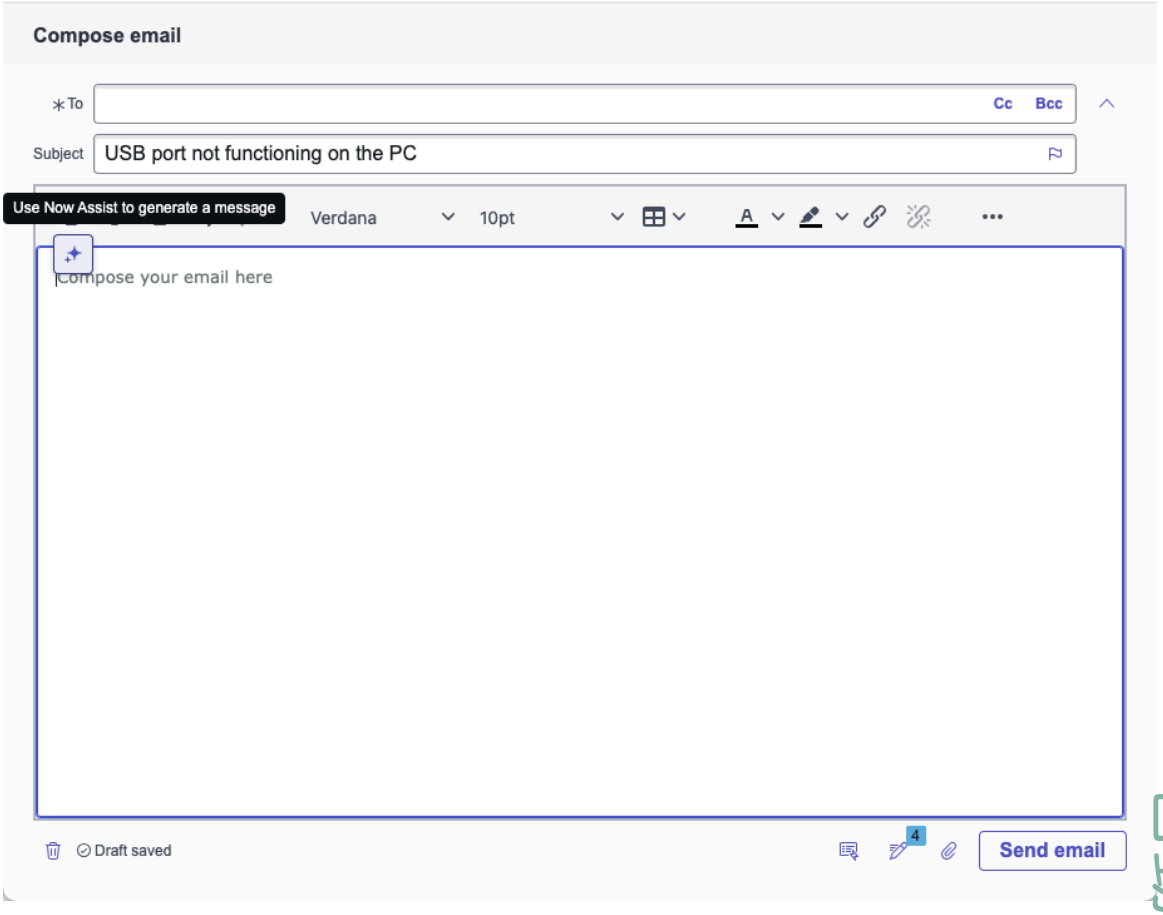
3. メールメッセージウィンドウで、応答を入力するか空のままにして、 Now Assist ✨アイコン。

のメール返信の推奨事項画面 サービスオペレーションワークスペース



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のメール返信の推奨事項画面 コア **UI**



4. [置換] を選択して、選択したテキストを絞り込んだテキストで更新します。
5. 生成されたメールの返信を確認し、[絞り込み] を選択して応答を変更するか、[挿入] を選択して応答をチャットメッセージウィンドウに貼り付けます。
6. 推奨事項が気に入らない場合は、[メールを送信 するか、ドラフトを破棄] を選択します。

Now Assistパネルを使用してインシデントについて質問する

Now Assistパネルで質問することで、インシデントレコード内で会話の中で共通のインシデント関連情報をすばやく取得します。

始める前に

必要なロール：itil

このタスクについて

Now Assistパネルのインシデント支援トピックは次のとおりです。

- 発信者の資産
  - 発信者の資産を取得するには、発信者をインシデントに関連付ける必要があります。
  - インシデントレコードからトリガーされない限り、インシデント番号を指定する必要があります。
- 発信者の最近のインシデント (過去 7 日以内)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

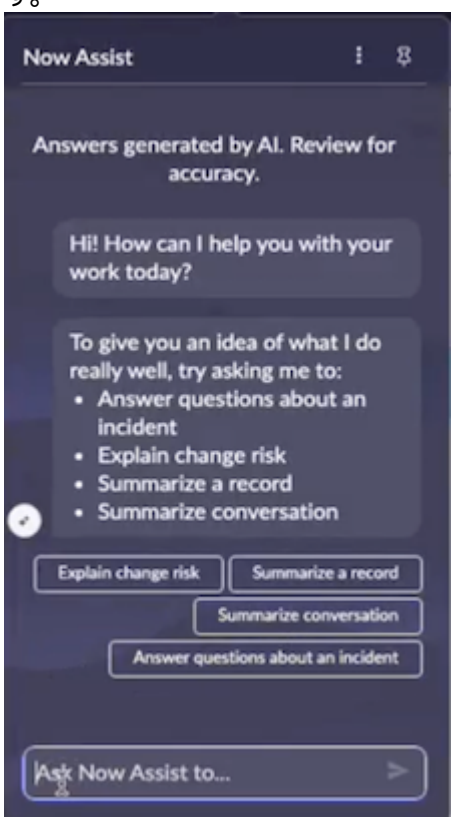
- 発信者の最新のインシデントを取得するには、発信者をインシデントに関連付ける必要があります。
- インシデントレコードからトリガーされない限り、インシデント番号を指定する必要があります。

- サポートグループのオンコールエキスパート
  - 任意のサポートグループに属するオンコールエキスパートを検索する機能。
  - グループメンバーが構成される場所 オンコールスケジューリング > オンコールスケジュール.
- 類似の解決済みインシデント
  - 同様のインシデントは、解決またはクローズする必要があります。
  - インシデントレコードからトリガーされない限り、インシデント番号を指定する必要があります。

インシデントについて質問するには、コア UI および サービスオペレーションワークスペース for ITSM のNow Assistパネルを使用します。

手順

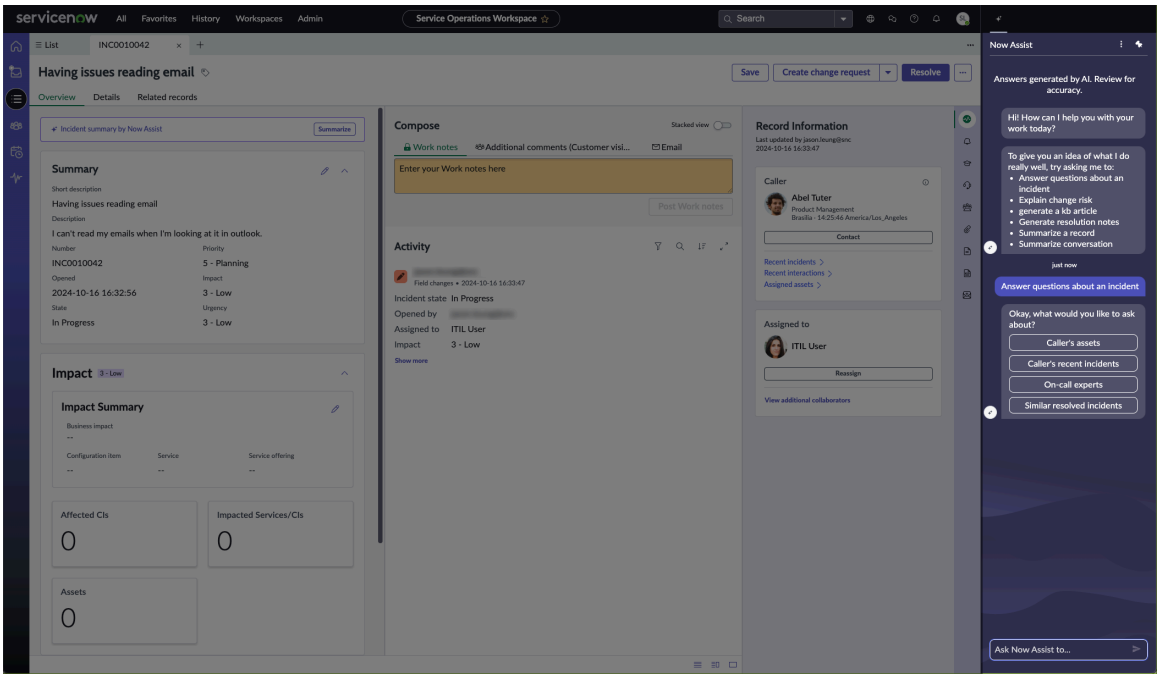
1. コア UIまたは ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースで、自分にアサインされているインシデントを開きます。
2. ヘッダーメニューから、 Now Assist アイコン をクリックして、 Now Assist パネルを開きます。



3. [Now Assist] パネルで、インシデント支援トピックに関連する質問を入力するか、[インシデントに関する質問に回答] を選択して質問するインシデント支援トピックを選択します。

自動翻訳

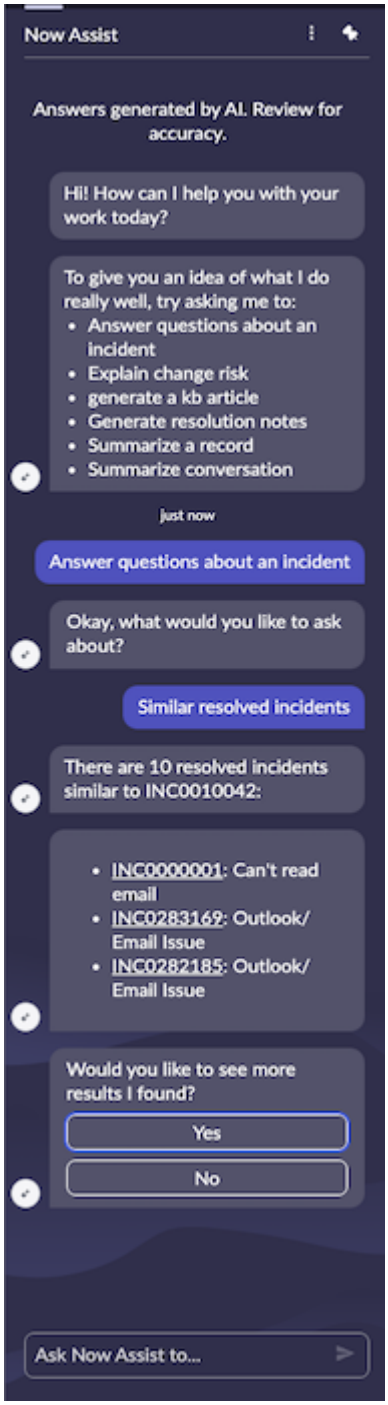
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントについて要求された情報が表示されます。



IT Service Management の **Now Assist** を使用したインシデント再アサイン時の要約

インシデントを別のエージェントまたはアサイン先グループにアサインするときに、ハンドオフまでのすべてのアクションを要約して、インシデントに関する情報を提供します。たとえば、インシデントが誤ってアサインされた場合、または別のエージェントやアサイン先グループによるトラブルシューティングが必要な場合、エージェントはインシデントを別のエージェントに再アサインするときに要約を作成できます。

始める前に
必要なロール：itil

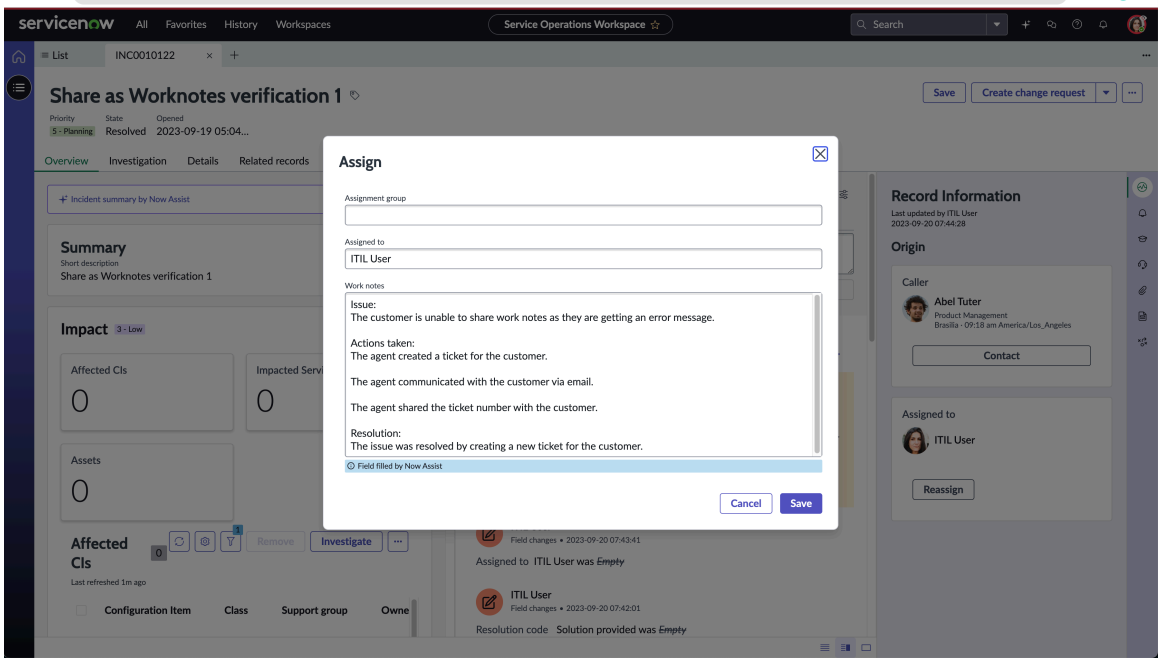
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
コア UI および サービスオペレーションワークスペース for ITSM でインシデントを再アサインすることができます。

手順

1. コア UI または サービスオペレーションワークスペース for ITSM で、自分にアサインされているインシデントを開きます。
2. 次のいずれかの手順を実行します。
   インシデントのサマリーが、[アサイン] ダイアログボックスの [作業メモ] フィールドに生成されます。



> **注:**
> [アサイン先] または [アサイン先グループ] フィールドを変更せずにインシデントが保存されると、[アサイン] ダイアログボックスは表示されず、インシデントが直接保存されます。

3. 必要に応じて [アサイン先] または [アサイン先グループ] フィールドを編集します。
4. [保存] を選択します。
   生成されたインシデントサマリーは、インシデントの作業メモとして投稿されます。

Now Assist パネルを使用した ITSM の生成 AI 機能の要求

Now Assistパネルを使用して、チャットサマリー、インシデントサマリー、インシデント解決メモなど、IT Service Management (ITSM) のコンテキスト生成 AI 機能を会話形式で要求します。これらの機能により、問題を迅速に解決できます。

始める前に
インスタンスで ネクストエクスペリエンス が有効になっていることを確認します。ネクストエクスペリエンス の有効化については、「Considerations for activating Next Experience」を参照してください。ネクストエクスペリエンス の詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

必要なロール：itil

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ITSM の コア UI または サービスオペレーションワークスペース から Now Assist パネルにアクセスして、ITSM の Now Assistスキルの生成 AI 機能を要求できます。これらのスキルの詳細については、「IT Service Management の Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください。

Now Assist パネルを使用すると、エージェントは時間を節約できます。たとえば、エージェントはインシデントの要約を読むことでインシデントの詳細をすばやく把握できます。要約では関連するインタラクションに関する十分な詳細が提供されるため、要求者はエージェントに同じ情報を繰り返す必要がありません。Now Assist パネルの詳細については、「Now Assist panel」を参照してください。

Now Assist パネルのアクティブ化方法の詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

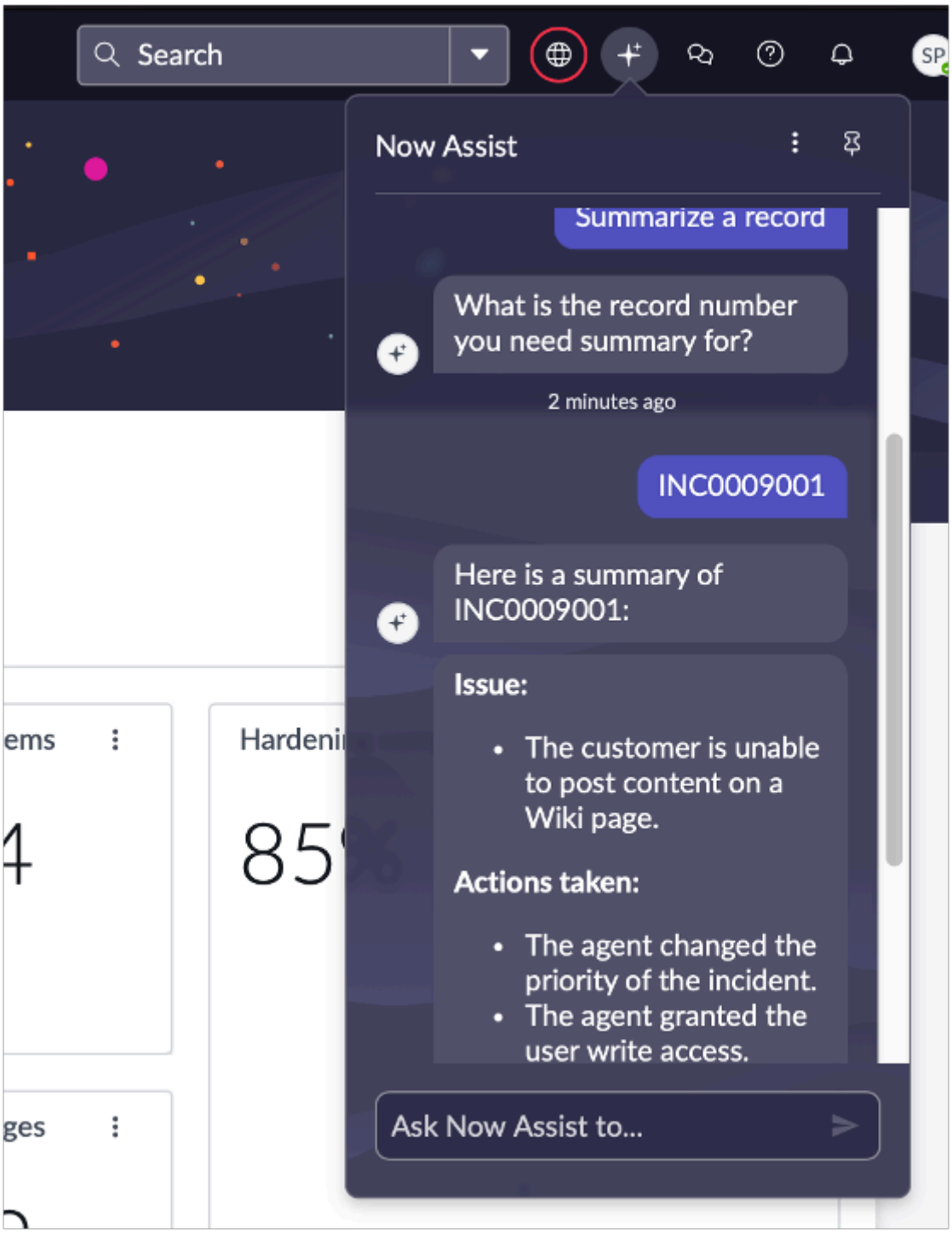
手順

1. IT Service Management の Now Assist がインストールされているインスタンスにログインします。
2. インタラクションのチャットの要約、インタラクションから作成されたインシデントのチャットの要約、インシデントの要約、またはインシデント解決メモの生成を行う生成 AI 機能を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now AssistITSMスキルのパネル



自動翻訳

セルフサービスを使用して **ServiceNow** ポータルでインシデントを回避するには **Now Assist**

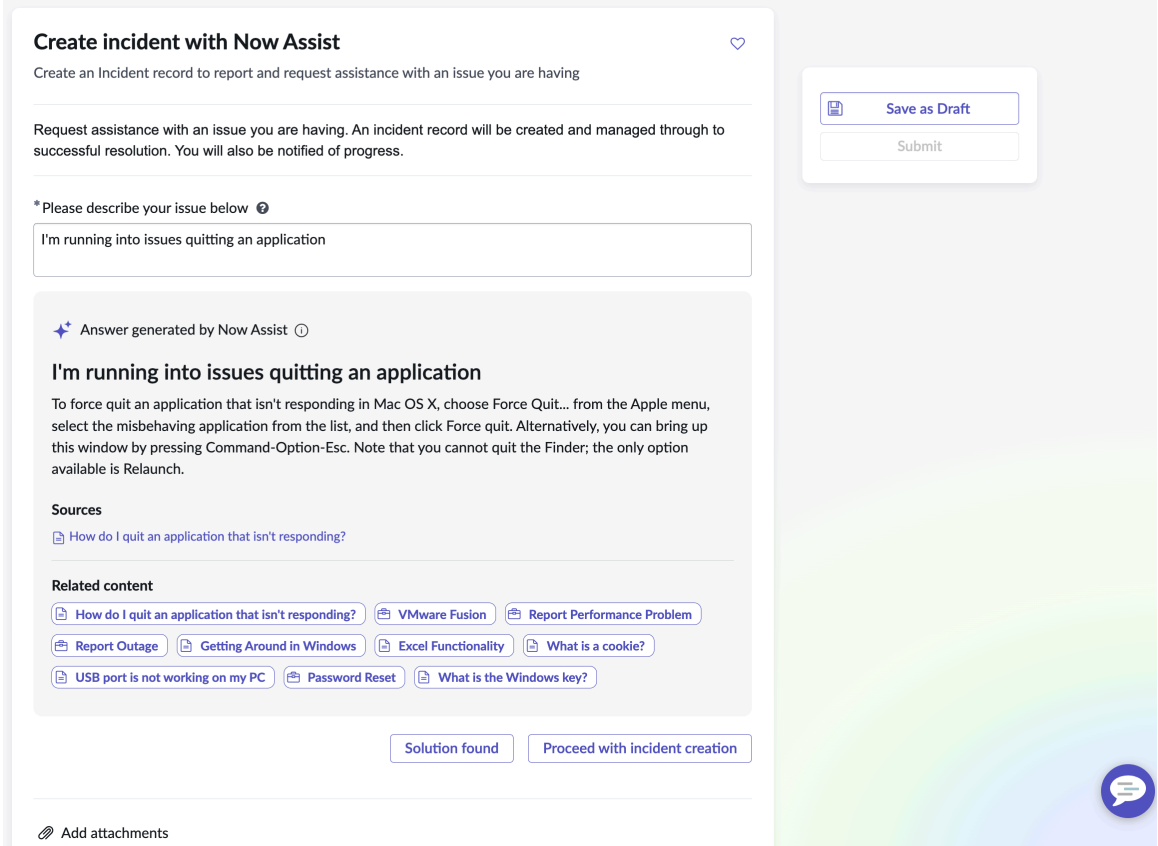
セルフサービスで問題を回避することで、解決するインシデントの数を減らすように設計されています。

始める前に
必要なロール：なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNowポータルに移動します。
2. **[Now Assist** レコードプロデューサーでインシデントを作成] を選択します。
3. [以下の問題について説明してください] フィールドに解決する問題を入力し、フィールドの外側をクリックして結果を生成します。



Now Assist AI は、利用可能なナレッジ記事とカタログアイテムに基づいて結果を生成します。

4. 問題を解決するか、インシデントで追跡します。

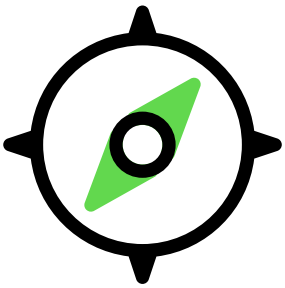
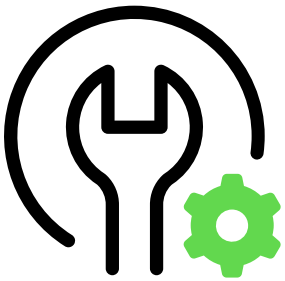
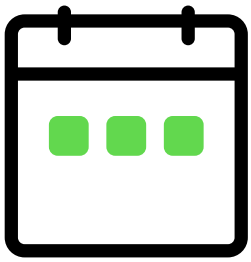
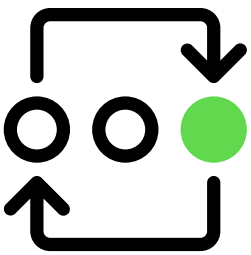
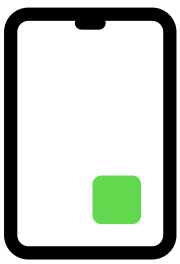
オンコールスケジューリング

オンコールスケジューリング アプリケーションは、たとえばインシデントをアサインするときに、サポートグループにアサインされた利用可能なメンバーを識別します。

開始するには

オンコールスケジューリング アプリケーションは、発生した問題を解決するために専任のサポートチームメンバーを利用できるように支援します。オンコールスケジュール、勤務表ローテーション、エスカレーションポリシーを設定し、グループへの通知をエスカレートし、エスカレーションの現在の連絡先を決定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索	構成	スケジュールの表示	管理
			
オンコールスケジューリングの概念と機能について説明します。	環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。	スケジュールを表示し、休暇を申請する方法について説明します。	シフトと休暇申請を管理します。
オンコールスケジューリング のレポートを表示する	**エスカレーションプロセス オンコールスケジューリング 定義**	**オンコールスケジューリングのモバイルエクスペリエンス**	**Reference (参照)**
			
レポートを生成して表示します。プレミアムダッシュボードユーザーは、パフォーマンスレポートを表示できます。	エスカレーショントリガールールとポリシーを定義します。	スケジュールを表示および管理します。モバイルエージェントを使用して休暇申請を申請および管理します。	ロールや依存アプリケーションなどの オンコールスケジューリング コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- IT Service Management コミュニティで質問する/質問に回答する
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

オンコールスケジューリング の探索

オンコールスケジューリング アプリケーションは、発生した問題を解決するために専任のサポートチームメンバーを利用できるように支援します。オンコールスケジューリング の詳細と、それが組織内のさまざまなユーザーロールにもたらすメリットについて説明します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング の概要

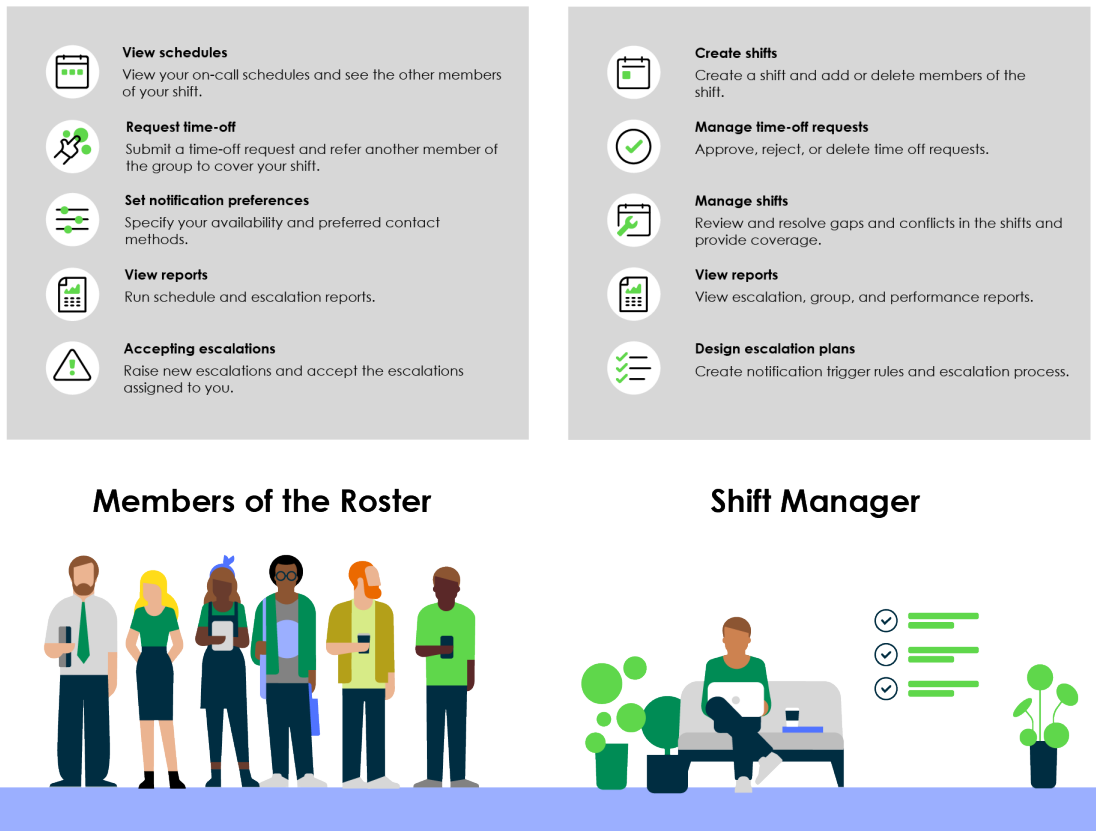
オンコールスケジューリング は、ユーザーグループのどのメンバーがタスクを処理できるかを判断する方法を提供します。

オンコールスケジューリング は、職務シフト表の階層をローテーションすることで、インシデントをアサインする適切な人物を見つけます。自動化されたプロセスにより、リソースマネージャーの管理負担が軽減され、インシデントマネージャーが必要に応じて適切なリソースをテーブルに簡単に追加できるようになります。

オンコールスケジューリング は、より効果的なコラボレーションを希望するプロセスオーナーとサポートマネージャーが使用できます。オンコールスケジューリング は、手動でのシフトのメンテナンスと管理作業を簡素化し、平均解決時間 (MTTR) の効率を向上させます。

オンコールスケジューリング のワークフロー

組織のさまざまなメンバーが一緒に働くために オンコールスケジューリング を使用します。エンドツーエンドワークフローのサンプルをご覧くださ



い。

1. シフトアドミンは、シフトおよびグループテンプレートを作成します。
2. シフトアドミニンは、ロールをアサインし、エスカレーショントリガールールを構成します。
3. シフトマネージャーはシフトを作成し、シフトに対してメンバーを追加または削除します。
4. シフトマネージャーは、新しいシフトのエスカレーションプロセス全体を設計します。
5. 勤務表メンバーはオンコールスケジュールを表示し、シフトの他のメンバーが誰であるかを確認できます。
6. 勤務表メンバーは、シフトアドミンが設定した方法から、自分の空き状況と優先連絡方法を指定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 勤務表モバイルは、休暇申請を送信し、グループの別のメンバーにシフトを担当するよう照会できます。
8. 勤務表メンバーは、シフトの勤務表とエスカレーションの詳細を表示します。
9. 勤務表メンバーはオンコールレポートを表示し、リマインダーを受信します。
10. シフトマネージャーは、休暇申請を承認または却下します。
11. シフトマネージャーは、グループのオンコールスケジュールを見て、ギャップや休暇申請がないか確認します。
12. シフトマネージャーは、カバレッジと休暇申請を提供、置換、または削除します。
13. 勤務表メンバーは、タスクまたは会議要求を確認するためのオンコールエスカレーション通知を受信します。
14. シフトマネージャーは、オンコールチームのエスカレーション、グループ、およびパフォーマンスレポートを表示します。

オンコールスケジューリング のメリット

メリット	機能	ユーザー
カレンダーを使用して、シフトを表示または選択します。日次、週次、または月次のビューを独自に設定できます。カレンダーでは、希望する週の開始日を設定することもできます。	自分のカレンダーアプリで自分のオンコールカレンダーを表示する	itil、rota_manager
独自のエスカレーションポリシーとパスを作成します。オンコールスケジューリング では、要件に基づいて、利用可能なテンプレートを使用してエスカレーショントリガールールを作成できます。	エスカレーションプロセスの設計	itil、rota_manager、rota_admin
Slack、Microsoft Teams、モバイルプッシュメッセージ、SMS、音声メッセージなどの複数のチャネルのいずれかを使用して、通知を受信するための優先連絡方法として設定します。	可用性と連絡先設定を行う	itil、rota_manager、rota_admin、adm
エスカレーションレポート、シフトレポート、およびパフォーマンスレポートを生成します。	オンコールスケジューリング レポートの表示	itil、rota_manager、rota_admin
プレミアムダッシュボードユーザーが利用できるパフォーマンスレポートにアクセスします。	従来:エスカレーションのパフォーマンスレポートの表示	プレミアムダッシュボードユーザー
Mobile エージェントをダウンロードして使用すると、これらすべてのアクティビティを外出先で実行できます。	オンコールスケジューリング モバイルアプリを使い始める	itil、rota_manager

オンコールスケジューリング の機能

オンコールスケジューリング の主な機能は、さまざまなユーザーロールで使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング は、勤務表メンバー (itil ロール)、シフトマネージャー (rota_manager ロール)、シフトアドミニストレーター (rota_admin ロール) をサポートしています。ユーザーロールに基づいて、次のアクションを実行できます。

itil ロール

- オンコールスケジュールを表示し、シフトの他のメンバーを確認します。
- 休暇申請を送信し、グループの別のメンバーにシフトを担当するよう照会します。
- 空き状況と希望する連絡方法を指定します。
- シフトの勤務表とエスカレーションの詳細を表示します。
- スケジュールレポートとエスカレーションレポートを実行します。
- スケジュールを表示し、休暇を申請するには、ITSM モバイルエージェント を使用します。

rota_manager ロール

- ギャップおよび休暇申請を含む、グループのオンコールスケジュールを表示します。
- 休暇申請を承認または却下する
- ギャップや競合を確認し、管理します。
- カバー範囲を指定、置き換え、または削除し、休暇申請を削除します。
- シフトを作成し、メンバーをシフトに追加または削除します。
- エスカレーション、グループ、およびパフォーマンスレポートを表示します。
- モバイルエージェント を使用して、グループのスケジュールを表示し、休暇申請を承認または却下します。

rota_admin ロール

- オンコールエスカレーションの連絡方法として、Slack、Microsoft Teams、テキスト、および音声メッセージを設定します。
- ロールをアサインし、エスカレーショントリガールールを設定します。
- シフトおよびグループテンプレートを作成します。
- エスカレーションプロセス全体を設計します。

オンコールスケジューリングの新しいスケジュールエンジン

機能とユーザーエクスペリエンスが強化された新しいオンコールスケジュールエンジンについて説明します。

新しいオンコールスケジュールエンジンは、次の拡張機能により効率性が向上しています。

- シフトに対してメンバーを移動、追加、削除するのにかかる時間が短縮されます。
- 祝日カレンダーが原因でメンバーが延長時間または部分的な作業日にスケジュールされている場合に発生するギャップを解決します。
- シフトに対してメンバーを追加、削除、または置換することにより生じるギャップを削減します。
- 前のローテーションを参照して、次に新しいアサインを開始するユーザーを決定します。公平なアサインを確保するため、前のローテーションでまだアサインされていないユーザーからローテーションが開始されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 新しいシフトは、新しいスケジュールエンジンで自動的に機能します。
- 既存のシフトについては、シフトレコードページに移動し、[今すぐ移行] オプションを使用して手動で移行できます。
- 既存のすべてのシフトを一括で移行するには、[シフトを **2024** スケジュールエンジンにオンコールアップグレード **(On-Call Upgrade shifts to 2024 schedule engine)]** スケジュールジョブを実行します。

オンコールスケジューリング の構成

オンコールスケジューリング のプロパティ、テンプレート、トリガールール、エスカレーションポリシー、シフト表、およびスケジュールを計画して構成できます。

アドミニストレーターとして、設定とアプリケーションの動作を構成し、勤務表メンバーとシフトマネージャーの有効性を向上させるツールを作成できます。これらは、アドミニストレーターとして実行できるタスクの一部です。

オンコールスケジューリング のアクティブ化

アドミンロールのユーザーは、オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインをアクティブ化できます。

連絡方法の設定

以下の連絡方法を設定すると、ユーザーがエスカレーションの通知を受信できるようになります。

- Slack：通知に対するユーザーの応答のテンプレートとサブフローも構成できます。
- テキストおよび音声メッセージ：電話番号とワークフローを構成すると、テキストおよび音声メッセージによるエスカレーションを促進できます。
- Microsoft Teams：Microsoft Teams プラグイン (sn_now_teams_it) がアクティブで、ServiceNow インスタンスが 仮想エージェント および IT Service Management 統合と統合するように構成されていることを確認します。
- モバイルプッシュ通知：ServiceNow エージェント を構成して、モバイルプッシュ通知を有効にします

オンコールスケジューリング のアクティブ化

アドミンロールのユーザーは、オンコールスケジューリング (com.snc.on_call_rotation) プラグインをアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
オンコールスケジューリングプラグインをアクティブ化すると、以下のサードパーティライブラリーがアクティブになります。

- サブスクリプションベースの通知
- 詳細スケジュールのサポート
- NG 共有コンポーネント
- ServiceNow 共通カレンダー
- Fullcalendar ライブラリー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
zboot ユーザーの場合、オンコールスケジューリングプラグイン (com.snc.on_call_rotation) がデフォルトで有効になっています。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

オンコールスケジューリング

連絡方法として **Slack** を設定

ユーザーがエスカレーションの Slack 通知を受信できるように Slack を設定します。シフトメンバーへの連絡方法として Slack を提供するには、Slack に 統合ハブスポークをインストールします。

オンコールスケジューリング の **Slack** の構成

Slack スポークでは、オンコールスケジューリング 通知が自動化され、通知に応答します。次の構成では、オンコールスケジューリング 通知をサポートしています。

送信構成

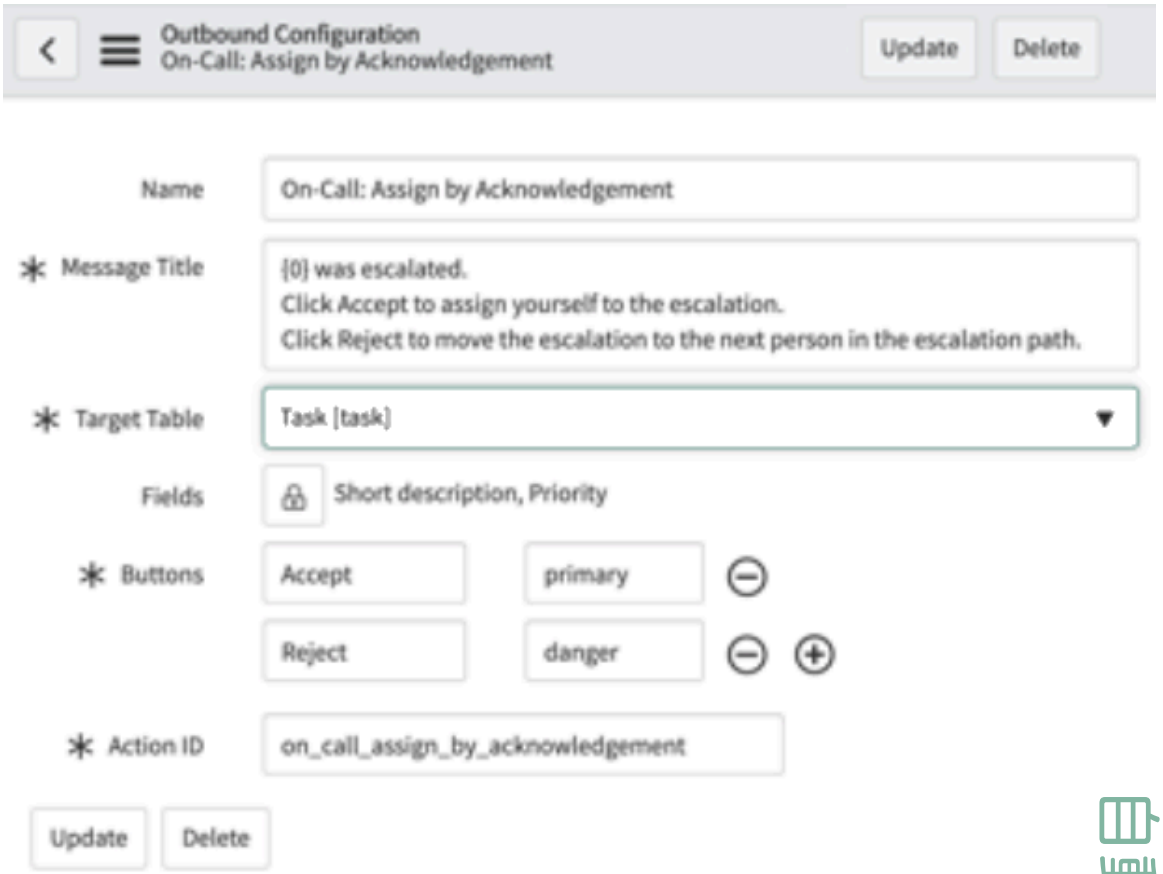
Slack > 送信構成 > オンコール：確認応答によるアサイン

一般的なエスカレーションメッセージを生成します。レコードを変更して、メッセージテンプレートをカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

確認応答サブフローによる送信アサイン



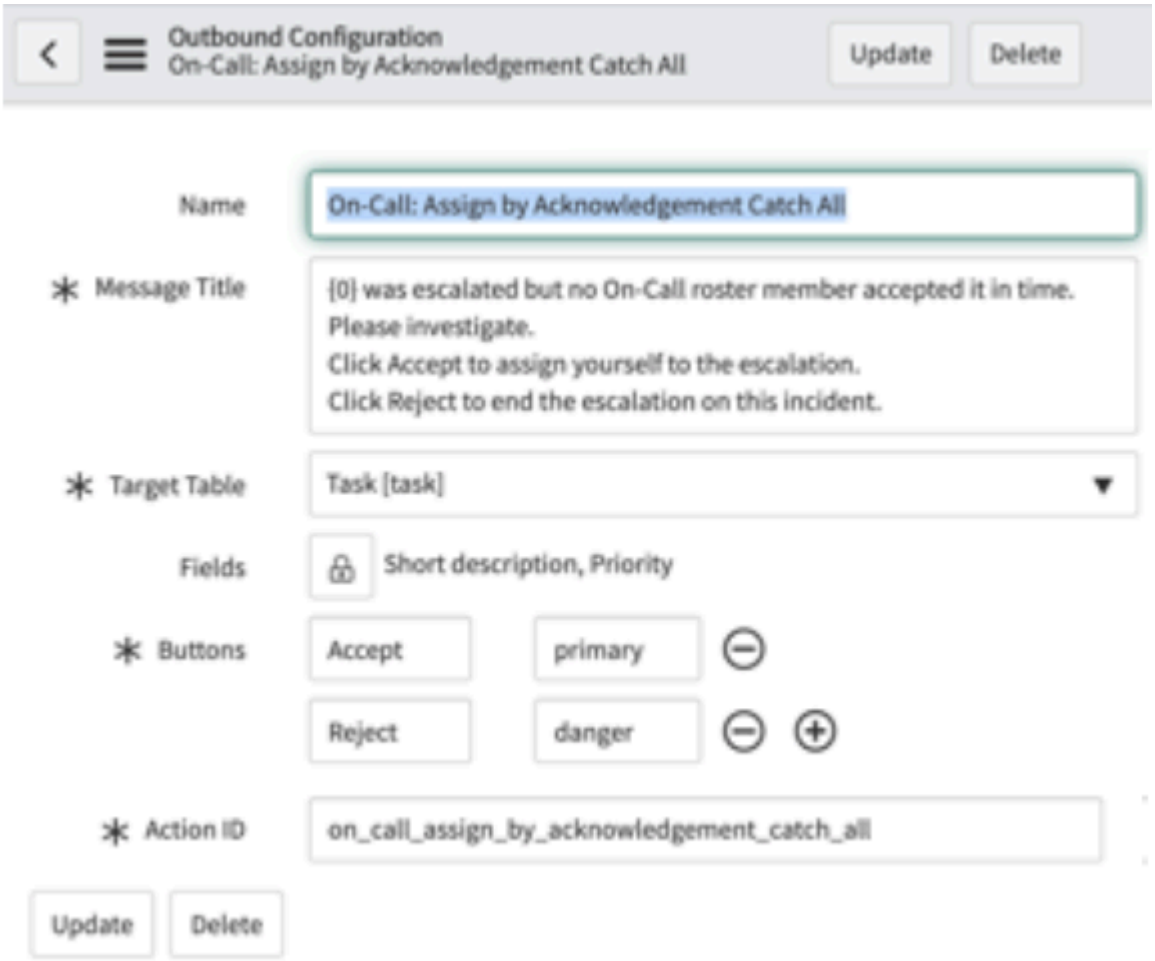
Slack > 送信構成 > オンコール：確認応答予備連絡先によるアサイン

予備連絡先エスカレーションメッセージを生成します。レコードを変更して、メッセージテンプレートをカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

確認応答予備連絡先サブフローによる送信アサイン



受信決定

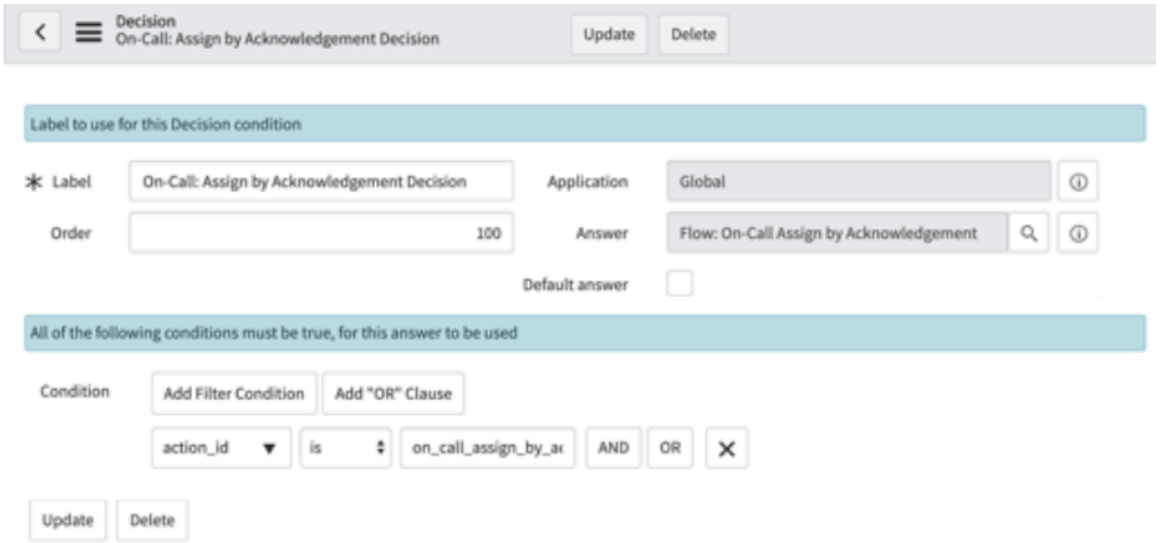
Slack > 受信決定 > オンコール：確認応答決定によるアサイン

承認または却下のエスカレーションメッセージに対する一般的な応答処理の受信構成を定義します。一般的なエスカレーションの送信構成と受信決定をマッピングするキーとして *action_id* を使用します。回答は、ユーザーが [承認] または [却下] をクリックしたときに実行されるサブフローを指しています。応答処理の動作を変更するには、レコードを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

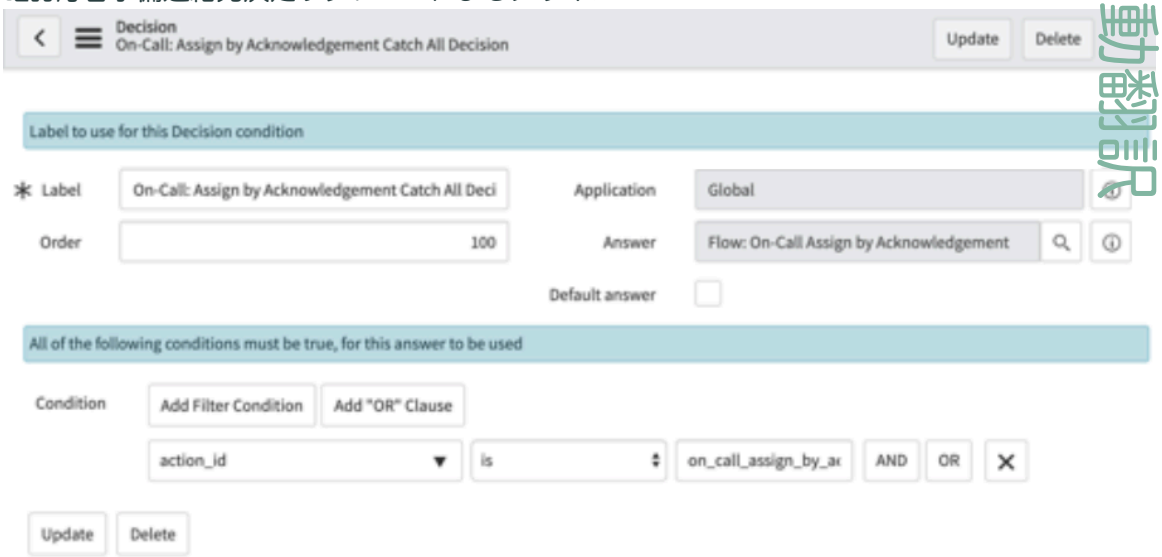
確認応答決定サブフローによる受信アサイン



Slack > 受信決定 > オンコール：確認応答予備連絡先決定によるアサイン

承認または却下メッセージのエスカレーションに対する予備連絡先応答処理の受信構成。予備連絡先状況の送信構成と受信決定をマッピングするキーとして *action_id* を使用します。回答は、ユーザーが [承認] または [却下] をクリックしたときに実行されるサブフローを指しています。応答処理の動作を変更するには、レコードを変更します。

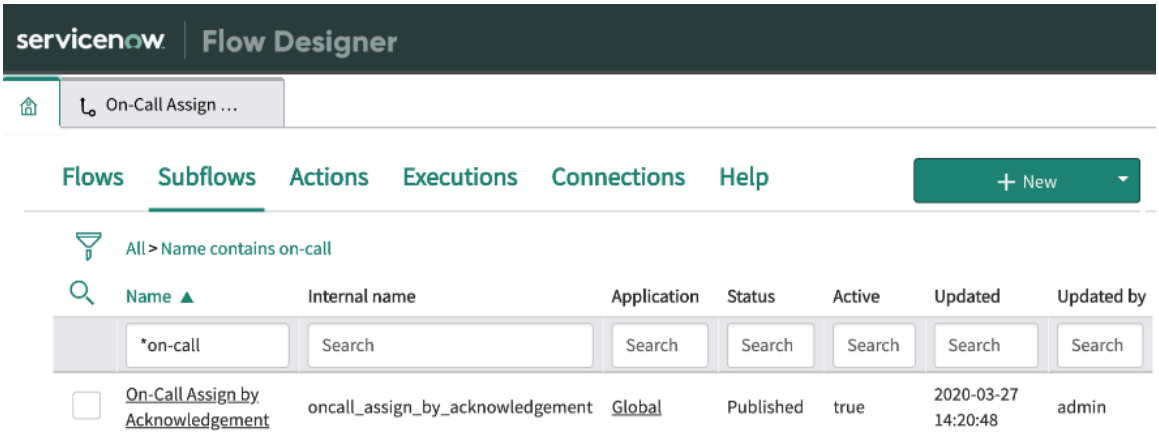
確認応答予備連絡先決定サブフローによるアサイン



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブフロー

サブフローデザイナー



オンコール：確認応答によるアサイン

このサブフローは、Slack からの受信応答を処理してから動作します。たとえば、ユーザーにタスクをアサインし、確認応答メッセージを返します。却下の場合、サブフローは応答をログに記録し、エスカレーションを次のエスカレーション先に移動します。

Slack 応答を挿入

このアクションにより、受信 Slack 応答の [sn_slack_ah_v2_inbound] テーブルにレコードが作成されます。`context_id` に基づくワークフローにより応答を参照できます。

オンコール応答コントローラ

ユーザーが Slackから [承認] または [却下] をクリックすると、このアクションにより適切な操作が実行されます。`OnCallSlackUtils`スクリプトインクルードからアクションを実行するためのユーティリティメソッドを呼び出します。

連絡方法として **SMS** および音声メッセージングを設定する

オンコールエスカレーション通知を SMS または音声メッセージとして送信するには、通知を設定する必要があります。

通知 を オンコールスケジューリング と併用するように以下のアイテムを構成します。

- オンコールグループ番号グループに少なくとも 1 つの 通知 電話番号を追加する必要があります。着信 SMS 応答の処理をデフォルトでこのグループが構成されている (オンコールを介して: 割り当ての確認応答) 送信ボイスを処理するコールを受け入れるか、オンコール割り当てを却下して (オンコールを介して: 確認応答音声アサイン) を承認または却下するには割り当てします。
- SMS と音声を介してエスカレーションを進めるために、「オンコール: 確認応答によるアサイン」ワークフローなどのワークフローを設定する必要があります。

連絡方法として SMS および音声メッセージを設定する方法については、「Set up Notify with On-Call Scheduling」を参照してください。

関連情報

オンコール：確認応答によるアサインワークフロー

通知 でのオンコール通信チャネルの制御

オンコールエスカレーションの連絡方法として **Microsoft Teams** を設定する

ユーザーがオンコールエスカレーションの Microsoft Teams 通知を受信できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
ユーザーには Microsoft Teams ユーザー認証情報が必要です。

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスが Microsoft Teams との対話型統合用に設定されていること、および IT Service Management と Microsoft 365 プラグイン (sn_now_teams_it) の統合が有効になっていることを確認します。

   仮想エージェント 権限ポリシーの詳細については、「Now 仮想エージェント権限ポリシーの管理」を参照してください。

2. ユーザーグループのエスカレーション設定を定義するときに、優先通知チャネルとして **[Microsoft Teams]** を選択します。
   エスカレーションの設定については、「シフト表のエスカレーションとリマインダーの設定」を参照してください。

3. 必要なユーザーグループに対して、[オンコール：確認応答によるアサイン] トリガーワークフローを使用するトリガールールを作成します。

   ユーザーまたはシフトマネージャーが優先連絡先チャネルを Microsoft Teams として設定すると、ユーザーが実行できるアクションとともにモバイルプッシュ通知が Microsoft Teams のユーザーに送信されます。

   トリガールールの作成については、「エスカレーショントリガールールの作成」を参照してください。

オンコールエスカレーションの連絡方法としてモバイルプッシュを設定する

ユーザーがオンコールエスカレーションのモバイルプッシュ通知を受信できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow エージェント をインストールし、[通知] タブからモバイルプッシュ通知を有効にします。
   このタブの詳細については、「ServiceNow モバイルの基本システム機能」を参照してください。
   モバイルプッシュは、ServiceNow インスタンスに通信チャネルとして表示されます。
2. ユーザーグループのエスカレーション設定を定義するときに、優先通知チャネルとして [モバイルプッシュ] を選択します。
   エスカレーションの設定については、「シフト表のエスカレーションとリマインダーの設定」を参照してください。
3. 必要なユーザーグループに対して、[オンコール：確認応答によるアサイン] トリガーワークフローを使用するトリガールールを作成します。

   ユーザーまたはシフトマネージャーが優先連絡先チャネルをモバイルプッシュとして設定すると、ユーザーが実行できるアクションとともにモバイルプッシュ通知がユーザーに送信されます。

   トリガールールの作成については、「エスカレーショントリガールールの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールの表示および休暇の要求

スケジュールを表示したり、グループのメンバーを確認したり、休暇を要求したり、連絡方法の設定を行ったりすることができます。

itil ユーザーは、次のタスクを実行できます。

- オンコールスケジュールの表示
- 可用性と連絡先設定を行う
- 休暇を申請し、代替者を提案する

オンコールスケジュールの表示

オンコールシフトスケジュールのタイルのグループ化により、システム内のすべてのシフトを検索することなくシフトを確認することができます。

始める前に

必要なロール：itil、rota_manager、または rota_admin

このタスクについて

オンコールスケジュールページの各カードはシフトを表し、オンコールメンバーを識別します。カードには、グループ名、シフト名、およびシフト表 (プライマリとセカンダリ) が表示されます。
オンコールスケジュールでは、オンコールメンバーのプレゼンスを確認できます。プレゼンスの詳細については、「ユーザープレゼンス」を参照してください。

> **注:**
> デフォルトでは、オンコールスケジュールは 20 のバッチでロードされます。設定を更新する `com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit` プロパティを使用できます。詳細については、「オンコールスケジューリングのシステムプロパティ」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > オンコールスケジュール.

   > **注:**
   > シフトが重複しているグループの場合、シフトカードはエスカレーション設定に基づいて表示されます。

   次のタブが表示されます。

   - [固定されたオンコールスケジュール]：自分が最も関心を持っているグループの誰がオンコールなのかを示すカスタマイズリストが表示されます。素早くアクセスするにはグループをここにピン留めします。
   - [自分のオンコールスケジュール]：自分が管理しているオンコールスケジュール、またはメンバーになっているスケジュールのみを表示します。
   - [すべてのオンコールスケジュール]：アクティブなオンコールスケジュールがあるすべてのグループのリストを表示します。固定している以外のグループの誰がオンコールなのかを確認することもできます。

   フィルターを使用すると、グループ、スケジュール、またはユーザー名ごとのオンコールスケジュールを表示できます。

2. オプション: [すべてのオンコールスケジュール] タブで、カードをポイントして、ピンアイコン ( ) をクリックし、シフトカードを固定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> グループのシフトカードを重複シフトで固定すると、そのグループの他のすべてのシフトカードも固定されます。

3. オプション: [固定されたオンコールスケジュール] タブで、ピンアイコンをクリックし、シフトカードの固定を解除します。
4. シフトの詳細を表示するには、シフトカードをクリックします。

> **注:**
> 各シフトカードには最初の 2 つのシフト表のみが表示されます。

シフトマネージャーまたは勤務表メンバーである場合、スケジュールが開きます。詳細については、「オンコールスケジュールの更新」を参照してください。これ以外のユーザーは、カレンダービューにリダイレクトされます。オンコールスケジューリングカレンダーについては、「カレンダービューからシフトを管理する」を参照してください。

5. オプション: 勤務表とエスカレーションの詳細を表示するには、シフトカードの [勤務表およびエスカレーションの詳細] をクリックします。
ダイアログボックスには、次のタブが表示されます。
   - シフト表：すべてのシフト表リストと、アクティブなオンコールメンバーの連絡先番号、メールアドレス、グループ、およびシフトを表示します。
   - エスカレーションパス：シフトに定義されているエスカレーションパスを表示します。

> **注:**
> デフォルトでは、プライマリ勤務表のオンコールメンバーの詳細が表示されます。オンコールメンバーにダイレクトメッセージを送信するには、[ダイレクトメッセージの送信] をクリックします。または、Notify WebRTC が設定されている場合は、メンバーに電話をかけます。リアルタイムメッセージングの詳細については、「コネクト」を参照してください。Notify WebRTC の詳細については、「Forward call workflow activity」を参照してください。オンコールに Notify WebRTC を有効にする [音声機能付きの有効な通知番号を指定する] プロパティについては、「オンコールスケジューリングのシステムプロパティ」を参照してください。

6. オプション: シフト内のギャップと競合を表示するには、シフトカードの情報バッジをクリックします。
   - この操作が行えるのは、グループマネージャー、シフトマネージャー、および委任されたシフトマネージャーのみです。
   - この情報は、*com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions* プロパティの設定に基づいて表示されます。詳細については、「オンコールスケジューリングのシステムプロパティ」を参照してください。

可用性と連絡先設定を行う

可用性と、オンコールエスカレーションの連絡に使用する方法を指定します。何らかの理由でアドミニストレーターにより設定が上書きされた場合は、インスタンスが通知します。

始める前に
必要なロール：itil または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > 自分の設定
2. [連絡試行] タブで [+] アイコンをクリックし、[可用性] フォームに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

可用性フォーム

名前	可用性設定のこのレコードに対する一意のわかりやすい名前。
ユーザー	可用性を作成する対象のユーザー (通常は自分自身)。
アクティブ	この可用性レコードを有効にするオプション。チェックボックスをオンにすると、可用性が有効になります。
スケジュールタイプ	既存の可用性スケジュールを選択するか、カスタムスケジュールを作成します。
以下のフィールドを使用して、カスタムの可用性スケジュールを作成します。	
開始時間	このシフトが終日シフトでない場合は、可用性の開始時間を指定します。
終了時間	可用性の終了時間。
繰り返し：	1 期間のタイミング。たとえば、週次の繰り返しを選択した場合は、自分が対応可能な曜日を指定します。
タイムゾーン	可用性のタイムゾーン。 **注:** タイムゾーンは編集できないため、ユーザーのプロファイルから取得されます。

3. [送信] をクリックします。
4. [連絡先設定] タブで、設定する連絡試行方法をクリックします。
   [連絡先設定] ダイアログボックスが表示されます。
5. オンコール中にインスタンスが自分への連絡に使用する連絡方法を選択します。
   選択した方法が、この連絡試行についてインスタンスが使用する連絡方法です。インスタンス設定に応じて、次のいずれかまたはすべての通知方法を指定できます。
   - SMS テキスト
   - メール
   - Slack
   - 音声アシスト機能
   - Microsoft Teams。このチャネルの設定については、「オンコールエスカレーションの連絡方法として Microsoft Teams を設定する」を参照してください。
   - モバイルプッシュ。このチャネルの設定については、「オンコールエスカレーションの連絡方法としてモバイルプッシュを設定する」を参照してください。
6. 連絡試行ごとにプロセスを繰り返します。

注:
アドミニストレーターは、グループのすべてのメンバーに対して、連絡先メソッドの上書きを指定できます。上書き設定は [連絡先の上書き] タブに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のグループスケジュールの表示

自分が所属するグループのオンコールスケジュールを表示することができます。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > グループのスケジュール.
2. スケジュールを開きます。
3. オプション: シフト表を表示するには、[シフト表] 関連リストでその順番をクリックします。

自分のスケジュールレポートで自分の個人用スケジュールを表示する

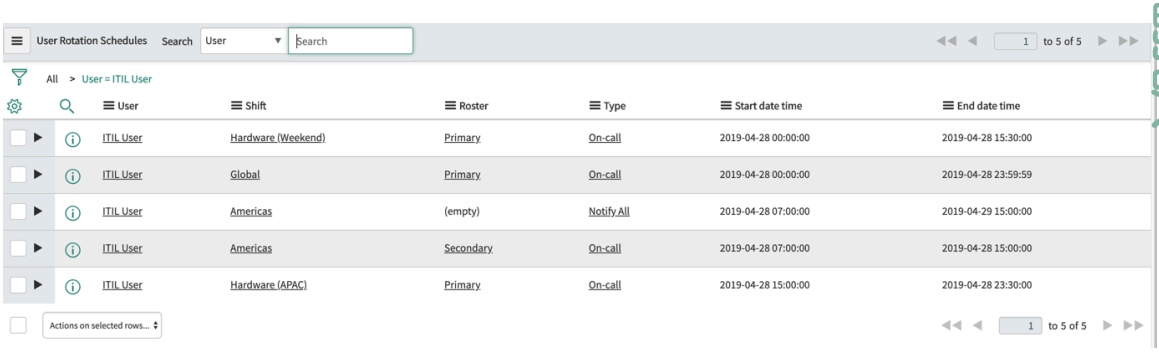
特定の日付範囲のオンコールとエスカレーションラインナップを見ることができます。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > レポート > 自分のスケジュールレポート.
2. [表示] フィールドで、日付範囲を選択して [送信] をクリックします。

   ユーザーローテーションスケジュールリストには、シフト、勤務表、各タイムスロットの開始時刻と終了時刻が表示されます。

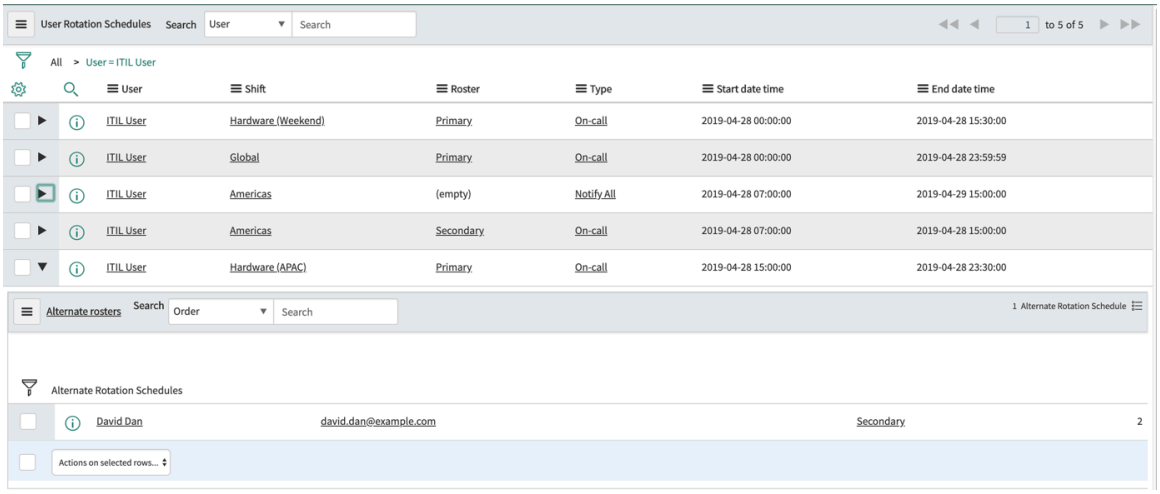


3. 別のシフト表を表示するには、矢印をクリックしてエントリーを展開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

そのタイムスロットに対する別の勤務表が表示されます。たとえば、自分が一次連絡先である場合、このリストにはこのタイムスロットに対する二次および三次の連絡先が表示されます。



休暇を申請し、代替者を提案する

自分の休暇をスケジュールし、同僚の勤務表メンバーから適切な代替者を提案できます。

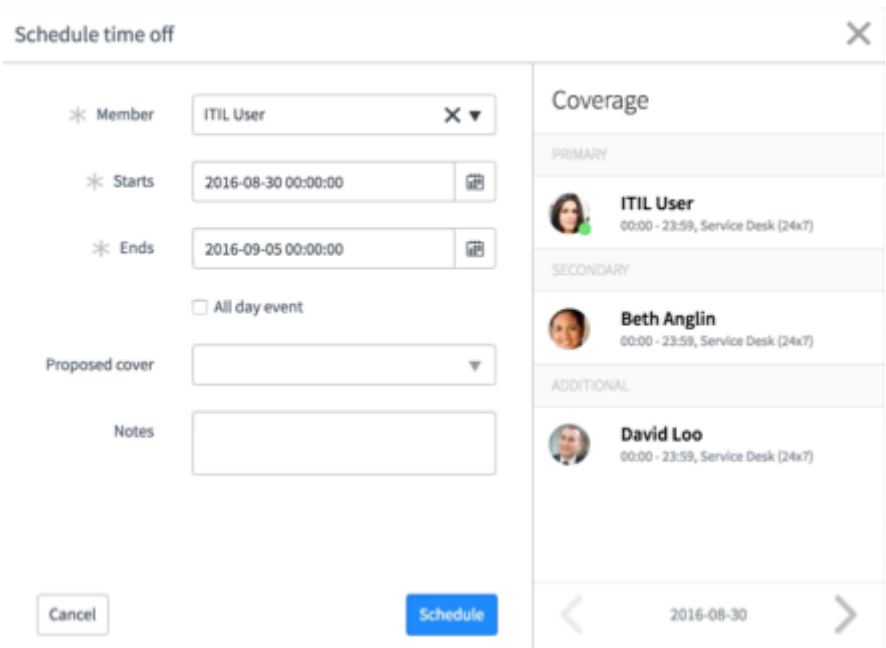
始める前に

この機能を利用するには、システムアドミニストレーター側で [**PTO** 要求に承認が必要かどうかを決定するための構成] システムプロパティ (*com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required*)を有効にする必要があります。

必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 **On-Call Scheduling** > オンコールカレンダー.
2. 休暇のシフトエントリを選択します。
3. [休暇をスケジュール] をクリックし、フォームに入力します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[休暇をスケジュール] フォーム

フィールド	説明
メンバー	休暇を取得しているメンバー (通常は自分)。
[開始] と [終了]	休暇の開始日と終了日。
カバーの提案	不在中にカバーを提供できる勤務表メンバーの名前。
終日のイベント	休暇期間に全稼動日が含まれていることを指定するオプション。
メモ	オプション。シフトマネージャーが要求内容を理解できるようにするためのコメント。

4. [スケジュール] をクリックします。
   オンコールカレンダーに休暇が暫定的にスケジュールされます。

自分のカレンダーアプリで自分のオンコールカレンダーを表示する

パーソナルカレンダークライアントを使用して、自分のオンコールカレンダーに登録できます。

始める前に

1. カレンダークライアントで iCalendar 形式が使用され、サポートされていることを確認します。
2. カレンダークライアントで外部カレンダーに登録できることを確認します。
3. カレンダークライアントが要件を満たしている場合は、シフトマネージャーにメール通知でオンコールカレンダーのサブスクリプション URL を送信するように依頼してください。

> **重要:**
> サブスクリプション URL を使用してオンコールイベントを表示するには、ユーザー認証のためのインスタンス認証情報を入力する必要があります。現時点でカレンダーサブスクリプションの認証がサポートされているのは、Mac OS X 8.0 以降のカレンダーアプリケーションと Windows 2013 以降の Outlook アプリケーションのみです。

必要なロール：rota_admin、itil、rota_manager、または admin

手順

1. カレンダークライアントで、新しい外部カレンダーサブスクリプションを追加します。
2. 受け取ったオンコールカレンダーのサブスクリプション URL を入力します。
3. [登録] をクリックします。
4. インスタンスのログイン詳細を入力します。
5. カレンダーの更新頻度など、追加の詳細を指定します。

関連情報

オンコールスケジューリングロールをアサイン

スケジュールとシフトを管理する

オンコールスケジュールとシフトを構成および管理できます。シフトでメンバーを追加または削除し、連絡先設定を上書きします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

勤務表、シフト、およびオンコールスケジュールの詳細を構成できます。シフトでメンバーを追加または削除し、連絡先設定を上書きします。

rota_manager または rota_admin は、グループのメンバーのためにこれらのタスクのほとんどを実行できます。

- オンコールシフトを設定または更新
- オンコールスケジュールを設定または更新する
- 勤務表メンバーの管理
- 休暇の要求を管理
- シフトの連絡先設定を上書き
- ユーザーグループの設定を指定する
- シフトマネージャー [rota_admin] ロールを委任

ユーザーがオンコールカレンダーに登録できるようにする

オンコールカレンダーサブスクリプション URL を設定し、シフトのメンバーに送信します。この URL は iCal リンクで、ユーザーは優先カレンダークライアントからオンコールカレンダーに登録することができます。

始める前に

必要なロール：admin、rota_admin、または rota_manager

このタスクについて

サブスクリプション URL は、オンコールカレンダーを表示およびダウンロードするための SSO 認証をサポートしています。

> **注:**
> セキュリティ上の理由から、サブスクリプション URL は共有しないでください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > グループのスケジュール.
2. オンコールカレンダーサブスクリプション URL を送信するシフトを選択します。
3. [カレンダーサブスクリプション] セクションで、次の詳細を指定します。

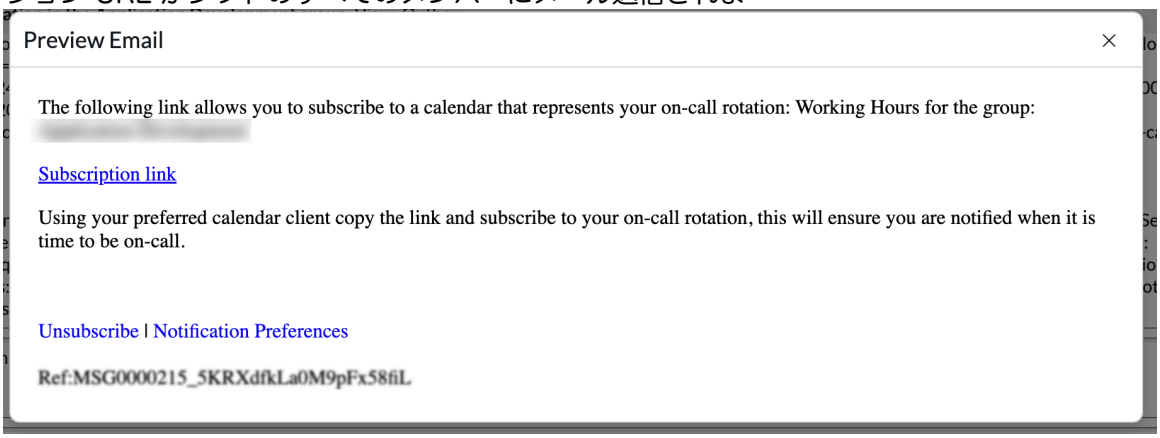
名前	定義
補償間隔	サブスクリプションカレンダーを週次または日次のカバレッジ詳細で更新する場合に選択します。
補償対象	補償間隔の選択に基づいて、登録したカレンダーを更新する週数または日数を選択します。

4. [更新] を選択します。

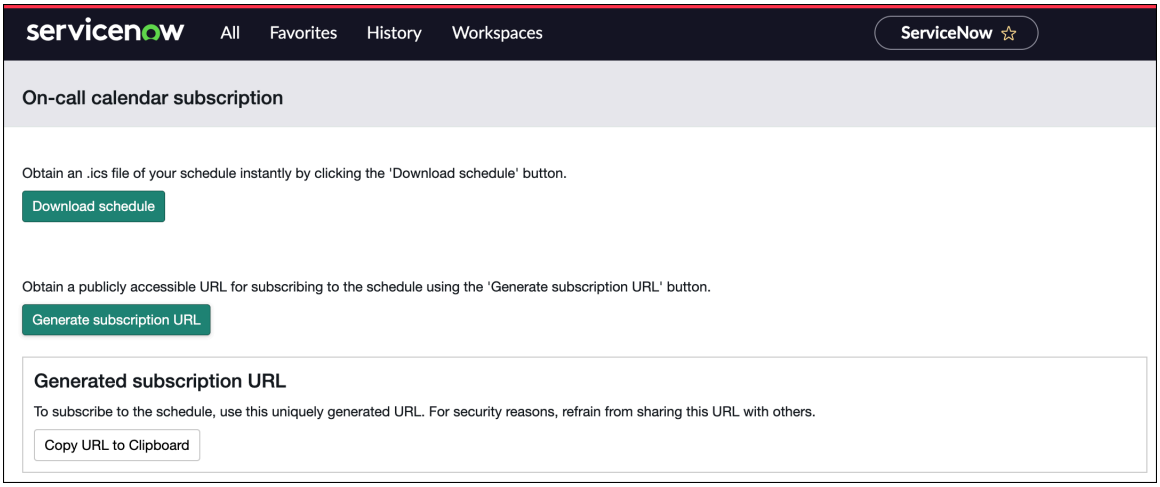
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [サブスクリプションを送信] を選択すると、カレンダーサブスクリプション URL がシフトのすべてのメンバーにメール送信されます。



シフトのメンバーは、サブスクリプションリンクが記載されたメールを受信します。[サブスクリプションリンク] を選択し、SSO 認証情報でログインして、カレンダーをダウンロードするか、サブスクリプション URL を生成してコピーします。



ユーザーグループの設定を指定する

ユーザーグループのオンコール設定を指定します。

始める前に
必要なロール：admin、rota_admin、rota_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > アドミニストレーション > グループの設定 をクリックし、必要に応じて値を設定します。

オンコールグループ設定フォームのフィールド

フィールド	説明
グループ	オンコール設定を適用するユーザーグループです。
シフトマネージャー	グループマネージャー、シフト管理者 [rota_admin]、および委任されたシフトマネージャーに加えて、シフトを管理できるユーザーです。現在のグループメンバーを選択することもできます。
シフトスケジュー	グループ内のシフトで重複スケジュールを許可するかどうかを指定します。[デフォルト] に設定すると、[シフトスケジュールの重複を許可するかどうかを制御する構

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ルの重複を許可する	成(*com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap*)] プロパティに選択した値が適用されます。 **注:** シフト間にハンドオフ期間を持たせる場合はシフトの重複が必要になります。これにより、同じ期間に複数のシフトをオンコールにすることができます。複数のシフトからのオンコールメンバーに連絡をとることができます。
シフトの重複に関するエスカレーションルール	シフトの重複があった場合に、適用するエスカレーションルールです。[デフォルト] に設定すると、[シフトが重複した場合に適用するエスカレーションルール(*com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_over*)] プロパティに選択した値が適用されます。
PTO 承認初期設定	グループ内のオンコールメンバーが休暇申請 (PTO) を作成できるかどうかを指定します。[デフォルト] に設定すると、システムプロパティ *com.snc.on_call_rotation.pto.configuration* (オンコールユーザー (admin、rota_manager、group manager、rota_admin ではない) が **PTO** を作成できるかどうかを制御するプロパティ) に選択した値が適用されます。
週の最初の日	選択したグループの希望する週の開始日を選択します。

2. オンコールプロパティの設定を表示するには、[グローバル設定の表示] をクリックします。
3. 設定を構成するには、[送信] をクリックします。設定を削除するには、[削除] をクリックします。

シフトの連絡先設定を上書き

すべてのシフトメンバーの連絡先設定を上書きして、緊急時などにコミュニケーションチャネルを強制します。

始める前に

必要なロール：rota_admin、rota_manager

手順

1. 次のいずれかの方法を使用して、[エスカレーションおよび連絡先初期設定を編集] ページを開きます。
   - **a.** 次のように移動する。 オンコールスケジューリング > オンコールスケジュール. [オンコールスケジュール] ページが [すべてのオンコールスケジュール] タブに表示されます。
     b. スケジュールカードをクリックします。
     c. [シフト] タブで、シフトのアクションアイコン (⋮) をクリックし、[エスカレーションおよび連絡先初期設定を編集] を選択します。
   - **a.** 次のように移動する。 オンコールスケジューリング > グループのスケジュール.
     b. シフトを選択します。
     c. [エスカレーションおよび連絡先初期設定を編集] をクリックします。
2. [連絡先設定] タブで、設定する連絡試行方法をクリックします。
   [連絡先設定] ダイアログボックスが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 選択した連絡試行について、すべてのシフトメンバーにインスタンスが使用する連絡方法を選択します。
   インスタンス設定に応じて、次のいずれかまたはすべての通知方法を指定できます。
   - SMS テキスト
   - メール
   - Slack
   - 音声アシスト機能
   - Microsoft Teams。このチャネルの設定については、「オンコールエスカレーションの連絡方法として Microsoft Teams を設定する」を参照してください。
   - モバイルプッシュ。このチャネルの設定については、「オンコールエスカレーションの連絡方法としてモバイルプッシュを設定する」を参照してください。

   注:
   SMS と音声では、通知 がアクティブである必要があります。

4. [ユーザー設定を上書き] オプションを有効にします。

オンコールシフトを設定または更新

対象範囲を拡張したり、シフトがアクティブなときの延長時間を指定したり、休暇をスケジュールしたりすることができます。

始める前に

必要なロール： rota_admin または rota_manager

このタスクについて

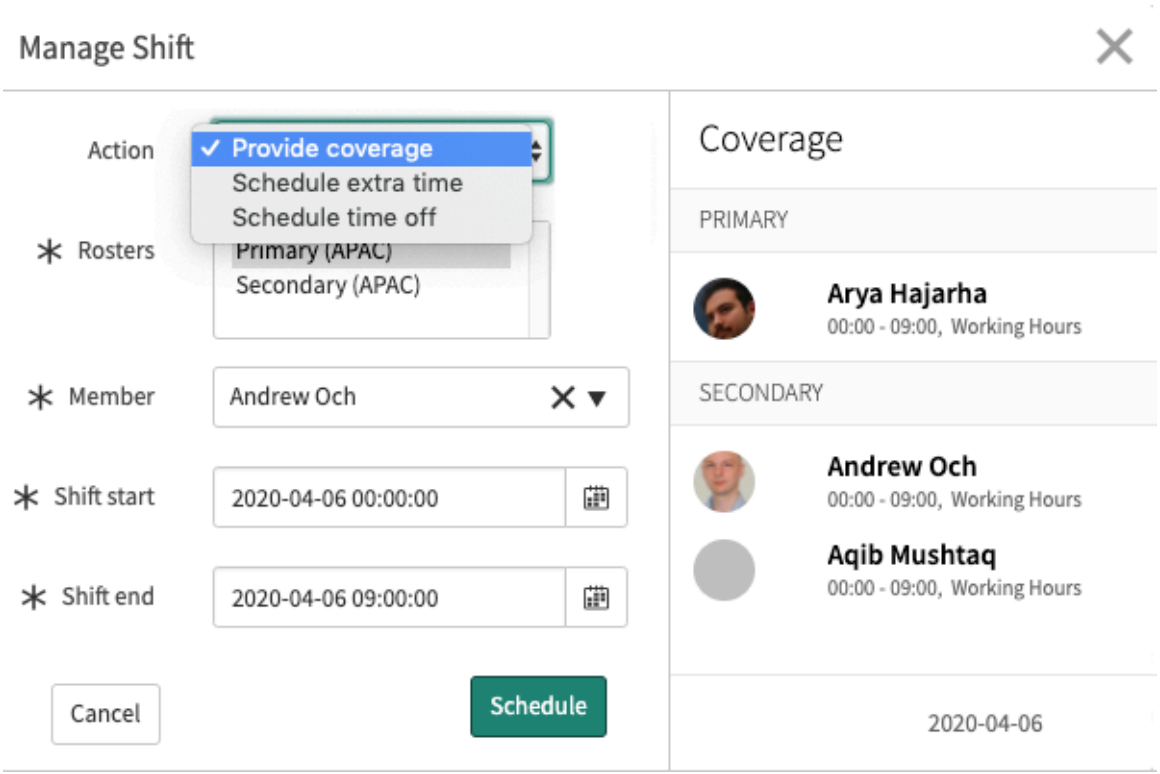
ユーザープロファイルで指定されたタイムゾーンのカレンダーのみを更新できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > オンコールカレンダー.
   オンコールカレンダーが開きます。
2. タイムラインビューアイコン ( ) をクリックします。
3. フィルターアイコン ( ) をクリックし、グループを選択します。
   カレンダーには、選択したグループが表示されます。
4. シフトのメンバーを表すブロックを右クリックし、[シフトの管理] を選択します。
   [シフトの管理] ダイアログボックスには、現在のシフト設定が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. 必要に応じて、アクションを選択してください。

オプション	説明
範囲を指定	他の勤務表メンバーにオンコールカバー範囲を提供するメンバーの詳細を選択します。このオプションを選択すると、次のオプションが表示されます。 ○ [シフト表]：メンバーがカバー範囲を提供する 1 つ以上のシフト表を選択します。 ○ [メンバー]：追加のカバレッジを提供するメンバーを選択します。 ○ [開始をシフト]：カバレッジの開始日付を選択します。 ○ [終了をシフト]：カバレッジの終了日付を選択します。 **注:** スケジュールされた時間に基づいて、シフトの開始日と終了日の間でカバー範囲が作成されます。
延長時間をスケジュール	選択したシフトに延長を指定します。このオプションを選択すると、次のオプションが表示されます。 ○ シフト：延長時間を指定するシフトを選択します。 ○ [開始をシフト]：延長時間の開始日付を選択します。 ○ [終了をシフト]：延長時間の終了日付を選択します。
休暇をスケジュール	選択期間内に予定した休暇を取るグループメンバーを指定します。このオプションを選択すると、次のオプションが表示されます。 ○ [メンバー]：休暇を要求したメンバーを選択します。 ○ [開始]：休暇期間の開始日時を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	○ [終了]：休暇期間の終了日時を選択します。 ○ [終日のイベント]：休暇期間が 1 営業日である場合に選択します。 ○ [提案された代理メンバー]：自分の休暇中に補填をしてもらうシフトメンバーの名前を選択します。

6. [スケジュール] をクリックして更新をスケジュールします。
7. ビュー設定を保存するには、[このフィルターをブックマーク (Bookmark this filter)] アイコン (☆) をクリックします。

関連情報

オンコールスケジュールの表示

カレンダービューからシフトを管理する

勤務表を構成

勤務表を編集して、勤務表のリマインダーおよびエスカレーションの設定を指定し、オンコール勤務表に含まれるグループメンバーのサブセットを識別します。

始める前に
必要なロール： rota_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > オンコールカレンダー.
2. シフトを右クリックして、[アクション] リストから [シフトの編集] を選択します。
3. [シフト表] 関連リストで、シフト表を選択し、フォームに入力します。

勤務表フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	勤務表の名前です。
シフト	現在の勤務表に関連するシフトです。
有効	選択した場合、オンコール操作に対して勤務表がアクティブになります。
順番	勤務表の順序です。
ローテーション間隔	ローテーション間隔のタイプです。
ローテーションの曜日	勤務表のローテーションを開始する平日の曜日です。このフィールドを指定すると、指定した頻度と曜日に基づいて勤務表のローテーションが行われます。 **注:** このフィールドは、[ローテーション間隔] フィールドを [毎週] に設定した場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ローテーション間隔：	ローテーション間隔の頻度です。
ローテーション開始日	ローテーションの開始日。
ローテーション開始時間	ローテーションの開始時間。
終日ローテーション	選択すると、勤務表のローテーションが 1 日を通して行われます。 勤務表ローテーションの特定の時刻 (たとえば午前 0 時ではなく 08:00) を指定するには、チェックボックスをオフにして時間を指定します。
エスカレーション設定	
リマインダー数	[リマインダー間の時間] で定義されている期間内に応答しないユーザーにリマインダーを送信する回数です。
リマインダー間の時間	各リマインダー間の時間です。
エスカレーションまでの時間	[リマインダー数] フィールドと [リマインダー間の時間] フィールドの値により、[エスカレーションまでの時間] フィールドの値が決まります。 たとえば、[リマインダー数] が 2 で、[リマインダー間の時間] が 10 分であると、[エスカレーションまでの時間] は 30 分です。つまり、応答しない勤務表メンバーへの最初の通知と、エスカレーションパス内の次のメンバーへの最初の通知の間で経過する時間です。
リマインダーの通信	
オンコールリマインダーを送信	選択すると、リマインダーは、通知設定に他の宛先が指定されていない限り、ユーザーレコードに指定されたメールアドレスに送信されます。通知設定はユーザーレコードより優先されます。
リマインダーリード時間 (日)	メールリマインダーのリード時間です。 **注:** このフィールドは、[オンコールリマインダーを送信] チェックボックスをオンにすると表示されます。

4. [更新] をクリックします。

注:

- 最初は、勤務表メンバーがユーザーグループから自動的に入力されます。
- 勤務表のすべてのメンバーは、同じユーザーグループのメンバーである必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

シフト表のエスカレーションとリマインダーの設定

オンコールカレンダーからシフトの詳細を更新

時間を節約するには、オンコールカレンダーからシフトの詳細を直接更新します。

始める前に

必要なロール： rota_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > オンコールカレンダー.
2. タイトルバーで、[フィルターを切り替え] アイコン をクリックし、ユーザーグループを選択します。
3. カレンダーでシフト名をクリックします。
   ダイアログボックスに [アクション] リスト、およびプライマリとセカンダリのシフト表に関する情報が表示されます。リストの各ユーザーに電話、メール、またはチャットで連絡するオプションがあります。電話またはメールのために起動されるアプリケーションは、ローカルマシンにインストールされているクライアントによって異なります。
4. 次のように移動する。 **Actions** (アクション) > シフトの編集.

[シフトの編集] フォームのフィールド

質問	説明
名前	シフトの名前。
グループ	[はい] を選択して、次の質問で定義されているオプションのいずれかを選択します。スケジュールの構成を手動でセットアップするには、[いいえ] を選択します。
アクティブ	シフトの状態を表示します。
スケジュール	シフトはこのスケジュールの一部です。スケジュールを変更する場合は、ルックアップを使用して、事前定義されたスケジュールのリストから選択します。カレンダーをクリックすると、完了したスケジュールが表示されます。
基準	スケジュールの基になるテンプレート
背景色	シフトの背景色を指定したり、既存の色から変更したりするには、このフィールドを使用します。色を使用してグループを区別します。
予備連絡先	どのオンコールメンバーもインシデントのアサインを受諾しなかった場合に通知を受け取るメンバーを指定します。指定しないことも、グループマネージャー、シフトマネージャー、個人、あるいは勤務表のメンバーの誰かまたはすべてを指定することも可能です。 ○ 通知するグループのメンバーを指定するには、[個人に通知] を選択します。 ○ シフトを指定するには、[全員に通知] を選択します。すべてのシフトメンバーに通知されます。
マネージャー	シフトマネージャー [rota_admin] ロールを持つユーザー。
ユーザー設定を上書き	True に設定した場合、ユーザー設定は連絡先初期設定で上書きされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問	説明
オンコールリマインダーを送信	選択すると、オンコールリマインダーが送信されます。
リマインダーリード時間 (日)	メールリマインダーのリード時間です。 注: このフィールドは、[オンコールリマインダーを送信] チェックボックスをオンにすると表示されます。
補償間隔	サブスクリプションカレンダーの更新間隔：週次または日次のカバー範囲詳細。
補償対象	登録しているカレンダーを更新する週数または日数です。

今後のシフトのリマインダーを送信または再送信

メール通知を送信して、今後のシフトについて勤務表メンバーに思い出させます。シフト開始の何日前にメールを送信するかを指定します。

始める前に
必要なロール： rota_admin または admin

このタスクについて
リマインダーは、他の通知設定にメールアドレスが指定されていない限り、ユーザーレコードに指定されたメールアドレスに送信されます。通知設定はユーザーレコードより優先されます。

すべての主要なオンコールシフトメール通知について、オンコールシフトレコードへのリンクのリダイレクト先を決定できるようになりました。クラシック UI16 インターフェイスでオンコールシフトレコードを オンコールスケジューリング で自動的に開く代わりに、レコードを SOWで開くことができます。メール通知のオンコールシフトレコードリンクは、次の条件が満たされた場合にのみ SOW で開きます。

- **[SOW** メール通知のリダイレクト (*sow_email_notification_redirect*)] プロパティが true に設定されている。
- [オンコールスケジューリング **(***sow_email_notification_redirect.on_call***)** のリダイレクト **SOW** メール通知] プロパティが true に設定されている。
- あなたはsn_sow_userロールを持っています。

この動作をサポートするために、ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) プラグインが自動的にインストールされ、アクティブ化されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > グループのスケジュール.
   [オンコールカレンダー] でシフトを編集する際にも、このオプションを設定することができます。
2. シフトを選択します。
3. シフトフォームで、[オンコールリマインダーを送信] チェックボックスをオンにして、[リマインダーリードタイム] フィールドに日数を指定します。

   注:
   [リマインダーリードタイム (日)] の値を 2 日以上に設定し、勤務表も日次ローテーションに設定すると、インスタンスはリマインダーメールを送信しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. リマインダーを再送信するには、[再送信] をクリックします。
5. [更新] をクリックします。

関連情報

- オンコールスケジューリングロールをアサイン
- カレンダービューからシフトを管理する

メールリマインダーのリードタイムを設定

オンコールスケジューリング にはシフトメンバーに次のオンコールコミットメントについて通知する必要があるかどうかをチェックするスケジュール済みジョブが含まれます。送信されるリマインダーのリード時間を変更します。

始める前に
必要なロール： rota_manager または rota_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > オンコールカレンダー.
2. シフトを右クリックして、[シフトの編集] を選択します。
3. オンコールスケジュールレコードまたはそのシフト表の [リマインダーリード時間 (日)] 値を更新します。

   勤務表に定義されたリマインダーリード時間は常に優先されます。リードタイムが定義されていない場合は、インスタンスはスケジュールのリマインダーリード時間を使用します。スケジュールまたはそのシフト表のリマインダーリード時間が定義されていない場合、インスタンスはデフォルトの 2 日を使用します。

   注:
   勤務表フォームの [リマインダーリード時間] は、そのフォームのエスカレーション設定セクションの [リマインダー数] フィールドや [リマインダー間の時間] フィールドとは異なります。

   このエスカレーション設定は、エスカレーションのリマインダー設定にのみ使用されます。[リマインダーリード時間] は、勤務表フォームの [リマインダーの通信] セクションにあり、次のオンコールコミットメントのリマインダーメールを送信するために使用されます。

休暇の要求を管理

シフトマネージャーはシフトメンバーからの休暇申請を確認して承認することができます。その時間をカバーできる勤務表メンバーも指定します。

始める前に
必要なロール： rota_manager

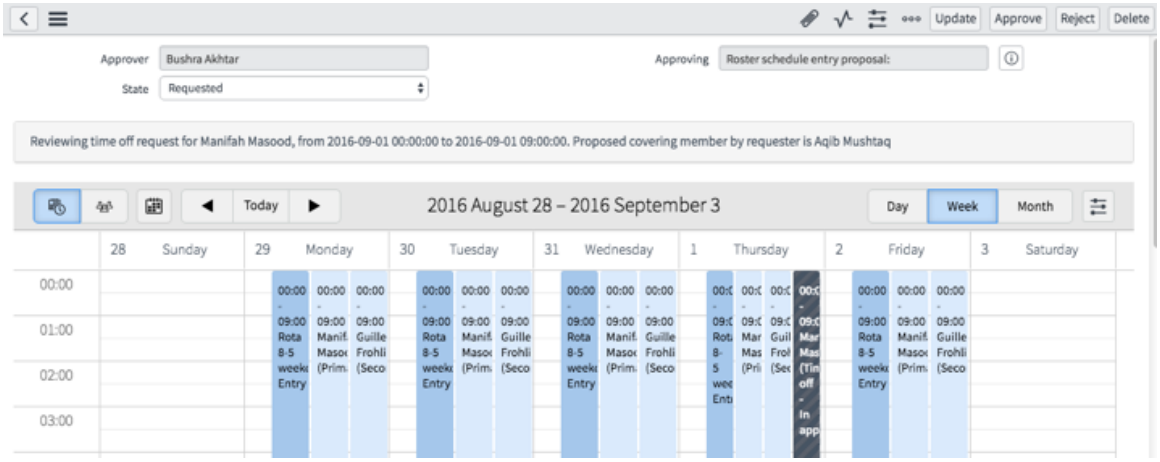
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > 自分の承認.
2. 承認する休暇申請レコードを選択します。

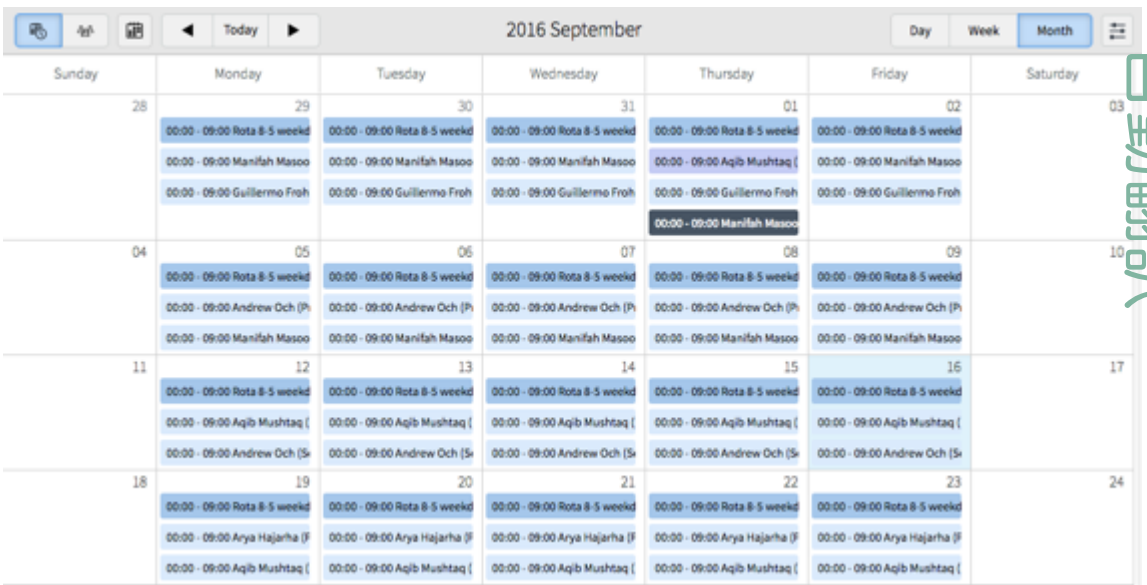
   休暇申請にはチームのメンバーが申請した休暇の詳細が表示されます。この例では、紺色の帯が申請された休暇を表しています。提案されたカバーの詳細を含め、申請の詳細もメッセージとして表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. オプション: [コメント] セクションにコメントを入力します。
4. [承認] または [却下] を選択します。
   - 却下の場合、オンコールカレンダーに休暇の詳細が表示されなくなり、申請者はメール通知を受け取ります。
   - 承認の場合、オンコールカレンダーに休暇の詳細が表示され、申請者はメール通知を受け取ります。



関連情報

オンコールスケジューリングロールをアサイン

シフト内のギャップ、競合、および休暇申請を解決

ギャップや競合を確認し、解決します。適切なサポートが保証されるように、休暇申請に対する代替要員のオンコールメンバーを探します。

始める前に
必要なロール： rota_manager

このタスクについて
考えられる原因：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カバー範囲なしの休暇中
- ユーザーがグループから転出
- ユーザーに非アクティブのマークが付いている

同じユーザーが任意のシフトのプライマリ連絡先とセカンダリ連絡先の両方に割り当てられている場合に競合が発生します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > オンコールスケジュール.
2. シフトカードをクリックします。

   注:
   シフトマネージャーまたは勤務表メンバーである場合、スケジュールビューが開きます。これ以外のユーザーは、カレンダービューにリダイレクトされます。オンコールスケジューリングカレンダーについては、「カレンダービューからシフトを管理する」を参照してください。

   - オンコールスケジュールページが開きます。詳細については、「オンコールスケジュールの更新」を参照してください。
   - 現在のシフトの保留中アクションは [保留中のアクション] セクションに表示されます。
   - 。
3. ギャップや競合を解決するには、次の手順に従います。
   a. [保留中のアクション] セクションで [レビュー] をクリックします。
   カレンダービューが表示され、ギャップまたは競合がハイライトされます。
   b. 情報アイコン (ⓘ) をクリックしてギャップを表示します。
   c. シフトを右クリックして、[アクション] リストから [シフトの編集] を選択します。
   d. [シフト表] リストまでスクロールして、ユーザーが勤務できないシフト表を選択します。
   e. [メンバー] 関連リストで、勤務できないユーザーの [終了] 値を追加します。
   f. 新しいメンバーに [開始] 値を付けて追加し、ギャップを補填します。
4. 休暇リクエストを解決するには、次の手順に従います。
   a. [保留中のアクション] セクションで [レビュー] をクリックします。
   カレンダービューが表示され、休暇申請がハイライトされます。
   b. シフトを右クリックして、[アクション] リストから [シフトの管理] を選択します。
   [シフトの管理] ダイアログボックスが表示されます。
   c. 休暇リクエストを承認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

勤務表メンバーの管理

必要に応じて勤務表メンバーを追加または削除することで、勤務表メンバーを管理できます。また、過去のシフトスケジュールに影響を与えることなく、メンバーの順番を変更することもできます。

新規または復職する従業員を勤務表に追加

新しい従業員または以前にメンバーであった従業員を勤務表に追加できます。

始める前に

必要なロール：rota_manager、rota_admin、または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > グループのスケジュール.
2. 必要なシフトフォームを開きます。
3. [シフト表] 関連リストで、メンバーを追加するシフト表の情報アイコン ( ) をクリックします。
4. [レコードを開く] をクリックします。
5. 勤務表フォームで、[メンバー] 関連リストの [追加] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

オンコールメンバー追加フォーム

フィールド	説明
開始日	従業員が勤務表に加わる日付。 **注:** このメンバーは、勤務表では次のローテーションでアクティブになります。
メンバーの後に追加	順番の中で、このメンバーの後に新規メンバーが入ります。この順番は、このメンバーがローテーションサイクルのどの位置から開始するのかを示します。
シフト	シフトの名前。
メンバー	勤務表に追加するメンバーの名前。
シフト表	メンバーの順序を変更した後に影響を受けるシフト表。このフィールドは、シフト表のメンバーを比較することで自動入力されます。メンバーが複数のシフト表に存在する場合、スケジュールの競合を避けるために両方のシフト表が自動入力されます。
現在の勤務表	この勤務表からフォームへ移動しました。

7. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスにより、従業員が勤務表に追加されます。

> **注:**
> 復職従業員の場合、インスタンスには同じ従業員に対して有効期間の開始日と終了日が異なる 2 つのシフトメンバーレコードが表示されます。

勤務表のメンバーの順序変更

過去のシフトスケジュールに影響を与えることなく、メンバーの順番を変更できます。

始める前に

必要なロール：rota_admin、rota_manager、またはアドミニストレーター

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > グループのスケジュール.
2. 必要なシフトフォームを開きます。
3. [シフト表] 関連リストで、メンバーの順番を変更したいシフト表の情報アイコン ( ) をクリックします。
4. [レコードを開く] をクリックします。
5. 勤務表フォームで、[メンバー] 関連リストの [移動] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

オンコールメンバー移動フォーム

フィールド	説明
開始日	順番の変更がメンバーに適用される日付。 **注:** このメンバーの順番は、勤務表では次のローテーションでアクティブになります。
メンバー	順番を更新するメンバーの名前。
現在の勤務表	この勤務表からフォームへ移動しました。
シフト	シフトの名前。
移動タイプ	移動のタイプ。 ○ 後に移動：ターゲットメンバーの後にメンバーの順序を移動します。 ○ スワップ：メンバーの順序をターゲットメンバーと入れ替えます。
ターゲットメンバー	実行順序の中で、メンバーと誰の順番を入れ替えるか、または誰の後にメンバーを入れるか。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
シフト表	メンバーの順序を変更した後に影響を受けるシフト表。このフィールドは、シフト表のメンバーを比較することで自動入力されます。メンバーが複数のシフト表に存在する場合、スケジュールの競合を避けるために両方の勤務表が自動入力されます。

7. [送信] をクリックします。
   メンバーが新しい順番で表示されます。元のレコードには有効期間の終了を示す [終了] 日付があります。新しいレコードには有効期間の [開始] 日付として現在の日付が含まれます。

メンバーを勤務表から削除

メンバーが組織またはグループのメンバーではなくなった場合など、勤務表からメンバーを削除できます。

始める前に

必要なロール：rota_manager、rota_admin、または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > グループのスケジュール.
2. 必要なシフトフォームを開きます。
3. [シフト表] 関連リストで、メンバーを削除するシフト表の情報アイコン ( ) をクリックします。
4. [レコードを開く] をクリックします。
5. 勤務表フォームで、[メンバー] 関連リストの [削除] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

オンコールメンバー削除フォーム

フィールド	説明
開始日	メンバーが削除される日付。
シフト表	メンバーの順序を変更した後に影響を受けるシフト表。このフィールドは、シフト表のメンバーを比較することで自動入力されます。メンバーが複数のシフト表に存在する場合、スケジュールの競合を避けるために両方のシフト表が自動入力されます。
メンバーを削除	メンバーレコードを削除するオプション。 **⚠ 警告:** このオプションを有効にしてメンバーレコードを削除すると、削除されたメンバーのローテーション履歴が削除され、他のメンバーのローテーション履歴が影響を受けます。
メンバー	勤務表から削除するメンバーの名前。
現在の勤務表	この勤務表からフォームへ移動しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
シフト	シフトの名前。

7. [送信] をクリックします。

関連情報

オンコールスケジューリングロールをアサイン

オンコールスケジュールを設定または更新する

オンコールスケジュールを作成するか、シフトとシフト表を定義して既存のスケジュールを編集します。

オンコールスケジュールのセットアップ

始める前に

必要なロール：rota_admin、rota_manager

このタスクについて

既存のテンプレートを使用してウイザードに従ってオンコールスケジュールを作成したり、最初からシフトを作成したりできます。指定された時間に複数のシフトを作成し、作成中にシフトをプレビューすることができます。これにより、シフト表を作成し、エスカレーションポリシーを定義し、シフトを確認して公開することができます。

ウィザードを実行した後に、各勤務表、エスカレーション、リマインダーの設定を微調整できます。ローテーションワークフロートリガーを設定することで、オンコール通知を有効にすることもできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > スケジュールを作成/編集.
2. [スケジュールを定義] の [グループを選択] 選択リストから、スケジュールを定義するグループを選択します。

   注:
   選択したグループの既存のシフトを編集できます。新しいスケジュールを作成する場合は、[シフトを追加] ボタンをクリックします。

3. シフトの既存のテンプレートを選択するか、新しいシフトを作成します。
4. オプション: [シフトスケジュールの重複を許可する] チェックボックスをオンにすると、グループ内のシフトでの重複スケジュールを許可できます。
   たとえば、グループのスケジュールが 24 時間 365 日である場合に、そのグループに対して複数のスケジュールを作成することができます。シフトの重複は、複数のシフトが同じ期間にオンコールになるようにシフト間のハンドオフ期間を設定するために必要です。

   (Optional) [シフトスケジュールの重複を許可する] を選択した場合、[シフト重複のエスカレーションルール] チェックボックスが表示されます。

5. オプション: [シフトの重複に関するエスカレーションルール] チェックボックスをオンにして、シフトの重複時にエスカレーションを通知する必要があるシフトを指定します。
   着信シフト、発信シフト、またはすべてのシフトにエスカレートすることができます。
6. フォームフィールドに記入します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールを定義

質問	説明
名前	[オンコールカレンダー] ページに表示されるシフトの名前。
既存のスケジュールを使用しますか？	既存のスケジュールを使用するためのオプション。 ○ 既存のシフトまたは事前定義されたシフトを使用する場合は、[はい] を選択します。 ○ 新しいスケジュールを作成する場合は、[いいえ] を選択します。
スケジュール	スケジュールの基となる値を選択します。ベースシステムで選択できるオプションがいくつかあります (たとえば、24 時間 365 日や作業日の 8 ～ 17 時)。 このオプションは、[既存のスケジュールを使用しますか？] に対して [はい] と答えた場合にのみ表示されます。 ログインしているユーザーのタイムゾーンが、これらのスケジュールの基準として使用されます。ログインしているユーザーのタイムゾーンが指定されていない場合は、インスタンスのタイムゾーンが使用されます。
開始日	シフトの予定開始日。
休日を指定	休日を定義するオプション。 ○ オンコールシフトの休日を定義するには、[はい] を選択します。既存の休日のスケジュールを選択できます。 ○ このシフトに対して休日を指定しない場合は、[いいえ] を選択します。
祝祭日スケジュール	グループの休日スケジュールを指定します。
追加フィールド **注:** 以下のフィールドは、[既存のスケジュールを使用しますか？] フィールドを [いいえ] に設定した場合にのみ表示されます。	
タイムゾーン	シフトが稼働するタイムゾーン。
このスケジュールのシフトは終日ですか？	オプションリスト。このシフトが終日シフトであるかどうかを指定します。
開始	シフトの予定開始時刻。開始時刻と終了時刻で、1 つのシフトを表します。シフトが深夜に及ぶ場合にのみ日付が異なります。
終了	シフトの予定終了時刻。開始時刻と終了時刻で、1 つのシフトを表します。シフトが深夜に及ぶ場合にのみ日付が異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問	説明
	たとえば、8 ～ 20 時のシフトの場合には、開始は 2014-01-01 08:00:00、終了は 2014-01-01 19:59:59 です。20 ～ 8 時のシフトの場合には、開始は 2014-01-01 20:00:00、終了は 2014-01-02 07:59:59 です。
周期	シフトが繰り返される日数。 **注:** このウィザードに月次や年次のオプションはありません。長期間にわたるオンコール担当者を決定することは難しいため、スケジュールを手動で編集して月次または年次のシフトを作成することはお勧めしません。この場合、同じメンバーがいつもオンコールとなるように、1 つの勤務表と 1 人のメンバーだけで年次または月次のスケジュールを作成します。シフトの例外は、勤務表の 1 回限りの変更として作成します。
オンコールリマインダーを送信	オンコールリマインダーを勤務表のメンバーに送信するためのオプション。
リマインダーリード時間 (日)	メールリマインダーのリード時間です。 **注:** このフィールドは、[オンコールリマインダーを送信] オプションを選択した場合にのみ表示されます。
補償間隔	カバー範囲詳細の更新間隔。登録しているカレンダーを週次または日次の範囲詳細で更新するかどうかを指定します。
補償対象	登録しているカレンダーを更新する週数または日数です。

注:
インスタンスはスケジュールを保存し、既存のスケジュールのリストに追加します。

7. [次へ **(Next)**] をクリックします。
8. オプション: 必要に応じて、[シフトを追加] をクリックしてスケジュールに別のシフトを追加します。
9. [メンバー] ページを使用してシフトおよびシフト表のメンバーを指定します。

メンバーの設定

フィールド	説明
勤務表名 (Roster Name)	編集アイコンを使用して、メンバーを追加する勤務表の名前を編集します。
どのメンバーをスケジュールに入れますか？	追加するメンバーを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。
ローテーション開始日	ローテーションを開始する必要がある日付です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
ローテーション間隔	ローテーション間隔のタイプです。
ローテーション間隔：	ローテーション間隔の頻度です。 **注:** このフィールドは、[ローテーション間隔] フィールドを [毎週] に設定した場合にのみ表示されます。
ローテーションの曜日	勤務表のローテーションを開始する曜日です。このフィールドを指定すると、指定した頻度と曜日に基づいて勤務表のローテーションが行われます。 **注:** このフィールドは、[ローテーション間隔] フィールドを [毎週] に設定した場合にのみ表示されます。
オンコールリマインダーを送信	選択すると、オンコールリマインダーが勤務表のメンバーに送信されます。
リマインダー リード時間 (日)	メールリマインダーのリード時間です。 **注:** このフィールドは、[オンコールリマインダーを送信] オプションを選択した場合にのみ表示されます。

10. [次の手順] をクリックします。

11. [エスカレーションのセットアップ] フォームを使用してエスカレーション設定を指定します。

エスカレーションのセットアップ手順

フィールド	説明
エスカレーションタイプ	エスカレーション通知を受信するユーザーを決定するために使用される方法。シフトに勤務表が 1 つだけの場合、この値は [メンバーでローテーション] に自動的に設定されます。エスカレーションパスにはその勤務表のすべてのメンバーが含まれます。シフトに複数のシフト表がある場合、デフォルト値は [シフト表でローテーション] になります。すべてのシフト表に基づくエスカレーションパスで 通知の送信先が決定されます。デフォルト設定を変更するには、[エスカレーションの上書き] をクリックします。
予備連絡先	他のどのオンコールユーザーもエスカレーションを受諾しなかった場合に通知を受け取るユーザーを指定します。この値は、指定しないことも、グループマネージャー、シフトマネージャー、個人、あるいは勤務表の任意のメンバーまたはすべてのメンバーを指定することも可能です。 ○ 通知するグループのメンバーを指定するには、[個人に通知] を選択します。 ○ シフトを指定するには、[全員に通知] を選択します。すべてのシフトメンバーに通知されます。

12. [次の手順] をクリックします。

13. [リマインダーを編集] をクリックして、エスカレーションのリマインダー設定を編集します。

14. [リマインダーを編集] フォームを使用して、スケジュールのリマインダー設定を編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エスカレーションリマインダー **(Escalation Reminder)**] フォームのフィールド

フィールド	説明
リマインダー数	このグループに対してエスカレーションが設定されている場合は、インスタンスはまずこの数のリマインダーを送信した後に、バックアップメンバーに通知します。
リマインダー間の時間	リマインダーを送信する時間の間隔。 デフォルト：15 分 選択したい値がリストにない場合は、最も近い値を選択してください。スケジュール生成後に、勤務表を編集してリマインダーの数を更新します。
エスカレーションまでの時間	タスクをエスカレートするまでに待機する時間間隔。

15. スケジュールを確認し、[保存] をクリックします。
スケジュールはドラフトモードで保存されます。
16. [サブスクリプションを送信] を選択して、シフトが公開されたらオンコールメンバーにサブスクリプション URL を送信します。
17. スケジュールが完了したら、[完了] をクリックしてスケジュールを保存して公開します。

次のタスク

スケジュールを更新するには、次のいずれかの手順を実行します。

オンコールスケジュールの更新

シフトマネージャーとメンバーは、[スケジュール] タブを使用して、グループのオンコールスケジュールを表示したり更新したりすることができます。シフトマネージャーは、単一のビューで、オンコールスケジュールの再確認、管理、ギャップや競合の解決を行うことができます。

スケジュールページを開く

スケジュールを開いて作業を開始するには、次に移動します: オンコールスケジューリング > オンコールスケジュール をクリックし、グループのカードをクリックします。

オンコールスケジュールの編集

[概要] タブ

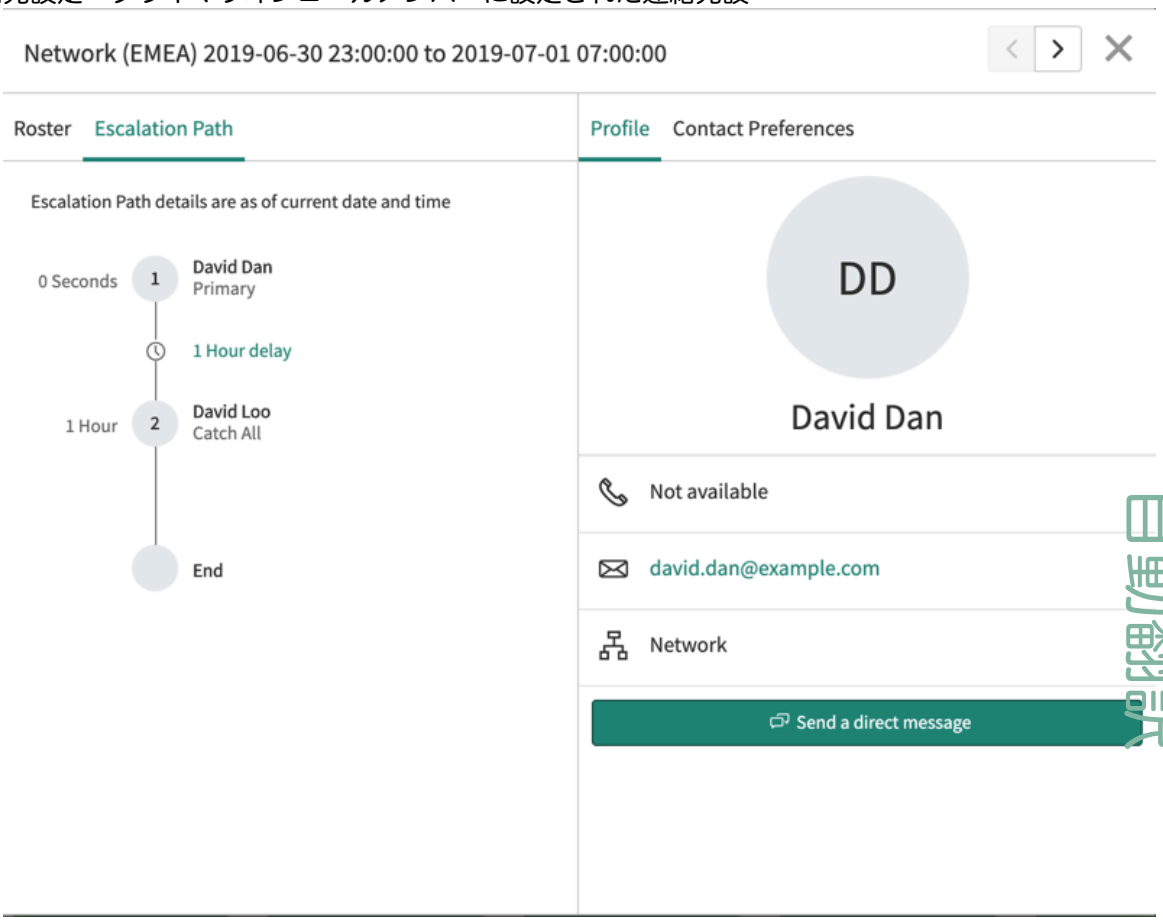
現在のシフトの概要を示します。次のようなセクションがあります。

- オンコール：現在のオンコールシフトに関する情報を表示します。次の操作を行うことができます。
  - 前のシフト、次のシフトに移動します。
  - 現在のシフトの勤務表とエスカレーションの詳細を表示します。[勤務表およびエスカレーションの詳細] をクリックすると、ダイアログボックスに次のタブが表示されます。
    - シフト表：すべてのシフト表とアクティブなオンコールメンバーのリストを表示します。連絡先番号、メールアドレス、グループ、ユーザーが属するシフトなどのオンコールメンバーの情報を確認することもできます。
    - エスカレーションパス：シフトに定義されているエスカレーションパスを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プロファイル：プライマリオンコールメンバーのユーザープロファイルを表示します。[直接メッセージを送信する] をクリックしてオンコールメンバーに直接メッセージを送信するか、オンコールに Notify WebRTC が設定されている場合はメンバーに電話をかけることができます。リアルタイムメッセージングの詳細については、「コネクト」を参照してください。Notify WebRTC の詳細については、「Forward to notify client workflow activity」を参照してください。オンコールに Notify WebRTC を有効にする [音声機能付きの有効な通知番号を指定する] プロパティについては、「オンコールスケジューリングのシステムプロパティ」を参照してください。
- 連絡先設定：プライマリオンコールメンバーに設定された連絡先設定。



- 保留中のアクション：グループのオンコールスケジュールの保留中アクションを表示します。ギャップ、競合、休暇リクエストを確認して、代替人員を見つけ、適切なサポート範囲を確保することができます。保留中のアクションを解決する方法については、「シフト内のギャップ、競合、および休暇申請を解決」および「シフト内のギャップ、競合、および休暇申請を解決」を参照してください。

  注:
  このセクションが表示されるのはシフトマネージャーのみです。

- 予定されているシフト：ユーザーに今後予定されているシフトがカレンダービューに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> このセクションは、シフトメンバー、またはシフトメンバーであるシフトマネージャーに表示されます。

- オンコールカレンダー：グループの全シフトをカレンダービューで表示します。デフォルトでは、週次ビューが表示されます。オンコールカレンダーの詳細については、「カレンダービューからシフトを管理する」を参照してください。

シフトタブ

ユーザーグループに定義されているすべてのシフトが表示されます。ここから、シフトの編集やカスタムなエスカレーションポリシーの作成を行って、デフォルトのエスカレーションタイプを上書きすることができます。エスカレーションタイプの編集については、「エスカレーションポリシーの作成」を参照してください。

このタブから連絡先の初期設定を編集することもできます。連絡先設定の設定の詳細については、「可用性と連絡先設定を行う」を参照してください。

設定タブ

グループのオンコールシフトのグループ設定が表示されます。まだ設定されていない場合は、[カスタムなグループ設定を作成する] をクリックしてグループ設定を作成します。グループ設定の詳細については、「ユーザーグループの設定を指定する」を参照してください。

> **注:**
> ここで設定したグループ設定が反映されるのは、このグループのみです。この設定は、グローバル設定より優先されます。

オンコールプロパティを表示するには、[グローバル設定のビュー]をクリックします。

> **注:**
> [グローバル設定の表示] が表示されるのは rota_admin のみです。

スケジュールエントリを更新する

スケジュールエントリを非アクティブ化したり、スケジュールエントリタイプ、日付、時間などの設定を更新したりできます。

始める前に

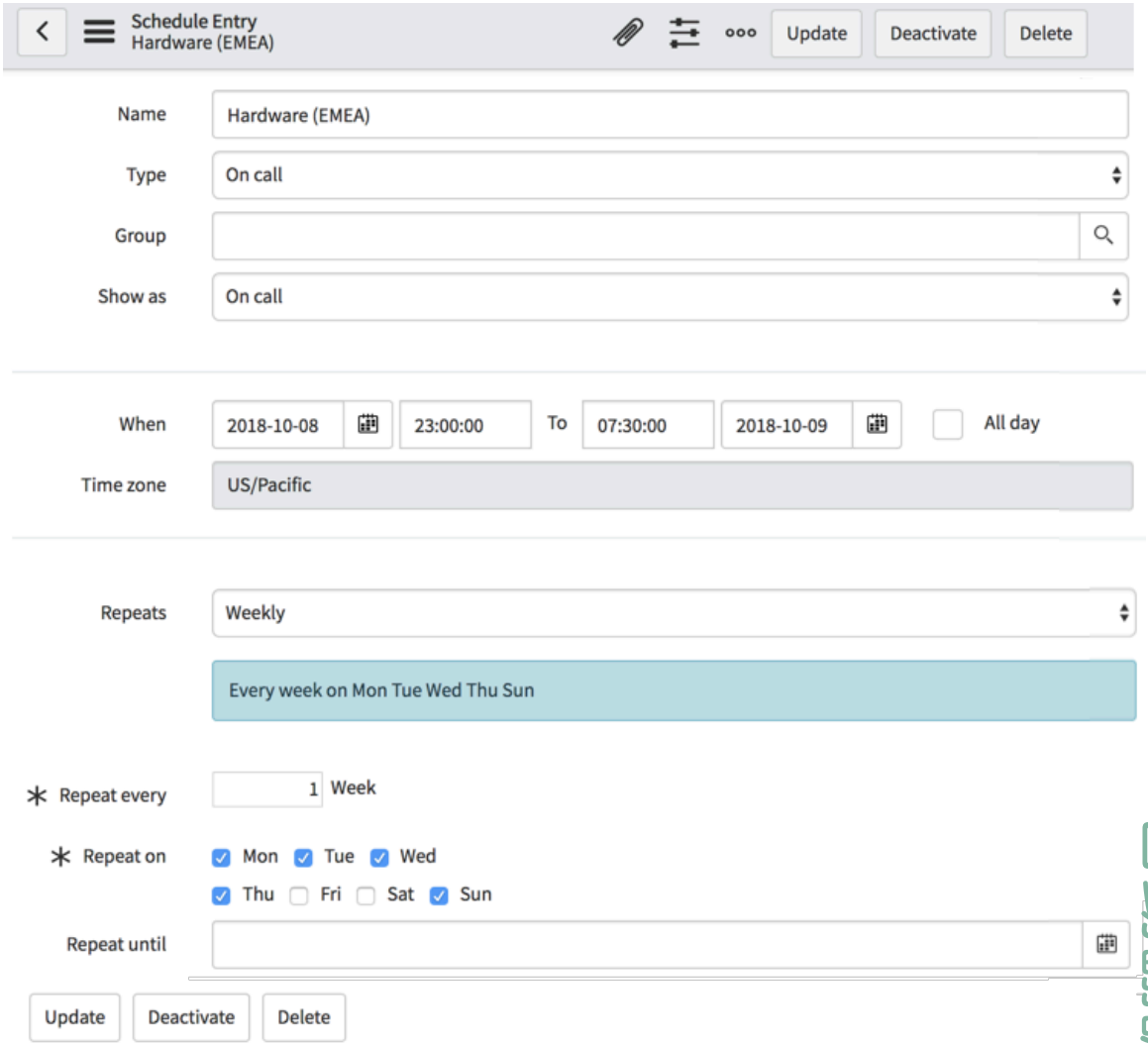
必要なロール： rota_admin または rota_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > オンコールカレンダー.
   自分のグループカレンダーのオンコールカバー範囲が表示されます。
2. シフト名をクリックして移動先: **Actions** (アクション) > スパンの編集.
   [スケジュールエントリ] ダイアログボックスが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

3. 必要に応じてフィールドを更新します。

スケジュールエントリ

フィールド	説明
名前	必要に応じて、スケジュールエントリーの名前を変更します。
タイプ	スケジュールエントリーのタイプを選択します。たとえば、オンコールや休憩です。
グループ	[グループ] フィールドは設計上、空白になっています。 ⚠ 警告: [グループ] フィールドにデータが入力されると、そのエントリのスパンは表示されません。
表示方法：	表示する必要があるスケジュールエントリーを選択します。たとえば、多忙やオンコールです。
時期	スケジュールエントリーの適切な開始日、終了日、および時刻を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
チェックボックス	このチェックボックスをオンにすると、期間全体にわたってスケジュールエントリーがアクティブになります。
タイムゾーン	スケジュールエントリーのタイムゾーンが表示されます。これは変更できません。
繰り返し	スケジュールエントリーの繰り返し頻度を選択します。たとえば、日次や週次です。 [月次] を選択すると、次のフィールドが表示されます。 [月次タイプ]：スケジュールエントリーが繰り返される毎月の日を指定します。 [年次] を選択すると、次のフィールドが表示されます。 [年次タイプ]：スケジュールエントリーが繰り返される日付を指定するか、スケジュールエントリーが流動的なのかを指定します。[フロート中] オプションを選択すると、次のフィールドが表示されます。 ○ [浮動週]：スケジュールエントリーが繰り返される月の週を選択します。 ○ [浮動日]：スケジュールエントリーが繰り返される曜日を選択します。 ○ [月]：スケジュールエントリーが繰り返される月を選択します。
繰り返し間隔	スケジュールエントリーの繰り返しを選択した場合は、繰り返しの頻度を指定します。たとえば、週次の繰り返しを選択した場合は、毎週や 2 週間ごとなど、頻度を指定します。
繰り返し：	スケジュールエントリーの繰り返しを選択した場合は、それがいつ繰り返されるのかを指定します。たとえば、週次の繰り返しを選択した場合は、繰り返す曜日を指定します。
繰り返し期限	スケジュールエントリーが繰り返されるようにスケジュールした場合は、スケジュールエントリーの繰り返しが終わる日を指定します。
非アクティブ化	スケジュールエントリを非アクティブ化します。警告メッセージが表示されます。
削除	スケジュールエントリを削除します。警告メッセージが表示されます。

4. [更新] をクリックします。

関連情報

オンコールスケジューリングロールをアサイン

スケジュール通知の連絡先情報のソースを指定する

シフトマネージャーがオンコールスケジュール通知を送信するために選択できる連絡方法を設定します。たとえば、メールや電話の連絡先ソースを追加します。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > アドミニストレーション > 連絡先ソース.
2. [新規] をクリックし、フォームに入力します。

オンコール連絡先ソースフォーム

名前	連絡先ソースのタイプに対する一意のわかりやすい表示ラベル。
テーブル	連絡先ソースを含むテーブル。
ユーザーフィールド	ユーザーテーブルへの参照フィールドこのフィールドは、一部のテーブルに対してのみ表示されます。
アクティブ	連絡先ソースの使用を有効にするオプション。
ソースタイプ	連絡方法のタイプ。
ソース	○ メールの場合は、メールアドレスのソース。 ○ 電話番号の場合は、電話番号のソース。

すべての主要なオンコールスケジュールメール通知について、オンコールスケジュールレコードへのリンクのリダイレクト先を決定できるようになりました。クラシック UI16 インターフェイスでオンコールスケジュールレコードを オンコールスケジューリング で自動的に開く代わりに、レコードを SOWで開くことができます。メール通知のオンコールスケジュールレコードリンクは、次の条件が満たされた場合にのみ SOW で開きます。

- **[SOW** メール通知のリダイレクト (*sow_email_notification_redirect*)] プロパティが true に設定されている。
- [オンコールスケジューリング **(***sow_email_notification_redirect.on_call***)** のリダイレクト **SOW** メール通知] プロパティが true に設定されている。
- あなたはsn_sow_userロールを持っています。

この動作をサポートするために、ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) プラグインが自動的にインストールされ、アクティブ化されます。

3. [**Submit** (送信)] を選択します。

カレンダービューからシフトを管理する

カレンダービューには、指定された時間間隔のユーザーグループのすべてのシフトが表示されます。オンコールスケジュールのカレンダービューを使用して、シフトを更新または管理します。

始める前に

必要なロール：

- 表示して更新：rota_admin、rota_manager、または管理者
- 表示のみ：itil

このタスクについて

- シフトの更新については、「オンコールカレンダーからシフトの詳細を更新」を参照してください 。
- シフトの管理については、「オンコールシフトを設定または更新」を参照してください 。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > オンコールカレンダー.
2. カレンダービューアイコン ( ) をクリックして、シフトのカレンダービューを開きます。
   デフォルトでは、カレンダーには 1 か月分のシフトが表示されます。

   重要:
   タイムゾーンビューには、指定された地理的なタイムゾーン内でシフトによってグループ化されたシフトメンバーが表示されます。このページのタイムゾーンビューを開くには、タイムゾーンアイコン ( ) をクリックします。「タイムラインビューからシフトを管理」を参照してください。

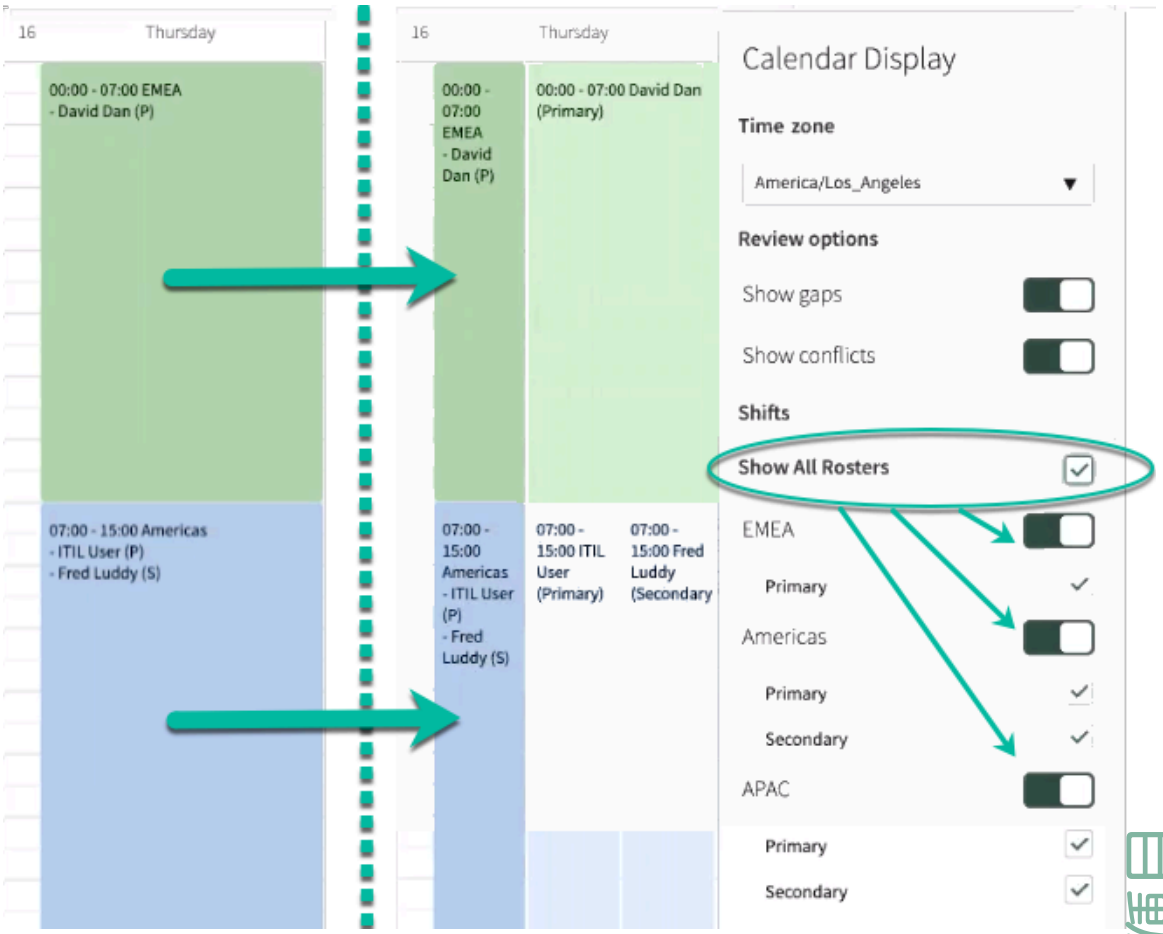
3. ニーズに合わせてビューを整理するには、以下のいずれかの操作を実行してください。
   - 表示する期間を指定してください: 現在の日、週、または月のイベントを表示します: [タイトル] バーで、[日]、[週]、または [月] をクリックします。

     注:
     タイムラインビューでは月のカレンダーを表示できません。

   - 期間の前または次の発生に移動: [タイトル] バーで、[今日] ( ) の横にある左または右矢印をクリックします。
   - 特定の日、週、または月のイベントを表示: [タイトル] バーで、[カレンダー] アイコン ( ) をクリックして日付を指定します。
   - ナビゲーションショートカットのリストを表示: [タイトル] バーで、[キーボードショートカット] アイコン ( ) をクリックします。
4. ビューを設定: [フィルター] アイコン ( ) をクリックします。
   - タイムゾーンの作業時間を表示するには、タイムゾーンを有効にします。
   - タイムゾーン内の勤務表割り当てを表示するには、必要に応じて、[プライマリ]、[セカンダリ]、または [ターシャリ] のチェックボックスをオンにします。
   - すべてのタイムゾーンにあるすべてのシフト表のシフト表割り当てを表示するには、[すべてのシフト表を表示] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- ギャップを表示するには: [オプションを確認] セクションで、[ギャップを表示] を有効にします。情報アイコンはギャップ付きシフトを示します。アイコンをクリックしてギャップを表示します。サポート補償を必要とする時間帯にオンコールになっている人がいない場合は、ギャップが発生します。考えられる理由:
  - 補償なしの休暇中。
  - ユーザーがグループから転出した
  - ユーザーに非アクティブのマークが付いている

  ギャップや競合の解決については、「シフト内のギャップ、競合、および休暇申請を解決」を参照してください。

- >競合を表示するには: オプションを確認します。 > 競合を表示.

  たとえば、同じユーザーがシフトのプライマリ連絡先とセカンダリ連絡先の両方に割り当てられている場合に競合が発生します。情報アイコンは、競合があるシフトを示します。アイコンをクリックして競合を表示します。

  ギャップや競合の解決については、「シフト内のギャップ、競合、および休暇申請を解決」を参照してください。

5. ビュー設定を保存するには、[このフィルターをブックマーク (Bookmark this filter)] アイコン (☆) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムラインビューからシフトを管理

オンコールスケジュールのタイムラインビューを使用して、勤務表メンバーの地理的な場所に基づいてシフトを更新または管理します。

始める前に

必要なロール：rota_admin、itil、rota_manager、またはアドミニストレーター

このタスクについて

- シフトの更新については、「オンコールカレンダーからシフトの詳細を更新」を参照してください 。
- シフトの管理については、「オンコールシフトを設定または更新」を参照してください 。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > オンコールカレンダー.

2. タイムラインビューアイコン ( ) をクリックします。

> **重要:**
> このページのカレンダービューには、指定された時間間隔のユーザーグループのすべてのシフトが表示されます。カレンダービューを開くには、カレンダービューアイコン ( ) をクリックします。「カレンダービューからシフトを管理する」を参照してください。

3. ニーズに合わせてビューを整理するには、以下のいずれかの操作を実行してください。

- 表示する期間を指定してください: 現在の日、週、または月のイベントを表示します: [タイトル] バーで、[日]、[週]、または [月] をクリックします。

  > **注:**
  > タイムラインビューでは月のカレンダーを表示できません。

- 期間の前または次の発生に移動: [タイトル] バーで、[今日] ( ) の横にある左または右矢印をクリックします。
- 特定の日、週、または月のイベントを表示: [タイトル] バーで、[カレンダー] アイコン ( ) をクリックして日付を指定します。
- ナビゲーションショートカットのリストを表示: [タイトル] バーで、[キーボードショートカット] アイコン ( ) をクリックします。

4. ビューを設定: [フィルター] アイコン ( ) をクリックします。

- タイムゾーンの作業時間を表示するには、タイムゾーンを有効にします。
- タイムゾーン内の勤務表割り当てを表示するには、必要に応じて、[プライマリ]、[セカンダリ]、または [ターシャリ] のチェックボックスをオンにします。
- ギャップを表示するには: [オプションを確認] セクションで、[ギャップを表示] を有効にします。情報アイコンはギャップ付きシフトを示します。アイコンをクリックしてギャップを表示します。サポート補償を必要とする時間帯にオンコールになっている人がいない場合は、ギャップが発生します。考えられる理由:
  - 補償なしの休暇中。
  - ユーザーがグループから転出した
  - ユーザーに非アクティブのマークが付いている

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ギャップや競合の解決については、「シフト内のギャップ、競合、および休暇申請を解決」を参照してください。

- >競合を表示するには: オプションを確認します。 > 競合を表示.

  たとえば、同じユーザーがシフトのプライマリ連絡先とセカンダリ連絡先の両方に割り当てられている場合に競合が発生します。情報アイコンは、競合があるシフトを示します。アイコンをクリックして競合を表示します。

  ギャップや競合の解決については、「シフト内のギャップ、競合、および休暇申請を解決」を参照してください。

5. ビュー設定を保存するには、[このフィルターをブックマーク (Bookmark this filter)] アイコン (☆) をクリックします。

情報を待機しているときにドラフトモードにシフトを設定

シフトを定義するために必要なすべての情報が揃っていない場合は、シフトをドラフトモードに設定できます。後で、すべての情報が利用可能になったら、シフトを公開してスケジュールに追加することができます。

始める前に
必要なロール： rota_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > グループのスケジュール.
2. そのグループを含むシフトを選択します。
3. [シフト] ダイアログボックスで、[ドラフトに移動] をクリックします。
   ドラフトモードに移行したシフトについて、ローテーションスケジュールが更新されたことを確認するメッセージが表示されます。

シフトマネージャー **[rota_admin]** ロールを委任

シフトマネージャーとして、自分のロールをシフトのメンバーに委任できます。

始める前に
必要なロール： rota_manager または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 **(User Administration)** > グループにロールを委任.
2. 「ロールの委任」の指示に従ってシフトマネージャーロールをシフトのメンバーに委任します。

   注:
   シフトマネージャーのロールを委任するシフトグループを必ず選択してください。

3. ロールの委任リクエストを送信します。

関連情報

オンコールスケジューリングロールをアサイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング レポートの表示

エスカレーションレポートとスケジュールレポートを生成します。パフォーマンスレポートを表示することもできます。

すべてのユーザーは、次のレポートを生成および表示できます。

- エスカレーションレポート
- スケジュールレポート
- エスカレーション概要レポート
- グループ概要レポート

プレミアムダッシュボードへのアクセス権を持つユーザーは、追加の [パフォーマンス] タブを表示できます。[パフォーマンス] タブを使用して、パフォーマンスレポートを生成および表示できます。

エスカレーションレポートを実行してオンコール者を表示する

エスカレーションレポートには、選択した日付に適用されるエスカレーションシーケンスとルールが表示されます。閲覧権限のある各グループに対して、アクティブな勤務表メンバーかオンコール担当者のどちらを表示するのかを選択できます。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > レポート > エスカレーションレポート.
2. [各グループについて、次を表示] 設定に値を選択します。
   - [アクティブなエスカレーションのメンバー]：エスカレーション順にオンコールメンバーと予備連絡先メンバーが遅延時間とともに表示されます。
   - [オンコール担当者]：勤務している担当者を判別します。
3. レポートの開始日を選択します。
4. 1 つ以上のグループを [選択済み] リストに移動します。
   対象グループの最初の数文字を [次で始まる名前] フィールドに入力すると、その文字で始まるグループのリストが表示されます。または、[すべてのグループ] チェックボックスをオンにすると、すべてのグループのリストが表示されます。
5. [レポート実行] をクリックします。

スケジュールレポートを実行して自分のスケジュールを表示する

オンコールローテーションスケジュールレポートには、指定された期間にオンコールされているユーザーまたはグループが表示されます。

始める前に

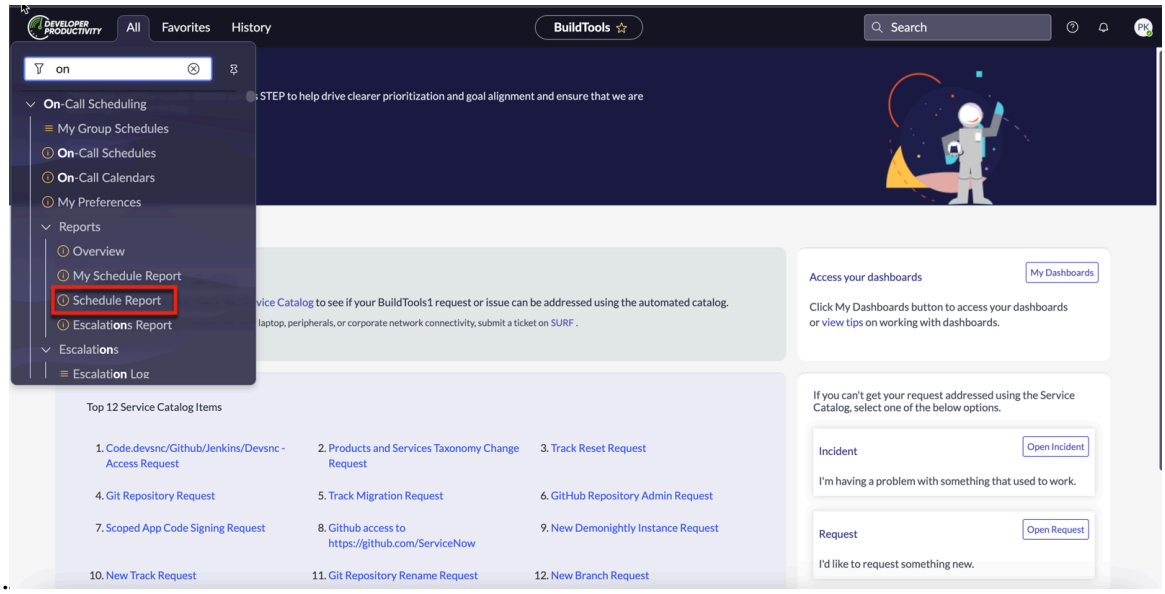
必要なロール：itil、roster_admin、rota_admin、rota_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > レポート > スケジュールレポー



ト。

2. [レポートスタイル] を指定します。
   - [テーブル]：ソート、フィルター、および設定が可能なリストが表示されます。
   - [書式設定済み]： PDF 形式のレポートが生成されます。[クリックして印刷] を選択し、レポートを印刷します。
3. レポートの開始日を選択します。
4. 1 つ以上のグループを [選択済み] リストに移動します。
   対象グループの最初の数文字を [次で始まる名前] フィールドに入力すると、その文字で始まるグループのリストが表示されます。または、[すべてのグループ] チェックボックスをオンにすると、すべてのグループのリストが表示されます。
5. [レポート実行] をクリックします。

Example:
書式設定済みレポートの例：このレポートには、指定した日付範囲の指定したグループすべてのオンコールコミットメントが表示されています。

書式設定済みスケジュールレポート

Hardware On-Call Schedule	Roster	Shift	2019-04-22 Monday	2019-04-23 Tuesday	2019-04-24 Wednesday	2019-04-25 Thursday	2019-04-26 Friday
Hardware (US)	Primary	07:00:00-15:30:00	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin
	Secondary	07:00:00-15:30:00	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo
Hardware (APAC)	Primary	15:00:00-23:30:00	David Dan	David Dan	David Dan	David Dan	
	Secondary	15:00:00-23:30:00	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	
Hardware (Weekend)	Primary	15:00:00-23:59:59					ITIL User

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従来:エスカレーション概要レポートの表示

エスカレーション概要レポートを実行して、現在進行中のエスカレーション、確認済みおよび未確認のエスカレーション、および平均確認時間 (MTTA) に関するカウントとレートの情報を表示します。すべてのグループのデータ、または選択した 1 つ以上のグループのデータを表示できます。

重要:
Xanadu リリース以降、オンコールダッシュボードは廃止されました。ユーザーは オンコールダッシュボード を使用して、エスカレーションレポートを表示、保守、および追跡できます。

レポートを開く

Itil ロールのあるユーザーは誰でもレポートを表示できます。レポートを開くには、次のいずれかの方法を使用します。

- クリックします セルフサービス > ダッシュボード をクリックし、[オンコール概要] を選択します。プレミアムバージョンのライセンスを取得している場合は、 オンコールの概要 - プレミアム.
- クリックします オンコールスケジューリング > レポート > 概要.

[エスカレーションの概要] タブをクリックします。

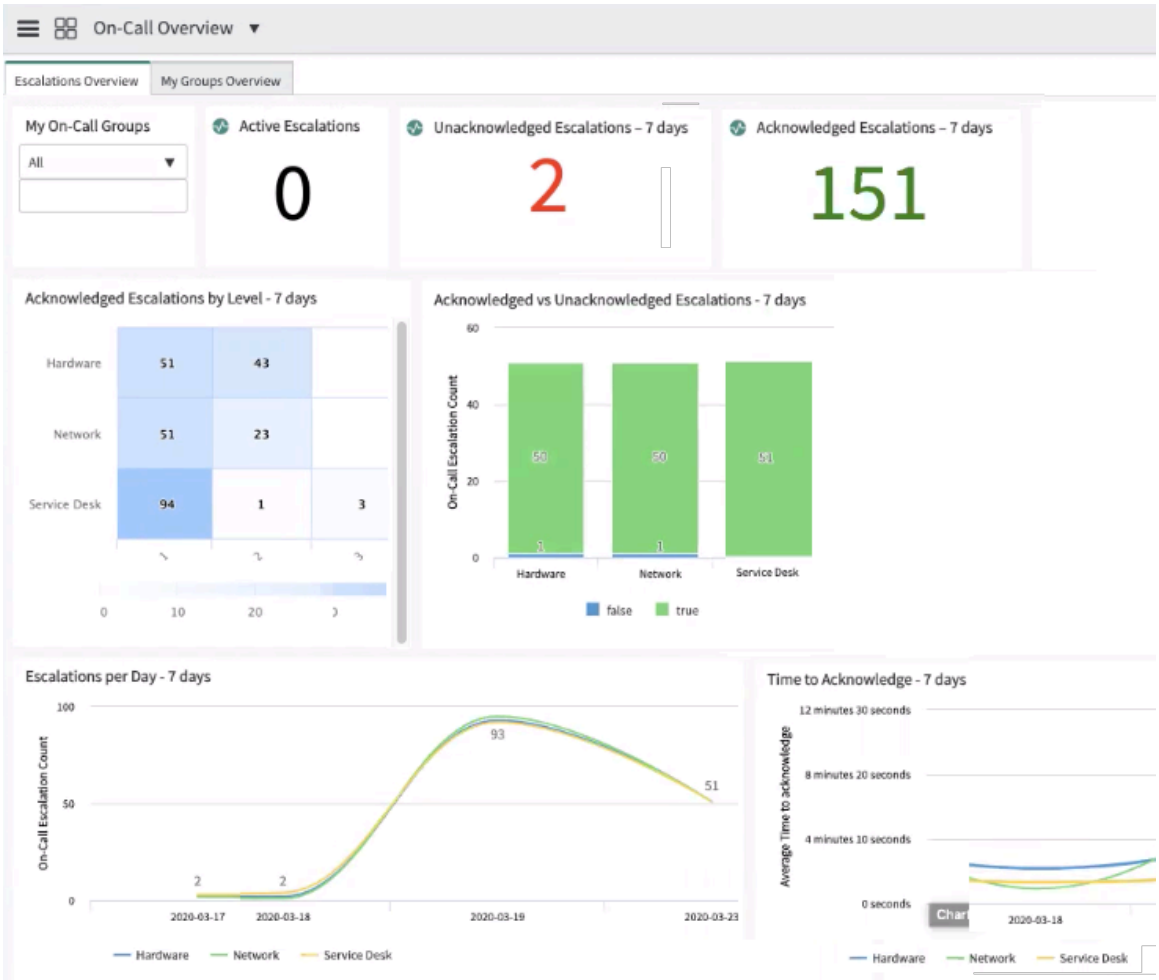
エスカレーションの概要レポート

- 確認されたエスカレーションは、少なくとも 1 人のユーザーが承認しています。「True」値は、確認されたエスカレーションを示します。
- 未確認のエスカレーションは、どのユーザーにも承認されていないか、すべてのユーザーによって却下されています。「False」値は、未確認のエスカレーションを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エスカレーションの概要レポート



自分のオンコールグループ

1 つ以上のグループを選択します。選択したグループのデータのみがレポートに表示されます。グループが指定されていない場合、すべてのグループのデータが表示されます。

アクティブなエスカレーション - 7 日間

現在進行中のエスカレーションの数。

確認されていないエスカレーション - 7 日間

直近の 7 日間の間に誰もまだ確認していないエスカレーションの数。

確認済みのエスカレーション

直近の 7 日間の間にそのエスカレートが確認されたエスカレーションの数。

レベル別の確認済みエスカレーション - 7 日間

直近の 7 日間の間に確認されたエスカレーションの数。

- Y 軸はグループを示します。
- X 軸はエスカレーションレベルを示します。
- 色合いは、ボックス内のエスカレーションのカウントを示します。

グループ別の確認済みおよび未確認のエスカレーション - 7 日間

直近の 7 日間のグループ別エスカレーション数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 「True」値は、確認されたエスカレーションを示します。
- 「False」値は、未確認のエスカレーションを示します。

1 日あたりのエスカレーション

指定された日付のエスカレーションの数。

- Y 軸は、エスカレーションの数を表します。
- X 軸は、日付ごとの時間を表します。

平均確認時間 (MTTA) - 7 日間

直近 7 日間の間にユーザーがエスカレーションの確認に要した平均時間。

- Y 軸は、ユーザーがエスカレーションの確認に要した時間を示します。
- X 軸はグループを示します。

従来:エスカレーションのパフォーマンスレポートの表示

パフォーマンスレポートでは、エスカレーションがどの程度うまく処理されているかを詳細に確認できます。グループ、優先度、レベル、またはエスカレーションカテゴリなどのフィルターを使用して、エスカレーションの進捗状況を記述するデータを正確にコントロールできます。

重要:
Xanadu リリース以降、オンコールダッシュボードは廃止されました。ユーザーは オンコールダッシュボード を使用してパフォーマンスレポートを表示、管理、および追跡できます。

レポートを開く

パフォーマンスレポートを表示するには、プレミアムダッシュボードユーザー [rota_prem_dashboard_user] ロールが必要です。レポートを開くには、次のいずれかの方法を使用します。

- クリックします セルフサービス > ダッシュボード をクリックし、[オンコールの概要 - プレミアム] を選択します。
- クリックします オンコールスケジューリング > レポート > 概要.

[パフォーマンス] タブをクリックし、目的の日付を選択します。タイムラインには、エスカレーションが発生する時刻が表示されます。タブを使用して、表示するデータのタイプをコントロールします。

[ブレークダウン] タブ

フィルターを使用して、必要に応じてデータをカテゴリに分割します。たとえば、SMS コストを調査している場合は、フィルターを設定して、SMS タイプの送信通知数と送信先のグループやユーザーを表示できます。たとえば、Network グループ内のユーザーに 68 件の SMS メッセージが送信されたことがわかります。しかし、このグループはいずれのエスカレーションも確認しませんでした。したがって、そのグループに SMS 通知を送信しないことで、SMS コストを削減できると考えられます。

- グループ
- エスカレーションカテゴリ

[レコード] タブ

[レコード] タブには、[ブレークダウン] タブに設定した結果を構成する個々のレコードが一覧表示されます。名前をクリックするとレコードの詳細が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

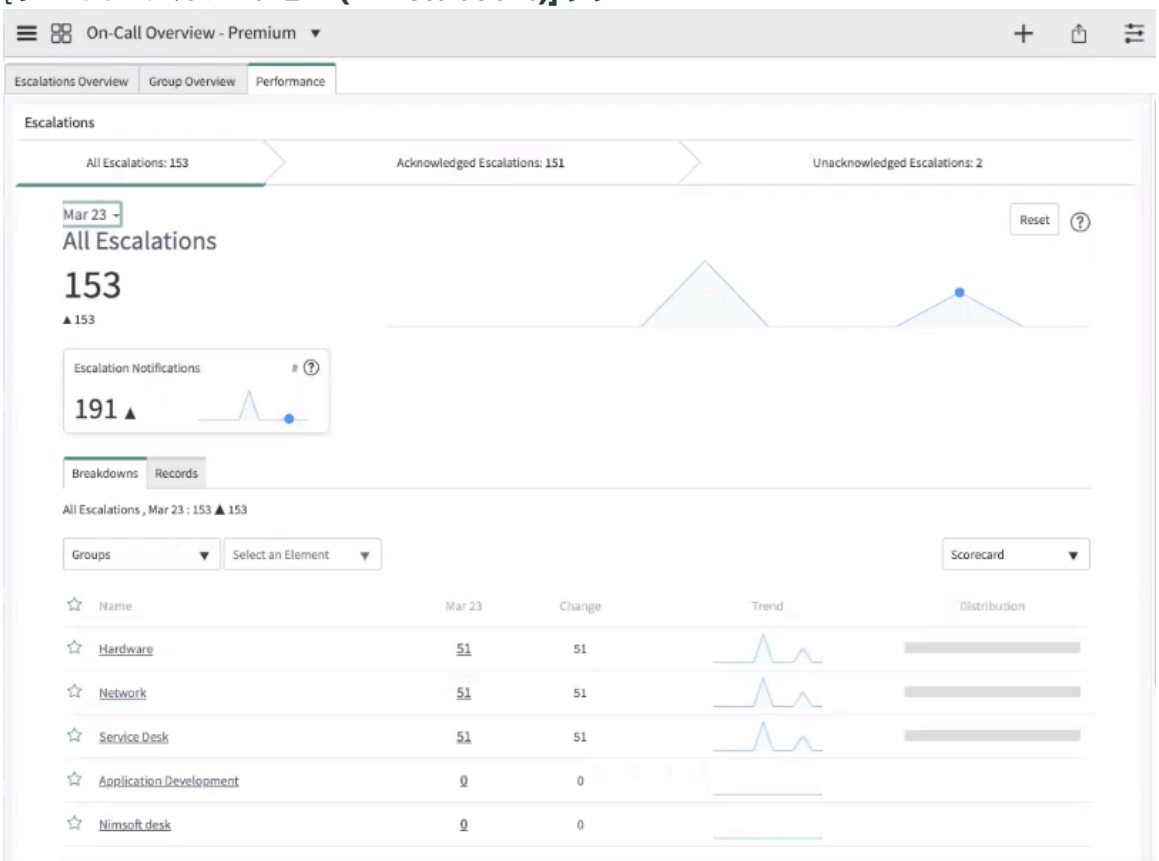
自動翻訳

> **注:**
> 各レコードは、適切なエスカレーションログにも表示されます。「エスカレーションログで詳細を表示」を参照してください。

[すべてのエスカレーション **(All Escalations)**] タブ

- 確認されたエスカレーションは、少なくとも 1 人のユーザーが承認しています。
- 未確認のエスカレーションは、どのユーザーにも承認されていないか、すべてのユーザーによって却下されています。
- すべてのエスカレーション (All Escalations)：選択した日付に開始したエスカレーションの数。
- エスカレーション通知： 選択した日付に送信された通知の数。エスカレーションにより、複数の通知がトリガーされた可能性があります。

[すべてのエスカレーション **(All Escalations)**] タブ

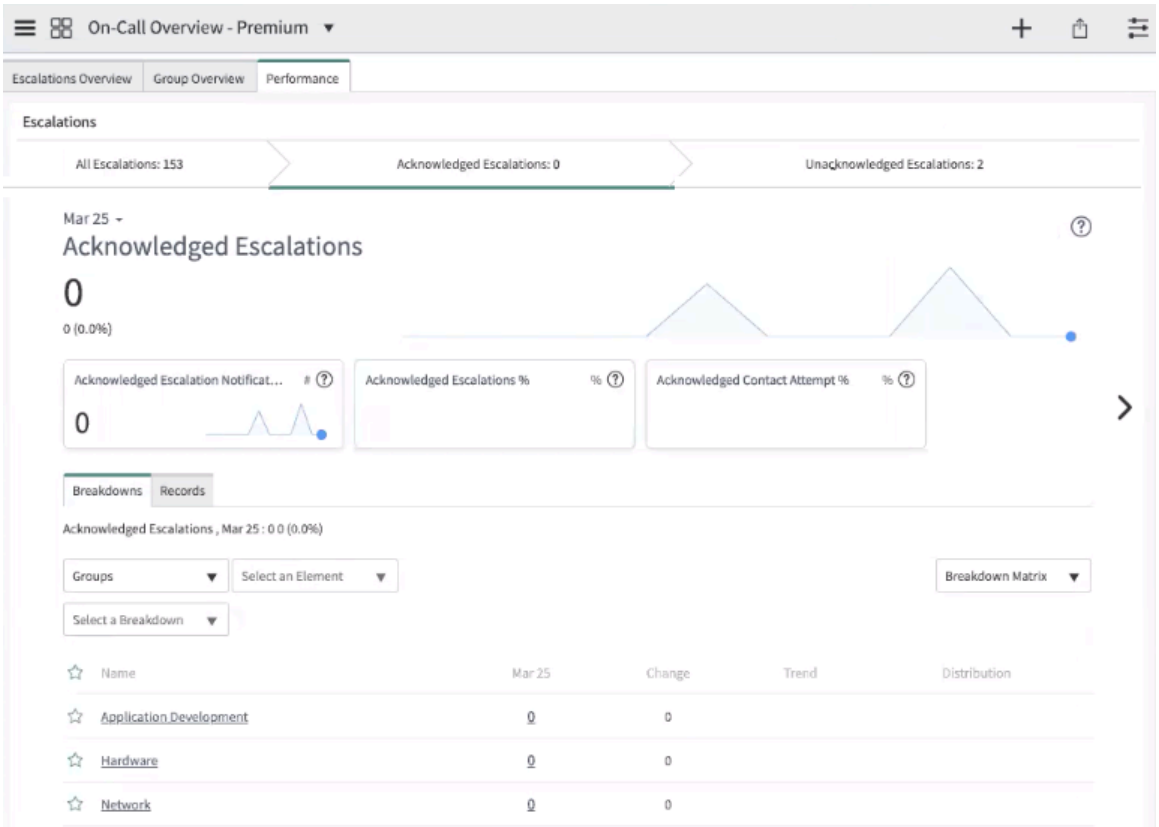


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[確認済みのエスカレーション] タブ

[確認済みのエスカレーション] タブ



- 確認済みのエスカレーション通知：通知の応答フィールドに、次のいずれかの値が含まれているエスカレーションの数。
  - 承認済みまたは他のデバイスから承認済み
  - 自動アサイン済み
- 確認済みのエスカレーションの割合 (%)：通知の応答フィールドに有効な値が含まれているエスカレーションの割合。
- 確認済み連絡試行率 (%)：確認された連絡先試行の割合 。

[確認されていないエスカレーション] タブ

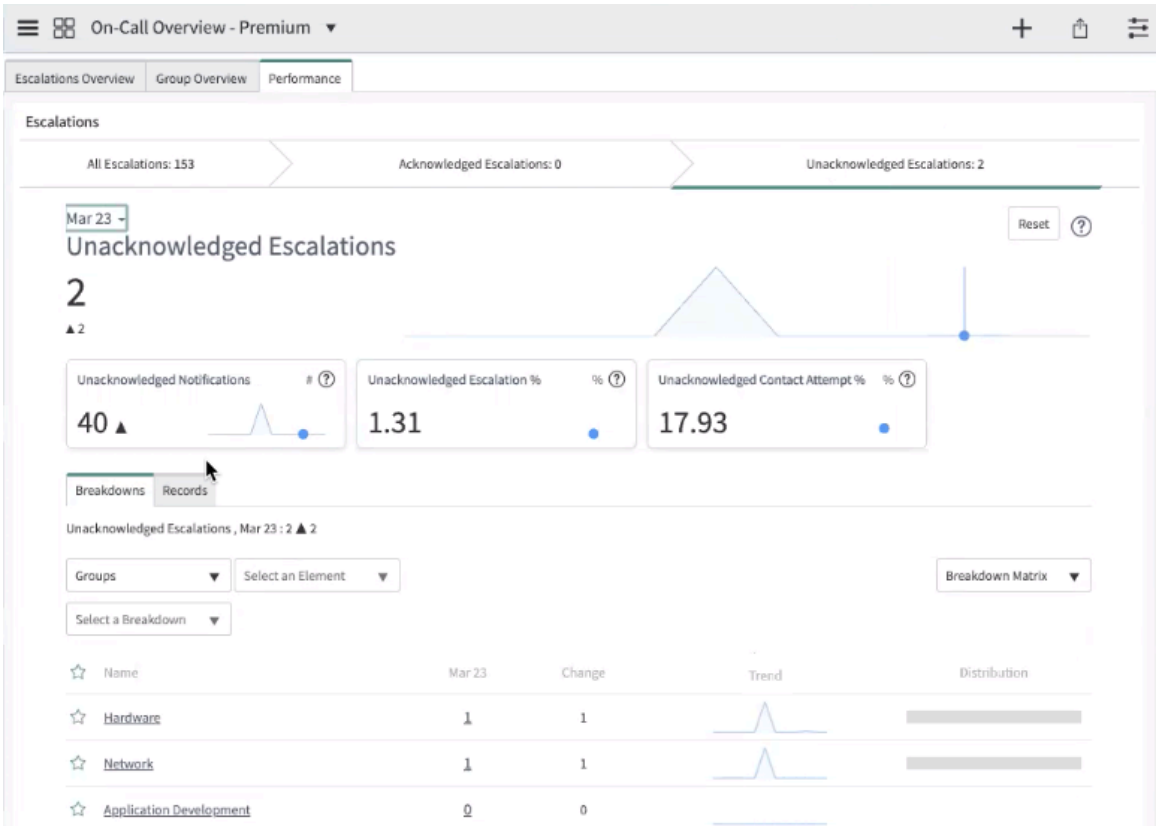
確認されていないエスカレーションでは、エスカレーション通知の応答フィールドのエスカレーションパスの各メンバーに対して、次のいずれかの値が設定されています。

- 却下
- 他のデバイスで却下済み
- 無効な応答
- [応答なし]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[確認されていないエスカレーション] タブ



従来:グループ概要レポートの表示

[自分のグループの概要] レポートを実行して、選択したグループのアクティビティを表示します。シフト毎の確認済みおよび未確認のエスカレーション、ユーザー毎の確認済みエスカレーション、過去 7 日間の各ユーザーの時間数に関するカウント情報があります。

重要:
Xanadu リリース以降、オンコールダッシュボードは廃止されました。ユーザーは オンコールダッシュボード を使用して、エスカレーションレポートを表示、保守、および追跡できます。

レポートを開く

Itil ロールのあるユーザーは誰でもレポートを表示できます。レポートを開くには、次のいずれかの方法を使用します。

- クリックします セルフサービス > ダッシュボード をクリックし、[オンコール概要] を選択します。プレミアムバージョンのライセンスを取得している場合は、 オンコールの概要 - プレミアム.
- クリックします オンコールスケジューリング > レポート > 概要.

[自分のグループの概要] タブをクリックし、[自分のオンコールグループ] リストでグループを指定します。

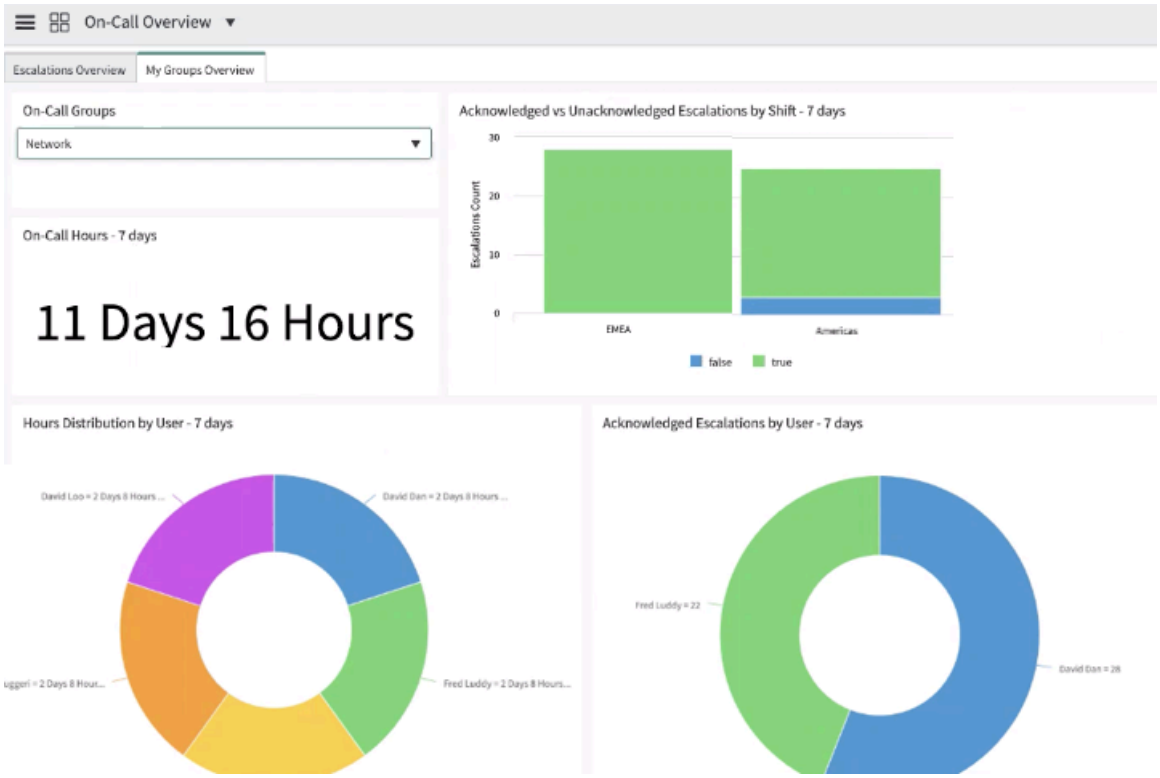
- 確認されたエスカレーションは、少なくとも 1 人のユーザーが承認しています。「True」値は、確認されたエスカレーションを示します。
- 未確認のエスカレーションは、どのユーザーにも承認されていないか、すべてのユーザーによって却下されています。「False」値は、未確認のエスカレーションを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のグループの概要レポート

自分のグループの概要レポート



オンコール時間 - 7 日間

過去 7 日間の各日の合計：(時間数/勤務表メンバーの数) * (エスカレーションに対して作業した勤務表メンバーの数)

シフト別の確認済みおよび未確認のエスカレーション - 7 日間

直近の 7 日間のシフト別エスカレーション数。

- Y 軸は、エスカレーションの数を表します。
- X 軸はシフトを表します。
- 「True」値は、確認されたエスカレーションを示します。
- 「False」値は、未確認のエスカレーションを示します。

ユーザー毎の時間配分 - 7 日間

直近 7 日間に、グループ内の各ユーザーがエスカレーションで作業した時間数を表す円グラフ。

ユーザー別の確認済みエスカレーション - 7 日間

直近 7 日間に、グループ内の各ユーザーが作業した確認済みエスカレーションの数を表す円グラフ。

オンコールスケジューリング エスカレーションプロセスの定義

シフトとグループのテンプレート、エスカレーションポリシー、およびトリガールールを作成します。エスカレーションプロセスを設計し、エスカレーションの進捗状況を追跡します。

rota_admin は、ユーザーグループに対してこれらのタスクを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エスカレーションプロセスの設計
- エスカレーションの進捗状況を追跡
- シフトテンプレートを作成してシフトの設定を簡略化
- グループテンプレートを作成してスケジュールの設定を簡略化

オンコールスケジューリングのエスカレーション

エスカレーションは、重要な問題がタイムリーに対処されるようにするためのメカニズムです。

オンコールスケジューリングはタスクの応答時間を監視します。タスクが確認応答されない場合に実行するアクションを定義できます。メールや SMS の送信などのアクションはトリガールールに基づいて開始されます。トリガールールを定義するには、アクションをトリガーする条件と、条件が満たされたときに実行するアクションを指定します。

たとえば、ACME 製薬のネットワークアクセスの問題に関して重要なインシデントが生じたとします。Ken に SMS タスク通知が送信されます。Ken はこの種のインシデントのために待機している 3 次サポートエンジニアです。しかし、Ken はそのインシデントに対応できる状況ではなく、指定されている 30 分の応答時間内に応答しません。

Acme 製薬の重要インシデントに関して定義されているトリガールールに基づき、タスクへの応答なく 30 分が経過するとエスカレーションが開始されます。次の連絡先として指定されている担当者は Ken のラインマネージャーである Nakul なので、Nakul に SMS 通知が送信されます。エスカレーションポリシーの設定では、送信する通知の数、待機時間などを指定します。

シフトアドミニストレーターとシフトマネージャーは、トリガールールを定義し、エスカレーションポリシーを設定できます。

関連情報

従来:エスカレーション概要レポートの表示

従来:エスカレーションのパフォーマンスレポートの表示

エスカレーションプロセスの設計

タスクのエスカレーションプロセスを設計するには、トリガールールを定義し、1 つ以上のエスカレーションポリシーを設定します。

トリガールールでは、エスカレーションプロセスを開始する条件と、実行するエスカレーションアクション (ワークフローまたはスクリプト) の両方を指定します。エスカレーションポリシーでは、エスカレーション通知の送信順序、エスカレーション対象者、およびエスカレーションのその他の要素について記述します。

トリガールールのしくみ

タスクが作成または更新されると、インスタンスはアサインルールとルールの条件を比較して、条件が満たされているかどうかを判断します。条件を満たしている場合、インスタンスは、ルールのアクションによって指定されたワークフローまたはスクリプトをアクティブにします。トリガールールはアサインルールの拡張であり、アサインルールと同じ動作をします。

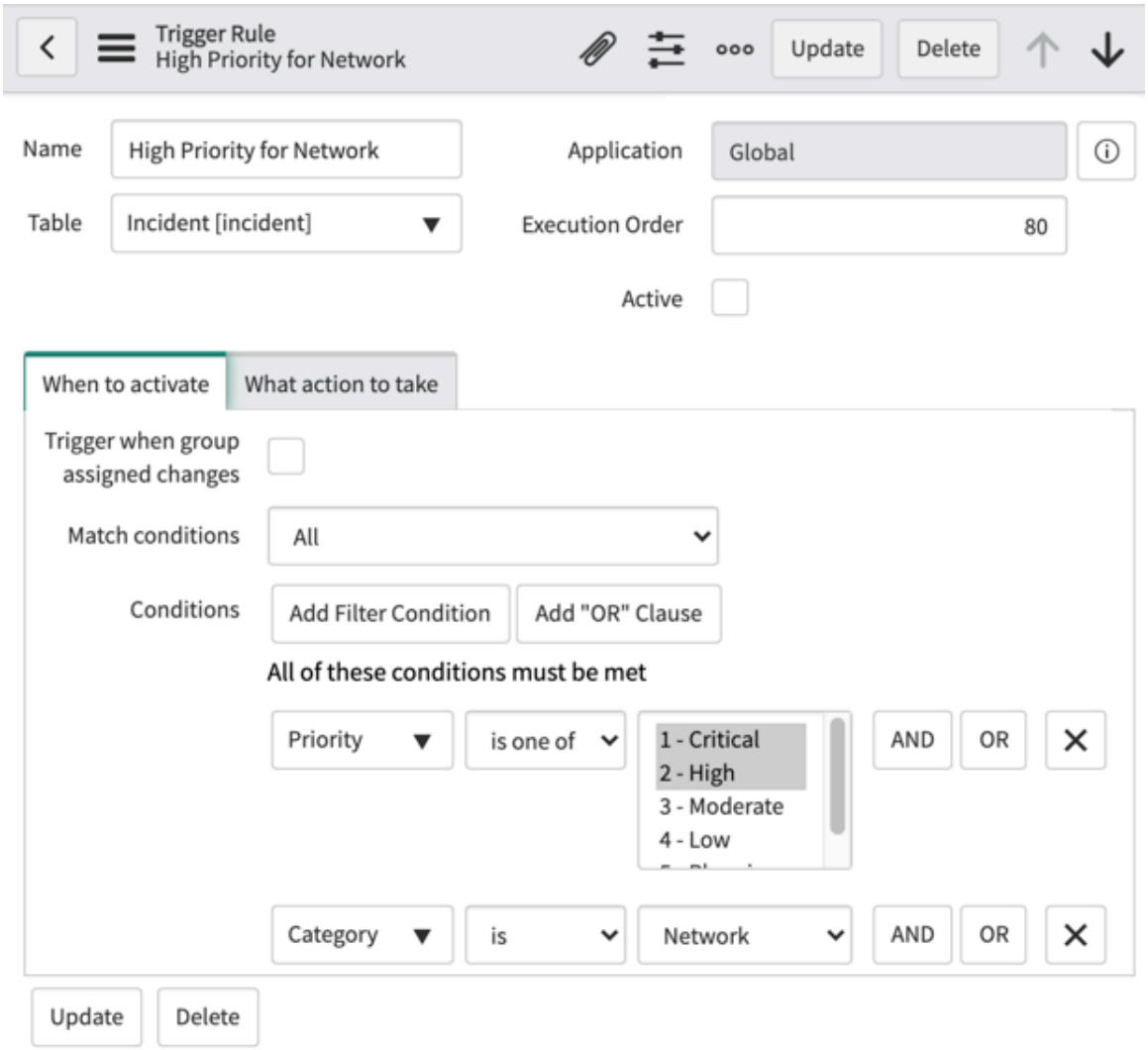
たとえば、トリガールールで次のように指定することができます。

- If (ルール条件)：レベルが重大または高のインシデントが発生し、**Network** グループにアサインされている場合。
- 次に (ルールアクション)：アサインおよび通知ワークフローを実行。(ワークフローにより、現在のオンコール勤務表メンバーにメール通知が送信されます。)

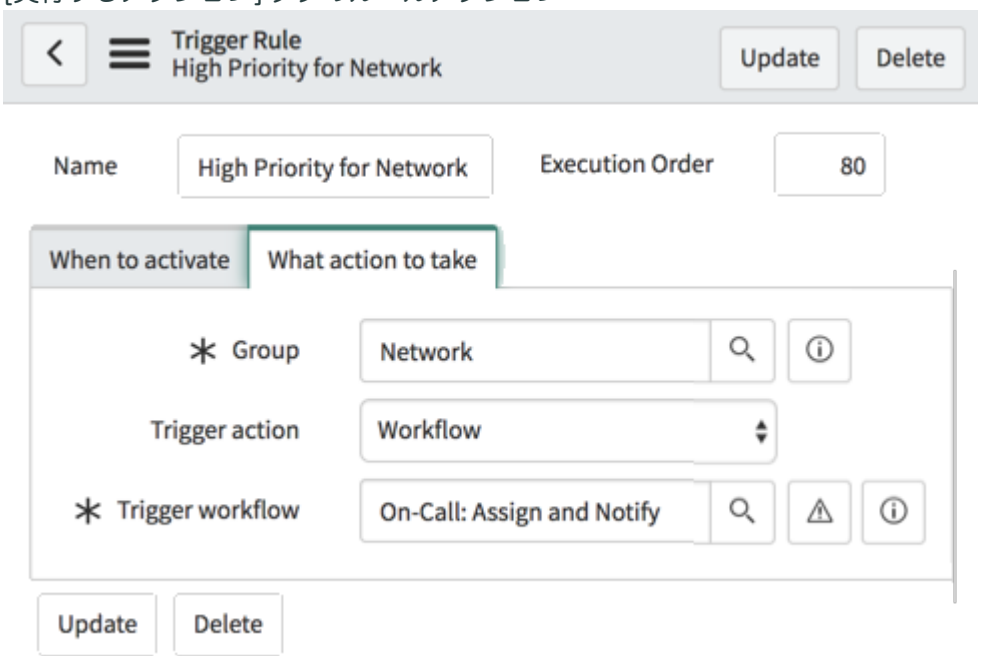
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アクティブ化時期] タブのルール条件



[実行するアクション] タブのルールアクション



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
オンコールエスカレーションは、関連するタスクレコードのアサイン先グループ (インシデントなど) が、一致するトリガールールのない別のグループに変更されるとキャンセルされます。これにより、既存の無関係なエスカレーションワークフローがそのタスクレコードに関連付けられなくなります。

「エスカレーショントリガールールの作成」を参照してください。

エスカレーションポリシーについて

エスカレーションポリシーには、次の構成が含まれています。

- エスカレーション対象者 (勤務表メンバーとマネージャー)。
- シフト表の順番と勤務表メンバーがエスカレーション通知を受信する順番を定義するポリシータイプ。
- 使用する連絡先方法や通知ごとに送信するリマインダーの数など、エスカレーションプロセスの他の要素。

デフォルトのエスカレーションタイプの設定を上書きすることで、シフトのカスタムエスカレーションポリシーを作成できます (たとえばエスカレーションステップ間のカスタム遅延を設定するなど)。

エスカレーショントリガールールのテーブルの構成

タスクを拡張しないテーブルにエスカレーショントリガールールを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
トリガールールテーブル構成に設定されているテーブル [trigger_rule_table_cfg] は、エスカレーショントリガールールを作成するためのトリガールール形式で [テーブル] フィールドに表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコール管理 > アドミニストレーション > トリガールールテーブル構成.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

トリガールールテーブル構成フォーム

フィールド	説明
テーブル	エスカレーショントリガールールの作成を有効にするテーブルの名前。
トリガーグループフィールド	テーブルの [グループ] フィールドの値。トリガールールはこれに基づいて処理を行います。
トリガーユーザーフィールド	テーブルの [ユーザー] フィールドの値。トリガールールはこれに基づいて処理を行います。
ジャーナルフィールド	進行中のエスカレーションアクティビティ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] をクリックします。
   [トリガールール] 関連リストには、テーブルに設定されているエスカレーショントリガールールが表示されます。

エスカレーショントリガールールの作成

トリガールールを作成して、エスカレーションプロセスを開始する条件と、エスカレーションに対して実行するアクション (ワークフローまたはスクリプト) の両方を指定します。

始める前に
必要なロール：rota_admin、admin、または rota_manager

このタスクについて

- rota_manager ロールを持つユーザーは、rota_manager によって管理されているグループに対してのみ、エスカレーショントリガールールを作成できます ([トリガーアクション] フィールドを [ワークフロー] に設定)。
- rota_admin ロールを持つユーザーは、すべてのグループに対してエスカレーショントリガールールを作成できます ([トリガーアクション] フィールドを [ワークフロー] に設定)。
- admin ロールを持つユーザーは、すべてのグループに対して [ワークフロー] と [スクリプト] の両方を実行するエスカレーショントリガールールを作成できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコール管理 > アドミニストレーション > トリガールール.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

トリガールールのフォーム

フィールド	説明
名前	トリガールールに一意のわかりやすい名前を指定します。
テーブル	トリガールールに適用されるタスクテーブル。 注: ◦ トリガールールと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみがリストに表示されます。 ◦ タスクを拡張しないテーブルは、これらのテーブルがトリガールールテーブル構成 [trigger_rule_table_cfg] テーブルのトリガールールに設定されている場合にのみ、リストに表示されます。 ◦
実行順序	このトリガールールの実行順序。
アクティブ	トリガールールを有効にするためのオプション。
アクティブ化時期	
アサインされたグループの変更時にトリガー	テーブルの [グループ] フィールドの値が変更された場合にのみ、トリガールールを処理するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ **False**：トリガールールが実行されるのは、レコードの **[assigned_to]** フィールドと **[assignment_group]** フィールドにデータが入力されていない場合に限られます。 ○ **True**：トリガールールが実行されるのは、グループフィールドにデータが入力されているか、または変更されたか、レコードの **[assigned_to]** にデータが入力されていない場合に限られます。
トリガーするタイミング	デフォルトの動作または条件付きであるテーブルのトリガーのタイプ。 このフィールドは、[アサインされたグループの変更時にトリガー] チェックボックスが有効になっている場合にのみ使用できます。 ○ 条件一致：条件が一致した場合にエスカレーションをトリガーします。 ○ デフォルト：[トリガーアクション] フィールド値のみに基づいてエスカレーションをトリガーします。
一致条件	エスカレーションをトリガーする前の一致条件タイプ。 ○ すべて：各条件を満たす必要があります。 ○ いずれか：いずれかの条件を満たすことができます。
条件	トリガールールが起動する (ルールに対するアクションであるワークフローまたはスクリプトが実行される) ために満たす必要がある条件。
実行するアクション	
グループ	トリガールールが実行されたときに、タスクアサイン先グループになるグループ。 このフィールドは、[アサインされたグループの変更時にトリガー] チェックボックスがクリアされている場合にのみ使用できます。
アクションをトリガー	一致条件と条件が満たされたときに実行されるワークフローまたはスクリプト (サーバー側 JavaScript)。
ワークフローをトリガー	実行するワークフロー。[アクションをトリガー] が [ワークフロー] に設定されている場合にのみ使用できます。
スクリプトをトリガー	実行するスクリプト (サーバー側 JavaScript)。[アクションをトリガー] フィールドが [スクリプト] に設定されている場合にのみ使用できます。 **注:** このアクションは、rota_admin および admin ロールを持つユーザーのみが使用できます。

4. [送信] をクリックします。

エスカレーションポリシーの作成

エスカレーションポリシーには、使用するシフト表の順番と勤務表メンバーがエスカレーション通知を受信する順番を定義するポリシータイプが含まれます。デフォルトのエスカレーションタイプの設定を上書きすることで、シフトのカスタムエスカレーションポリシーを作成できます (たとえばエスカレーションステップ間のカスタム遅延を設定するなど)。

始める前に

必要なロール：rota_admin、rota_manager、または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
rota_manager ロールを持つユーザーは、自分のグループのポリシーのみを編集できます。rota_admin および admin ロールを持つユーザーは、すべてのグループのポリシーを編集できます。

[エスカレーションタイプ] によって、ユーザーグループのメンバーへのエスカレーション通知の順番が決まります。エスカレーションタイプはシフト表の数によって異なります。

- シフトに勤務表が 1 つしかない場合は、エスカレーションタイプは自動的にメンバーを通じてローテーションに設定されて、エスカレーションパスは勤務表のメンバーリスト (プライマリ、セカンダリ、ターシャリ) を通じて誰に通知するかを決定します。
- シフトに複数のシフト表がある場合は、エスカレーションタイプは自動的にシフト表でローテーションに設定されて、エスカレーションパスはすべての全シフト表を通じて誰に通知するかを決定します。
- シフトにカスタマイズされたエスカレーション階層がある場合は、エスカレーションタイプは自動的にカスタムに設定されて、エスカレーションパスはエスカレーション階層で定義されたメンバーに基づきます。詳細は、「エスカレーションポリシーの作成」を参照してください。

オンコールスケジューリング は、シフトごとの複数のエスカレーションポリシーをサポートしています。たとえば、インシデントの優先度またはタスクレコードのタイプに基づくポリシーなどがあります。

手順

1. エスカレーションデザイナーを使用して、カスタムエスカレーションポリシーを作成します。

オプション	説明
オンコールスケジュールモジュールからデザイナーにアクセスする	**a.** 次のように移動する。 オンコールスケジューリング > オンコールスケジュール. **b.** 必要なシフトカードをクリックします。 **c.** [シフト]タブで、シフトのアクションアイコンをクリックします。 **d.** [エスカレーションの上書き] をクリックして、確認ウィンドウで [**OK**] をクリックします。
自分のグループスケジュールモジュールからデザイナーにアクセスする	**a.** 次のように移動する。 オンコールスケジューリング > グループのスケジュール. **b.** 必要なシフトを開きます。 **c.** [エスカレーションポリシーの上書き] をクリックして、確認ダイアログボックスで [はい] をクリックします。

2. [エスカレーションステップの追加] アイコンをクリックし、[エスカレーションステップの追加] フォームに入力します。

エスカレーションステップの追加フォーム

フィールド	説明
名前	エスカレーションステップの名前です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
委任レベル	ステップの階層レベルです。
次の手順までの時間	最後のリマインダーから次のステップを実行するまでの待機時間です。
エスカレーションセット	ステップのエスカレーションセットです。
リマインダーの数	このステップで送信するリマインダー数です。
リマインダー間の時間	このステップの各リマインダー間の時間です。
エスカレーション対象者	
勤務表	エスカレーション通知とリマインダーが送信されるシフト表です。
グループ	エスカレーション通知とリマインダーが送信されるユーザーグループです。
ユーザー	エスカレーション通知とリマインダーが送信されるユーザーです。
デバイス	エスカレーション通知とリマインダーが送信されるデバイスです。たとえば、グループメンバー間でローテーションされる携帯電話などです。
グループマネージャー	エスカレーション通知とリマインダーをグループマネージャーに送信するオプション。
グループマネージャーフィールド	グループマネージャーを階層的に選択して、エスカレーション通知とリマインダーを送信するオプション。 このフィールドは、[グループマネージャー] チェックボックスがオンの場合に利用可能です。

[エスカレーションセットを追加] フォーム

名前	エスカレーションポリシーに名前を指定します。
シフト	エスカレーションポリシーが適用されるシフト。
デフォルト	エスカレーションポリシーをデフォルトとしてマークするには、チェックボックスをオンにします。指定したいずれの条件も満たされていない場合、デフォルトのエスカレーションポリシーがすべてのオンコールエスカレーションに使用されます。
テーブル	エスカレーションポリシーを設定するテーブルを選択します。
条件	[条件] セクションを使用して、エスカレーション条件にフィルターを追加します。
説明	エスカレーションポリシーの簡単な説明。
有効	エスカレーションポリシーを有効にするには、チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー設定を上書き	このチェックボックスをオンにすると、ユーザーの連絡先設定が上書きされます。
順番	シフトに対して複数のエスカレーションポリシーが定義されている場合、このポリシーを適用する順番。数値が小さい方が先です。

3. オプション: エスカレーションステップを編集するには、エスカレーションステップアイコンをクリックして編集を行います。
4. オプション: 必要に応じて複数のエスカレーションステップを追加します。
5. オプション: シフトのエスカレーション階層を編集するには、アクションアイコンをクリックして、[エスカレーションの編集] をクリックします。
6. オプション: シフトのエスカレーションタイプをデフォルトにリセットするには、アクションアイコンをクリックして、[エスカレーションのリセット] をクリックします。

シフト表のエスカレーションとリマインダーの設定

エスカレーション設定を使用して、エスカレーション開始の方法と時期、およびリマインダー通知送信時期を指定します。

エスカレーションとリマインダーの設定

各勤務表に対して一意の設定を指定できます。勤務表を設定するときは、次のように指定できます。

- 強制された通信チャネル：必須通信チャネルとして SMS、音声、Slack、メール 、Microsoft Teams、またはモバイルプッシュを指定できます。
  - SMS と音声では、通知 がアクティブである必要があります。
  - オンコールメンバーは、SMS 通知を受信するための SMS デバイスを持っている必要があります。メンバーが SMS デバイスを所有していない場合、それ以降の試行は行われず、SMS デバイスなしとログに記録されます。

  MS Teams を通知チャネルとして設定する方法については、「オンコールエスカレーションの連絡方法として Microsoft Teams を設定する」を参照してください。

  モバイルプッシュを通知チャネルとして設定する方法については、「オンコールエスカレーションの連絡方法としてモバイルプッシュを設定する」を参照してください。
- [リマインダー数]：[リマインダー間の時間] で指定された期間内に応答しないユーザーに、インスタンスからリマインダーが送信される回数。
- [リマインダー間の時間]：リマインダーが送信される間隔。
- [リマインダー数] フィールドと [リマインダー間の時間] フィールドの値により、[エスカレーションまでの時間] フィールドの値が決まります。たとえば、[リマインダー数] が 2 で、[リマインダー間の時間] が 10 分であると、[エスカレーションまでの時間] は 30 分です。つまり、応答しない勤務表メンバーへの最初の通知と、エスカレーションパス内の次のメンバーへの最初の通知の間で経過する時間です。

説明

詳細な手順については、「勤務表を構成」を参照してください。

エスカレーションレポートの例

エスカレーションレポートはエスカレーションタイプによって異なるため、レポートの内容は大きく異なる可能性があります。

自動翻訳

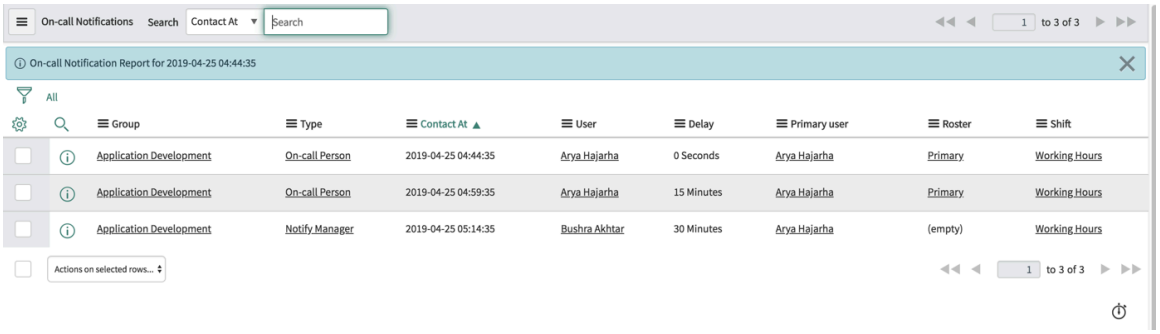
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エスカレーションレポートはエスカレーションタイプによって異なるため、レポートの内容は大きく異なる可能性があります。レポートの例は次のとおりです。

メンバーローテーションのエスカレーションタイプについてのレポート例

この例では、[自分のスケジュールレポート] で、自分が含まれているシフト表を確認できます。最初のオンコール担当者でないユーザーも同様に表示されます。このアクションでユーザーは自分の視点からシフトを見ることができます。これはほとんどのユーザーに適した方法です。

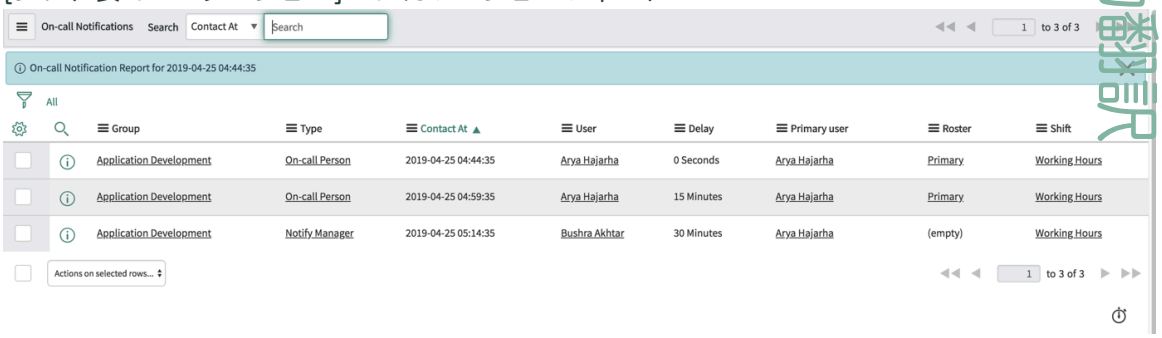
[メンバーでローテーション] エスカレーションレポート



シフト表ローテーションのエスカレーションタイプについてのレポート例

この例では、[プライマリ]、[セカンダリ]、および [ターシャリ] シフト表についてリマインダーが定義されていますプライマリシフト表のメンバーに最初に通知され、次にセカンダリのメンバーに通知されるというように、すべてのシフト表に対して段階的に通知されます。

[シフト表でローテーション] エスカレーションレポート



エスカレーションの進捗状況を追跡

オンコール：エスカレーションのトラッキングページを使用すると、オンコールエスカレーションパスを通じて進行するアクティブまたはクローズ済みのエスカレーションのタイムラインが完全に可視化されます。

始める前に

必要なロール：ユーザーがインシデントを読むことを可能にする任意のロール。

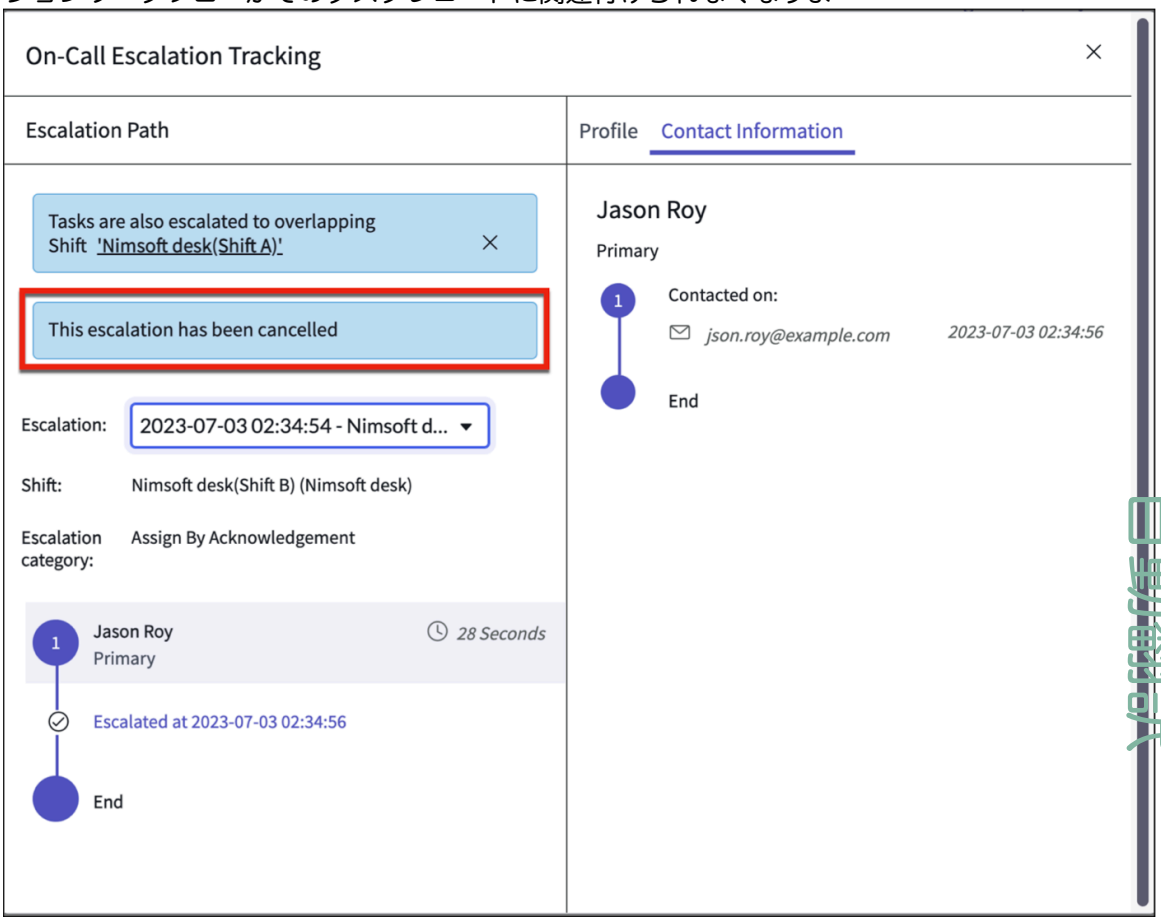
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:

- オンコール：エスカレーションのトラッキングページを表示するには、エスカレーションログ記録を有効にする必要があります。オンコールスケジューリングのシステムプロパティ の *com.snc.on_call_rotation.log_escalations* プロパティを参照してください。
- オンコールエスカレーションは、関連するタスクレコードのアサイン先グループ (インシデントなど) が、一致するトリガールールのない別のグループに変更されるとキャンセルされます。これにより、既存の無関係なエスカレーションワークフローがそのタスクレコードに関連付けられなくなります。



手順

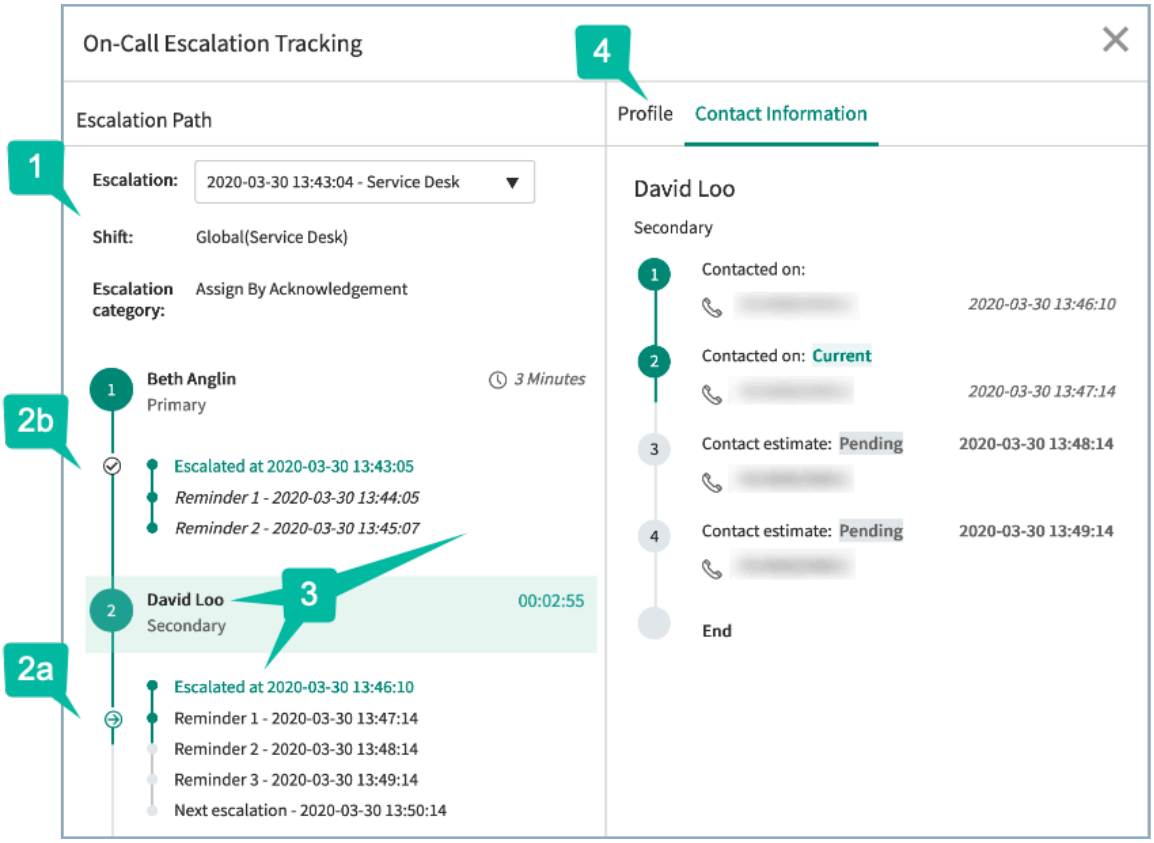
1. [インシデント] に移動し、インシデントを開きます。
   [アサイン先グループ] フィールドには、エスカレーションのアクティブなステータスを示す オンコール：エスカレーションのトラッキング アイコン ( ) が含まれています。緑はアクティブなエスカレーションを示し、黒は完了したエスカレーションを示します。
2. [オンコール：エスカレーションのトラッキング] アイコンをクリックします。

   [オンコール：エスカレーションのトラッキング] ダイアログボックスが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: オンコールエスカレーションのトラッキング

[オンコールエスカレーションのトラッキング] ダイアログボックス



1. [エスカレーションパス] セクションでは、エスカレーション、およびエスカレーションカテゴリを処理する、開始時間、グループ、およびシフトによりエスカレーションを識別します。
2. タイムラインのインジケーターは次のようにステータスを示します。
   a. アクティブなエスカレーションの場合、パスのタイムラインの緑色の矢印は、現在のアクティブな応答フェーズを示します。
   b. オフのチェックマーク：応答がスキップされました。
   c. オンの緑色チェックマーク：応答を受け入れました。
   d. 赤色 X：応答は却下されました。
3. エスカレーション先 または エスカレーション先 の名前のエスカレーションタイムスタンプをクリックして、タイミングの詳細を表示します。[連絡先情報] タブのリストには、関連するエスカレーションフェーズの連絡先時間、連絡先のモード、および応答が表示されます。

   エスカレーションタイムスタンプのドットは、全体的な受け入れを示しています。ドットをポイントすると、詳細が表示されます。ドットの色コード：

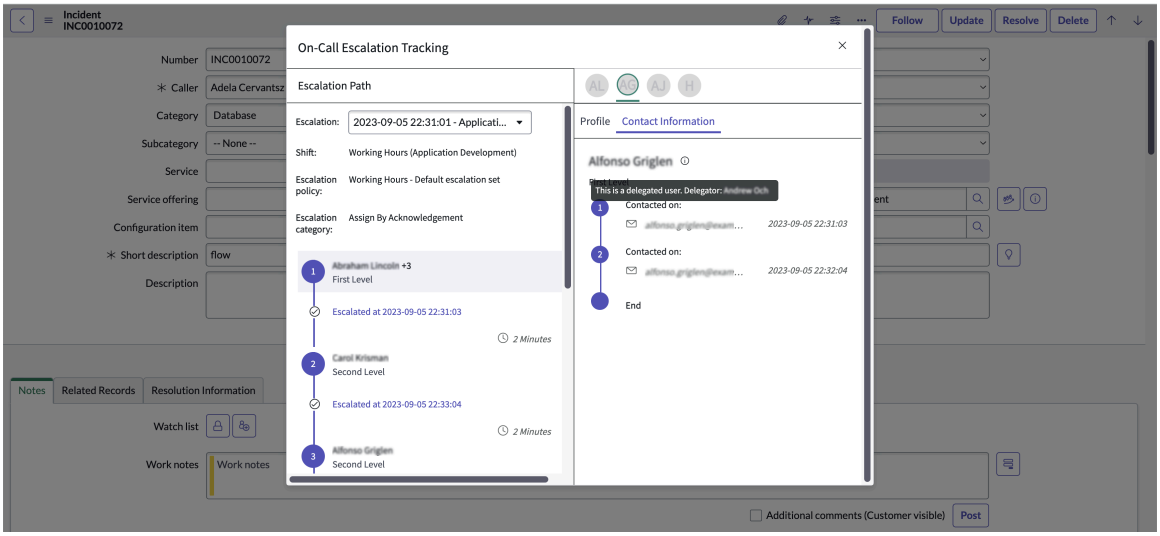
   - 緑：少なくとも 1 人の エスカレーション先 がエスカレーションを承認しました。
   - オレンジ：少なくとも 1 人の エスカレーション先 がエスカレーションを却下しました。
   - 赤：すべての エスカレーション先 がエスカレーションを却下しました。

   注:
   ドット間の視覚的な違いを強調するには、ハイコントラストのユーザーインターフェイスを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 連絡先設定に応じて、エスカレーション先 [プロファイル] タブから該当者に電話したり、ダイレクトメッセージを送信したりできます。



す。

をクリックして、委任者と委任されたユーザーの情報を表示します。

エスカレーションログで詳細を表示

オンコールエスカレーションパスに従って進行するときに、オンコールエスカレーションのタイムラインとアクションの詳細についてのエスカレーションログレコードを表示します。レポートからエスカレーションおよびエスカレーション通知情報にアクセスすることもできます。

始める前に

必要なロール： rota_admin または admin

このタスクについて

このトピックでは、ログを使用してエスカレーション情報にアクセスする方法について説明します。レポートからエスカレーションおよび通知情報にアクセスすることもできます。「従来:エスカレーションのパフォーマンスレポートの表示」を参照してください。

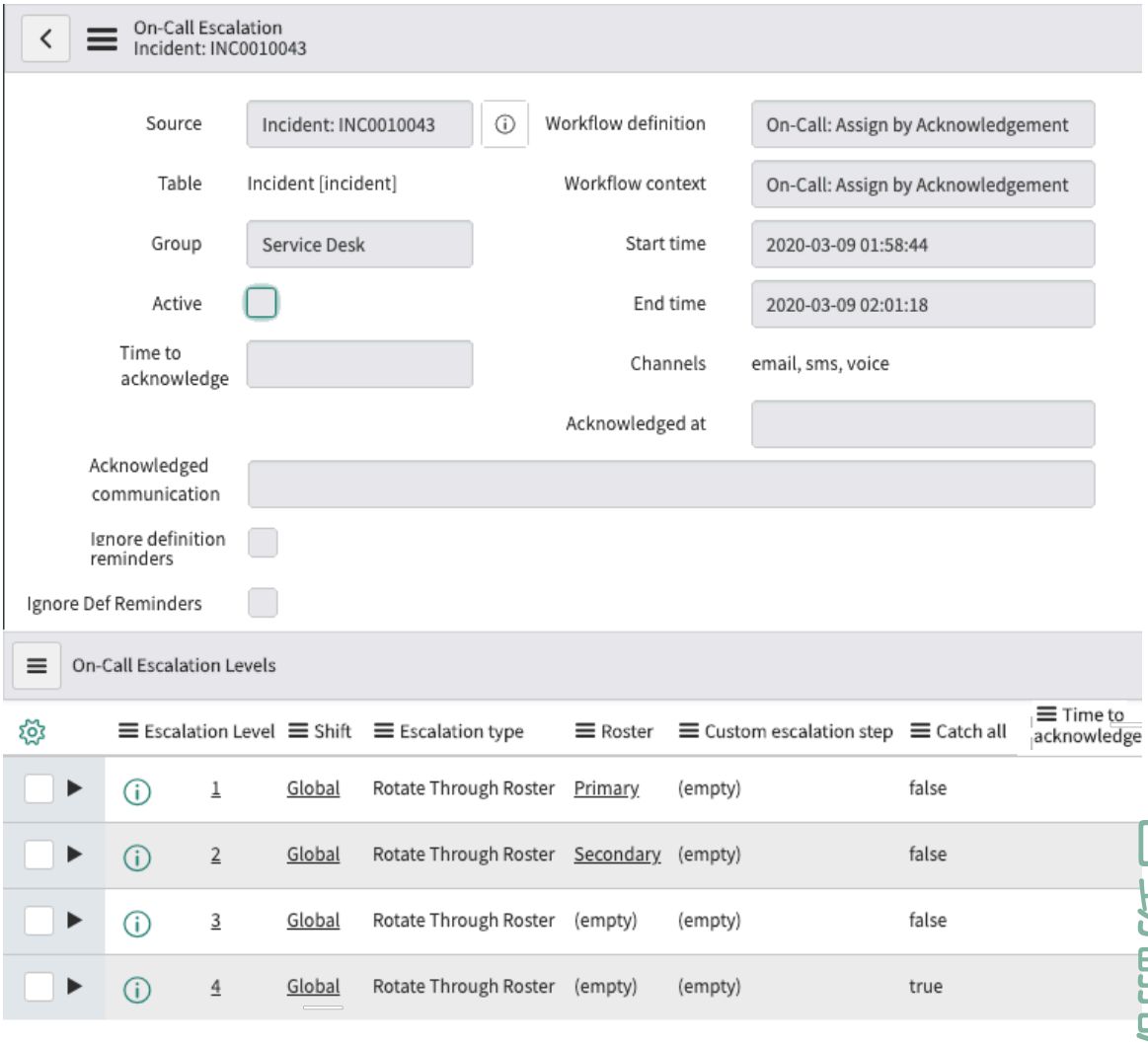
「オンコールスケジューリングのシステムプロパティ」で説明したとおり、*com.snc.on_call_rotation.log_escalations* プロパティを使用して、ログ記録を有効または無効にすることができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > エスカレーション > エスカレーションログ インシデントを開きます。
   オンコールエスカレーション [エスカレーションログビュー] が開きます。
2. 情報アイコン ( ) をクリックしてインシデントレコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 関連リスト内の各アイテムについて、情報アイコン (ⓘ) をクリックして、エスカレーションの詳細を掘り下げる (たとえば、[確認までの時間] 値を判別する) ことができます。

オンコールスケジューリングロールをアサイン

アドミニストレーターは、ユーザーのアクティビティと責任に基づいて、ユーザーグループと個々のユーザーにオンコールスケジューリングロールをアサインできます。

オンコールスケジューリング ロール：タスクおよびアクセス権限

ロール	タスクおよびアクセス権限
シフトアドミン [rota_admin]	rota_admin ロールのユーザーはシフトを作成、読み取り、更新、削除できます。rota_admin では新規スケジュール作成ウィザードでシフトを作成できます。カレンダービューからシフトを管理する でシフトとシフト表の変更や、カバー範囲と休暇の更新を行うこともできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	タスクおよびアクセス権限
	Rota_admin ロールには、プラットフォーム assignment_rule_admin ロールが含まれています。
シフトマネージャー [rota_manager]	シフトマネージャーロールは、グループのマネージャー用です。このロールの目的は、グループのシフト管理ロールを委任されたメンバーを区別することです。インスタンス上のすべてのグループを管理するためにこのロールを使用することはできません。 このロールは、グループのメンバーに委任することができます。「ロールの委任」を参照してください。 以下のいずれかの要件を満たすシフトマネージャーロールを持つユーザーは、自分のグループのシフトを管理できます： • ユーザーはグループのマネージャーである。 • ユーザーは rota_manager ロールを委任された。シフトマネージャーロールの委任の詳細については、「シフトマネージャー [rota_admin] ロールを委任」を参照してください。ロールの委任については、「ロールの委任」を参照してください。 注: グループからロールを委任されたユーザーは、そのグループのシフトのみを管理できます。 • そのユーザーは、グループのシフトマネージャーとして設定されます。グループ設定を構成する方法については、「ユーザーグループの設定を指定する」を参照してください。
itil	itil ロールのユーザーは、カレンダービューからシフトを管理する、レポートでのオンコールコミットメントを表示でき、グループのシフトへの一般読み取り専用アクセス権があります。
プレミアムダッシュボードユーザー [rota_prem_dashboard_user]	オンコールプレミアムダッシュボードにアクセスします。プレミアムダッシュボードには、グループ全体のパフォーマンスメトリクスが表示されます。「従来:エスカレーションのパフォーマンスレポートの表示」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	タスクおよびアクセス権限
不使用：roster_admin	⚠ 警告: 新規ユーザーには、このロールを使用しないでください。この廃止された従来のロールは、まだロールを使用している顧客をサポートするためにのみ存在します。

関連情報

- System roles
- ベースシステムロール
- グループへのロールのアサイン
- ユーザーへのロールのアサイン

シフトテンプレートを作成してシフトの設定を簡略化

シフトテンプレートを使用してシフト設定一式を事前定義できます。シフトテンプレートは、グループテンプレートのサブセットです。

始める前に
必要なロール：rota_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > アドミニストレーション > グループテンプレート.
2. グループスケジュールテンプレートのリストで、新しいシフトテンプレートを作成するテンプレートを選択します。
3. シフトテンプレートの関連リストで、[新規] をクリックし、[オンコールシフトテンプレート] フォームに入力します。

新規シフトテンプレートのフィールド

シフト名	シフトテンプレートの分かりやすい名前。たとえば、US や EMEA。
スケジュールタイプ	スケジュールのタイプ。簡単なスケジュールの設定を指定できます。または、既存のテンプレートを選択することもできます。
終日	シフトが作業日の全日にまたがる場合は、チェックボックスをオンにします。
開始時間	これが終日シフトでない場合は、シフトの開始時間を指定します。
終了時間	シフトの終了時間。
終了日	シフトを終了する日。
繰り返し：	シフトを繰り返す場合の、シフトを繰り返す曜日。
オンコールグループテンプレート	シフトが属するグループ用テンプレート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムゾーン	シフトを埋めるシフト表のメンバーのタイムゾーン。
祝祭日スケジュールを指定	シフトに祝祭日スケジュールを指定する場合は、このチェックボックスをオンにします。設定はシフトに適用されます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
これで、シフトを作成または更新するときに、テンプレートを選択できるようになりました。

グループテンプレートを作成してスケジュールの設定を簡略化

グループがオンコールスケジュールを作成するのに役立つテンプレートを作成します。たとえば、オンコールデモデータで利用可能な 24/7 テンプレートを使用して、継続的なサービスのオンコールスケジュールを作成します。

始める前に
必要なロール：rota_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > オンコールスケジューリング > アドミニストレーション > グループテンプレート.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	新しいテンプレートの名前。たとえば、8-5。
説明	テンプレートの簡単な説明。

4. [送信] をクリックします。

オンコールスケジューリング のモバイルエクスペリエンス

オンコールスケジューリング モバイルアプレットを使用して、モバイルデバイスからオンコールスケジュールを表示および管理します。

オンコールマネージャーとシフトマネージャーは、次のアクションを実行できます。

- ギャップ、休暇申請などを含む、グループのオンコールスケジュールを表示する。
- シフトの勤務表とエスカレーションの詳細を表示する。
- ギャップや競合を確認して対処する。
- 休暇申請とシフト交替申請を承認/却下する。
- カバー範囲を指定、置き換え、削除し、休暇を削除する。

勤務表のメンバーは、次のアクションを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- オンコールスケジュール、シフト中にオンコールになっている他のメンバー、およびシフトのロール (プライマリ/セカンダリ) を表示する。
- シフトの勤務表とエスカレーションの詳細を表示する。
- 休暇申請とシフト交替申請を提出する。
- メッセージ (Slack/MS Teams/プッシュ通知) を送信して、交代要員を見つける。

オンコールスケジューリング モバイルアプリを使い始める

ServiceNow エージェントモバイルアプリを使用して オンコールスケジューリング モバイルアプリケーションにアクセスします。次に、インスタンスにログインし、スケジュールを処理します。

始める前に

デバイスに応じて、Apple の App Store または Google Play ストアに移動し、ServiceNow エージェントモバイルアプリをダウンロードします。

必要なロール： rota_manager

手順

1. デバイス上でモバイルアプリのアイコンをタップし、**[+]** をタップしてインスタンスを開きます。
2. インスタンスアドレスフィールドで、次のどちらかの方法でインスタンスアドレスを入力します。

オプション	説明
手動入力	インスタンスアドレスフィールドにインスタンスアドレスを入力します。 **注:** インスタンス名の末尾に service-now.com を含める必要はありません。
QR コードをスキャン	QR アイコンをタップ (QR コードをスキャン) して、アドミニストレーターによって提供された QR コードをスキャンします。

3. [ログイン] をタップします。

モバイル オンコールスケジューリング の概要

シフトのメンバーとマネージャーは、モバイルエージェントアプリケーションの オンコールスケジューリング アプレットとナビゲーションメニューを使用して、シフトとスケジュールを表示および管理できます。

アプレットランチャー

アプレットランチャーは、ランディングページまたはホームページとして機能します。インスタンスにログインすると、アプレットランチャーと、そのランチャーに表示するように設定されたアプレットが表示されます。システムアドミニストレーターが、Now エージェントモバイルアプリケーションのアプレットランチャーとアプレットを設定します。

ナビゲーションバー

ナビゲーションバーは、モバイルアプリケーション画面の下部に表示されます。このバーには、さまざまなアプレットやアプリケーションの起動ページにアクセスするために使用できる次のタブが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- *My Work:* シフトのメンバーは、今後のシフトを表示し、休暇を申請し、スケジュールに関連する日常的なタスクを実行します。
- *My Team:* オンコールマネージャーが、チームのスケジュールを表示し、休暇申請の承認などの重要なアクティビティを処理し、範囲を指定します。
- *Notification:* エージェントにプッシュされた通知のリストを表示します。リスト内の通知をタップして詳細を表示してから、詳細をタップしてケースを開きます。
- *Settings:* モバイルアプリケーションの設定を管理します。

ITSM モバイルエージェント での作業を管理する

シフトのメンバーは、今後のシフトを表示し、休暇を申請し、スケジュールに関連する日常的なタスクを実行します。

ITSM モバイルエージェント アプリの My Work アプリケーションには、予定されているシフトの表示と休暇の申請を行うことができる オンコールスケジューリング アプレットが含まれています。オンコールに対応可能なグループのメンバーを表示することもできます。

詳細な手順については、「My Work アプレットを使用したインシデントとタスクの管理」を参照してください。

オンコールスケジュールアクション：予定されているシフト

アクション	説明
[予定されているシフト] をタップ	現在の月に予定されているすべてのシフトを表示します。シフトは、イベントに基づいてグループ化されます。複数日のイベントは一番上に表示されます。
シフトカードを左方向にスワイプ	シフトの休暇を要求します。
シフトカードをタップ	グループ、勤務表、開始時間、終了時間などのシフトの詳細を表示します。
[休暇申請] をタップ	シフトの休暇を要求します。
アイコンをタップ	カレンダーの表示を月次から日次に変更します。

オンコールスケジュール：休暇申請

[休暇申請] をタップ	休暇申請のリストを、処理待ちの申請と完了した申請に分割して表示します。
フィルターアイコンをタップ	休暇申請をフィルタリングします。
メニューアイコンをタップ	[休暇申請] 画面から休暇を申請します。
処理待ちの休暇申請をタップ	申請の詳細を表示します。
[休暇のキャンセル **(Cancel time-off)**] をタップ	確認メッセージで [はい] をクリックして、休暇をキャンセルします

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジュール - オンコールユーザー

[オンコールユーザー] をタップします	グループのリストからグループを選択できるフォームを表示します。
右矢印をタップします	スケジュール内でオンコールする必要があるグループのリストを表示します
グループを選択	グループのリストからグループを選択し、矢印をクリックして、スケジュールのオンコールユーザーを表示します

ITSM モバイルエージェント を使用してチームを管理する

シフトマネージャーは、チームのスケジュールを表示し、休暇申請の承認や範囲の指定などのアクティビティを実行します。

オンコールスケジュールで予定されているシフトのアクション

アクション	説明
[予定されているシフト] をタップ	現在の月に予定されているすべてのシフトを表示します。
シフトカードを左方向にスワイプ	このシフトの休暇を申請します。
シフトカードをタップ	シフトの詳細 (グループ、勤務表、開始時間、終了時間など) を表示します。
[休暇申請] をタップ	[休暇申請] 画面に情報を入力することで、このシフトの休暇を申請します。
[範囲を指定] をタップ	シフトメンバーの範囲を指定します。

自動翻訳

オンコールスケジュールでの休暇申請のアクション

アクション	説明
[休暇申請] をタップ	休暇申請のリストを、処理待ちの申請と完了した申請に分割して表示します。
フィルターアイコンをタップ	終了日、グループなどのフィルターを使用して、休暇申請をフィルタリングします。
メニューアイコンをタップ	[休暇申請] 画面で休暇を申請します。
処理待ちの休暇申請をタップ	申請の詳細を表示します。
[承認] または [却下] をタップ	休暇申請を承認または却下します。 注: 休暇申請を却下する理由を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジュールのギャップと競合のアクション

アクション	説明
[ギャップと競合 **(Gaps and conflicts)**] をタップ	グループ内のシフトのすべてのギャップと競合のリストを表示します。
月の任意の日をタップ	その日のシフトのすべてのギャップと競合を表示します。
いずれかのシフトカードをタップ	シフトのギャップと競合を表示します。
シフトカードのいずれかを左方向にスワイプ	[範囲を指定] をタップして、そのシフトの範囲を指定します。
[範囲を指定] をタップ	シフト内のギャップの範囲を指定します。

詳細な手順については、「「自分のチーム」アプレットを使用したチームとインシデントの管理」を参照してください。

オンコールスケジューリングの参照

参照セクションには、オンコールスケジューリング とともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

オンコールスケジューリング 用語の定義

オンコールスケジューリング アプリケーションでは、一部の用語に特定の意味があります。

シフト

シフトとは、勤務表のメンバーがオンコールしている期間です。カレンダーから任意のシフトの詳細を表示できます。

勤務表

勤務表とは、シフトのオンコールメンバーのセットです。通常、各エスカレーションレベル (一次、二次、三次) に対してシフト表が存在するため、通常、シフトには複数のシフト表が存在します。いずれの勤務表のメンバーにも、エスカレーションポリシーによって定義されている順番で連絡されます。

勤務表メンバー (メンバー)

勤務表のメンバーとは、1 つの勤務表に追加されているユーザーです。通常、勤務表のメンバーには ITIL ロールがあります。シフトにアサインされているときは、メンバーはエスカレーションの通知があった場合に活動可能である必要があります。

- ユーザーは、同じグループのメンバーである必要があります。
- シフトマネージャー (rota_manager ロール) は、勤務表メンバーである場合とそうでない場合があります。

ローテーション

ローテーションは、勤務表のメンバーの勤務の順番を入れ替えるプロセスです。

メンバーの [開始] と [終了] の日付により、勤務表のメンバーであるときが決定されます。

スケジュール

スケジュールにより、シフトがアクティブである時間が指定されます。たとえば、24 時間のタスクカバー範囲を必要とする企業は、毎日 24 時間のスケジュールを使用し

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ます。世界各国でサポートを提供する企業は、Follow the sun スケジュールを利用して、全大陸のタイムゾーンをカバーできます。

エスカレーション

エスカレーションとは、タスクの勤務表メンバーに対する一連の通知です。通知は、シフトのエスカレーションパスで指定されている順番で発生します。

通知

オンコールスケジューリングは、シフトのメンバーにエスカレーション通知を送信します。通知方法には、メール、音声、Slack、SMS、 Microsoft Teams、モバイルプッシュが含まれます。

休日と休暇

勤務表メンバーは休暇を要求することができます。マネージャーは、休日と休暇申請についての計画立案および管理を行うことができます。

関連情報

オンコールスケジューリング

オンコールスケジューリングでインストールされるコンポーネント

オンコールスケジューリングが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

オンコールスケジューリング とともにインストールされるテーブル

オンコールスケジューリング は、次のテーブルを追加します。

オンコールスケジューリングとともにインストールされるテーブル

注:
[v_alternate_rotation] のように名前に接頭辞 「v_」 が付けられたテーブルは表示専用テーブルであり、オンコールレポートの生成に使用されます。これらのテーブルでレポートを作成しないでください。

表示名 [テーブル名]	説明
オンコールメンバー [cmn_rota_member]	オンコールスケジュールとエスカレーションに参加しているグループメンバーのテーブル。
勤務表 [cmn_rota_roster]	シフトのメンバー、シフト間隔、およびエスカレーション設定が格納されているテーブル。
シフト [cmn_rota]	シフトのオンコールスケジュールが格納されているテーブル。
勤務表スケジュールスパン [roster_schedule_span]	スケジュールスパンの定義が含まれているテーブル。オンコールスケジューリングにより、グループ参照とオンコールタイプがタイプフィールドに追加されます。
トリガールール [trigger_rule]	エスカレーションプロセスがいつトリガーされ、どのアクションが実行されるのかについて、アサインルール [sysrule_assignment] テーブルを拡張して格納するテーブル。
オンコール通知 [v_on_call]	送信されたリマインダー通知がリストされているテーブル。
ローテーションスケジュール [v_rotation]	開始日時別のシフトスケジュールがリストされ、もしあればユーザー連絡先情報を含むテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示名 [テーブル名]	説明
ユーザーローテーションスケジュール [v_user_rotation]	ユーザー別のシフトスケジュールがリストされているテーブル。
代替ローテーションスケジュール [v_alternate_rotation]	代替ユーザースケジュールが、シフト、勤務表、開始日、終了日、およびタイムスタンプ別にリストされたテーブル。
ローテーションエスカレーション [cmn_rota_escalation]	イベントと前回更新されたタイムスタンプを含むエスカレーションがリストされているテーブル。
シフト連絡先設定 [cmn_rota_contact_preference]	デフォルトおよびカスタムのエスカレーションの連絡先設定を保持するテーブル。
オンコール通信タイプ [on_call_communication_type]	使用されている通信チャネルのタイプがリストされているテーブル。
オンコールグループテンプレート [sys_on_call_group_template]	グループのスケジュールを作成/編集するために使用されるテンプレートに関する情報を含むテーブル。
オンコールシフトテンプレート [sys_on_call_shift_template]	シフトのスケジュールを作成/編集するために使用されるテンプレートに関する情報を含むテーブル。
オンコールユーザー設定 [on_call_user_preference]	メンバーの設定に関する情報を含むテーブル。
オンコールユーザーの連絡先設定 [on_call_user_contact_preference]	メンバーの連絡先設定に関する情報を含むテーブル。
[sys_on_call_contact_source]	連絡先ソースとデバイスがリストされているテーブル
オンコールエスカレーション [on_call_escalation]	エスカレーション追跡のためのソース、グループ、および関連する詳細を記録するテーブル。
オンコールエスカレーションレベル [on_call_escalation_level]	エスカレーション追跡のエスカレーションおよび関連する詳細について、到達したエスカレーションレベルをログ記録するテーブル。
オンコールエスカレーション連絡試行 [on_call_escalation_con_attempt]	エスカレーション追跡のエスカレーションレベルおよび関連する詳細における、連絡先の試行をログ記録するテーブル。
オンコールエスカレーション通知 [on_call_escalation_comm]	エスカレーション追跡の連絡先試行および関連する詳細についての、通知と応答の両方をログ記録するテーブル。
オンコールエスカレーション応答 [on_call_escalation_response]	オンコールワークフローによるオンコールエスカレーション応答を追跡するテーブル 。消費すると、エントリがシステムによって削除されます。
トリガールールテーブル構成 [trigger_rule_table_cfg]	エスカレーショントリガールールの作成が有効になっているテーブルの一覧を記載したテーブル。テーブルは、タスクを拡張しないテーブルのエスカレーショントリガールールを有効にするために使用されます。
オンコールメンバー追加 [on_call_add_member]	メンバーを勤務表に追加するために、メンバーの詳細を記録するテーブル。
オンコールメンバー削除 [on_call_remove_member]	メンバーを勤務表から削除するために、メンバーの詳細を記録するテーブル。
オンコールメンバー移動 [on_call_swap_member]	メンバーの順序をターゲットメンバーと入れ替えるか、勤務表にあるメンバーの順序をターゲットメンバーの後に移動するために、メンバーの詳細を記録するテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされているスケジュール済みジョブ オンコールスケジューリング

オンコールスケジューリング には スケジュール済みジョブが含まれます。

ジョブをスケジュール	説明
オンコールリマインダー	オンコールの勤務表メンバーに毎日リマインダーを送信します。
オンコールのギャップと競合レポート	オンコールスケジュール内で発生しているギャップと競合についての週次レポートがシフトマネージャー、グループマネージャー、およびアドミニストレーターに送信されます。

オンコールスケジューリングのクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、オンコールスケジューリング が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

オンコールスケジューリング

オンコールスケジューリングプラグイン (com.snc.on_call_rotation) をアクティブ化して、オンコールスケジューリング クイックスタートテストを実行します。

オンコール：オンコールスケジューリング **ATF** スイート

テスト	説明	リリースバージョン
オンコール：PTO 承認設定が許可されていない場合の休暇の要求の確認	PTO 承認設定が [許可されていません] に設定されている場合に休暇を要求できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：テンプレートを選択せずに重複するシフトを作成	テンプレートを選択せずに、重複するシフトを作成できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：シフトの重複を許可する設定が [いいえ] に設定されている場合の重複するシフトの作成	[重複を許可 **(Allow overlap)**] が [いいえ] に設定されている場合に、重複するシフトを作成できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：PTO 承認設定が [承認あり] の場合の休暇の要求	PTO 承認設定が [承認あり] に設定されている場合に休暇を要求できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：オンコールスケジュールを維持するシフトマネージャーのアサイン	シフトマネージャーがオンコールスケジュールを維持できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：ユーザー名でオンコールスケジュールを検索	ユーザー名でオンコールスケジュールを検索できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：グループ名またはスケジュール名でオンコールスケジュールを検索	グループ名またはスケジュール名でオンコールスケジュールを	Orlando

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコール：オンコールスケジューリング **ATF** スイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	検索できるかどうかを確認します。	
オンコール：エスカレーションルールが「着信シフトにエスカレート」の重複シフトの勤務表詳細	エスカレーションルールが [着信シフトにエスカレート] に設定されている場合の重複するシフトの勤務表の詳細を確認します。	Orlando
オンコール：タイムゾーンオプションを使えるカレンダープレビュー	カレンダープレビューでタイムゾーンオプションを利用できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：テンプレートを選択して重複するシフトを作成	重複するシフトをテンプレートを選択して作成できるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：アクティブなシフトを表示		Orlando
オンコール：シフトフォームからシフトのドラフトを作成/公開	シフトを公開/公開中止できるかどうか、勤務表のステータスを [ドラフト] と [公開] でフォームから切り替えられるかどうかを確認します。	Orlando
オンコール：エスカレーションルールが「送信シフトにエスカレート」の重複シフトの勤務表詳細	エスカレーションルールが [送信シフトにエスカレート] に設定されている場合の重複するシフトの勤務表の詳細を確認します。	Orlando
オンコール：エスカレーションルールが「すべてのシフトにエスカレート」の重複シフトの勤務表詳細	エスカレーションルールが [すべてのシフトにエスカレート] に設定されている場合の重複するシフトの勤務表の詳細を確認します。	Orlando
オンコール：オンコールワークベンチの確認	オンコールワークベンチのレイアウトを確認するテスト	Orlando
オンコール：シフトを非表示または表示	オンコールカレンダーからシフトを非表示または表示にできるかどうかを確認します。	Orlando

オンコールスケジューリングの詳細については、「オンコールスケジューリング」を参照してください。

関連情報

クイックスタートテスト

オンコールスケジューリングのシステムプロパティ

プロパティ設定で オンコールスケジューリング 操作が構成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI からプロパティを設定

ほとんどのプロパティ値は、次のオンコールプロパティページから設定できます。 オンコールスケジューリング > アドミニストレーション > オンコールプロパティ.

プロパティ	説明
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	オンコールシフトにカレンダー機能を提供すケジューラーが使用されます。Fullcalendar
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	標準の roster_schedule_span テーブルでは された上書きレコードまたは休暇レコードの
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	PTO 要求に承認が必要かどうかを判断する設
com.snc.on_call_rotation.factor_daily_rotation_interval_all_day	True の場合、日次ローテーションが午前 0 合、翌日の勤務表の開始時間に指定された時 場所：システムプロパティ [sys_properties]
com.snc.on_call_rotation.log.level	デバッグ用のログを有効にします。 場所：システムプロパティ [sys_properties]
com.snc.on_call_rotation.log_escalations	エスカレーションのログ記録を有効にします 照してください。 場所：システムプロパティ [sys_properties]
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	オンコールシフトにカレンダーを提供するマ ジューラーが使用されます。Fullcalendar は 場所：システムプロパティ [sys_properties]
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	標準の roster_schedule_span テーブルでは として生成された上書きレコードまたは休暇 場所：システムプロパティ [sys_properties]
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	PTO 要求に承認が必要かどうかを判断する設 場所：システムプロパティ [sys_properties]
com.snc.on_call_rotation.contrast	白と黒のうち、カレンダーの背景色とのコン ます。テキストの色は次のアルゴリズムで決 • ContrastYIQ • ContrastPercent • ContrastLuminance 注: プロパティが有効になっていない場合は 場所：システムプロパティ [sys_properties]
com.snc.on_call_rotation.access.debug	True の場合、デバッグ用の一般 オンコール 場所：システムプロパティ [sys_properties]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz	「 オンコールシフトリマインダー」通知メー 場所：システムプロパティ [sys_properties]
com.snc.on_call_rotation.show_legacy_calendar	従来のオンコールカレンダーを表示します。 場所：システムプロパティ [sys_properties]
com.snc.on_call_rotation.calendar_read_roles	カレンダーを読み込むことができるロールの 場所：システムプロパティ [sys_properties]
com.snc.on_call_rotation.cover.color	他の勤務表メンバーのオンコールカバー範囲 場所：システムプロパティ [sys_properties]
com.snc.on_call_rotation.timeoff.color	タイプが休暇の場合のスパンの色が設定され 場所：システムプロパティ [sys_properties]
com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit	クライアント側でバッチごとにロードされる 20。
com.snc.on_call_rotation.landing_page.max_groups	クライアント側でロードできるオンコールス 注: デフォルト値は、許容可能なクライアン す。
com.snc.on_call_rotation.landing_page.pinned_notification	スケジュールが正常に固定されたときにメッ
com.snc.on_call_rotation.landing_page.notification_timeout	スケジュールが正常に固定されたことを示す 位) を示します。
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_wizard_btn	オンコールスケジュールウィザードを開くた
com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation	選択すると、ユーザーグループがカンファレ ションパスをたどります。 インシデントコミュニケーション管理 (com. のプロパティが追加されます。
com.snc.iam.conference_call_escalation_workflow	選択すると、カスタムのエスカレーション階 で適用できるようになります。 インシデントコミュニケーション管理 (com. のプロパティが追加されます。
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions	True の場合、保留中のアクションをオンコー ます。
com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap	True の場合、ユーザーグループに対して重複
com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_overlap	シフトの重複に適用されるエスカレーション • 発信シフトにエスカレート • 着信シフトにエスカレート • すべてのシフトにエスカレート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
com.snc.on_call_rotation.pto.configuration	勤務表メンバーが休暇時間 (PTO) を作成可能 • 承認あり • 承認なし • 許可されていません
com.snc.notify.default.conference_call_follow_on_call_escalation	True の場合、ユーザーグループがカンファレ スカレーションパスをたどります。ユーザー タイプのプロパティを作成できます。例：イ *com.snc.notify.incident.conferenc* ります。 注: このプロパティは、通知 プラグイン 効です。
com.snc.notify.default.on_call_escalation_level	グループエスカレーション計画からユーザー てのユーザーをフェッチします。1 の値を指 チされる等々。 注: • これは、タスクタイプに対して特定の ルトのプロパティです。さまざまなタ 異なるワークフローを使用するには、 置き換えて、新しいプロパティを作成 • このプロパティ は、*com.snc.notify.default.co* sys プロパティが false である場合に • このプロパティは、通知 プラグイン 有効です。
com.snc.notify.default.conference_call_escalation_workflow	カンファレンスにエスカレートするときに添 sys_id。 注: • これは、タスクタイプに対して特定の 用されるデフォルトのプロパティです シデントや問題など) に対して異なる キーの「default」という単語をタスク ロパティを作成します。例：インシデ *com.snc.notify.incident.confe* ります。 • このプロパティは、通知 プラグイン 有効です。
com.snc.on_call_rotation.use_slack_for_dm	false の場合、すべての オンコールスケジュ セージングを無効にします。
com.snc.on_call_rotation.use_msteams_for_dm	false の場合、すべての オンコールスケジュ イレクトメッセージングを無効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
com.snc.on_call.announcement_message	false の場合、on_call_calendarページからお

オンコールスケジューリング のワークフロー

ワークフローにより オンコールスケジューリング の操作が実行されます。

インストールされているワークフロー オンコールスケジューリング

オンコール：確認応答によるアサイン

ワークフローでは、シフトおよびシフト表のカスタムのエスカレーション設定や重複シフトなど、エスカレーション設定のデータを使用します。設定に応じて、ワークフローはエスカレーションパスをたどり、ユーザーにタスクの承認を求める SMS、音声、またはメールによる通知を送信します。

通知を送信するには、トリガールールが必要です。トリガールールは、以前にリリースされた一部のオンコールビジネスルールよりも優先されます。トリガールールを定義するには、以前のリリースでカスタマイズしたビジネスルールを非アクティブ化する必要があります。

このワークフローではシフト表に指定された休暇が優先されます。休暇を取る勤務表メンバーはエスカレーションパスに含まれていないため、通知は送信されません。

シフト表の [エスカレーション設定] で [強制された通信チャネル] が指定されている場合は、サブスクリプションベースの通知 (SMS、メール、音声、Microsoft Teams、、またはモバイルプッシュ) が使用されます。設定された方法が SMS である場合は、SMS デバイスが定義されていないオンコールメンバーがメール アドレスを持っていても、そのメンバーへの連絡は行われません。エスカレーション レベルでの通信チャネルの強制が成功しない場合は、それ以上の通信は試行されません。失敗した連絡試行がログに記録されます。[強制された通信チャネル] 設定を使用できるのは、通知 がインストールされている場合に限られます。

- 確認応答があるまで、エスカレーションポリシーと構成された連絡先設定に基づいて、エスカレーション先にオンコール通知を送信します。
- 各通信のエスカレーションの詳細をログに記録します。
- 却下直後にワークフローを再開します。
- 予備連絡先ユーザーは、他のすべてのエスカレーションユーザーと同様に扱われます：応答が想定され、応答に基づいてインシデントが予備連絡先ユーザーにアサインされます。

注:
このワークフローにより、勤務表ワークフローごとにオンコール：確認応答によるアサインが内部で起動されます。

オンコール：メールによるエスカレーション

- 確認応答があるまで、エスカレーションポリシーと構成されたメール連絡先設定に基づいて、エスカレーション先にオンコールメール通知を送信します。
- 各通信のエスカレーションの詳細をログに記録します。
- 予備連絡先ユーザーは、他のすべてのエスカレーションユーザーと同様に扱われます：応答が想定され、応答に基づいてインシデントが予備連絡先ユーザーにアサインされます。

オンコール：アサイン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

現在のプライマリ勤務表メンバーにタスクをアサインします。

オンコール：アサイン応答を確認

- 受信 SMS メッセージを受け取ったときにトリガーされます。
- メッセージ内の応答に基づいて、タスクを勤務表メンバーにアサインします。
- 対応する通知レコード内の応答を更新します。

オンコール：音声確認応答によるアサイン

- 発信コールがオンコール番号から任意のユーザーまたはデバイスに対して行われた場合にトリガーされます。
- 音声コールに対する応答に基づいて、タスクを勤務表メンバーにアサインします。
- 対応する通知レコード内の応答を更新します。

[オンコール]: 休暇承認

- ユーザーが休暇 (PTO) を申請したときにトリガーされます。
- 承認申請を適切なマネージャー宛に送信します。

オンコール：カンファレンスエスカレーション

- カンファレンスが開始され、グループがカンファレンスに追加されたときにトリガーされます。
- エスカレーションポリシーにおける最初のグループメンバーに音声コールを行います。
- このメンバーがカンファレンスコールに参加していない場合は、ポリシーにおける次のグループメンバーにエスカレートされます。

オンコールスケジューリング のワークフローアクティビティ

オンコールスケジューリング ワークフローでのワークフローアクティビティ

エスカレーションワークフローアクティビティ

オンコール：ログエスカレーション開始

グループ、タスク、およびワークフローの詳細に基づいてエスカレーションレコードを作成します。

注:

ワークフローが workflow.scratchpad.escalationSysId sys_id を作成するエスカレーション。他のワークフローアクティビティのいずれかで sys_id を使用します。

設定	説明
グループ	エスカレーションが属するグループの sys_id。
テーブル	インシデントのタスクレコードのテーブル名。
ソース	エスカレーションが発生したタスクレコードの sys_id。
ワークフロー定義	エスカレーションに使用するワークフロー定義の sys_id。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

設定	説明
WorkflowContext	ワークフローコンテキストの sys_id。
ParentEscalationLevelId	エスカレーションが別のエスカレーションからトリガーされた場合の、親エスカレーションの sys_id。
カテゴリー	エスカレーションのカテゴリ。いずれか：[assign_by_acknowledgement, auto_assignment, notify_manual_assignmen,conferencing]
チャネル	エスカレーション中の通信に使用するチャネルのカンマ区切りリスト。いずれかまたはすべて： [email, sms, voice, slack] たとえば、SMS、メール、音声
IgnoreDefReminders	True の場合、ワークフローは、オンコールエスカレーション設定での指定によるのではなく、ワークフローによって指定された通知リマインダーを送信します。たとえば、会議のオンコールエスカレーションにおいて、ワークフローでは、標準的な 15 分間隔ではなく、1 分間隔でオンコールメンバーにダイヤルすることができます。

オンコール：ログエスカレーションレベル

エスカレーションとレベルの詳細を指定して、エスカレーションレベルレコードを作成します。

設定	説明
EscalationId	レベルが属するエスカレーションの sys_id。
RotaId	エスカレーションが発生しているシフトの sys_id。
レベル	現在のエスカレーションレベル。例では 2。
エスカレーション先	現在のエスカレーションレベルでのエスカレーション先オブジェクト。たとえば、getEscalationPlan()[1]。
CatchAll	エスカレーションレベルが予備連絡先に属する場合は True。

オンコール：ログエスカレーション試行

エスカレーション、レベル、および試行の詳細を指定して、連絡試行レコードを作成します。

設定	説明
EscalationId	連絡試行が属するエスカレーションの sys_id。
RotaId	エスカレーションが発生しているシフトの sys_id。
レベル	現在のエスカレーションレベル。例では 2。
ContactAttempt	エスカレーションレベル内の連絡試行回数。例では 1。

オンコール：ログエスカレーション通信

エスカレーション、レベル、試行、および通信の詳細を指定して、通信レコードを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定	説明
EscalationId	通信が属するエスカレーションの sys_id。
RotaId	エスカレーションが発生しているシフトの sys_id。
レベル	現在のエスカレーションレベル。例では 2。
ContactAttempt	エスカレーションレベル内の連絡試行回数。例では 1。
EscalateeType	通信を送信するエスカレーション先のタイプ。いずれか：[user,device]
EscalateeId	エスカレーション先タイプに基づく、ユーザーまたはデバイスの sys_id。
CommType	通信のタイプ。いずれか：[sms, voice, email, slack]
CommValue	通信タイプに基づく、電話番号またはメールアドレス。たとえば、abel.tuter@servicenow.com
ステータス	通信のステータス。いずれか：[sent, failed]
エスカレーション先	現在のエスカレーションレベルでのエスカレーション先オブジェクト。たとえば、getEscalationPlan()[1]。
CatchAll	エスカレーションレベルが予備連絡先に属する場合は True。

オンコール：ログエスカレーション終了

アクティブなフラグを false に設定して、エスカレーションを完了します。

設定	説明
EscalationId	エスカレーションの sys_id。

オンコール：通知の送信

現在のエスカレーション先に音声、SMS、Slack、Microsoft Teams、またはモバイルプッシュにより通知を送信します。

設定	説明
通知タイプ	通知のタイプ。いずれか：[sms, voice, slack]。
メッセージ	通知タイプが SMS である場合に、現在のエスカレーション先に送信するメッセージのテキスト。
通知の詳細	通知に必要なパラメーターのリスト： • SMS：notify_number、users、groups、numbers • 音声：numberToCallFrom、numberToCall、user • Slack：slack user、taskId、catchAllOption、wFContextId • Microsoft Teams：ユーザー、taskId、catchAllOption、wFContextId • モバイルプッシュ：userSysId、tablename、recordSysId

オンコール：エスカレーション応答の管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エスカレーション応答レコードを管理します (エスカレーションレコードの挿入、エスカレーションレコードの消去、エスカレーションへの応答の更新)。エスカレーション応答レコードは、SMS、音声、メール、または Slack 通知チャネルを通じてエスカレーションのために受信した応答を追跡し続けます。エスカレーション応答レコードは、エスカレーションの却下時に [オンコール：確認応答によるアサイン] ワークフローを再開するために使用されます。

設定	説明
ワークフロー コンテキスト	ワークフローコンテキストの ID。
エスカレーション先 ID	現在のエスカレーション先の UserID。
テーブル名	タスクレコードのテーブル名。たとえば、incident などです。
現在のレコード ID	タスクレコードの sys_id。
アクション タイプ	アクションのタイプ。いずれか：[add,clean,update]
応答	エスカレーション先によるエスカレーションへの応答。いずれか： [accepted,rejected]

使用例：

- 挿入 (追加) - ワークフローコンテキスト、エスカレーション先 ID、テーブル名、現在のレコード ID
- 消去 - ワークフローコンテキスト
- 更新 - エスカレーション先 ID、テーブル名、現在のレコード ID、応答

ドメインセパレーションと オンコールスケジューリング

ドメインセパレーションは オンコールスケジューリング でサポートされています。オンコールスケジューリング アプリケーションは、発生した問題を解決するために専任のサポートチームメンバーを利用できるように支援します。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれています。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング ドメインセパレーションの概要

- オンコールスケジューリングは、ドメインサポートがある場合でも、ない場合でも、同様に動作します。顧客はオンコールシフトを同じように作成して管理できます。

- シフトには、グループから選ばれたユーザーが含まれています。ベースシステム詳細スケジュールサポートプラグインを使用して、いつシフトをアクティブにするかを指定します。

オンコールスケジューリングにおけるドメインセパレーションの仕組み

ドメインセパレーションを有効にすると、rota_admin ロールを持つユーザーは、[新規スケジュール作成] ウィザードを使用して、グループのドメインでスケジュールを生成できます。新規スケジュールに関して生成されるすべての関連レコードは、一致するドメインで作成されます。

このセットアップは、ドメインフィールドと *domain_master* 属性の組み合わせによって適用されます。この属性は、マスターレコードからレコードのドメインを取得するために使用されます。勤務表テーブルでは、ドメインは関連するシフトレコードから派生します。

ドメインセパレーションテーブル

- シフト [cmn_rota]
- ローテーションエスカレーション [cmn_rota_escalation]
- シフトエスカレーションセット [cmn_rota_escalation_set]
- シフトエスカレーションステップの定義 [cmn_rota_esc_step_def]
- オンコールグループの初期設定 [on_call_group_preference]
- オンコール連絡先ソース [sys_on_call_contact_source]
- オンコールグループテンプレート [sys_on_call_group_template]
- オンコールシフトテンプレート [sys_on_call_shift_template]
- オンコールテンプレートの連絡試行 [on_call_template_contact_attempt]
- オンコールテンプレートの連絡先設定 [on_call_user_contact_preference]
- オンコールテンプレートのエスカレーションポリシー [on_call_template_escalation_policy]
- オンコールテンプレートのエスカレーションステップ [on_call_template_escalation_policy]
- オンコールエスカレーション [on_call_escalation]
- オンコールエスカレーションレベル [on_call_escalation_level]
- オンコールエスカレーション連絡試行 [on_call_escalation_con_attempt]
- オンコールエスカレーション通知 [on_call_escalation_comm]

domain_master 属性を使用するテーブル

- 勤務表 [cmn_rota_roster]：*domain_master=rota*
- 勤務表メンバー [cmn_rota_member]：*domain_master=roster*
- 勤務表スケジュールスパン [roster_schedule_span]：*domain_master=schedule*
- シフトエスカレーションセット [cmn_rota_escalation_set]：*domain_master=cmn_rota*

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- シフトエスカレーションステップの定義 [cmn_rota_esc_step_def]：*domain_master=cmn_rota_escalation_set*
- オンコールエスカレーションレベル [on_call_escalation_level]：*domain_master=escalation*
- オンコールエスカレーション連絡先試行 [on_call_escalation_con_attempt]：*domain_master=escalation_level*
- オンコールエスカレーション通知 [on_call_escalation_comm]：*domain_master=contact_attempt*

詳細については、「スケジュールのドメインサポート」を参照してください。

ユースケース

次の オンコールスケジューリング機能では、ドメインセパレーションにより、エンドユーザーは (ITIL または rota_admin のロールが割り当てられているかどうかを問わず)、自分のドメインでアクセス可能なシフトのみを表示できます。

- オンコールカレンダー
- オンコールスケジュール
- 自分のスケジュールレポート
- スケジュールレポート
- エスカレーション

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

問題管理

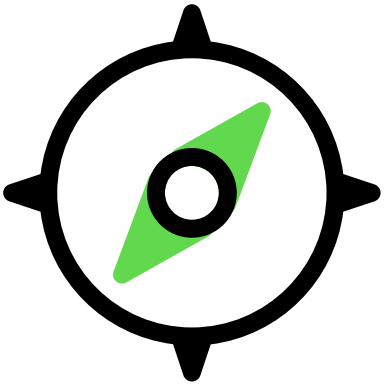
ServiceNow® 問題管理 アプリケーションは、関連インシデントの発生として報告される IT インフラストラクチャのエラーの原因を特定するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

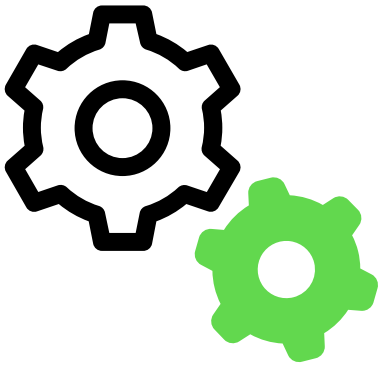
始めましょう

探索



問題管理の概念と機能について説明します。

構成

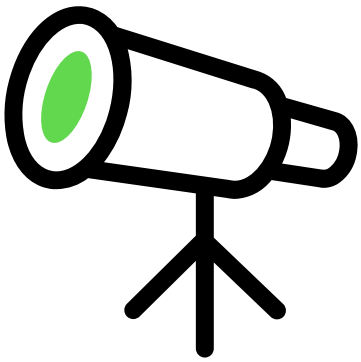


環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。

管理

問題を作成して管理します。

連絡

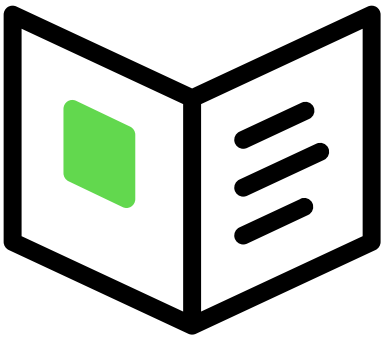


問題管理を使用して問題の結果を連絡します。

アナリティクスおよびレポートのソリューション

ダッシュボードを活用して、データの経時的な可視化、ビジネス プロセスの分析、改善が必要な領域の特定を行います。

Reference (参照)



問題管理プロパティとさまざまなフォームフィールドの詳細を取得します。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- ServiceNow コミュニティ：https://community.servicenow.com/community/it-service-management/content?filterID=contentstatus%5Bpublished%5D%7Ecategory%5Bproblem-management%5D をご覧ください
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題管理 の詳細

問題管理 は、インシデントにつながる問題の根本原因を見つけて修正するために使用する ITIL プロセスをサポートしています。問題を記録し、インシデントを関連付けて、適切なグループにアサインできます。既知のエラーを文書化して通知し、状況を解決するためのアクションを開始できます。

すべての問題のライフサイクルを管理し、問題およびそれを原因とするインシデントが発生しないように防ぐことが 問題管理 の役割です。また、繰り返し発生するインシデントをなくし、防止不可能なインシデントはその影響を最小限に抑えることを目的としています。問題の解決には、インシデントの根本原因の診断、その問題の解決策の究明に必要な作業が含まれます。問題の解決と根本原因の排除により、既存の IT 環境の構成アイテムに変更を適用する必要がある場合があります。

問題管理 はまた、組織がゆくゆくはインシデントの数と影響を減らすことができるように、問題および適切なワークアラウンドと解決策に関する情報を保持します。問題管理 には ナレッジ管理 とのインターフェイスがあります。これは今後参照できるように既知のエラー記事を詳細に文書化するために使用します。

問題管理 のワークフロー

問題管理 ワークフローには次のものが含まれます。

1. 問題作成：次の場合に、問題を作成して根本原因を特定し、恒久的に修正します。
   - 重大なインシデントを解決した。
   - 繰り返し発生するインシデントがある。
2. 問題のアサイン：問題をアサインして評価できます。
3. 問題の評価：問題を評価できます。
   - 問題が表す追加のインシデントを見つけて関連付けます。
   - 問題がインシデントから作成された場合は、インシデントから継承されたフィールドがあるため、問題の具体的な説明が不足する可能性があります。その場合は、[問題の説明] とその他のフィールドを更新して、この問題を具体的に説明し、後のステージで根本原因分析を実行するチームにとって役立つものにすることができます。
   - 次のいずれかの操作を行います。
     - この問題に対処する予定であることを確認します。この確認により、問題が [根本原因分析] ステータスに移行します。
     - この問題を既存の問題の重複としてマークし、問題をクローズします。
     - 有効な問題でない場合は、この問題をキャンセルします。キャンセルすると問題はクローズします。
4. 問題の根本原因を分析します。
   - 該当分野の専門家であれば、問題を分析して根本原因を明らかにし、修正を特定できます。
   - 該当分野の専門家ではない場合は、根本原因分析問題タスクを作成し、それを関連チームにアサインします。そのチームが根本原因を分析して明らかにし、修正する際に調整を行います。
   - 問題の永続的な修正がない場合、または現時点で問題を修正するための十分な予算がない場合は、現時点で修正できないリスクを受け入れます。問題は [クローズ済み (Closed)] ステータスに移行します。リスクを受け入れた問題を定期的にレビューすることをお勧めします。
5. 問題の結果を通知します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 問題の修正またはワークアラウンドを特定したら、問題の修正またはワークアラウンドを更新します。関連インシデントの更新を通知します。
- 問題が既知のエラーである場合は、既知のエラー記事を作成します。これは、主に他のユーザーが情報を見つけ、余分なインシデントを回避するために役立ちます。既知のエラー記事は、同様の問題やインシデントに直面しているエージェントが参照することもできます。

6. 可能であれば、根本原因を修正します。根本原因を修正できる場合は、変更要求を作成し、関連するチームにアサインします。変更要求が完成したら、問題を解決します。新しいインシデントが発生しなければ、問題をクローズします。
7. 問題が再発した場合は、再分析します。自分が問題マネージャーで、問題を解決またはクローズした後の分析に満足できない場合、または問題が再発した場合は、問題を再分析することができます。問題が再オープンされると、ステータスが [根本原因分析] に変わります。

問題管理 のメリット

メリット	機能	ユーザー
問題を作成して、インシデントの根本原因を特定します。	問題の作成	エージェント、および問題書き込みユーザー
問題に複数のインシデントを追加して、同じ問題があるインシデントに対して複数の問題を作成しないようにします。	問題への複数のインシデントの追加	エージェント
根本原因分析を開始するために問題タスクを作成します。	問題タスクの作成	エージェント、問題書き込みユーザー、および問題タスクアナリスト
サービスの障害を回復し、実際の解決策がまだない問題の影響を軽減するためのワークアラウンドを文書化および通知します。	問題のワークアラウンドの連絡	問題コーディネーター
参考資料として既知のエラー記事を作成します。	既知のエラー記事の作成	問題コーディネーター
標準的な変更の手順を適用し、サービスの復旧を確認するためのテストを行うことで、問題の解決策を実装します。	問題からの変更要求の作成	問題コーディネーター
問題を解決し、今後の参考のために解決策の詳細なメモを追加します。	問題の解決および完了	問題コーディネーター

問題管理 プロセス

プラットフォーム内では、問題はタスクレコードシステムを使用して処理されます。各問題はさまざまな方法でタスクレコードとして生成され、関連情報が追加されます。これらのタスクは、解決とクローズのために 問題管理 チームメンバーにアサインされます。

問題の特定とログ記録

問題はいくつか異なる方法で作成することができます。詳しくは、「問題の作成」を参照してください。

CMDB を使用して問題を構成アイテムに関連付けると、影響を受けるアイテムと他の構成アイテム項目との関係を 問題管理 チームが把握するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題は、[インシデント] 関連リストの 1 つ以上のインシデントに関連付けることができます。インシデントから問題が生成された場合、関連付けは自動的に行われます。インシデントを関連付けることによって、問題管理 チームはインシデント調査中に収集された情報にアクセスできます。

問題の調査と更新

問題管理 チームに特定の問題を処理するための問題モデルプロセスがある場合は、ワークフロー を使用してシステムに追加できます。ワークフローでプロセスの標準化と自動化を行います。

問題が更新されると、メール通知 が関係者に送信されます。受信メールアクションが指定されている場合、問題をメールで更新できます。

構成アイテムの横にあるその他のアクティブなタスクのアイコンを使用して、アクティブな問題レコードを検索できます。アイコンをクリックすると、その構成アイテムにリンクされているすべてのアクティブなタスクが表示されます。

このプラットフォームでは、問題が迅速に処理されるように、エスカレーションルールが用意されています。システムには、2 種類のエスカレーションルールが用意されています。

- サービスレベルアグリーメント (SLA)：SLA を使用すると問題が強調されていることを確認できます。問題の調査と修正までには時間がかかることがあるため、SLA を全体的な問題に対して適用することはお勧めできません。SLA は、問題管理 チームのパフォーマンスインジケーターとしても使用されます。
- 滞留アクティビティモニター ：滞留アクティビティモニターは、イベントを生成することによって問題が見落とされないようにします。特定の時間内に問題が更新されなかった場合、イベントによってメール通知を作成したり、スクリプトをトリガーしたりできます。

問題の解決

問題を解決するために変更の要求が必要な場合は、変更管理プロセスを経る変更を要求できます。変更を要求すると、変更の要求フォームの関連リストに問題が表示されます。

> **注:**
> Madrid ベストプラクティス：問題が割り当てられる問題コーディネーターには、関連するすべての変更要求が完了またはキャンセルされた時点で通知が送信されます。

以下の情報は London およびそれ以前のリリースに適用されます。

- ビジネスルール (*SNC-ITIL-Close-related*) によって、変更の要求がクローズされたときに、変更待ち状態の問題をクローズするプロセスが自動化されます。問題がクローズされると、別のビジネスルール (*SNC - ITIL - Resolve Related Incidents*) によって、[状態] が [保留中] で、[保留理由] が [問題待ち]であった問題に関連付けられたすべてのインシデントの [状態] が自動的に [解決済み] に設定されます。
- 問題の原因が判明しても恒久的な解決策がない場合は、問題の状態を [既知のエラー] に変更してこのファクトを連絡します。IT エージェントは [既知のエラー] モジュールをクリックし、調査中の問題を探して同様の問題に費やす時間を短縮できます。問題に関連する情報を連絡するには、問題を開いてワークアラウンドを説明したり、ナレッジベースの記事を作成したり、ニュースアイテムを作成したりできます。

問題のライフサイクル

問題管理 は、根本的な問題のライフサイクルを管理する役割を果たします。問題の状態移行は、作成から終了まで、問題のライフサイクルの各段階を示しています。

問題管理 の目標は 1 つです：インシデントを引き起こす根本的な問題を特定して解決することです。問題管理 は解決までの時間より根本原因を特定して解決することを重要視する体系的かつ系統的なプロセスです。

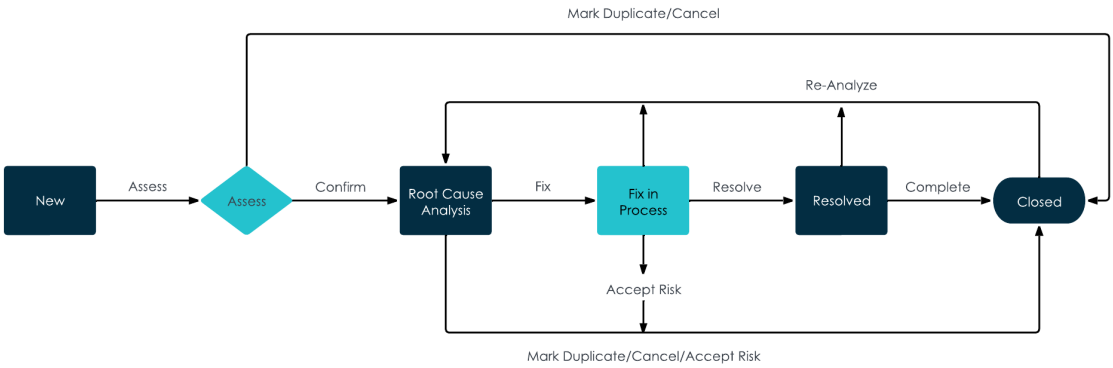
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ステータスに基づいた情報が利用できるのは、Madrid リリース以降の新しいインスタンスに限られます。問題管理のベストプラクティス — Madrid — 状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインを有効にします。既存のユーザー (London およびそれ以前のリリース) は、このプラグインをアクティブ化できません。

問題管理 プロセスには多くの状況があり、各状況はプロセスの成功と提供するサービスの品質に欠かせない重要なものとなります。各状況は以下の図で表すことができます。

問題管理 の状況移行



注:

問題管理モデルを使用して、特定のユースケースに合わせてプロセスを調整できます。詳細については、「問題管理モデル」を参照してください。

問題タスクのライフサイクル

問題タスクは、問題を解決するために実行する必要がある最小の作業単位です。問題タスクの状態移行は、作成から終了まで、問題タスクのライフサイクルの各段階を示しています。

問題コーディネーターが問題を解決するために支援を必要とする場合、問題タスクを作成し、アサイン先グループやユーザーに割り当てて、作業を完了することができます。

注:
状態に基づいた情報が利用できるのは、Madirod リリース以降に開始した新しいインスタンスに限られます。問題管理のベストプラクティス — Madrid — 状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインを有効にします。既存のユーザーはプラグインをアクティブ化できません。

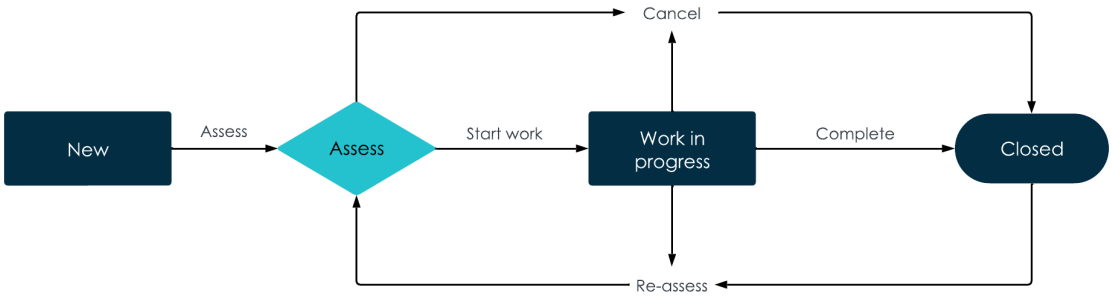
デフォルトでは、次のタイプのタスクを作成できます。

- 根本原因分析：根本原因と問題の解決を調査する必要がある場合
- 全般：その他のタスク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題タスクの状況移行



注:

問題管理モデルを使用して、特定のユースケースに合わせてプロセスを調整できます。詳細については、「問題管理モデル」を参照してください。

問題管理モデル

問題管理モデルを使用して、特定のユースケースに合わせてプロセスを調整できます。

問題管理モデルを使用して、以下を定義できます。

- 特定のユースケースのステータス
- 状況移行
- 状況移行条件

基本問題ライフサイクルの一環として含まれる非モデルバージョンを複製するために、次のデフォルトモデルが提供されています。

注:
基本問題ライフサイクルは、Problem Management Best Practice - Madrid - State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインに含まれています。問題管理移行ユーティリティストアアプリケーションを使用してこのプラグインを有効にし、レコードを基本問題ライフサイクルに移行します。

問題モデル

モデル	説明
全般	非モデルの基本問題ライフサイクルに相当する問題プロセス。

問題タスクモデル

モデル	説明
根本原因分析	非モデルの基本問題ライフサイクルに相当するタスクプロセス。
全般	非モデルの基本問題ライフサイクルに相当するタスクプロセス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題管理モデルの作成

問題および問題タスクのカスタムモデルを作成し、既存の機能を損なうことなくデフォルトモデルを拡張できます。最初に非本番インスタンスで問題管理モデルをテストします。基本問題ライフサイクルまたはライフサイクルアクションを変更した場合は、カスタムモデルと同等の変更を行う必要があります。

カスタムモデルの使用を開始するには、以下のトピックを参照してください。

- 問題モデルの作成
- 問題タスクモデルの作成
- 問題管理モデルの有効化 (Yokohamaにアップグレードするお客様のみに必要です。)

注:
問題管理モデルを有効にする前に作成された問題または問題タスクでは、非モデルのライフサイクルを引き続き使用します。

問題管理モデルとサービスオペレーションワークスペースに関する考慮事項

com.snc.problem_management.models.enabled システムプロパティは、Yokohama リリース以降の新規顧客に対してデフォルトで有効になっています。

アップグレードのお客様は、Xanadu リリースで導入された *com.snc.problem_management.models.enabled* システムプロパティを有効にする必要があります。

問題管理モデルを無効にする前に、カスタム問題管理モデルを通じて追加した機能を非モデルのライフサイクルに適用する必要があります。

サービスオペレーションワークスペース 6.x は Xanadu リリースに基づいており、問題管理モデルをサポートしています。

サービスオペレーションワークスペース 5.x は Washington DC リリースに基づいており、問題管理モデルをサポートしていません。

サービスオペレーションワークスペース 5.x を使用していて、問題管理モデルを有効にしている場合、問題および問題タスクは、サービスオペレーションワークスペースではなくクラシック UI16 エクスペリエンスで管理します。

問題管理 の構成

組織のビジネスプロセスワークフローに合わせて問題フォームのレイアウトを作成または再設計します。監視およびレポートのために問題を分類します。データ検索とアサインルールを使用し、タスクを事前定義の条件に基づいてユーザーやグループに自動的にアサインします。

注:

- データ検索とアサインルールを使用し、タスクを事前定義の条件に基づいてユーザーやグループに自動的にアサインします。詳細については、「問題の優先順位を付けるためデータ検索を行う」を参照してください。
- 問題管理 プロパティを構成して、クローズ済みの問題についての問題タスクの作成、クローズ済みの問題やキャンセルされた問題の再分析などの機能を制御します。詳細については、「問題管理のプロパティ」を参照してください。
- クイックスタートテストを使用して、アップグレードの適用やアプリケーションの開発などの構成変更を行った後も、問題管理 アプリケーションが引き続き正常に動作するかを検証します。詳細については、「問題管理のクイックスタートテスト」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

移行ユーティリティ

ServiceNow® Store で入手できる 問題管理 Migration Utility はガイド付きセットアップアプリケーションであり、ガイド付き問題ライフサイクルを使用してアップグレードし、問題管理 のベースバージョンを導入する際に役立ちます。

重要:

- 移行ユーティリティは、Madrid リリースより前に ServiceNow を使い始めており、Madrid 以降の新規顧客向けに組み込まれたガイド付き問題ライフサイクルを採用する場合にのみ使用する必要があります。
- 問題が発生した場合や、変更を解決するために追加のサポートが必要な場合は、ServiceNow アカウント担当者または ServiceNow ソリューションコンサルタントにお問い合わせください。ServiceNow Customer Outcomes またはパートナーからのヘルプが必要になる場合があります。

移行ユーティリティは、いくつかのガイド付きアクティビティで構成されています：

前書き

問題管理 ベストプラクティス状況モデルプラグインと移行ユーティリティの目的が記述されています。また、このアクティビティでは、本番インスタンスのクローンである準本番インスタンスであなたが準備を行ってきたか、または行っていることを確認します。

準備

既存のすべての問題および問題タスクレコードを削除する必要がある場合は、オプションのシナリオを含めて、移行の準備を支援します。

移行

移行ジョブ 全体をガイドします。

クリーンアップ

ガイド付きセットアップアクティビティは、メインの移行が完了した後の手動によるクリーンアップアクティビティを案内します。

移行アクティビティの概要

導入アクティビティは、移行ユーティリティの目的を理解するのに役立ちます。

アクティビティは、 問題管理 ベストプラクティス状況モデルプラグインと、新しい問題とタスクのステータスを理解するのに役立ちます。また、このアクティビティでは、本番インスタンスのクローンである準本番インスタンスであなたが準備を行ってきたか、または行っていることを確認します。

移行の準備

移行アクティビティを開始する前に、移行のためのインスタンスを準備することができます。

移行アクティビティを開始する前に、必要に応じてすべての問題レコードまたはすべての問題タスクレコードを削除する必要がある場合は、削除する前にまずレコードのバックアップを作成してください。

移行ジョブ

問題管理 ベストプラクティス- Madrid - 状況モデルプラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) への準備が整ったインスタンスを取得し、既存のレコードを新しいステータスで更新できるようにします。

問題状況モデルの準備ができているインスタンスを取得し、レコードを移行するステージは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 変更のブロッキングを解決
2. 変更の警告を確認
3. マップ問題状況
4. 問題タスク状況をマッピング
5. 問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルを有効にする
6. ベースプラグインの準備
7. ベースプラグインの復元
8. 変更のブロッキングと警告を解決
9. アクティブなレコードを移行
10. 非アクティブなレコードを移行

変更のブロッキングを解決

インスタンスで検出されたブロック変更は、問題の状況モデルと互換性がないため、問題管理ベストプラクティス — Madrid — 状況モデルプラグインを有効にする前に、それらを解決する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 変更のブロッキングをすべて確認し、解決します。
   問題の状況モデルプラグインがアクティブになるのをブロックする変更の詳細については、HI ナレッジベースの KB0819060 記事を参照してください。
2. [チェックを実行] をクリックします。

次のタスク
変更の警告を確認。

変更の警告を確認

変更の警告により、 問題管理 ベストプラクティス — Madrid — 状況モデルプラグインのアクティブ化はブロックされません。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
警告と情報の変更とその解決方法の詳細については、HI ナレッジベースの「問題管理移行ユーティリティ - 検出された変更の解決方法 [KB0819196] 」の記事を参照してください。

手順

1. 変更の警告をすべて確認し、解決します。
   変更の警告は、最初はブロッキングではありませんが、問題の状況モデルプラグインを有効にすると、ブロッキングになる可能性があります。レコードを移行する前にそれを警告を解決する必要があります。
2. 情報の変更を表示します。

   情報の変更が提供する情報は、実施された変更のうち移行に影響を与えない変更のみが対象です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 警告を解決した場合は、[チェックを実行] をクリックします。
4. [次へ **(Next)**] をクリックします。

次のタスク
マップ問題状況。

マップ問題状況

レコードを移行するときに問題レコードをどのように更新するかを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. このステージで必須のすべてのフィールドに情報を入力してください。
   必須フィールドの値は、既存の問題レコードに新しい状況を適用するときに使用されます。

   注:
   - [アサイン先] フィールドは、新しいステータスが **101 -** 新規 を超えており、その問題がまだユーザーにアサインされていないときに使用されます。
   - 問題状況モデルプラグインが有効になっている場合、[アサイン先] フィールドは、problem_coordinator、problem_manager、または problem_admin ロールを持つユーザーにフィルタリングされます。
   - $ {Current. state} 変数は、現在のステータス値とラベルに置き換えられます。

2. 現在の問題状況をすべて新しい状況にマッピングします。
   次のテーブルは、問題レコードの基本システムバージョンのステータスマッピング例です。

   現在の状況を新しい状況へマッピングする

現在のステータス	新しいステータス
1 - オープン	101 - 新規
2 - 既知のエラー	107 - リスク承認済みとしてクローズ
3 - 変更待ち	104 - 処理中の修正
4 - クローズ/解決済み	107 - 修正適用済みとしてクローズ

3. [マップされていない状況の検出] をクリックして、マッピングされていないステータスがないか確認します。
   マッピングされていないステータスがある場合は、マッピングを指定する必要があります。

次のタスク
問題タスク状況をマッピング。

問題タスク状況をマッピング

レコードを移行するときに問題タスクをどのように更新するかを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. このステージの必須フィールドに情報を入力してください。
   必須フィールドの値は、既存の問題レコードに新しいステータスを適用するときに使用されます。

   注:

   - [アサイン先] フィールドは、新しいステータスが **151 - 新規** を超えており、その問題がまだユーザーにアサインされていないときに使用されます。
   - 問題状況モデルプラグインが有効になっている場合、problem_task_analyst、problem_coordinator、problem_manager、または problem_admin ロールのあるユーザーのみをアサインできます。
   - $ {Current. state} 変数は、現在のステータス値とラベルに置き換えられます。

2. 現在の問題タスク状況をすべて新しい状況にマッピングします。
   次のテーブルは、問題タスクレコードの基本システムバージョンのステータスマッピング例です。

   現在の状況を新しい状況へマッピングする

現在のステータス	新しいステータス
-5 - 処理待ち	151 - 新規
1 - オープン	151 - 新規
2 - 対応中	154 - 対応中
3 - クローズ済み完了	157 - 完了としてクローズ
4 - 未完了のままクローズ	157 - キャンセル済みとしてクローズ
7 - スキップしてクローズ	157 - キャンセル済みとしてクローズ

3. [マップされていないステータスの検出] をクリックして、マッピングされていないステータスがないか確認します。
   マッピングされていないステータスがある場合は、マッピングを指定する必要があります。

次のタスク

問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルを有効にする。

問題管理 ベストプラクティス - **Madrid** - 状況モデルを有効にする

問題管理 Migration Utility ストアアプリを使用して自分のインスタンスで、問題管理 ベストプラクティス — Madrid — 状況モデルプラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) を有効にできます。

始める前に

プラグインを有効にする前に、必ずブロック変更を解決してください。詳細については、「変更のブロッキングを解決」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

アドミニストレーターは、Migration Utility により 問題管理 ベストプラクティス — Madrid — 状況モデルプラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) (Madrid リリース版で最初に導入された) を有効にする必要があります。このプラグインには、旧バージョンの 問題管理 との互換性がない機能が含まれているからです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アドミニストレーターがインスタンスで問題の状況モデルプラグインを表示してアクティブにするには、New York パッチ 9 または Orlando パッチ 3 以降が必要です。必要なパッチがない場合は、このパッチは開発プラグインのため、プラグインを要求する必要があります。

手順

1. プラグインをアクティブ化します。
   必要なパッチレベルがある場合は、プラグインにアクセスして有効にすることができます。このパッチレベルがない場合は、要求する必要があります。

オプション	説明
プラグインを有効にする (必要なパッチレベルがインストールされていること)	**a.** 移行ユーティリティ移行ジョブのプラグインアクティベーションステージで [プラグインを要求] をクリックします。 **b.** [システムプラグイン] ページで、[アクティブ化/修復] 関連リンクをクリックします。 **c.** [アクティブ化] をクリックします。 **d.** フォームを閉じて再ロードします。 プラグインステータスが [有効] に変更されます。Migration Utility に戻って、移行を続行できます。
プラグインの要求	**a.** 移行ユーティリティ移行ジョブのプラグインアクティベーションステージで [プラグインを要求] をクリックします。 **b.** [ServiceNow HI プラグインの要求] ページで、必要な詳細を入力します。 ▪ ターゲットインスタンス：プラグインを要求するインスタンス ▪ プラグイン名：com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model ▪ 理由/コメント： 問題管理移行ユーティリティからの要求 ▪ メンテナンス開始時間を選択：希望の開始時間を選択 **c.** [送信] をクリックします。 **d.** プラグインが有効になったら、Migration Utility に戻って移行を続行します。

2. 移行プロセスを続行します。

次のタスク
ベースプラグインの準備。

ベースプラグインの準備

変更した問題の状況モデルに必要な基本機能を復元する準備をします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:
前のステージにおいて、このインスタンスで問題管理ベストプラクティス - Madrid - 状況プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) を有効にし、古い状況が無効になっているので、それより前のステージに戻ることはできません。

手順

1. ブロッキングの変更を解決します。
   a. ブロッキングの変更ごとに、[変更を表示] をクリックします。
   b. [アップグレード時に置換] チェックボックスをオンにします。

      注:
      このオプションが利用できない場合は、次を使用して [更新時に置換] フィールドをフォームに追加します: 構成 > フォームレイアウト.

   c. **[Update** (更新)] をクリックします。
   d. [戻る] をクリックします。
2. [チェックを実行] をクリックします。

次のタスク
ベースプラグインの復元。

ベースプラグインの復元

指定された順序でプラグインを修復し、問題の状況モデルに必要な基本機能を復元します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
問題管理ベストプラクティス – Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) プラグインおよび問題管理ベストプラクティス — Madrid — 状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインを表示して修復するには、New York パッチ 9 または Orlando パッチ 3 以降が必要です。前述のパッチの前は、これらのプラグインは開発プラグインでした。

注:
必要なパッチがない場合は、HI ナレッジベースの KB0819196 記事の「必要な基本機能のための変更ブロック」を参照してください。

手順

1. プラグインを一度に 1 つずつ修復します。
   a. プラグインを修復するか、必要に応じて更新セットを適用してください。

      注:
      特定のプラグインには、問題管理 を含むアプリケーションの機能があります。このようなプラグインについては、プラグインを修復する代わりに、指定されたナレッジ記事を参照し、必要な問題の機能を復元してください。

   b. 移行ジョブに戻り、そのプラグインを修理済みとしてマークします。
2. [チェックを実行] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
変更のブロッキングと警告を解決。

変更のブロッキングと警告を解決

変更のブロッキングを解決し、インスタンス内で検出された変更の警告を解決または検証します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ブロック、警告、および情報の変更とその解決方法の詳細については、HI ナレッジベースの「問題管理移行ユーティリティ - 検出された変更の解決方法 (Problem Management Migration Utility - How to resolve detected modifications) [KB0819196] 」の記事を参照してください。

手順

1. 変更のブロッキングをすべて確認し、解決します。
2. 警告の変更を確認し、解決または検証します。
3. オプション: 情報の変更を表示します。
4. 変更のブロッキングをすべて解決し、変更の警告を解決または検証したら、[チェックを実行] をクリックします。

次のタスク
アクティブなレコードを移行。

アクティブなレコードを移行

アクティブな問題と問題タスクレコードに新しいマッピングを適用するには、アクティブなレコードを移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

[アクティブなレコードを移行] をクリックします。

移行するアクティブなレコードがない場合は、移行ジョブが [非アクティブなレコードを移行] ステージに移動します。

> **注:**
> 移行ウィンドウを閉じたり、移行ジョブから移動したりしても、レコードの移行は続行します。[アクティブなレコードを移行] をクリックすると、現在の進捗状況が移行ウィンドウに表示されます。

レコードの移行に失敗した場合、いずれかの関連リストにそのレコードが表示されます。

- アクティブな問題の更新の失敗
- アクティブな問題タスクの更新の失敗

エラーの理由を検証し、解決して、レコードを再度移行してください。

次のタスク
非アクティブなレコードを移行。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非アクティブなレコードを移行

残っている問題と問題タスクレコードに新しいマッピングを適用するには、非アクティブなレコードを移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

[非アクティブなレコードを移行] をクリックします。

移行する非アクティブなレコードがない場合は、移行ジョブが [移行済み] ステージに移動します。

> **注:**
> 移行期間をクローズするか、移行ジョブから移動しても、レコードの移行は続行されます。[非アクティブなレコードを移行] をクリックすると、現在の進捗状況が移行ウィンドウに表示されます。

レコードの移行に失敗した場合、いずれかの関連リストにそのレコードが表示されます。

- 非アクティブな問題の更新の失敗
- 非アクティブな問題タスクの更新の失敗

エラーの理由を検証し、解決して、レコードを再度移行してください。

次のタスク
移行済み トピックを表示します。

移行済み

これで、問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルプラグインを有効にして、問題と問題タスクレコードを新しいベストプラクティスステータスに更新することに成功しました。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. オプション: 関連リンクで移行後のレコードを表示します。
   レコードは、次のいずれかの関連リストにリストされています。
   - 状態別の問題
   - 問題タスク (ステータス別)
2. オプション: 移行に失敗したレコードがある場合は、エラーの理由を検証し、解決して、レコードを再度移行してください。
   失敗したレコードは、次のいずれかの関連リストにリストされています。
   - アクティブな問題の更新の失敗
   - アクティブな問題タスクの更新の失敗
   - 非アクティブな問題の更新の失敗
   - 非アクティブな問題タスクの更新の失敗
3. [完了] をクリックすると、ガイド付きセットアップに戻り、クリーンアップタスクを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更

変更とは、問題管理 に対して実行される追加、削除、更新などの何らかの変更です。重大な変更を行った場合は、いくつかのブロック変更を確認し、解決する必要があります。

変更の詳細については、次の KB 記事を参照してください。

- 問題の状況モデルプラグインがアクティブになるのをブロックする変更の詳細については、HI ナレッジベースの KB0819060 記事を参照してください。
- 他のタイプの変更とその解決方法の詳細については、HI ナレッジベースの「問題管理 Migration Utility - 検出された変更の解決方法 [KB0819196] 」の記事を参照してください。

移行後にクリーンアップするアクティビティ

主な移行が完了した後、インスタンスを問題管理の基本バージョンと同様にするために、いくつかの手動クリーンアップを実行する必要があります。

手動クリーンアップには、次のアクティビティが含まれます。

- 問題状況モデルを再アクティブ化
- 古いモジュールメニューを削除
- 古いフィルターを削除
- 古い UI アクションを削除
- 古いビジネスルールを削除
- 古い UI ポリシーを削除
- ダッシュボードの概要を更新
- 問題フォームレイアウトをリセット

  注:
  フォームを変更していない場合は、このアクションをスキップできます。

- インシデントから問題を検索
- 古いプロセスを事項から削除

ダッシュボードの概要を更新

問題状況モデルをアクティブにした場合は、概要ダッシュボードを更新して新しい状況を使用する必要があります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

問題概要ダッシュボードで、ステータス = 4 ではなくアクティブ = false に設定し、クローズ済みの問題を参照します。

注:
独自のカスタムダッシュボードまたはチャートを追加した場合は、問題状況モデルに移行したときに、それらを手動で更新する必要が生じる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [このレコードを編集するにはここをクリックしてください] というメッセージが表示されたら、ここをクリックしてください。
2. 構成アイコン ( ) をクリックします。
3. [週あたりのクローズされた問題数] グラフにマウスを合わせると、[コンテンツの編集] メニューを表示して選択できます。
4. 条件ビルダーを開くためのフィルターを選択し、[問題のステータスが **4**] から [アクティブは**false**] に条件を更新します。
5. [実行] をクリックします。
6. [保存] をクリックします。
7. [戻る] クリックして、ダッシュボードに戻ります。

問題管理 プラグイン

問題管理 プラグインの多くはベースシステムで有効にされています。それ以外のプラグインについては、使用する準備ができたら有効にすることができます。一部のプラグインにはデモデータが含まれています。

問題管理 のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、問題管理 プラグイン (com.snc.problem) を有効にすることができます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
問題管理プラグインは、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

プラグイン 問題管理

プラグイン	説明
問題の概要ホームページ [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	このプラグインは、問題の概要ホームページのコンテンツを提供します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

一緒にインストールされるコンポーネント 問題管理

テーブルを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが、問題管理プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
問題 [problem]	問題テーブルは、タスク [task] テーブルから拡張されます。タスクから、すべてのフィールド、ルール、およびポリシーを継承します。

問題管理 ベストプラクティス – **Jakarta** を有効にする

問題管理 ベストプラクティス - Jakarta プラグインでは 問題管理 のルックアップ (影響度、緊急度、優先度) が導入されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

重要:
pre-Jakarta リリースからアップグレードした場合は、このプラグインを有効にしないでください。

問題管理ベストプラクティス — Madrid — 状況モデルプラグイン (com. best_practice. state_model) に必要な基本機能が変更されている場合は、 移行ユーティリティ を使用してプラグインを修復します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

ITSM ロール - 問題管理 の要求

ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) を要求して、ITSM ロール - 問題管理 プラグイン (com.snc.itsm.roles.problem_management) をアクティブ化し、さまざまなサービスデスクエージェント、技術者、およびマネージャーが 問題管理 プロセス内に持つアクセス権をより詳細に制御できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ITSM ロールプラグインは、ビジネス関係者 (com.snc_business_stakeholder)、ITSM ロール - インシデント管理(com.snc.itsm.roles.incident_management)、ITSM ロール - 問題管理 (com.snc.itsm.roles.problem_management)、ITSM ロール - 変更管理 (com.snc.itsm.roles.change_management)、および ITSM ロール - 要求管理 (com.snc.service_management.roles.request_management) など、いくつかの関連プラグインをアクティブ化します。関連プラグインはセキュリティモデルを更新し、それぞれの製品のロールを導入します。

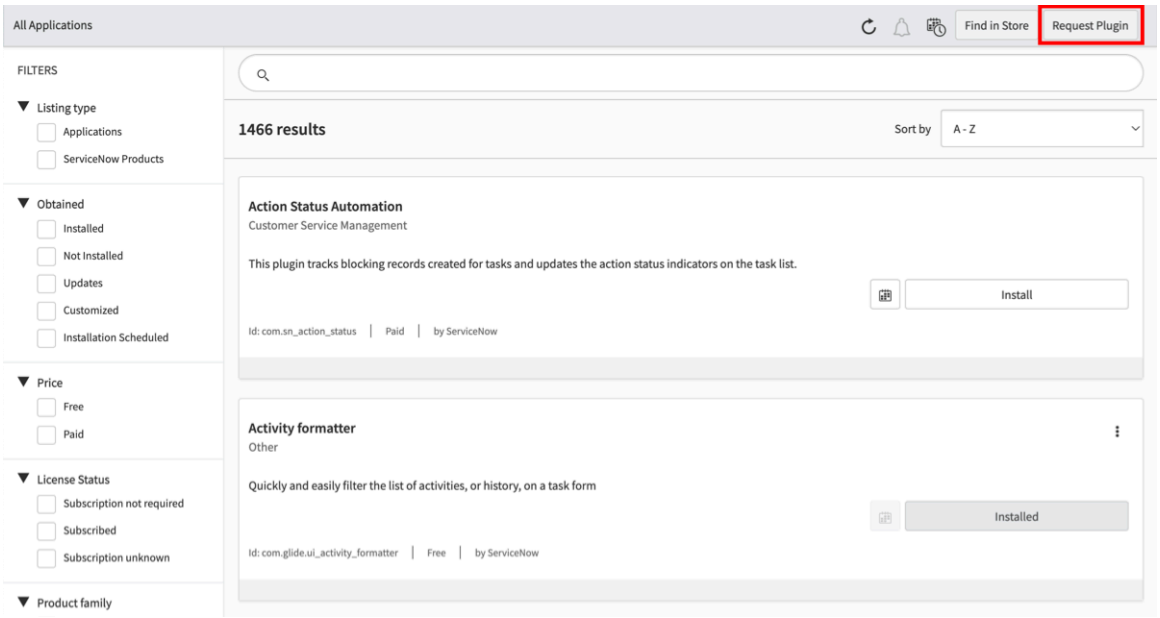
新しいロールの導入により、ITSM では、ユーザーがプロセス内で持つアクセス権をより詳細に制御できます。

手順

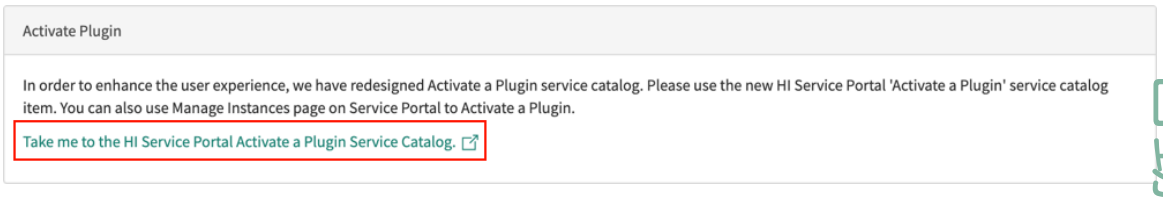
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
	プラグインをアクティブ化する日時。

自動翻訳

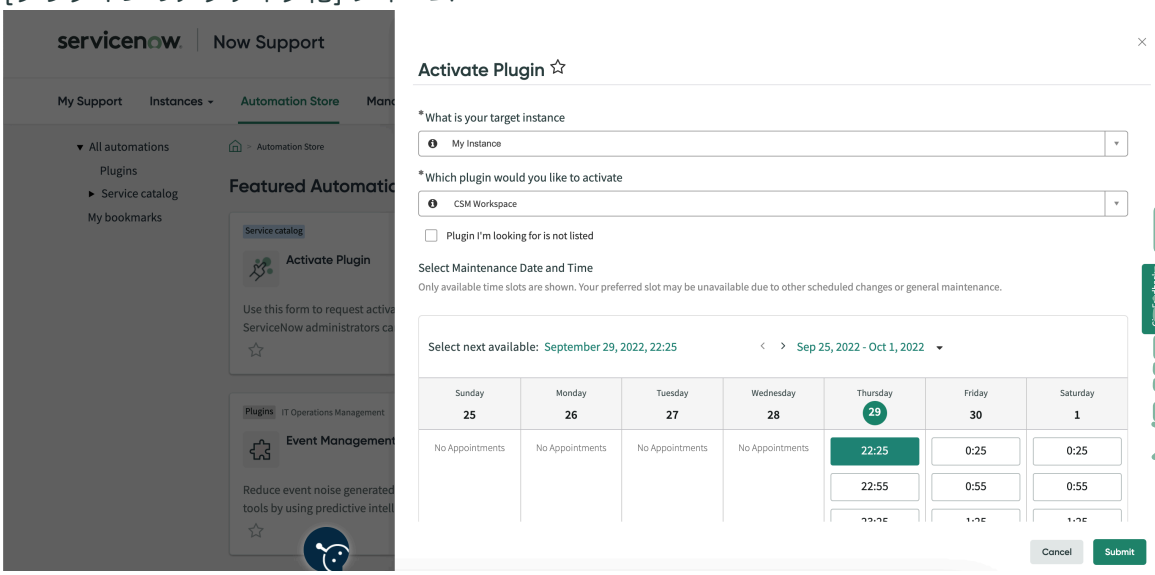
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [**Submit** (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

関連情報

Yokohama プラグインのリスト

ITSM ロール - 問題管理 とともにインストールされるコンポーネント

複数のユーザーロールが、ITSM ロール - 問題管理 プラグイン (com.snc.itsm.roles.problem_management) のアクティベーションとともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
問題読み込み [sn_problem_read]	問題管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する読み込みアクセス	NA
問題書き込み [sn_problem_write]	問題管理 アプリケーションおよび関連レコードに対する書き込みアクセス	• sn_problem_read • template_editor
[sn_service_desk_agent]	情報の収集と検証を可能にし、階層 1 のサービスデスクエージェントに迅速な解決策を提供できます。このユーザーロールは、ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) がインストールされている場合に使用できます。	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • tracked_file_reader ITSM Gen AI (com.sn.itsm.gen.ai) プラグインをインストールすると、次のロールも利用できるようになります。 • knowledge_user • now_assist_panel_user

問題管理 ベストプラクティスを有効にする - **Madrid**

admin ロールがある場合は、問題管理 ベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
問題管理 ベストプラクティス - Madird プラグインは、重大なインシデントや繰り返し発生するインシデントで報告されるサービス中断の原因を特定します。プラグインには次のような機能があります。

- 問題タスクアナリスト、問題コーディネーター、問題マネージャー、および問題アドミニストレーターなど、問題の管理を行うためのロールが用意されています。
- 問題が最初に報告されたカテゴリ、回避策、原因メモ、および修正メモを記録するフィールドが用意されています。
- ナレッジ記事を検索して添付します。
- 回避策または修正が利用可能になると通信を行います。
- [アサイン先グループ] を変更すると、[担当者] フィールドがクリアされます。

注:
新規の顧客の場合、このプラグインはデフォルトで有効になります。既存の顧客の場合はプラグインのリクエストを行っていただく必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

Yokohama プラグインのリスト

問題管理でインストールされるコンポーネント

ユーザーロールなど、問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグインを有効にすると、数種類のコンポーネントがインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
問題タスクアナリスト [problem_task_analyst]	問題タスクに取り組み、そのライフサイクルを通してタスクの管理を行います。	なし
問題コーディネーター [problem_ coordinator]	問題または問題タスクに取り組み、そのライフサイクルを通して管理を行います。	problem_task_analyst、itil
問題マネージャー [problem_ manager]	問題管理プロセス全体を担当し、問題管理の設定を行うほか、問題コーディネーターの役割も果たします。	problem_ coordinator
問題アドミン [problem_admin]	問題管理プロセス全体を担当するほか、問題および問題タスクの削除を行います。	problem_ manager

ビジネスステークホルダーのアクティブ化

アドミンロールがある場合は、ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) を有効にします。このプラグインは、ビジネスステークホルダー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールをインストールします。このロールを持つユーザーは、すべての ITSM 製品レベルでレコードを表示および承認できます。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> ビジネスステークホルダープラグインを有効にする前に、 ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) が有効になっていることを確認してください。ITSMロールプラグインのアクティブ化の詳細については、「ITSM ロール - 変更管理の要求」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:**
   > ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

ビジネスステークホルダーとともにインストールされるコンポーネント

ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) がアクティブ化されると、ビジネスステークホルダーロールをインストールします。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ビジネスステークホルダー [business_stakeholder]	このロールを持つユーザーは、ITSM のすべての製品内のレコードを表示および承認できます。 注: business_stakeholder ロールには、sn_incident_read、sn_problem_read、sn_change_read、sn_request_read および approver_user の ITSM ロールが含まれています。	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

問題管理 ベストプラクティス - **Madrid** - 状況モデルを有効にする

問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルプラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) によって、問題のライフサイクルをナビゲートするための新しいベストプラクティスのステータスとガイド付きアクションが導入されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
新しいベストプラクティス状況は、問題管理の以前のバージョンと互換性がないため、このプラグインをアクティブ化する前に検証が必要です。新規のお客様の場合、このプラグインはデフォルトでアクティブ化されています。

既存の顧客は、このプラグインを検証して移行するのに 移行ユーティリティ を使用する必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

Yokohama プラグインのリスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題管理 ベストプラクティス - **Madrid** - ナレッジ統合をアクティブ化する

アドミンロールがある場合は、問題管理ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合 (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) プラグインを有効にします。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

問題管理ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) を使用すると、インシデント回避に役立つ既知のエラー記事を作成することができます。プラグインには次のような機能があります。

- 問題から既知のエラー記事を作成します。
- 既知のエラー記事のナレッジベースを作成します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

Yokohama プラグインのリスト

一緒にインストールされるコンポーネント 問題管理

テーブルなど、問題管理 ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合プラグインを有効にすると、数種類のコンポーネントがインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
既知のエラー記事	既知のエラー記事を格納するテーブルです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[kb_template_known_error_article]	

問題管理 - ATF テストを有効にする

admin ロールを持っている場合、問題管理 - ATF テストプラグイン (com.snc.problem.atf) を有効にできます。このプラグインにはデモデータが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

Yokohama プラグインのリスト

問題フォームを構成する

組織のワークフローとプロセスに準拠するように問題フォームのレイアウトを構成します。フィールドや関連リストの追加、削除、カスタマイズ、問題カテゴリの作成、リンクの変更などを必要に応じて行います。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ベースシステムの問題フォームが推奨 ITIL プラクティスに準じるよう構成されます。フォームのレイアウトを評価し、既存のビジネスプロセスに合わせて設計、必要な変更を計画します。
企業固有の注釈を追加する方法や関連リストを設定する方法など、このページには記載されていないフォームのカスタマイズについては、「フォーム管理 」および「フォームレイアウトの構成 」を参照してください。

デフォルトでは、問題テーブルに対して監査が有効になっています。アドミニストレーターは、フォームレイアウトの設定で監査レコードや監査履歴に関連するリストを追加することができます。テーブルの監査に関するオプションについては、「テーブルの監査を有効にする 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

次のように移動する。 問題管理 > 新規作成.
以下の設定アクティビティの中には、問題フォーム内からアクセスできないものがあります。それらのアクティビティについては手順に記載されています。

問題フォームのレイアウトを構成する

収集した情報が組織のプロセスに関連するように問題フォームを構成します。フォームを簡単に変更して、必要なフィールド、関連リスト、その他の要素だけを表示することができます。

始める前に
必要なロール：personalize_form

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 問題管理 > 新規作成.
2. 問題フォームのコンテキストメニューで、 構成 > フォームレイアウト.
3. 「フォームレイアウトの構成」の手順に従って、次のレイアウト変更を実行します。
   変更のいくつかは、例の中で図で示されています。
   - フォームのフィールドを表示または非表示にします。
   - 関連するリストをフォームに追加します。

     インシデントや問題タスクに関連するリストはデフォルトで表示されます。利用可能な関連リストを確認して、目的のリストを選択します。たとえば、問題テーブルの監査を有効にした場合は、監査履歴に関連するリストを追加します。
   - 注釈をフォームに追加します。
   - フォームセクションを作成します。
   - フォーム内にリストを組み込みます。

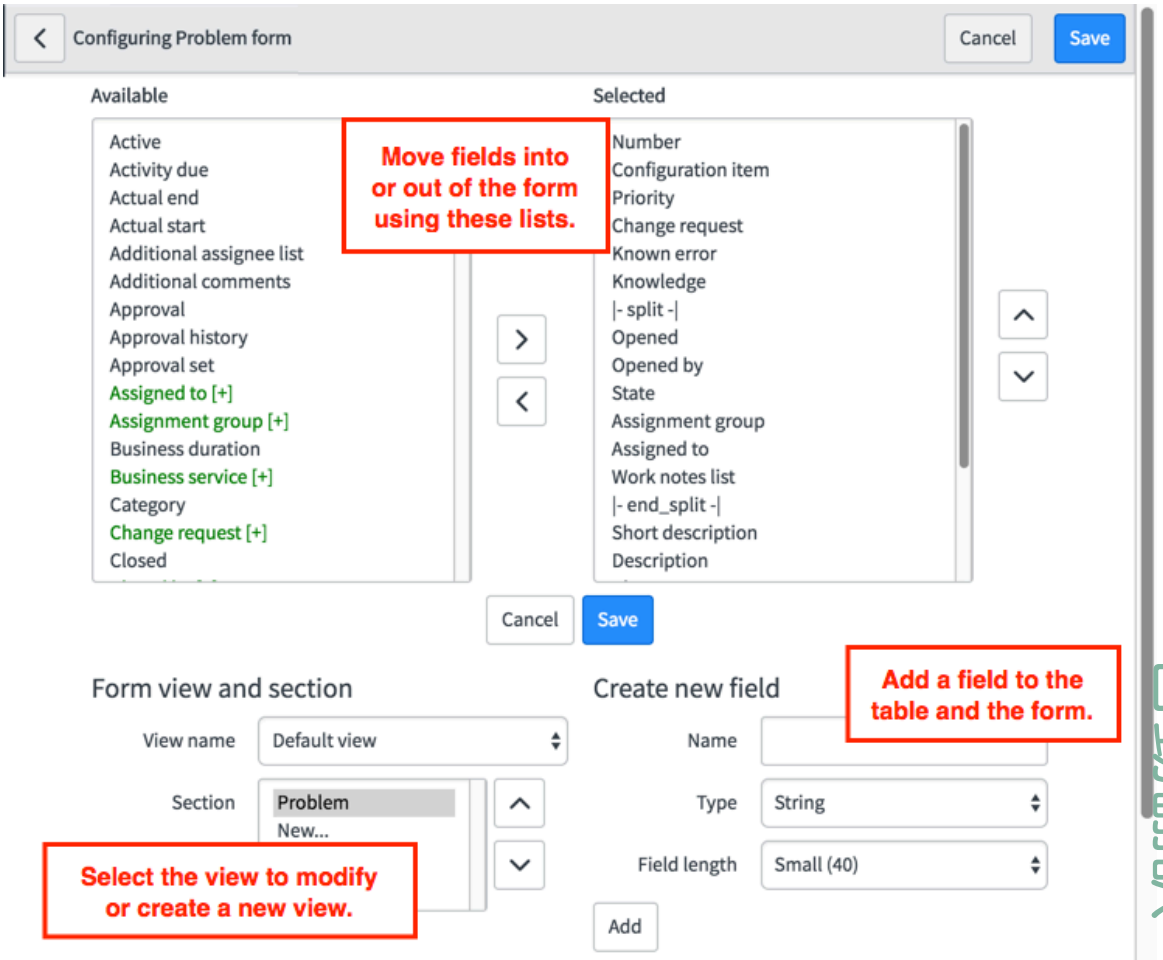
     このアクティビティにより、組み込みリストをフォーム上の他の要素と同じように使用できるようになります。さらに、技術者はリストビューでレコードを作成できます。組み込みリストの内容に加えられた変更は、フォームの保存時に保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
フォームレイアウトのトピックでは他のアクティビティについても説明されていますが、ここでは初期セットアップでよく設定が行われる項目について挙げています。

問題フォームのレイアウト例



[必須フィールドを評価 **(assess mandatory field)**] ダイアログにフィールドを追加する

[評価] ダイアログフォームに、問題や問題タスクレコードを [新規] ステータスから [評価] ステータスに移行するために必要な必須フィールドを追加します。これらのフィールドのいずれかに入力漏れがあった場合は、いつでも [評価] ダイアログフォームで入力できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > フォームセクション.
2. 問題レコードまたは問題タスクレコードを、それぞれ [評価] ダイアログフォームビューまたは **[PTASK** 評価] ダイアログビューで検索して開きます。
3. [フォームセクション] タブをクリックします。
4. 問題レコードまたは問題タスクレコードリストから、それぞれ problem または problem_task をクリックします。
5. [セクション要素] タブをクリックします。
6. [新規] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. フォームのフィールドに入力します。

[セクション要素] フォーム

フィールド	説明
要素	[評価] ダイアログフォームで必要なフィールドの名前。
ポジション	[評価] ダイアログフォームのフィールドの位置。
タイプ	要素や分割など、フォームに入力する要素のタイプ。
システム UI セクション	要素が表示される UI セクションの名前。
システム UI フォーマッター	情報の表示に使用するフォーマッターの名前。 注: フォーマッター情報は、いずれのフィールドの値でもありません。

8. [送信] をクリックします。

問題フォームを再設計する

フォームデザイナーを使用すると、問題フォーム内の要素をカスタマイズして、さまざまなフォームビューを作成したり、フィールドナビゲーターを表示したり、フィールドプロパティを設けたりできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フォーム設計は、複数の構成オプションを 1 つのツールにまとめた、フォームを構成するための代替手段になります。変更を加えて保存したら、オープン状態の問題フォームを表示しているブラウザータブに戻ります。フォームを再読み込みして変更をテストしてみます。フォームデザイナーを使用すると、最良の結果を得るために必要な変更を試すことができます。

手順

1. フォームのコンテキストメニューで、 構成 > フォームデザイン をクリックして、新しいブラウザータブでフォームデザイナーを開きます。
2. 「フォームデザイン」の指示に従って、問題フォームの要素をカスタマイズします。

問題のカテゴリの構成

問題カテゴリを設定して、問題の監視やレポートを詳細に設定します。リストから問題カテゴリやサブカテゴリを選択して、追加または削除します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

「選択リストのオプションを定義する」の手順に従って、問題のカテゴリを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題のアサインルールの定義

問題は、ログに記録された後に、問題を処理する適切なグループまたは個人にアサインする必要があります。アサインルールを定義して、アサインプロセスを自動化できます。

始める前に
必要なロール：assignment_rule_admin または admin

このタスクについて
問題管理 のいくつかのアサインルールは事前定義されています。事前定義済みのアサインルールをレビューし、使用する問題アサインルールがアクティブであることを確認します。たとえば、**[Network Problem]** アサインルールは、ネットワーク問題の構成アイテムクラスを確認し、その問題を [ネットワーク] グループにアサインします。

この手順では、データベースの問題を [データベース] グループにアサインするアサインルールを定義します。これは、アサインルールを定義する方法を示すための単なる例です。**[Database Problems]** アサインルールは、ベースシステムですでに使用可能です。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムポリシー > アサイン をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームに次の情報を入力します。
   - 名前：Database Problems
   - [適用先] タブ (セクション)
     - テーブル：問題 [problem]
     - 条件：**[Configuration Item.Class] [is] [Database]** にドット連結します。
   - [アサイン先] タブ (セクション) の [グループ]：[データベース]
3. [送信] をクリックします。
4. 次の手順を実行して、アサインルールをテストします。
   a. 次のように移動する。 問題管理 > 新規作成.
   b. 問題フォームを完成させ、クラスが [データベース] の構成アイテムを選択します。
   c. [送信] をクリックします。
   d. 問題を開き、アサイン先グループが追加されていることを確認します。

重要な問題としての問題の分類

問題の優先順位付けを行い、レビューが必要であることを強調できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

注:
この機能は、Jakarta 以降のリリースから始まる新しいインスタンスでのみ使用できます。問題管理のベストプラクティス - Jakarta プラグイン (com.snc.best_practice.problem.jakarta) プラグインを有効にする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid) が有効になっている場合は、[重要な問題] チェックボックスを含めるように問題フォームを設定し、[重要な問題のレビュー] フィールドを [解決情報] タブに追加します。
- 問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid) が有効になっていない場合は、[レビュー結果] フィールドを [クローズ情報] タブに追加します。

手順

1. 問題レコードを開いて、重要な問題として分類します。
2. [重大な問題] チェックボックスをオンにします。
   [作業メモ] フィールドは必須です。[解決情報] タブに [重大な問題のレビュー] フィールドが表示されるか、[結果のレビュー] フィールドが [クローズ情報] セクションに表示されます。
3. [レビュー結果] フィールドに入力して、レビュー結果と学習内容を文書化します。
4. [更新] をクリックします。

問題管理モデルの有効化

問題管理モデルシステムプロパティを有効にして、カスタムモデルを作成して使用できるようにします。

始める前に

com.snc.problem_management.models.enabled システムプロパティは、Yokohama リリース以降の新規顧客に対してデフォルトで有効になっています。

問題管理モデルの有効化と無効化に関する考慮事項を、「問題管理モデル」で確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムプロパティ > すべてのプロパティ.
2. [名前] 列で「*models」を検索します。
3. *com.snc.problem_management.models.enabled* システムプロパティを選択します。
4. [値] フィールドを **True** に設定します。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果

問題管理モデルが有効になっています。

問題モデルの作成

ユースケースに合わせたステータスと移行を持つカスタム問題管理モデルを作成します。

始める前に

問題管理モデルの有効化に関する考慮事項を、「問題管理モデル」で確認してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかの方法で [問題モデル] テーブルを開きます。
   - ナビゲーションフィルターに、「prb_model.list」と入力します。
   - 次のように移動する。 **All** (すべて) > 問題管理 > アドミニストレーション > 問題モデル.

   > **注:**
   > 問題管理モデルのメニューアイテムの有効化の詳細については、「Enable or disable an application menu or module」を参照してください。

   a. [新規] を選択します。

   b. [問題モデル] フォームで、フィールドに入力します。

   詳細については、「問題モデルフォーム」を参照してください。

2. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) から [保存] を選択して、カスタムモデルのステータスを選択します。

   a. 表示される [モデルステータス] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

   b. [モデルステータス] フォームで、フィールドに入力します。

   [モデルステータス] フォーム

フィールド	説明
状況	モデルに含めるステータス。
初期ステータス	このステータスをモデルの初期ステータスとして有効にするオプション。このフィールドは、モデルに最初のステータスを追加したときに自動的に選択されます。

   c. 選択したステータスごとに [送信] を選択します。

3. 階層リストの表示/非表示アイコン ( ) を選択して、各モデルステータスに移行を適用します。

   a. [モデルステータス移行] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

   b. [モデルステータス移行] フォームで、フィールドに入力します。

   [モデルステータス移行] フォーム

フィールド	説明
起点	問題レコードの移行元のステータス。
ターゲット	問題レコードの移行先のステータス。
自動移行	定義された条件が満たされたときに問題レコードへの自動移行を有効にするオプション。このオプションを選択すると、問題レ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	コードで [ステータス] フィールドを手動で選択することができなくなります。

c. 追加するモデルステータス移行ごとに [送信] を選択します。

4. オプション: いずれかのモデルステータス移行を選択して、移行条件を適用します。

a. [移行条件] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス移行条件] フォームで、フィールドに入力します。

(Optional) 詳細については、「問題管理モデルステータス移行条件フォーム」を参照してください。

c. 追加する移行条件ごとに [送信] を選択します。

タスクの結果

[問題モデル] フォームで [デフォルトの問題モデル] オプションを選択した場合は、新しい問題の作成時にカスタム問題モデルが使用されます。

問題タスクモデルの作成

ユースケースに合わせたステータスと移行を持つカスタム問題管理モデルを作成します。

始める前に

問題管理モデルの有効化に関する考慮事項を、「問題管理モデル」で確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかの方法で [問題タスクモデル] テーブルを開きます。

- ナビゲーションフィルターに、「prb_task_model.list」と入力します。
- 次のように移動する。 **All** (すべて) > 問題管理 > アドミニストレーション > 問題タスクモデル.

> **注:**
> 問題管理モデルのメニューアイテムの有効化の詳細については、「Enable or disable an application menu or module」を参照してください。

a. [新規] を選択します。

b. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) から **[sys_id** のコピー] を選択して、インターセプターを作成するための sys_id を保存します (後のステップで説明)。

c. [問題タスクモデル] フォームで、フィールドに入力します。

詳細については、「問題タスクモデルフォーム」を参照してください。

2. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) から [保存] を選択して、カスタムモデルのステータスを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. 表示される [モデルステータス] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス] フォームで、フィールドに入力します。

[モデルステータス] フォーム

フィールド	説明
状況	モデルに含めるステータス。
初期ステータス	このステータスをモデルの初期ステータスとして有効にするオプション。このフィールドは、モデルに最初のステータスを追加したときに自動的に選択されます。

c. 選択したステータスごとに [送信] を選択します。

3. 階層リストの表示/非表示アイコン ( ) を選択して、各モデルステータスに移行を適用します。

a. [モデルステータス移行] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス移行] フォームで、フィールドに入力します。

[モデルステータス移行] フォーム

フィールド	説明
ソース	問題タスクレコードの移行元のステータス。
ターゲット	問題タスクレコードの移行先のステータス。
自動移行	定義された条件が満たされたときに問題タスクレコードへの自動移行を有効にするオプション。このオプションを選択すると、問題タスクレコードで [ステータス] フィールドを手動で選択することができなくなります。

c. 追加するモデルステータス移行ごとに [送信] を選択します。

4. オプション: いずれかのモデルステータス移行を選択して、移行条件を適用します。

a. [移行条件] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス移行条件] フォームで、フィールドに入力します。

(Optional) 詳細については、「問題管理モデルステータス移行条件フォーム」を参照してください。

c. 追加する移行条件ごとに [送信] を選択します。

5. に移動し、モデルのインターセプターを作成します **All** (すべて) > システム定義 > インターセプター.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [名前] 列で「*models」を検索します。

b. リストから [問題タスクモデル] を選択します。

c. 問題タスクモデルのインターセプターリストから、[新規] を選択します。

d. [URL をリダイレクトする簡単な質問] を選択します。

e. [インターセプターの回答 (Interceptor Answer)] フォームで、フィールドに入力します。

[インターセプターの回答 **(Interceptor Answer)]** フォーム

フィールド	説明
名前	インターセプトの一意の名前。
順序	関連付けられたモデルが表示される順序。
アクティブ	インターセプトをアクティブにするオプション。
ユーザープロンプト	ユーザーに表示されるモデルの名前。
ロール	問題タスクモデルを選択するためのロールを定義するオプション。

注:
[ターゲット **URL]** フィールドで、モデルの sys_id を次の形式で指定します。

problem_task.do?sys_id=-1&sysparm_query=prb_task_model=[sys_id]

f. [送信] を選択します。

タスクの結果
カスタム問題タスクモデルは、インターセプターで指定されたロールの選択肢として使用できます。

問題の管理

問題または問題タスクの状態における問題および問題タスクの作成、評価、調査、および修正方法について理解します。

問題の作成

問題とは、1 つ以上のインシデントの原因です。インシデントの根本原因を特定し、インシデントが再び発生するのを防ぐために問題を作成します。

始める前に
必要なロール：itil、sn_problem_write、admin、problem_admin、problem_manager、または problem_coordinator
問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid) を有効にしていない場合は、「問題の作成 (レガシー)」を参照してください。

このタスクについて

- 問題モジュールから問題レコードを手動で生成できます。
- インシデントから問題を生成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードプロデューサーを作成することで、サービスカタログから問題をログに記録できます。
- 適切な受信メールアクションが設定されている場合は、メールから問題を生成することもできます。

手順

1. 次のオプションのいずれかを使用して問題を作成します。

オプション	説明
問題モジュールから	次のように移動する。 問題管理 > 新規作成.
インシデントから	a. インシデントを開きます。 b. コンテキストメニューで、[問題の作成] をクリックします。 注: [新規の問題作成のためインシデントからコピーされる属性リスト (カンマ区切り)] (*com.snc.problem.create_from_incident.attribu* プロパティを使用して、インシデントフォームのフィールドを指定します。これらのフィールドの値は、問題フォームの対応するフィールドにコピーされます。

2. 問題フォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「問題フォーム」を参照してください。
3. [送信] をクリックします。
問題が [新規] 状態に移行します。問題レコードを [評価] 状態に移行するために必要な必須フィールドに入力すると、問題レコードは直接 [評価] 状態に移行します。評価ステータスのフィールド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を追加する場合は、 システム **UI** > フォームセクション. 詳細については、「[必須フィールドを評価 (assess mandatory field)] ダイアログにフィールドを追加する」を参照してください。

注:

次の条件が満たされると、インシデントが重大なインシデントとして昇格された場合に問題レコードが自動的に作成されます。

- インシデントに関連付けられた問題レコードがない。
- 重大インシデント管理が問題管理とともにインストールされている。
- 問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid) とインシデント管理 - 重大インシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) がアクティブである必要がある。
- [重大なインシデントから問題を作成 **(Create problem from major incident)]** フローをアクティブ化する必要がある (ベースシステムへの出荷時には非アクティブになっている)。

問題レコードにコピーする必要があるインシデントのフィールド情報を構成するには、[新しい問題を生むインシデントからコピーされる属性のリスト (カンマ区切りで列挙)] (com.snc.problem.create_from_incident.attributes) プロパティをアクティブ化します。

問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid) がアクティブで、**com.snc.problem.create_from_incident.copy_attachments** プロパティが true の場合、添付ファイルとナレッジ記事をコピーできます。

次のタスク
問題を評価します。

問題の作成 (レガシー)

問題とは、1 つ以上のインシデントの原因です。インシデントの根本原因を特定し、インシデントが再び発生するのを防ぐために問題を作成します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のオプションのいずれかを使用して問題を作成します。

オプション	説明
問題モジュールから	次のように移動する。 問題管理 > 新規作成.
インシデントから	**a.** インシデントを開きます。 **b.** コンテキストメニューで、[問題の作成] をクリックします。

2. 必要に応じてフォームに入力します。
フィールド値の説明については、「従来の問題フォーム」を参照して ください。
3. 問題の作業メモを入力するには、[メモ] タブをクリックします。
最初に問題を作成して保存するときは、[作業メモ] フィールドにメモを入力する必要はありません。既存の問題に対して異なる [影響度] または [緊急度] の値を選択して問題の優先度を変更する場合は、[作業メモ] フィールドが必須になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> この機能は、Jakarta 以降のリリースから始まる新しいインスタンスで
> のみ使用できます。問題管理のベストプラクティス - Jakarta プラグイン
> (com.snc.best_practice.problem.jakarta) プラグインを有効にする必要があります。

4. 問題がクローズされた理由に関するメモを入力するには、[クローズ情報] タブをクリックして、情報を入力します。
   問題がクローズされた日付とクローズしたユーザーは、自動的に入力されます。
5. [送信] をクリックします。

次のタスク
問題を評価します。

問題の評価

問題を評価して、問題を徹底的に調査する必要があるかどうかを判断します。

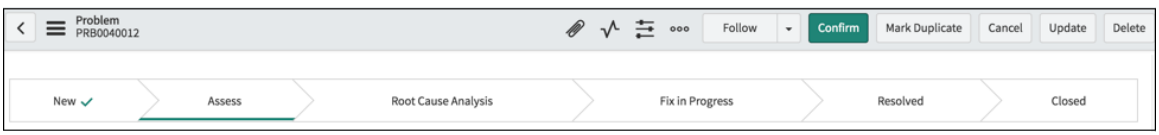
始める前に

- 必要なロール： admin、problem_admin、problem_manager、または problem_coordinator
- 問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) をアクティブ化して、問題のライフサイクルをナビゲートするための新しいベストプラクティスの状況とガイド付きアクションを導入します。詳細については、「問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルを有効にする」を参照してください。

このタスクについて
問題を評価するには、問題のスケールと程度、およびその原因と影響を分析します。

手順

[評価] をクリックして、必須フィールドに入力します。



問題を評価したら、次のいずれかアクションを実行できます。

次のタスク
問題の調査と解決が必要であることを確認した後、問題は [根本原因分析] 状態に移行します。

問題への複数のインシデントの追加

問題に複数のインシデントを追加して、同じ問題があるインシデントに対して複数の問題を作成しないようにします。

始める前に
必要なロール：itil、admin、problem_admin、problem_coordinator または problem_manager

このタスクについて
このトピックは、問題管理ベストプラクティス — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインをアクティブ化した問題に適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 問題管理 > オープン.
2. 問題レコードを開きます。
3. 関連リストで、[インシデント] タブをクリックします。
4. [追加] をクリックします。
5. リストから、次の方法でインシデントを追加できます。
   - インシデントレコードを選択し、[選択項目を追加] を選択します。
   - [すべて追加] を選択します。

タスクの結果
選択したインシデントが [インシデント] タブに表示されます。

問題管理 の拡張ポイント

拡張ポイントにより、アプリケーションコードを変更せずにアプリケーションの機能を拡張し、カスタマイズをデータ連携できます。

`global.MRABulkAddRecordsFilter` は、関連レコードを添付するために使用できる汎用拡張ポイントです。その実装を追加して、複数のレコードアソシエーターを使用してレコードを添付することができます。

次のように移動する。 **All** (すべて) > スクリプト済みの拡張点 グローバルを追加します。MRABulkAddRecordsFilter を [sys_extension_point] テーブルに追加します。

> **注:**
> 以前のリリースで古い拡張ポイント `global.BulkAddIncidentsFilter` を使用して実装を作成した場合は、既存のカスタマイズされた実装に対してその拡張ポイントを使用できます。ただし、今後 `global.BulkAddIncidentsFilter` 拡張ポイントは廃止される予定です。実装を `global.MRABulkAddRecordsFilter` 拡張ポイントに移行することをお勧めします。実装を作成している場合、`global.MRABulkAddRecordsFilter` 拡張ポイントを使用して、1 つまたは複数のインシデントレコードを 1 つの問題に追加できます。

CI を問題に関連付ける

影響を受ける複数の構成アイテム (CI) を問題に関連付け、同じ問題によって影響を受けるすべての CI を検出します。

始める前に
必要なロール：itil、sn_problem_write、admin、problem_admin、problem_coordinator、または problem_manager

このタスクについて
単一のプライマリ CI が問題の原因である場合は [構成アイテム] フィールドを使用し、複数の CI が問題の影響を受けている場合は [影響を受ける **CI**] または [影響されるサービス/CI] 関連リストを使用します。

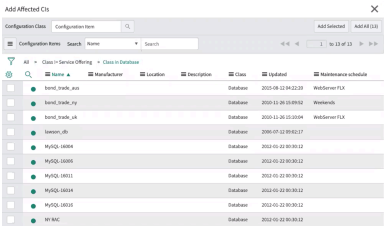
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 問題管理 > オープン.
2. CI アイテムを関連付ける問題レコードを開きます。
3. 次のアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CI アイテムを関連付ける

オプション	手順
構成アイテム	**a.** [ルックアップ] アイコン ( ) をクリックします。 **b.** 構成アイテムを選択します。 注: デフォルトでは、サービスオファリングは除外され、プリンシパルクラスの CI が選択されます。プリンシパルクラスフィルター機能は、Paris リリースを開始する新規顧客に適用され ます。
構成アイテム	**a.** [追加] をクリックします。 **b.** 構成アイテムを選択します。 注: デフォルトでは、サービスオファリングは除外され、プリンシパルクラスの CI が選択されます。プリンシパルクラスフィルター機能は、Paris リリースを開始する新規顧客に適用され ます。  **c.** [選択項目を追加] をクリックします。
影響するサービス/CI	**a.** [追加] をクリックします。 **b.** 構成アイテムを選択します。 注: デフォルトでは、サービスオファリングは除外されています。 **c.** [選択項目を追加] をクリックします。 注: 影響されるサービス/CI がフォームに表示されていない場合は、フォームレイアウトを構成します。

問題の根本原因の調査

繰り返し発生するインシデントを分析、追跡、および完全に解決するために、問題の根本原因を特定します。

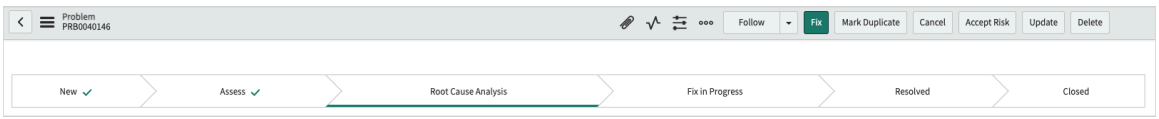
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：problem_admin、problem_coordinator、problem_manager、または admin

このタスクについて
問題管理 Best Practice - Madrid - 状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) をアクティブ化して、問題のライフサイクルをナビゲートするための新しいベストプラクティスのステータスとガイド付きアクションを導入します。詳細については、「問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルを有効にする」を参照してください。

根本原因分析



手順

次のいずれかのタスクを実行できます。
この問題または同様の問題について既知のエラーの記事を作成したことがある場合は、その記事の参照を [最初の既知のエラー記事] フィールドに追加できます。

注:
[最初の既知のエラー記事 **(Primary Known Error article)]** フィールドは、問題管理ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) を有効にした場合にのみ使用できます。

次のタスク
問題を解決して完了することができます。問題に対する修正を実装するための変更要求を作成することもできます。

問題の解決および完了

問題を解決し、今後の参考のために解決策の詳細なメモを追加します。

始める前に

- 必要なロール：admin、problem_admin、problem_coordinator、または problem_manager
- 問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) をアクティブ化して、問題のライフサイクルをナビゲートするための新しいベストプラクティスのステータスとガイド付きアクションを導入します。詳細については、「問題管理 ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルを有効にする」を参照してください。

手順

1. [解決] をクリックします。

問題が [解決済み] 状態に移行し、[解決コード] が [修復を適用済み] に設定されます。

2. [完了] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題が [クローズ済み] 状態に移行し、[解決コード] が [修復を適用済み] に設定されます。

注:

- [問題のクローズ中に未解決の問題のタスクをキャンセルします] 問題管理プロパティ (*problem.closed.cancel_open_tasks*) を選択した場合、問題がクローズまたはキャンセルされると、関連する未解決の問題のタスクはすべてキャンセルされます。
- [クローズ済みの問題についての問題タスクを作成できますか] 問題管理プロパティ (*problem.closed.can_create_tasks*) を選択した場合、問題がクローズされていても問題タスクを作成できます。

[再分析] をクリックすることにより、問題がクローズされた後でも問題を再分析できます。問題の状態が [クローズ済み] から [根本原因分析] に変わります。以下の問題管理プロパティを使用すると、だれが問題を再分析できるかを制御できます。

- [だれがキャンセルされた問題を再分析できますか] (*problem.closed.role.reanalyze_from_canceled*)
- [だれがリスク (クローズ済み状態) を受け付けた問題を再分析できますか] (*problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted*)
- [誰が完了した問題を再分析できますか](*problem.closed.role.reanalyze_from_completed*)

問題管理プロパティに記載されているすべての関連タスクが完了した場合[この問題の修正として追跡する関連タスクレコード (カンマ区切り) のリスト。すべての関連修正レコードの処理完了またはキャンセル時にコーディネーターに通知するために使用します。例：incident.problem_id、change_request.parent 問題管理プロパティ (*problem.fix.records*) に記載されたすべての関連タスクが完了すると、その件に関する通知が問題コーディネーターに送信されます。

注:
このプロパティを変更して新しいテーブルを含めるには、機能全体がシームレスに機能するように、対応するビジネスルールを作成する作業も必要です。たとえば、変更の要求の場合、ビジネスルールは *Check Related Problem Fixes - Change Req* です。

問題からの変更要求の作成

問題を調査して根本原因分析を実行した後、問題を解決できるかどうか、または問題に対する一時的なワークアラウンドを見つける必要があるかどうかがわかります。問題が解決できる場合は、問題の修正または解決策を実装します。

始める前に

必要なロール：problem_coordinator または admin

このタスクについて

標準的な変更の手順を適用し、サービスの復旧を確認するためのテストを行うことで、問題の解決策を実装できます。通常の変更では、変更要求 (RFC) を発行します。変更諮問委員会 (CAB) は、解決策が問題に適用される前に RFC を承認する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 問題管理 > オープン をクリックし、問題レコードを開きます。
2. コンテキストメニューで、以下のいずれかのアクティビティを実行します。
   問題のソリューションを実装するために変更要求が作成されます。

問題への複数の変更要求の追加

問題を修正するために実装する必要があるすべての要求をキャプチャするには、問題に複数の変更要求を追加します。

始める前に
必要なロール：itil、admin、problem_admin、problem_coordinator または problem_manager

このタスクについて
このトピックは、問題管理ベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にした問題に適用されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 問題管理 > オープン.
2. 問題レコードを開きます。
3. 関連リストで、[変更の要求] タブをクリックします。
4. 追加 をクリックします。
5. リストからレコードを選択し、[選択項目を追加] をクリックします。
   選択した変更要求が [変更の要求] タブに表示されます。

問題タスクの作成

問題タスクは、問題の根本原因と提案された修正を特定するために、問題コーディネーターが該当分野の専門家に支援を求める方法です。問題を複数の問題タスクに分割して、調査に役立てます。異なるアサイン先グループやユーザーに問題タスクをアサインできます。

始める前に
必要なロール：
itil、sn_problem_write、admin、problem_admin、problem_coordinator、problem_manager、または problem_task_analyst

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 問題管理 > オープン.
2. 問題タスクを作成する問題レコードを開きます。
3. 問題レコードの関連リストで、[問題タスク] をクリックし、[新規] をクリックします。
4. 以下の問題タスクのいずれかを選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「問題タスクフォーム」を参照して ください。
6. [**Submit** (送信)] を選択します。
   問題タスクが [新規] 状態に移行します。問題タスクレコードを [評価] ステータスに移行するために必要な必須フィールドに入力すると、問題タスクレコードは直接 [評価] ステータスに移行しま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。評価ステータスのフィールドを追加する場合は、 システム **UI** > フォームセクション. 詳細については、「[必須フィールドを評価 (assess mandatory field)] ダイアログにフィールドを追加する」を参照してください。

次のタスク
問題タスクを評価します。

問題タスクの評価

問題タスクを評価して、そのタスクに対する対応の実現可能性を判断します。

始める前に
必要なロール：
problem_admin、problem_coordinator、problem_manager、problem_task_analyst、または admin

このタスクについて
問題タスクを評価するには、タスクのスケールと程度、およびその原因と影響を分析します。

手順

1. 選択 評価.

問題タスクが [評価] 状態に移行します。タスクを処理するのに十分な情報があるかどうか、またはタスクをキャンセルする必要があるかどうかを確認できます。

2. タスクを評価したら、オプションに基づいてアクションを実行します。

次のタスク
問題タスクを解決済みとして完了します。

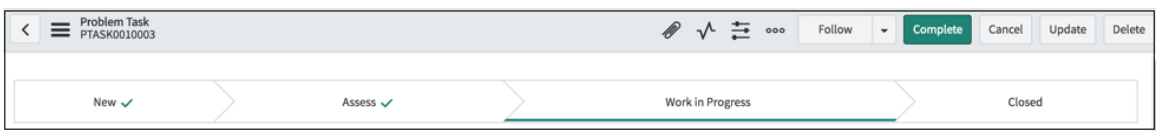
問題タスクの完了

問題タスクを解決して完了します。

始める前に
必要なロール：admin、problem_admin、problem_coordinator、problem_manager、または problem_task_analyst

手順

[完了] を選択します。



問題タスクが [クローズ済み] ステータスに移行し、[クローズコード] が [完了] に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[再評価する] を選択することにより、タスクがクローズされた後でも問題プロパティを構成してタスクを再分析できます。タスクのステータスが [クローズ済み] から [評価] に変わります。すべての問題タスクが完了するかキャンセルされた後、その件に関する通知が問題コーディネーターに送信されます。

問題の関連インシデントの解決

問題が解決されたとみなされた後、状態が [保留中] の問題に関連するインシデントを、問題フォームの UI アクションを使用して解決できます。

始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて
このトピックは、Jakarta から London までのレガシーの問題にのみ適用されます。

手順

1. 関連するインシデントがある解決済みの問題を開きます。
2. コンテキストメニューから、[インシデントを解決] をクリックします。
3. 必須フィールドに値を入力します。

注:
[保留中] 状態で保留理由が [問題待ち] であるインシデントのみが解決されます。

[問題] 関連リストのインシデントの状態が [解決済み] に変更され、作業メモがアクティビティフィードに追加されます。

問題の結果の連絡

問題の原因と解決方法を文書化して、受信インシデントを迅速に解決し、同じ問題に対してさらに問題が作成されないようにします。

問題のワークアラウンドの連絡

ワークアラウンドを文書化して連絡し、問題を認識していることを他のユーザーに知らせます。ワークアラウンドは、サービスの障害を回復し、実際の解決策がまだない問題の影響を軽減するための一時的な方法です。

始める前に
必要なロール：admin、problem_admin、problem_manager または problem_coordinator

このタスクについて
ワークアラウンドを連絡すると、ワークアラウンドが利用可能であるという通知が関連するインシデントに送信されます。インシデントプロセスは、ワークアラウンド情報を使用するか、またはそのことをユーザーに通知するように設計されています。通知の詳細については、「インシデントレコードと問題レコード間の同期」を参照してください。

注:
このトピックは、問題管理ベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にした問題に適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 問題管理 > オープン.
2. 問題レコードを開きます。
3. に情報を入力します 分析情報 > ワークアラウンド 示されます。
4. レコードを保存します
5. [関連リンク] で、[ワークアラウンドの連絡] をクリックします。

ワークアラウンドの連絡 (レガシー)

問題レコードにワークアラウンドメモを入力してから、関連付けられたあらゆるインシデントに情報を投稿することができます。

始める前に
必要なロール：itil または admin

このタスクについて
問題フォームの [ワークアラウンドの連絡] 関連リンクをクリックすると、問題に関連する各インシデントを手動で更新する必要がなくなります。

手順

1. ワークアラウンドがある問題を開きます。
2. [ワークアラウンド] フィールドに情報を入力します。
3. [投稿] をクリックします。
4. [ワークアラウンドの連絡] 関連リンクをクリックします。
   問題番号と [ワークアラウンド] フィールドの内容が、関連するすべてのインシデントのアクティビティストリームに追加されます。デフォルトでは、インシデントアクティビティストリームフィールドに入力されたエントリーによって、インシデントフォームで言及した問い合わせユーザー宛てにメール通知が生成されます。

   ワークアラウンドを連絡するときにグループオンコールローテーションスケジューリングが有効な場合、システムは関連するインシデントのエスカレーションを停止します。ワークアラウンドがあるため、エスカレーションは停止します。このアクションは、ナレッジを適切なオーディエンスに効果的に連絡しますが、ナレッジ記事を作成することはありません。

修正の連絡

問題の根本原因分析を完了し、その問題に対する解決または修正方法を思いついたら、問題を修正するために変更の要求を送信します。修正を文書化して連絡することで、ユーザーに問題のソリューションを知らせることができます。

始める前に
必要なロール：admin、problem_admin、problem_manager または problem_coordinator

このタスクについて
修正を連絡すると、修正が利用可能であるという通知が関連するインシデントに送信されます。インシデントプロセスは、修正情報を使用するか、またはそのことをユーザーに通知するように設計されています。通知の詳細については、「インシデントレコードと問題レコード間の同期」を参照してください。

注:
このトピックは、問題管理ベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にした問題に適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 問題管理 > オープン.
2. 問題レコードを開きます。
3. に情報を入力します 解決情報 > 解決メモ 示されます。
4. レコードを保存します
5. [関連リンク] で、[修正を連絡] をクリックします。
   修正情報が問題フォームの [解決メモ] フィールドからインシデントフォームの [追加コメント] フィールドにコピーされます。問い合わせユーザーとインシデントにアサインされているユーザーにメール通知が送信されます。

問題からのナレッジ記事

ナレッジベースには、組織が保存して共有する情報が格納されています。問題フォームには、ナレッジを作成し、情報を伝達するための 4 つのオプションがあります。

> **注:**
> 問題管理ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) を有効にしている場合は、「既知のエラー記事の作成」を参照してください。このトピックは、レガシーの問題 (London またはそれ以前のリリース) にのみ適用されます。

- [ナレッジ] チェックボックスを選択して、問題がクローズされたときにナレッジ記事を自動的に送信することができます。
- 問題レコードにワークアラウンドメモを入力してから、関連付けられたあらゆるインシデントに情報を投稿することができます。
- 問題がクローズされるのを待機せずに、問題からすぐにナレッジ記事を作成することができます。
- ニュースカテゴリでナレッジ記事をすばやく作成して公開することができます。

デフォルトでは、ほとんどの新しい記事はドラフトとして作成され、公開前にレビュー状態になります。標準的なワークフローの例外は、[問題] フォームからのニュースの投稿です。

管理者がオプションのナレッジ提案ワークフローを有効にすると、インシデントや問題から作成された記事がナレッジ提案になり、別のパスで処理されます。詳細については、「ナレッジワークフロー」を参照してください。

ナレッジチェックボックスの使用

インシデントと同様に、通常、問題から将来必要となる可能性がある情報が生成されます。問題がクローズされると、システムによってナレッジ記事が自動的に送信されます。

始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて

> **注:**
> 問題管理ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) を有効にしている場合は、「既知のエラー記事の作成」を参照してください。このトピックは、レガシーの問題 (London またはそれ以前のリリース) にのみ適用されます。

[ナレッジ] チェックボックスを選択して、問題がクローズされたときにナレッジ記事を自動的に送信することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [問題] フォームの [ナレッジ] チェック ボックスを選択します。
2. 問題を解決してクローズします。

   問題をクローズすると、ビジネスルール「*Problem Create Knowledge*」がトリガーされます。デフォルトでは、ビジネスルールは、ナレッジチームメンバーがレビューおよび公開できるように、[ドラフト] ワークフロー状態でナレッジ記事を作成します。問題の [簡単な説明] は記事の [簡単な説明] になり、問題の [作業メモ] は記事の [テキスト] になります。

   ナレッジ提案ワークフローが有効になっている場合、問題の [作業メモ] は記事ではなくナレッジ提案になります。詳細については、「ナレッジワークフロー」を参照してください。

既知のエラー記事の作成

参考資料として既知のエラー記事を作成します。既知のエラー記事は、インシデントの回避に役立つ問題の根本原因とワークアラウンドを文書化したものです。

始める前に
必要なロール：admin、problem_admin、problem_coordinator、または problem_manager
問題管理ベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid)
および問題管理ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合
(com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) プラグインを有効にします。

このタスクについて
問題から既知のエラー記事を作成した後、記事はナレッジベースに保存され、ナレッジ管理アプリケーションに保持されます。ナレッジ記事の公開および廃止プロセスは、その記事が属するナレッジ ベースに定義されたワークフローによって制御されます。詳細については、「ナレッジワークフロー」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 問題管理 > オープン.
2. 問題レコードを開きます。
3. [関連リンク] で、[既知のエラー記事を作成] をクリックします。

   注:
   このリンクは、問題フォームの [分析情報] タブの [最初の既知のエラー記事] フィールドが空白の場合に表示されます。

4. [送信] をクリックします。

   注:
   記事の内容を読むには、[関連リンク] の [記事の表示] をクリックします。

5. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   既存の既知のエラー記事を検索するには、[重複の検索] をクリックします。検索は、簡単な説明、カテゴリ、およびトピックに基づいて実行されます。

   フィールド値の説明については、「既知のエラー記事フォーム」を参照して ください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
[公開] をクリックして、レビューと承認のために記事を送信します。記事が保存されているナレッジベースおよびナレッジベースのアクセス制御によっては、IT チームの外部のユーザーがインシデント回避に役立てるためにこの既知のエラーの記事を検索できる場合があります。

ナレッジの投稿

問題がクローズされるのを待機せずに、問題からすぐにナレッジ記事を作成することができます。

始める前に
必要なロール：itil、knowledge

このタスクについて
問題管理ベストプラクティス - Madrid - ナレッジ統合プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) を有効にしている場合は、「既知のエラー記事の作成」を参照してください。このトピックは、レガシーの問題 (London またはそれ以前のリリース) にのみ適用されます。

手順

1. ナレッジ記事を投稿する問題を開きます。
2. [ナレッジの投稿] 関連リンクをクリックします。
   結果のナレッジ記事には、次の情報が含まれます。
   - 問題番号と [簡単な説明] は、ナレッジ記事の [簡単な説明] になります。
   - 問題の [説明] と [ワークアラウンド] は、ナレッジ記事の [テキスト] になります。
   - 問題の [構成アイテム] は、ナレッジ記事の [構成アイテム] になります。
   - 記事の [トピック] が [既知のエラー] に設定されます。

   デフォルトでは、ナレッジ記事は [ドラフト] ワークフロー状態で作成されます。ナレッジ提案ワークフローが有効になっている場合、問題の [簡単な説明] と [作業メモ] は記事ではなくナレッジ提案に配置されます。詳細については、「ナレッジワークフロー」を参照してください。

レガシー: 問題管理 プラットフォームアナリティクスソリューション

プラットフォームアナリティクスソリューション およびフォーム内アナリティクスには事前設定ダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

プラットフォームアナリティクス データの可視化では、 パフォーマンスアナリティクス インジケーター データを使用してデータを経時的に表示し、ビジネスプロセスの分析や改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

重要:
本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスソリューション を設定してテストします。

問題管理 ソリューションを有効にするには、管理者は パフォーマンスアナリティクス > **Guided Setup**.[ようこそ] をクリックして、問題管理 のセクションにスクロールします。ガイド付きセットアップに従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

このコンテンツパック内のいくつかのダッシュボードは、インストール時に非アクティブになっています。これらのダッシュボードをアクティブにする前に、構成を完了してデータ収集ジョブを実行してください。ダッシュボードのプロパティでダッシュボードをアクティブにするには、コンテキスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メニューからアクセスできます。ダッシュボードにオーナーをアサインしてアクティブ化する必要があります。プラットフォームアナリティクスソリューションの構成の詳細については、次を参照してください。 構成 プラットフォームアナリティクスソリューション

非アクティブなダッシュボード

このコンテンツパックの一部のダッシュボードは、インストール時に非アクティブになっています。これらのダッシュボードをアクティブにする前に、構成を完了して データ収集ジョブ を実行してください。ダッシュボードのプロパティでダッシュボードをアクティブにするには、コンテキストメニューからアクセスできます。ダッシュボードにオーナーをアサインしてアクティブ化する必要があります。プラットフォームアナリティクスソリューションの構成の詳細については、次を参照してください。 構成 プラットフォームアナリティクスソリューション

関連情報

- プラットフォームアナリティクスソリューション
- パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

レガシー:問題概要ダッシュボード

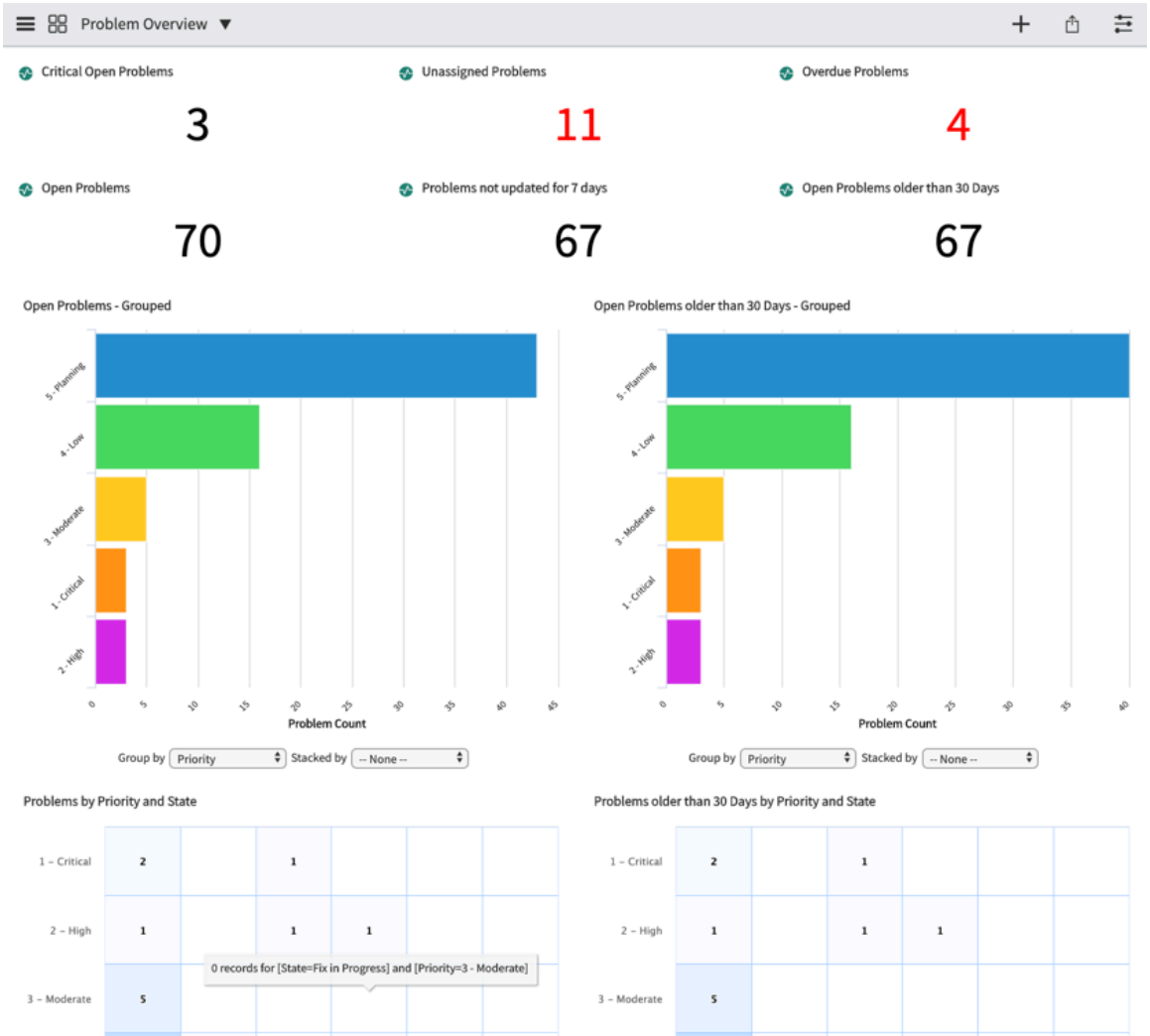
このダッシュボードには、未解決の問題の現在のステータスが表示されます。

重要:

Xanadu リリース以降、問題概要ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは 問題ダッシュボード を使用して未解決の問題を表示および追跡できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
問題マネージャーおよび問題エージェント：重大、期限切れ、未アサインの問題の現在の数を表示して、差し迫ったアクションエリアを特定します。	なし

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
重大な未解決問題	単一スコア	優先度が [1 - 重大] である未解決のすべての問題 。このレポートでは、最も優先度の高い問題の数が一目でわかります。
未アサインの問題	単一スコア	「アサイン先」が空の未解決の問題すべて。これらは、アサインする必要がある問題です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
期限切れの問題	単一スコア	エスカレーション = 期限切れになっている未解決のすべての問題
未解決の問題	単一スコア	未解決のすべての問題
7 日間更新されていない問題	単一スコア	更新日フィールドの値が 7 日より前の未解決の問題
30 日より前の未解決問題	単一スコア	作成日フィールドの値が 30 日より前の未解決の問題
未解決の問題 - グループ化済み	水平バー	優先度でグループ化された未解決問題
30 日より前の未解決問題 - グループ化済み	水平バー	作成日フィールドの値が 30 日より前の未解決の問題、優先度でグループ化済み
優先度とステータス別の問題	ヒートマップ	優先度とステータスのマトリクスでグループ化された未解決の問題
優先度とステータス別の 30 日間より古い未解決問題	ヒートマップ	作成日フィールドの値が 30 日より前の未解決の問題、優先度とステータスのマトリクスでグループ化済み
週あたりの未解決問題	折れ線	今年のすべての未解決問題数、週あたりの未解決数の傾向
週あたりのクローズした問題数	折れ線	今年のすべてのクローズ済み問題数、週あたりのクローズ済み数の傾向

レガシー:問題管理ダッシュボード

このダッシュボードを使用すると、問題管理プロセスの開始から終了まで全体にわたって高レベルのビューを得られます。

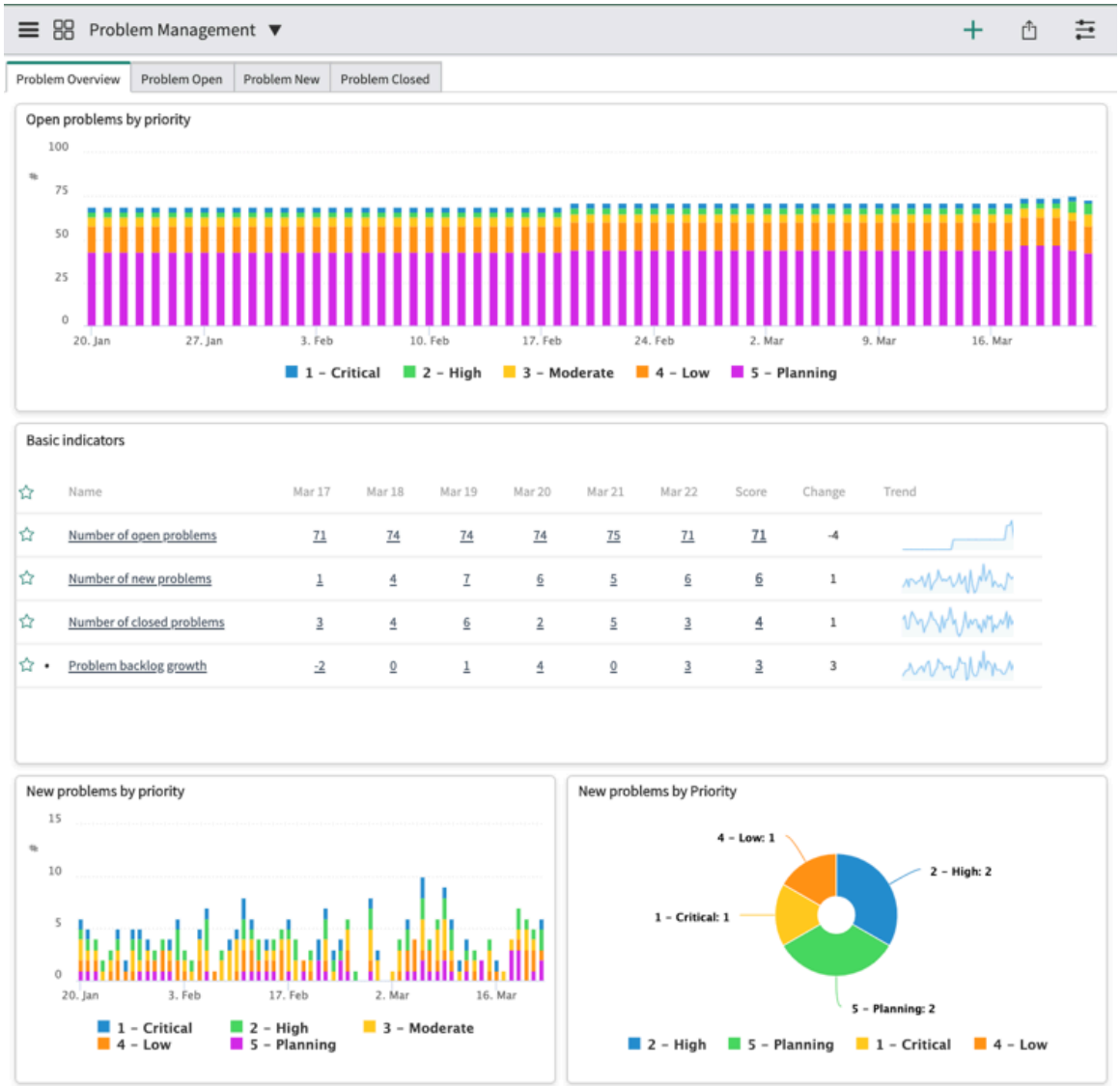
重要:

Xanadu リリース以降、問題管理ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは 問題ダッシュボード を使用して未解決の問題を表示および追跡できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

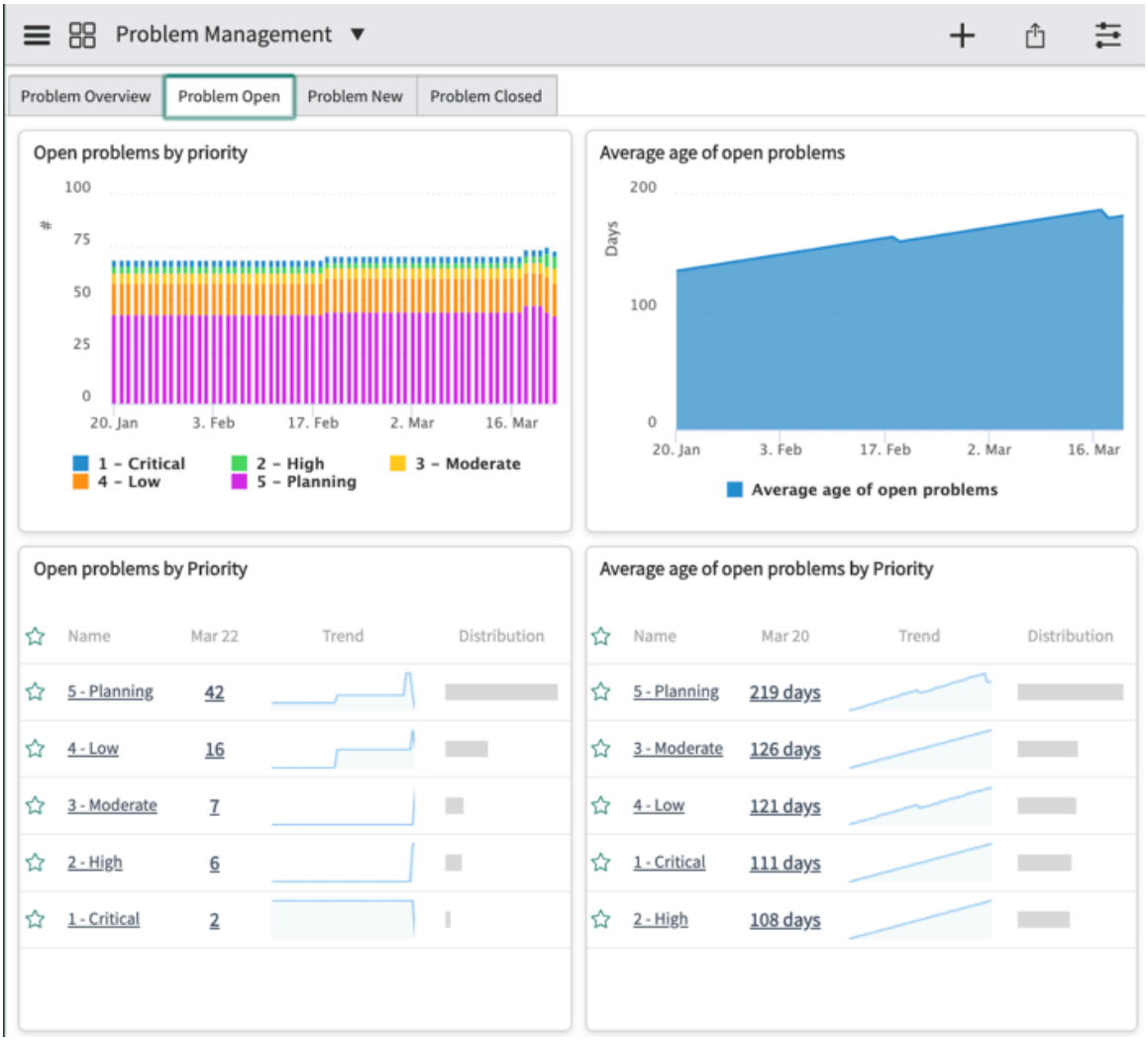
問題の概要タブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

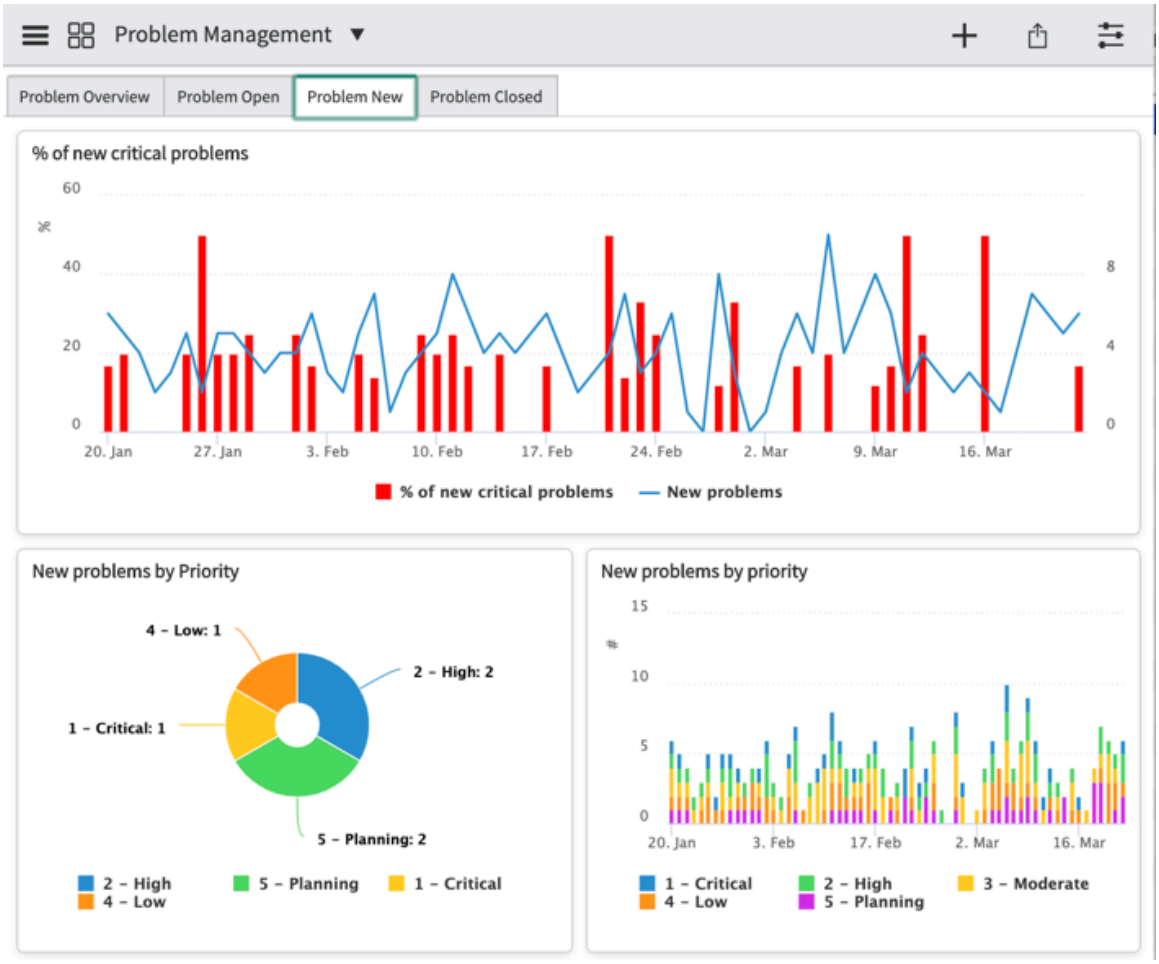
未解決の問題のタブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

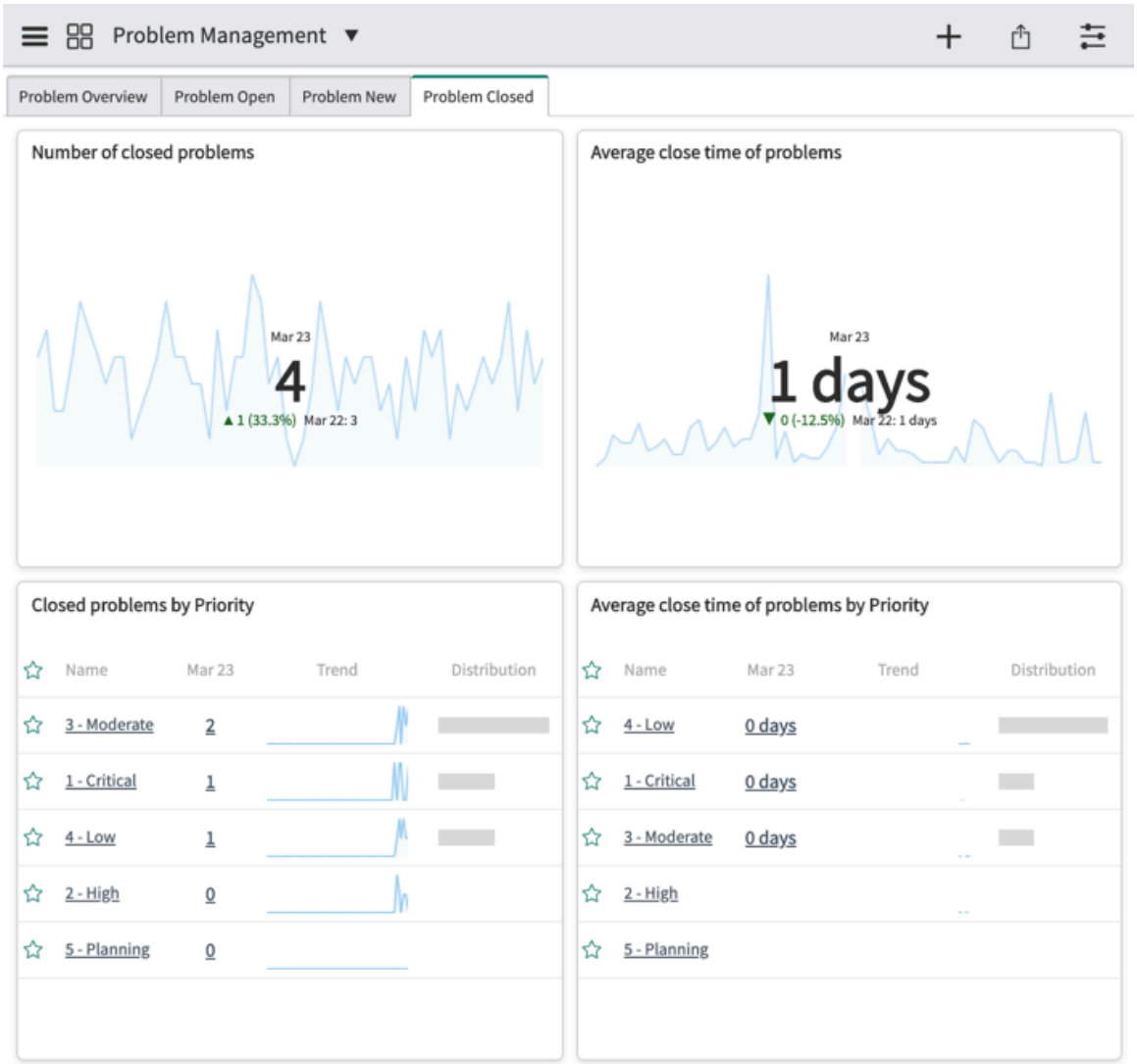
新規問題のタブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローズした問題のタブ



自動翻訳

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
問題マネージャー	基本インジケーターリストを表示するには pa_viewer が必要

インジケーター

未解決の問題の数

本日以前に作成されクローズ日のない、問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

新規の問題の数

本日作成された問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

クローズした問題の数

本日クローズした問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

問題バックログの増加

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このインジケーターのスコアは、計算式 [[新規の問題の数]] - [[クローズした問題の数]] に従って計算します。

未解決問題の平均経過時間

このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の合計経過時間]] / [[未解決の問題の数]] / 24 に従って計算します。

重要な新規問題の割合

このインジケーターのスコアは、計算式 ([[新規問題の数 > 優先度 = 1 - 重大]] / [[新規の問題数]]) * 100 に従って計算します。

問題の平均クローズ時刻

このインジケーターのスコアは、計算式 [[クローズした問題の合計期間]] / [[クローズした問題の数]] / 24 に従って計算します。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

- 未解決の問題の合計経過時間
- クローズした問題の合計期間

ブレークダウン

優先度

レガシー:問題プレミアムダッシュボード

このダッシュボードでは、インタラクティブフィルターやワークベンチウィジェットなどの高度な機能を使用して、現在および経時の問題レポートの幅広いビューを提供します。

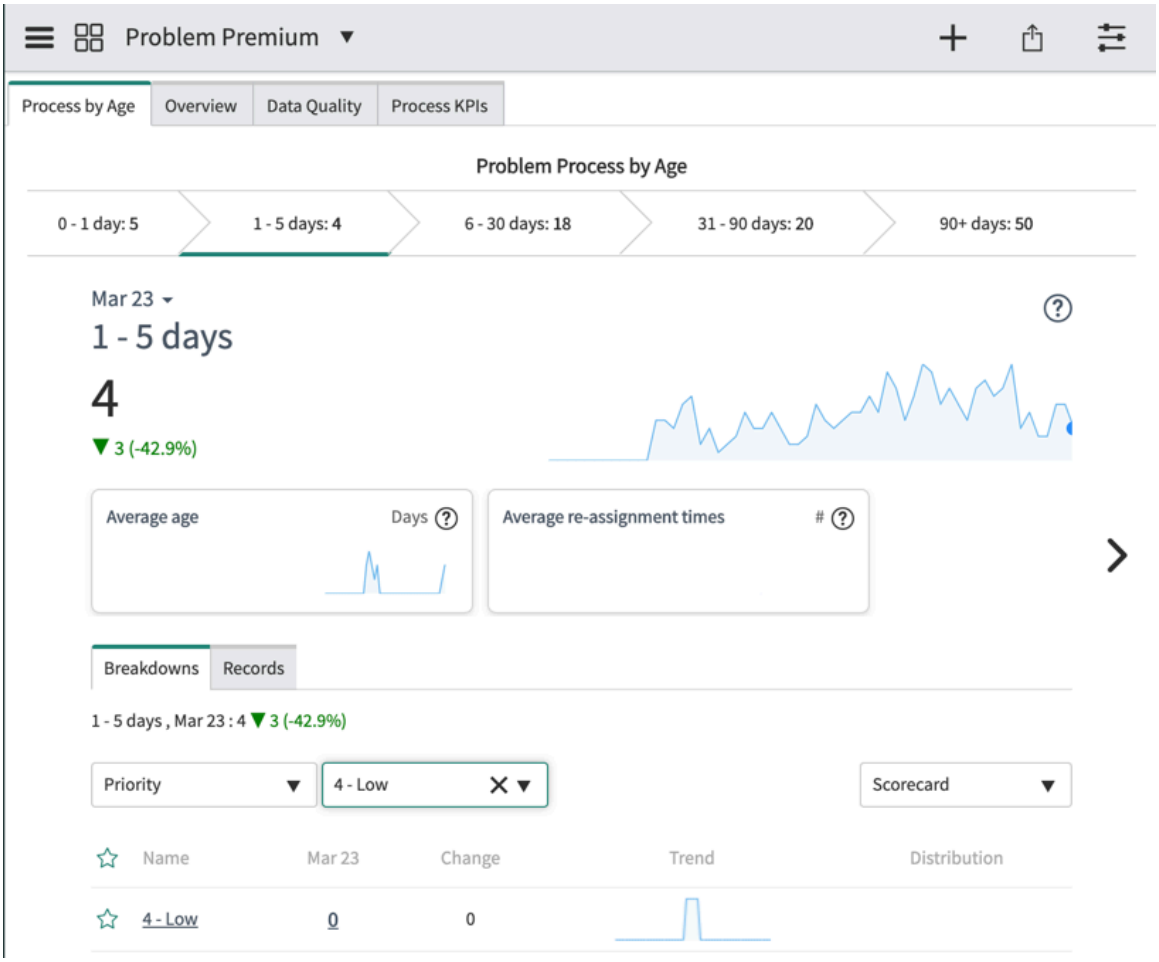
重要:

Xanadu リリース以降、問題プレミアムダッシュボードは廃止されました。ユーザーは 問題ダッシュボード を使用して未解決の問題を表示および追跡できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

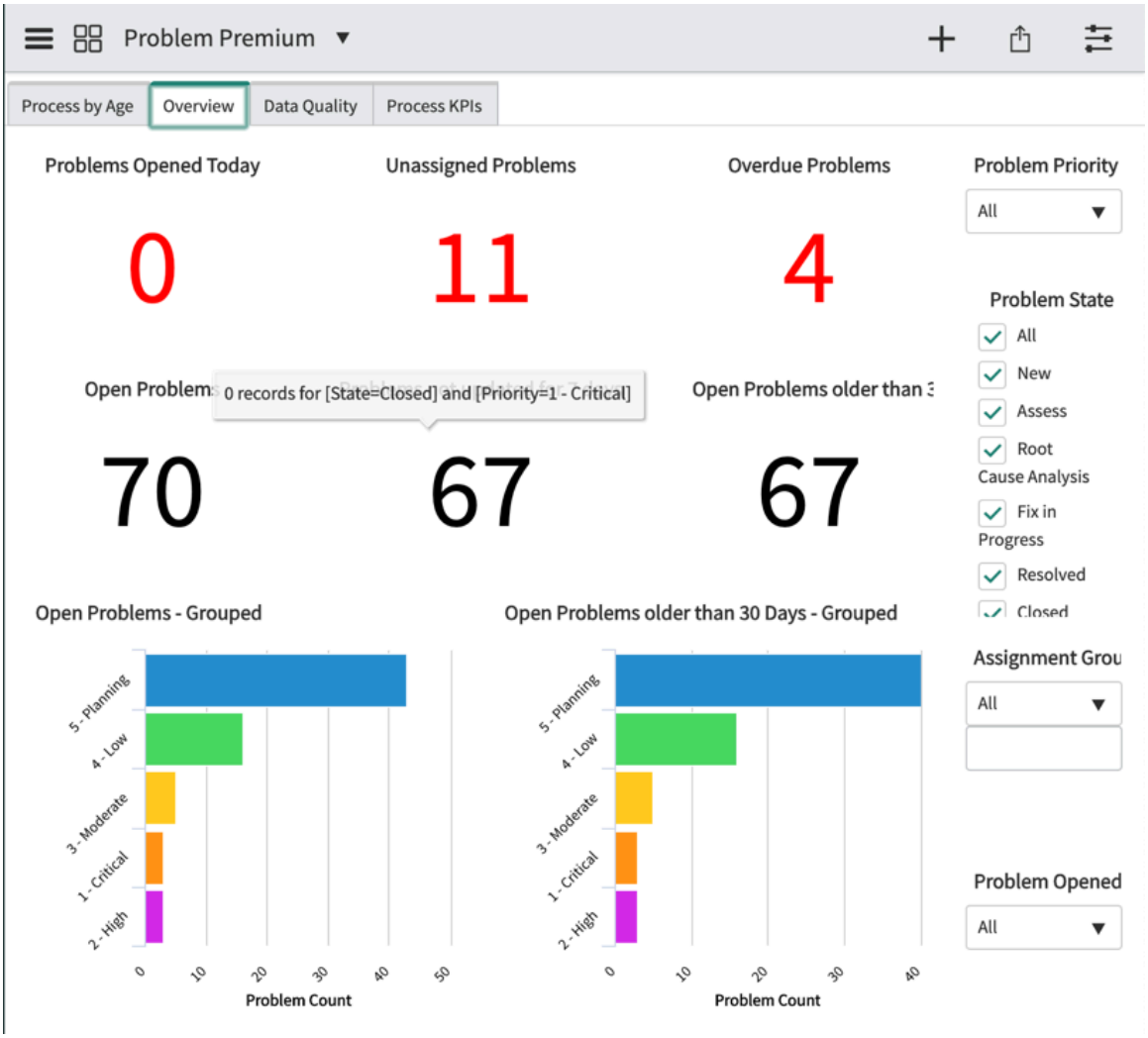
経過時間別のプロセスタブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要タブ

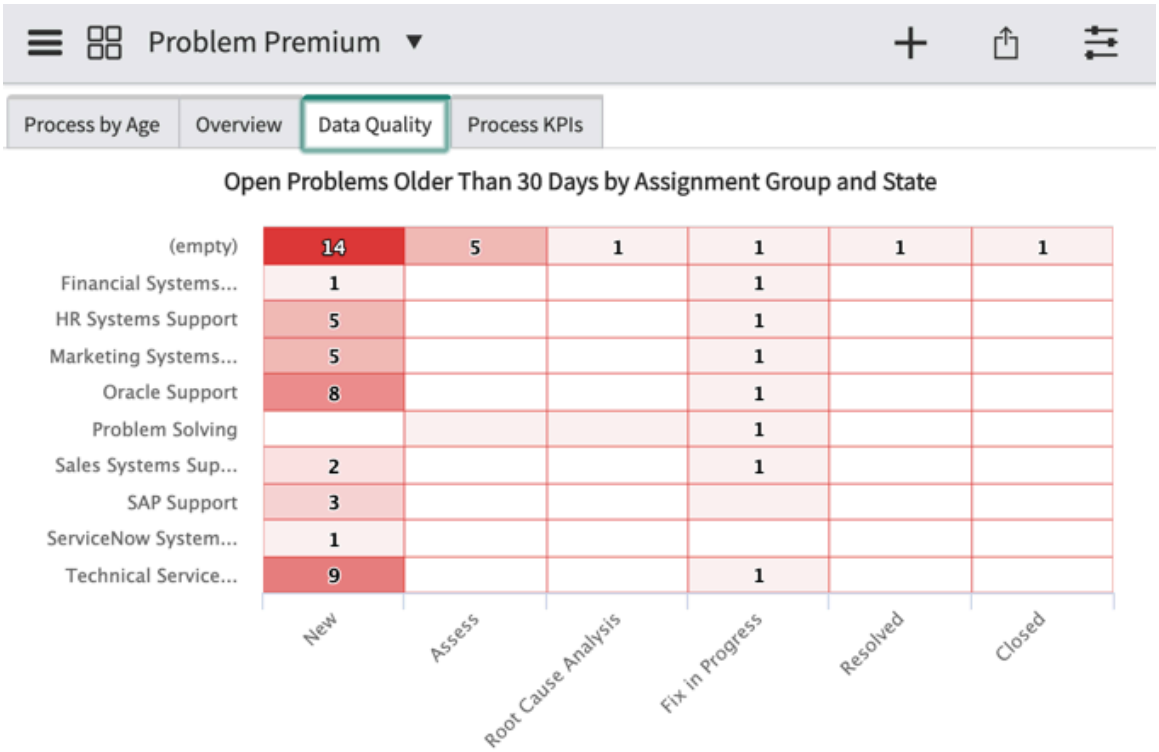


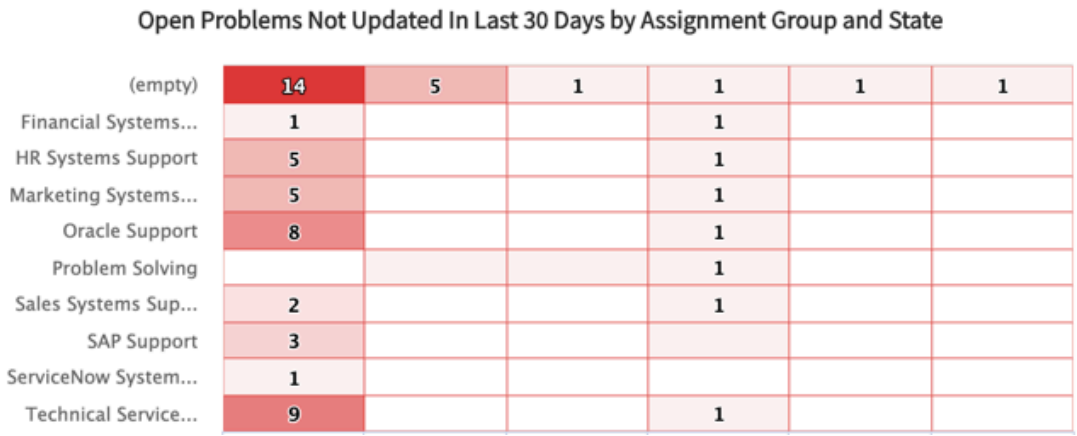
注:
[概要] タブには、問題概要ダッシュボードと同じ内容が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ品質タブ

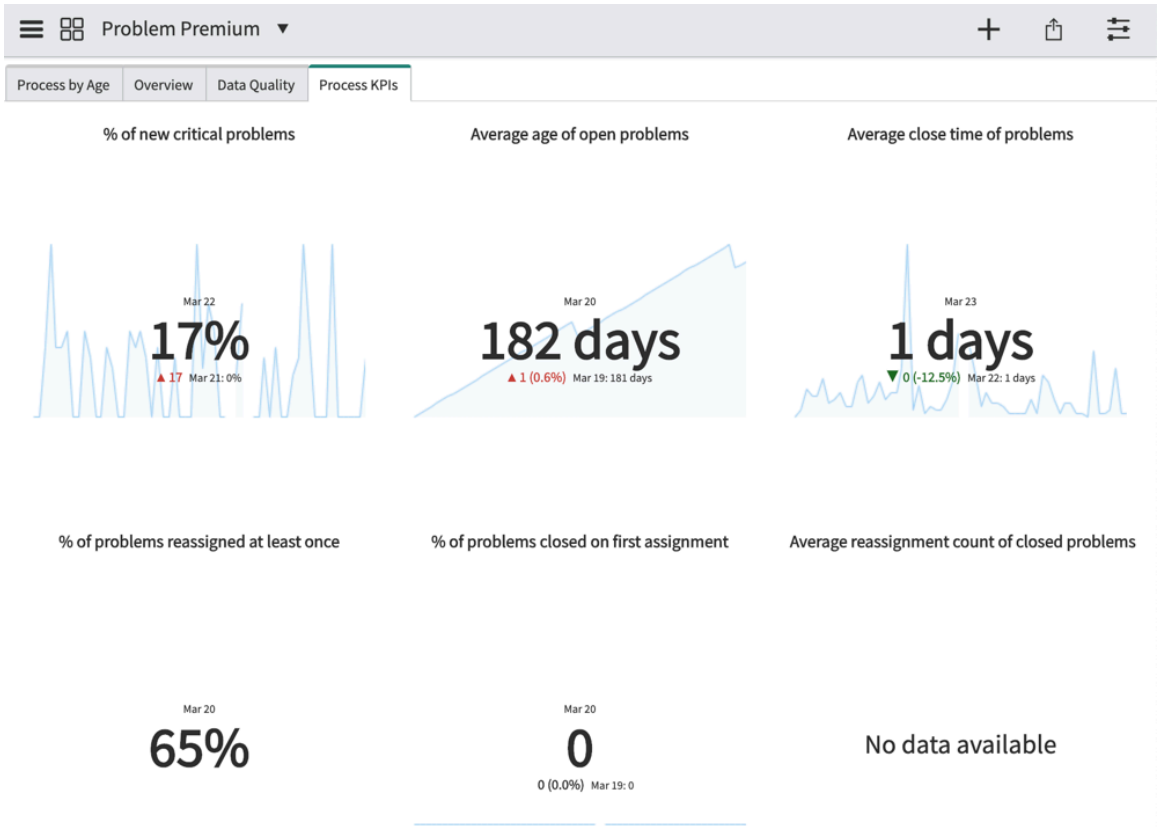




自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロセス **KPI** タブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
問題管理に関連するすべてのロール	問題レコードリストを表示する ITIL

インジケーター

未解決の問題の数

本日以前に作成されクローズ日のない、問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

クローズした問題の数

本日クローズした問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

未解決問題の平均経過時間

このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の合計経過時間]] / [[未解決の問題の数]] / 24 に従って計算します。

未解決の問題の平均再割り当て数

未解決の問題が再アサインされた平均回数。このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の再アサイン合計]] / [[未解決の問題の数]] に従って計算します。

未解決の問題の更新後の平均経過時間

未解決の問題の前回の更新後の平均時間 (日数)。このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の更新後の合計経過時間]] / [[未解決の問題の数]] / 24 に従って計算します。

重要な新規問題の割合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このインジケーターのスコアは、計算式 ([[新規問題の数 > 優先度 = 1 - 重大]] / [[新規の問題数]]) * 100 に従って計算します。

問題の平均クローズ時刻

このインジケーターのスコアは、計算式 [[クローズした問題の合計期間]] / [[クローズした問題の数]] / 24 に従って計算します。

1 回以上再度割り当てられた問題の割合

このインジケーターのスコアは、計算式 ([[未解決の問題の再アサイン数]] / [[未解決の問題の数]] * 100) に従って計算します。

最初のアサイン先によりクローズされた問題の割合

このインジケーターのスコアは、計算式 ([[最初のアサインでクローズした問題の数]] / [[クローズした問題の数]] * 100) に従って計算します。

クローズされた問題の平均再アサイン回数

[再アサイン回数] が空でないクローズ済み問題の [再アサイン回数] フィールドの平均値。

既知のエラーとして分類された未解決の問題の割合

このインジケーターのスコアは、計算式 ([[既知のエラーとして分類された未解決の問題の数]] / [[未解決の問題の数]]) * 100 に従って計算します。

クローズメモなくクローズした問題の割合

このインジケーターのスコアは、計算式 ([[クローズメモなくクローズした問題の数]] / [[クローズした問題の数]]) * 100 に従って計算します。

1 つ以上のインシデントを含む未解決の問題の割合

このインジケーターのスコアは、計算式 ([[1 つ以上のインシデントがある未解決の問題の数]] / [[未解決の問題の数]]) * 100 に従って計算します。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

- 未解決の問題の合計経過時間
- 未解決の問題の更新後の合計経過時間
- クローズした問題の合計期間
- 未解決の問題の合計再割り当て数
- 再度割り当てられたオープンな問題の数
- 最初のアサイン先によりクローズされた問題の数
- 既知のエラーとして分類された未解決の問題の数
- クローズメモの記述なくクローズされた問題の数
- 1 つ以上のインシデントを含むオープンな問題の数

ブレークダウン

- 経過時間
- 優先度
- 州
- アサイン先グループ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
重大な未解決問題	単一スコア	優先度が [1 - 重大] である未解決のすべての問題 。このレポートでは、最も優先度の高い問題の数が一目でわかります。
未アサインの問題	単一スコア	「アサイン先」が空の未解決の問題すべて。これらは、アサインする必要がある問題です。
期限切れの問題	単一スコア	エスカレーション = 期限切れになっている未解決のすべての問題
未解決の問題	単一スコア	未解決のすべての問題
7 日間更新されていない問題	単一スコア	更新日フィールドの値が 7 日より前の未解決の問題
30 日より前の未解決問題	単一スコア	作成日フィールドの値が 30 日より前の未解決の問題
未解決の問題 - グループ化済み	水平バー	優先度でグループ化された未解決問題
30 日より前の未解決問題 - グループ化済み	水平バー	作成日フィールドの値が 30 日より前の未解決の問題、優先度でグループ化済み
優先度とステータス別の問題	ヒートマップ	優先度とステータスのマトリクスでグループ化された未解決の問題
優先度とステータス別の 30 日間より古い未解決問題	ヒートマップ	作成日フィールドの値が 30 日より前の未解決の問題、優先度とステータスのマトリクスでグループ化済み
アサイン先グループ別の過去 30 日間更新されていない未解決問題	ヒートマップ	更新日フィールドの値が 30 日より前の未解決の問題、ステータスとアサイン先グループのマトリクスでグループ化済み
週あたりの未解決問題	折れ線	今年のすべての未解決問題数、週あたりの未解決数の傾向
週あたりのクローズした問題数	折れ線	今年のすべてのクローズ済み問題数、週あたりのクローズ済み数の傾向
受託者がアクティブでない未解決の問題	ヒートマップ	[アサイン先アクティブ (Assigned to Active)] の値が false である未解決問題、ス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
		テータスとアサイン先グループのマトリクスでグループ化済み
既にクローズされている変更要求の保留中の問題	ヒートマップ	変更の要求のステータス値が 3 (要求はクローズ済み) のため未解決の問題、ステータスとアサイン先グループのマトリクスにグループ化済み

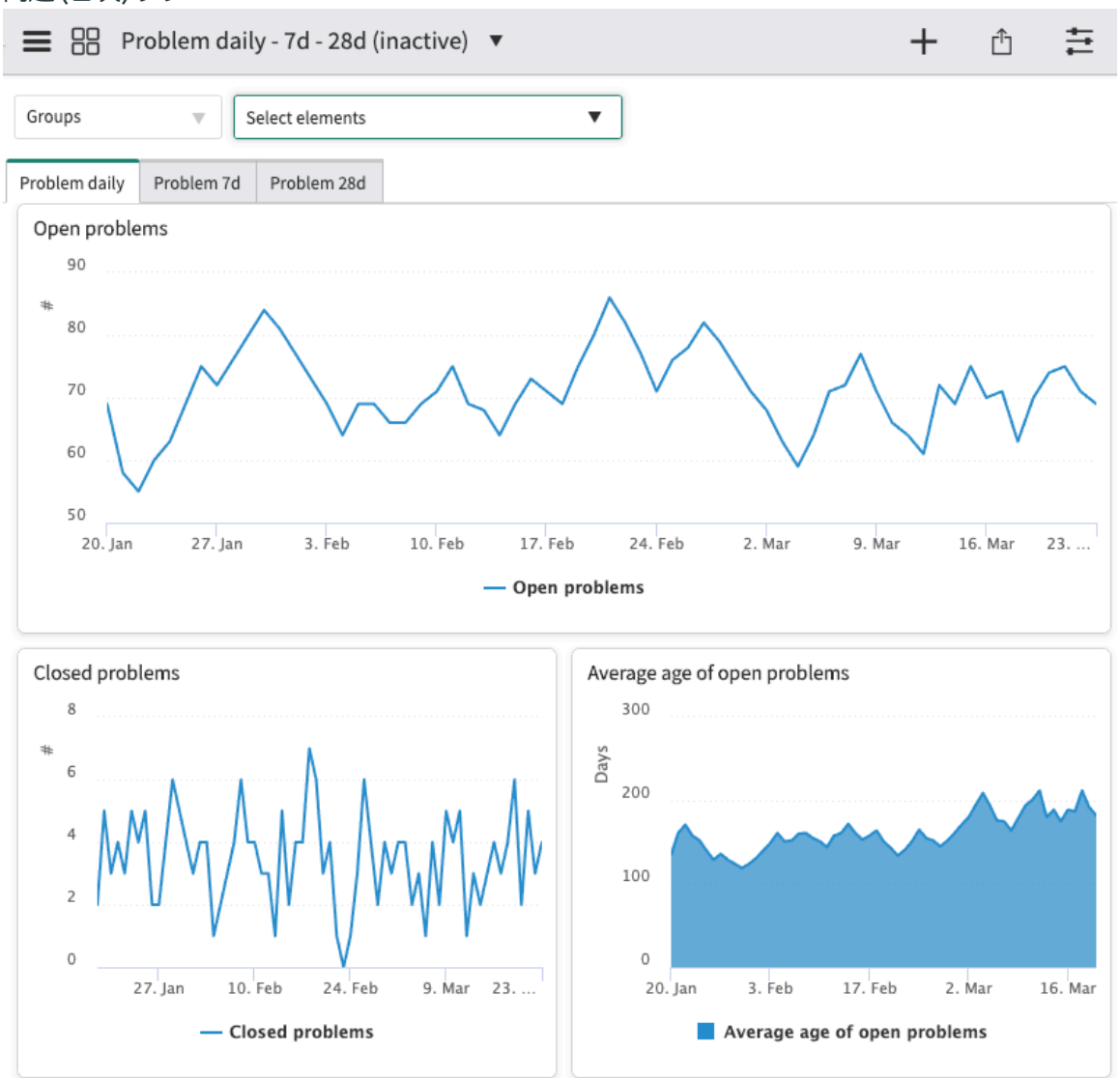
レガシー:問題ダッシュボード (日次 - 7 日間 - 28 日間)

日次、週次、および月次の時間枠で、問題解決に関してさまざまなアサイン先グループによって行われた進捗状況を追跡します。

重要:

Xanadu リリース以降、問題ダッシュボード (日次 (7 日間 - 28 日間) は廃止されました。ユーザーは 問題ダッシュボード を使用して未解決の問題を表示および追跡できます。

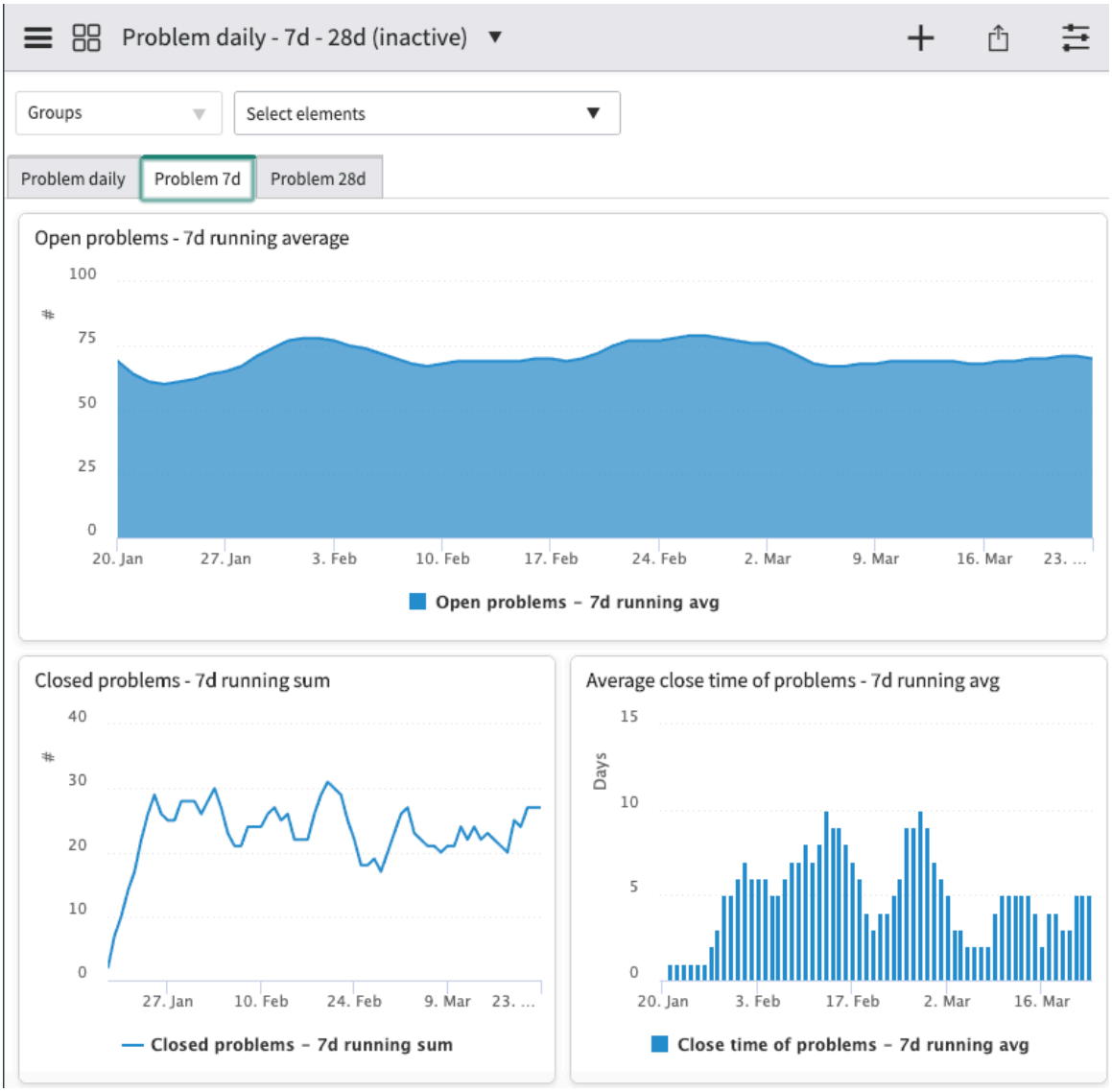
問題 (日次) タブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題 **(7** 日間) タブ (問題 **(28** 日間) も同じウィジェット)



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
問題マネージャー：日次、週次、および月次の時間枠で、問題の管理におけるグループの進捗状況を追跡	なし
問題エージェント：日次、週次、および月次の時間枠で、自分が受け持つインシデントの進捗状況を追跡	なし

インジケーター

7 日間と 28 日間のタブでは、ウィジェットは 7 日間と 28 日間の時系列集計をインジケーターに適用します。

未解決の問題の数

本日以前に作成されクローズ日のない、問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローズした問題の数

本日クローズした問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

未解決問題の平均経過時間

このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の合計経過時間]] / [[未解決の問題の数]] / 24 に従って計算します。

過去 30 日間更新されていない未解決の問題の数

更新日が過去 30 日よりも前の値の未解決問題の数。

過去 90 日間更新されていない未解決の問題の数

更新日が過去 90 日よりも前の値の未解決問題の数。

問題の平均クローズ時刻

このインジケーターのスコアは、計算式 [[クローズした問題の合計期間]] / [[クローズした問題の数]] / 24 に従って計算します。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

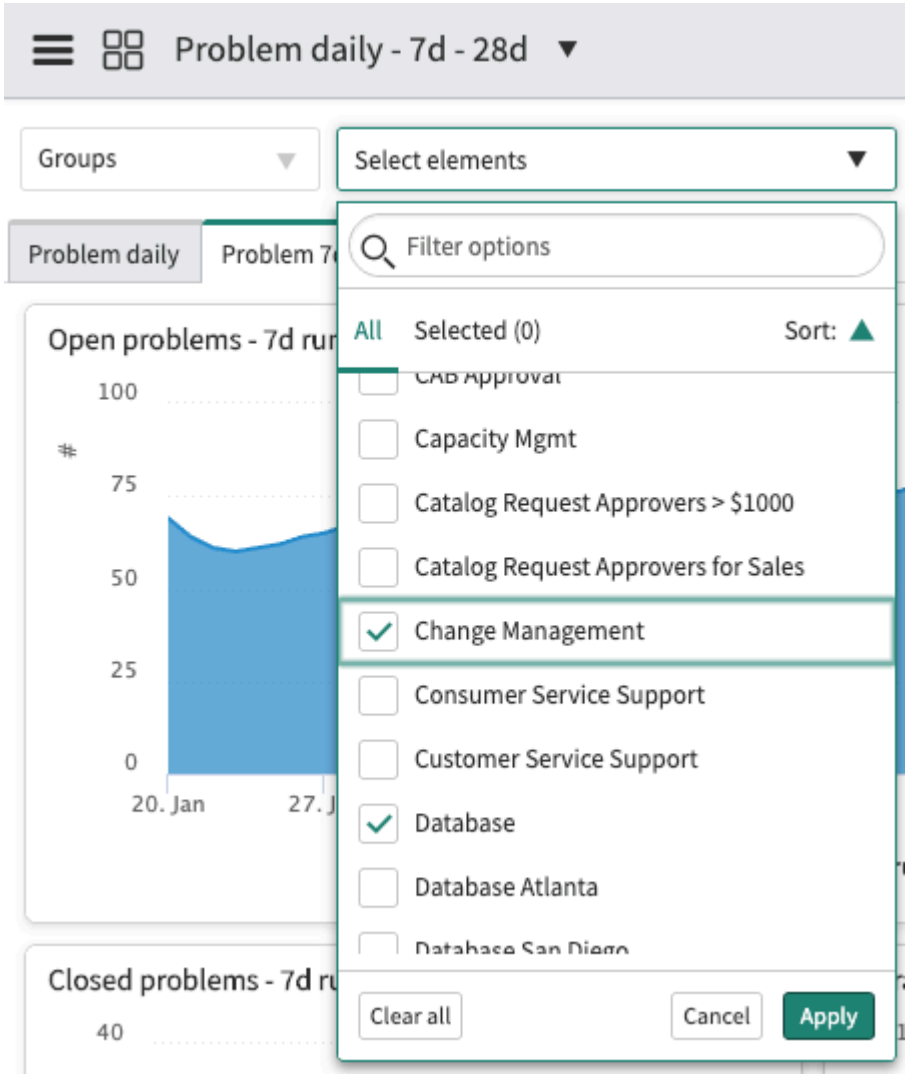
- 未解決の問題の合計経過時間
- クローズした問題の合計期間

ブレークダウン

このダッシュボードのブレークダウン要素をすべてのウィジェットに同時に適用できます。アサイン先グループ要素のみを利用できます。[要素を選択] リストから 1 つ以上のアサイン先グループを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



レガシー:未解決問題経過時間モニターダッシュボード

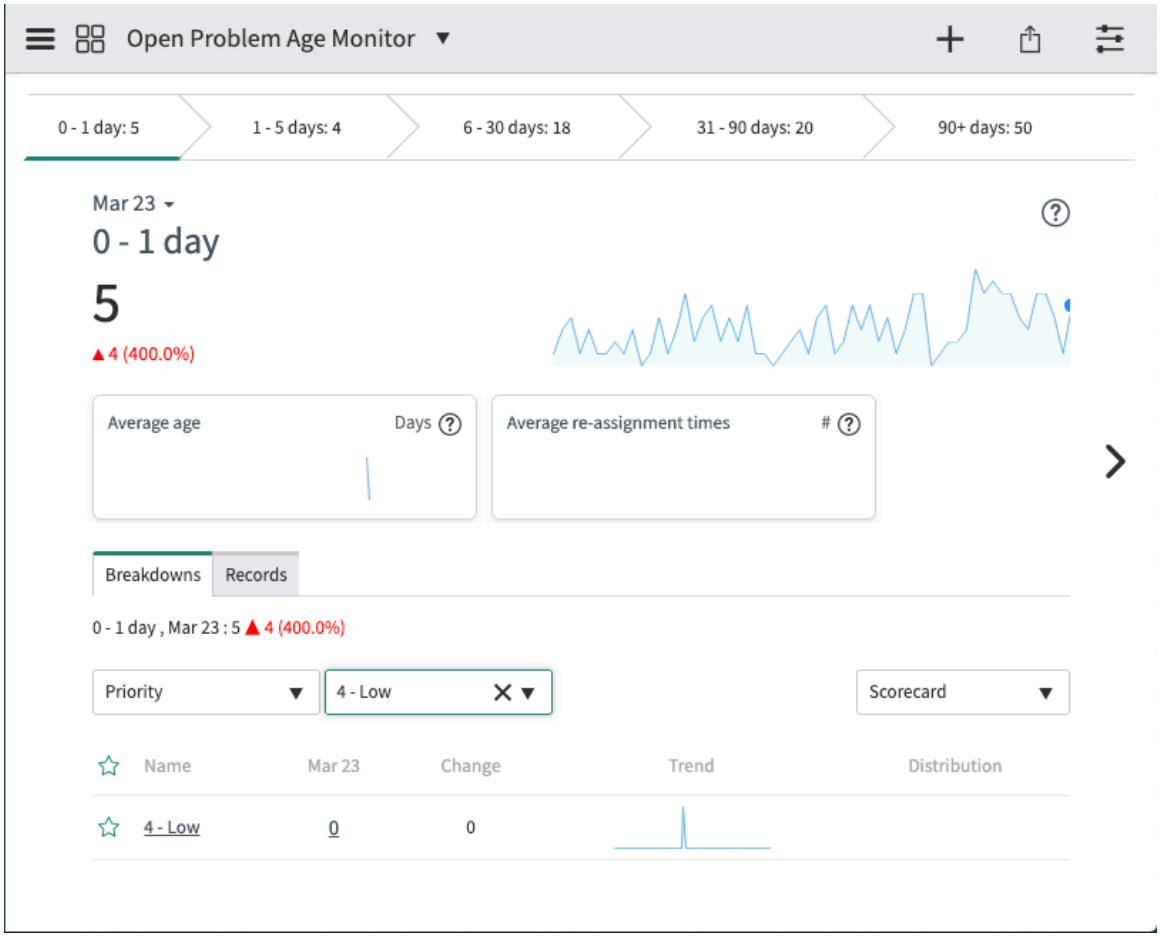
このダッシュボードを使用して、さまざまな期間バケットで未解決の問題の進捗状況を追跡します。優先度またはアサイン先グループによって問題をブレークダウンすることができます。

重要:

Xanadu リリース以降、問題経過時間ダッシュボードは廃止されました。ユーザーは 問題ダッシュボード を使用して未解決の問題を表示および追跡できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
問題マネージャー：グループが長期にわたる問題をどのように管理しているかを追跡	レコードを読み取るには ITIL (そうでない場合はなし)
問題エージェント：自分が所有している長年の問題を追跡	レコードを読み取るには ITIL (そうでない場合はなし)

インジケーター

未解決の問題の数

本日以前に作成されクローズ日のない、問題 [problem] テーブル上の問題。このインジケーターは、ダッシュボードの他のいくつかのインジケーターで使用されます。

未解決問題の平均経過時間

このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の合計経過時間]] / [[未解決の問題の数]] / 24 に従って計算します。

未解決の問題の平均再割り当て数

未解決の問題が再アサインされた平均回数。このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の再アサイン合計]] / [[未解決の問題の数]] に従って計算します。

未解決の問題の更新後の平均経過時間

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

未解決の問題の前回の更新後の平均時間 (日数)。このインジケーターのスコアは、計算式 [[未解決の問題の更新後の合計経過時間]] / [[未解決の問題の数]] / 24 に従って計算します。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

- 未解決の問題の合計経過時間
- 未解決の問題の合計再割り当て数
- 未解決の問題の更新後の合計経過時間

ブレークダウン

- 優先度
- 州
- アサイン先グループ

問題管理の参照セクション

参照トピックには、さまざまなフォームのフィールドの説明が記載されています。

問題フォーム

問題フォームのフィールド値の説明。

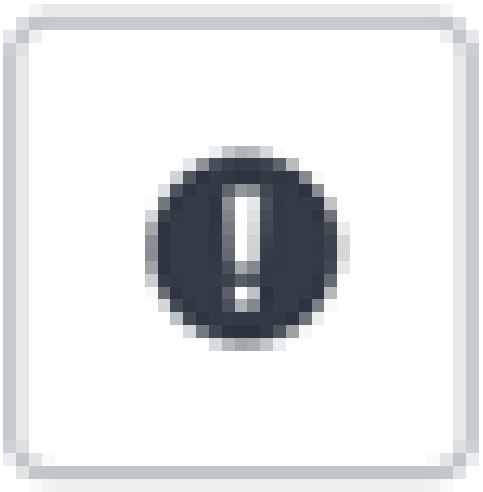
問題フォーム

名前	定義
番号	Read-only フィールド。問題を識別するための一意の番号。
元のタスク	この問題が最初に特定されたタスク
カテゴリ	ソフトウェア、ハードウェアなど、問題が属するグループ。カテゴリを選択し、該当する場合は次にサブカテゴリを選択します。
サービス	問題が適用されるビジネスサービス。 構成アイテムとしてビジネスサービスを選択し、そのビジネスサービスが他のアクティブなタスクの構成アイテムとしてもリストされている場合は、アクティブなタスクアイコン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題フォーム (続く)

名前	定義
	 ( ) が表示されます。このアイコンをクリックすると、ビジネスサービスに影響を与えている他のすべてのアクティブなタスクのリストが表示されます。 選択したビジネスサービスの BSM マップ (依存関係ビュー) を表示するには、依存関係アイコン をクリックします。
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。
構成アイテム	問題が適用される構成アイテム (CI)。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
状態	既存の顧客の場合、使用可能な状況は、[オープン]、[変更待ち]、[既知のエラー]、および [クローズ済み] または [解決済み] です。 Madrid からの新規顧客の場合、状況管理プロセスが適用されます。この状態フィールドはread-only フィールドです。フィールド値は、問題の状態が移行するのに応じて変化します。使用可能な状況は、[新規]、[評価]、[根本原因分析]、[解決の進行中]、[解決済み]、および [クローズ済み] です。
解決コード	問題が解決されたかどうか、修正が適用されたかどうか、複製が利用可能かどうか、または問題コーディネーターがリスクを受け入れたかどうかを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題フォーム (続く)

名前	定義
	注: このフィールドは、状況管理プロセスの一部であるため、Madrid 以降のリリースからの新規の顧客に対してのみ表示されます。
次の複製	[解決コード] が [複製] の場合、[次の複製] フィールドは、現在の問題の複製元の問題への参照です。
影響	問題がビジネスに与える影響。適切な影響度レベル ([高]、[中]、[低]) を選択します。
緊急度	問題解決を遅延できる限度。適切な緊急度レベル ([高]、[中]、[低]) を選択します。
優先度	サービスデスクが問題にどれだけ迅速に対応する必要があるか ([重大]、[高]、[中], [低]、[計画])。[優先度] フィールドは読み取り専用で、入力された [影響度] および [緊急度] の値に従って設定されます。
アサイン先グループ	問題に取り組むグループ。 ビジネスルール *Populate Assignment Group based on CI/SO* は、構成アイテム (CI) またはサービスオファリングで利用可能なサポートグループに基づいて、[アサイン先グループ] フィールドに連続して入力します。 **注:** ビジネスルールは、インシデントが作成または更新されたとき、および [アサイン先グループ] と [担当者] フィールドが空のときにトリガーされます。 デフォルト値を上書きする場合は、新しいプロパティを作成し、[アサイン先グループ] フィールドの入力に使用するプロパティ値のフィールドを指定する必要があります。次の優先順位でプロパティを作成します。 • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*：[アサイン先グループ] フィールドに入力される CI フィールドを識別します。 • *com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_n* サイン先グループ] フィールドに入力されるサービスオファリングフィールドを識別します。 [アサイン先グループ] フィールドが空白の場合、インシデントは自動的にグループにアサインされます。
担当者	問題がアサインされている特定の問題コーディネーター。アサインルールが適用される場合、問題は適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
問題の説明	problem-solving チームが対応している問題の説明。問題の説明を更新して別のフィールドに移動すると、[関連検索] フィールドにナレッジ記事が表示されます。問題のプロパ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題フォーム (続く)

名前	定義
	ティを設定すると、[関連検索] フィールドに、問題の説明に関連する他の関連情報が表示されます。
説明	問題の詳細な説明。
関連検索	検索結果。 **注:** 既知のエラー記事またはナレッジ記事を検索して問題にリンクさせる場合は、[添付] をクリックします。
メモ	
作業メモリスト	問題に作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー。
作業メモ	問題に対して実行する作業についての記述。
分析情報	
ワークアラウンド	問題を克服するために使用した方法。ワークアラウンドを提供することは、インシデントの迅速な解決に役立ちます。これは、問題に対処する方法でも、問題を解決できないながらも何かを機能させたりする方法でもかまいません。 ワークアラウンドがある場合、問題コーディネーターは、[ワークアラウンドの連絡] アクションをクリックして、関連するインシデントに通知することができます。
原因のメモ	問題を引き起こした原因についての記述。
解決情報	
解決者	Read-only フィールド。問題を解決したユーザーの名前。 **注:** このフィールドは、状況管理プロセスの一部であるため、Madrid 以降のリリースからの新規の顧客に対してのみ表示されます。
解決済み	Read-only フィールド。問題が解決された日時。 **注:** このフィールドは、状況管理プロセスの一部であるため、Madrid 以降のリリースからの新規の顧客に対してのみ表示されます。
解決メモ	問題の解決方法についての記述。修正がある場合、問題コーディネーターは、[修正を連絡] アクションをクリックして、関連するインシデントに通知することができます。
その他の情報	
開始者	Read-only フィールド。問題を開いたユーザーの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題フォーム (続く)

名前	定義
オープン	Read-only フィールド。ユーザーが問題を開いた日時。
確認者	Read-only フィールド。問題が有効であり、解決が必要であることを確認したユーザーの名前。 注: このフィールドは、状況管理プロセスの一部であるため、Madrid 以降のリリースからの新規の顧客に対してのみ表示されます。
確認済み	Read-only フィールド。問題が有効であり、解決が必要であることをユーザーが確認した日時。 注: このフィールドは、状況管理プロセスの一部であるため、Madrid 以降のリリースからの新規の顧客に対してのみ表示されます。
修正方法	Read-only フィールド。修正を開始したユーザーの名前。
修正	Read-only フィールド。ユーザーが修正を開始した日時。

問題タスクフォーム

問題タスクフォームのフィールド値の説明。

問題タスクフォーム

フィールド	説明
番号	読み取り専用です。タスクを識別するための一意の番号。
タイプ	読み取り専用状態。問題タスクが、問題の原因を調べるために特別に作成されたものか、それとも一般的なタスクかを判別します。 注: このフィールドは、状況管理プロセスの一部であるため、Madrid 以降のリリースからの新規の顧客に対してのみ表示されます。
構成アイテム	問題が適用される構成アイテム (CI)。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
期限日時	問題タスクを完了させる必要がある日付。
元の問題 (Source problem)	問題タスクが作成された問題の一意の番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題タスクフォーム (続く)

フィールド	説明
状態	既存の顧客の場合、使用可能な状況は、[保留中]、[オープン]、[対応中]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、および **[Closed Skipped]** です。 Madrid からの新規顧客の場合、状況管理プロセスが適用されます。この状態フィールドはread-onlyフィールドです。使用可能な状況は、[新規]、[評価]、[対応中]、および [クローズ済み] です。
終了コード	問題タスクが完了したのかキャンセルされたのかを示すRead-onlyフィールド。 **注:** このフィールドは、状況管理プロセスの一部であるため、Madrid 以降のリリースからの新規の顧客に対してのみ表示されます。
優先度	サービスデスクが問題タスクにどれだけ迅速に対応する必要があるか ([重大]、[高]、[中]、[低]、[計画立案])。
アサイン先グループ	問題タスクがアサインされている特定のグループ。
アサイン先	タスクがアサインされている特定の問題アナリスト。
簡単な説明	問題タスクの簡単な説明。 簡単な説明を更新して別のフィールドに移動すると、[関連検索] フィールドにナレッジ記事が表示されます。問題のプロパティを設定すると、[関連検索] フィールドに、簡単な説明に関連する他の関連情報が表示されます。
説明	問題タスクの詳細な説明。
関連検索	検索結果。 **注:** ナレッジ記事を検索して問題タスクにリンクさせる場合は、[添付] をクリックします。
メモ	
作業メモリスト	問題タスクに作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題タスクフォーム (続く)

フィールド	説明
作業メモ	問題タスクに対して実行する作業についての記述。
分析情報	
原因コード	問題の原因 (環境災害、ハードウェアの問題、人/プロセス/ドキュメントなど)。
ワークアラウンド (根本原因分析のみ)	問題を克服するために使用した方法。これは、問題に対処する方法でも、問題を解決できないながらも何かを機能させたりする方法でもかまいません。
クローズ情報	
完了期日	Read-onlyフィールド。タスクを完了したユーザーの名前。
完了	この問題タスクがキャンセルされた理由。
提案された解決メモ (根本原因分析のみ)	問題タスクの解決方法についての記述。
クローズメモ (一般タスクのみ)	完了した作業についての記述。

問題モデルフォーム

問題タスクモデルフォームのフィールド値の説明。

問題モデルフォーム

フィールド	説明
名前	問題モデルの一意の名前。
デフォルトの問題モデル	問題要求フォームでデフォルトモデルとしての問題モデルを有効にするオプション。
アクティブ	問題要求の作成時にこのモデルを選択できるように指定するオプション。
説明	問題モデルの詳細な説明。
Advanced Security	ロールベースのアクセス制御とユーザー基準を有効にして、問題の作成ランディングページビューをカスタマイズするオプション。[Advanced Security] を有効にすると、[利用可能]、[利用不可]、[書き込み可能] タブが [モデルステータス] タブの横に表示されます。
読み込みロール	問題モデルを表示するためのロールを定義するオプション。
書き込みロール	問題モデルを編集するためのロールを定義するオプション。

問題タスクモデルフォーム

問題タスクモデルフォームのフィールド値の説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題タスクモデルフォーム

フィールド	説明
名前	問題タスクモデルの一意の名前。
問題タスクタイプ	問題タスクモデルを問題タスクタイプにマッピングするオプション。カスタム問題タスクモデルを作成する場合、デフォルトの選択は [モデル] です。
デフォルトの問題タスクモデル	問題要求フォームでデフォルトモデルとしての問題タスクモデルを有効にするオプション。
アクティブ	問題要求の作成時にこのモデルを選択できるように指定するオプション。
説明	問題タスクモデルの詳細な説明。
Advanced Security	ロールベースのアクセス制御とユーザー基準を有効にして、問題の作成ランディングページビューをカスタマイズするオプション。[Advanced Security] を有効にすると、[利用可能]、[利用不可]、[書き込み可能] タブが [モデルステータス] タブの横に表示されます。
読み込みロール	問題タスクモデルを表示するためのロールを定義するオプション。
書き込みロール	問題タスクモデルを編集するためのロールを定義するオプション。

問題管理モデルステータス移行条件フォーム

モデルステータス移行条件フォームのフィールド値の説明。

モデルステータス移行条件フォーム

フィールド	説明
名前	条件の一意の名前。
状況移行	移行条件の適用先ステータス。このフィールドには、条件の適用先ステータスが自動的に設定されます。
説明	条件の詳細な説明。
必要	移行の条件。事前定義された条件を選択するか、[移行条件] を選択して条件を定義できます。事前定義された条件を作成するには、「事前定義された条件の作成」を参照してください。
条件 (条件ビルダー)	移行を有効にするために満たす必要がある問題タスクレコードの条件。
条件 (スクリプト)	移行を有効にするために満たす必要があるスクリプト。スクリプトは、渡されると **True** の値を返します。
有効	条件をアクティブ化するオプション。

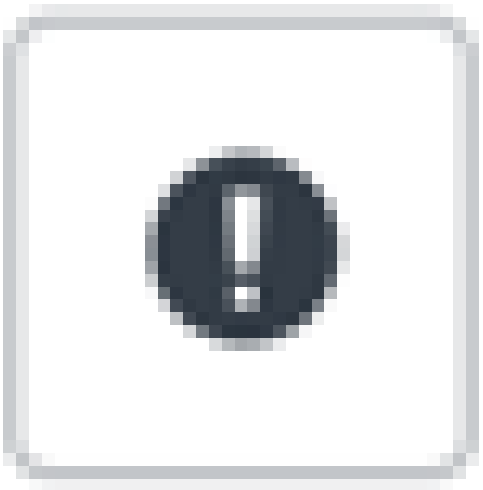
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従来の問題フォーム

従来の問題フォームのフィールド値の説明。

問題フォームのフィールド

名前	定義
ビジネスサービス	問題が適用されるビジネスサービス。 構成アイテムとしてビジネスサービスを選択し、そのビジネスサービスが他のアクティブなタスクの構成アイテムとしてもリストされている場合は、アクティブなタスクアイコン  ( ) が表示されます。このアイコンをクリックすると、ビジネスサービスに影響を与えている他のすべてのアクティブなタスクのリストが表示されます。 選択したビジネスサービスの BSM マップ (依存関係ビュー) を表示するには、依存関係アイコン をクリックします。
構成アイテム	問題が適用される構成アイテム (CI)。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
変更要求	問題に関連付けられている変更要求。
重要な問題	問題の優先順位付けを行い、レビューが必要であることを強調表示するためのチェックボックス。
ナレッジ	問題がクローズされたときにナレッジ記事を自動的に送信するためのチェックボックス。
状況	問題の状態： • オープン：オープンかつアサイン解除済み。 • 変更待ち：対応する変更要求がクローズされるのを待機しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題フォームのフィールド (続く)

名前	定義
	• 既知のエラー：この問題は修正されず、ワークアラウンドがあります。itil ロールを持つユーザーは、[既知のエラー] モジュールにアクセスできます。 • クローズ/解決済み：問題は修正され、クローズされています。
影響	問題がビジネスに与える影響。適切な影響度レベル ([高]、[中]、[低]) を選択します。
緊急度	問題解決を遅延できる限度。適切な緊急度レベル ([高]、[中]、[低]) を選択します。
優先度	サービスデスクが問題にどれだけ迅速に対応する必要があるか ([重大]、[高]、[中], [低]、[計画])。[優先度] フィールドは読み取り専用で、入力された [影響度] および [緊急度] の値に従って設定されます。
アサイン先グループ	インシデントを担当するグループ。 ビジネスルール *Populate Assignment Group based on CI/SO* は、構成アイテム (CI) またはサービスオファリングで利用可能なサポートグループに基づいて、[アサイン先グループ] フィールドに連続して入力します。 **注:** ビジネスルールは、インシデントが作成または更新されたとき、および [アサイン先グループ] と [担当者] フィールドが空のときにトリガーされます。 デフォルト値を上書きする場合は、新しいプロパティを作成し、[アサイン先グループ] フィールドの入力に使用するプロパティ値のフィールドを指定する必要があります。次の優先順位でプロパティを作成します。 • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*：[アサイン先グループ] フィールドに入力される CI フィールドを識別します。 • *com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_n* サイン先グループ] フィールドに入力されるサービスオファリングフィールドを識別します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題フォームのフィールド (続く)

名前	定義
	注: sys_user_group *read* ACL が *SNCRoleUtil* 関数を呼び出します。この関数は、確認中のグループに admin ロールまたは security_admin ロールのどちらかが含まれているかを検証します。この関数により、ユーザーは同じロールを持っている場合にのみグループを表示できます。そのため、itil ロールを持つユーザーは、アドミンロールまたはセキュリティ_アドミンロールを持つグループにも、親がこれらのロールを持つグループにも、インシデントをアサインできません。
担当者	問題がアサインされている特定のユーザー。アサインルールが適用される場合、問題は適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
親	この問題の親タスク。
簡単な説明	問題のサマリー。
説明	問題の詳細な説明。
作業メモリスト	問題に作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー。[自分を追加] アイコンをクリックして、監視する問題の作業メモリストに自分を追加します。

既知のエラー記事フォーム

従来の問題フォームのフィールド値の説明。

既知のエラー記事フォーム

フィールド	説明
番号	Read-onlyフィールド。既知のエラー記事を識別するための一意の番号。
ナレッジベース	将来参照できるように記事が保存されるナレッジベース (デフォルトは [既知のエラー])。記事は、既知のエラー記事の [kb_template_known_error_article] テーブルに保存されます。
カテゴリ	Read-onlyフィールド。このフィールドの値は、問題の [カテゴリ] フィールドからの参照です。
有効期限	既知のエラー記事がデータベースから削除される日付。この日以降、記事は検索結果に表示されなくなります。
バージョン	Read-onlyフィールド。公開された記事に変更が加えられたときにナレッジ管理プロセスによって管理されます。
Workflow	Read-onlyフィールド。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既知のエラー記事フォーム (続く)

フィールド	説明
ソースタスク	Read-onlyフィールド。作成している記事の対象の問題レコード。
添付ファイルへ直接リンク	記事が問題レコードの添付ファイルとして表示されるようにするには、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにしない場合、記事の内容は問題の作業メモに表示されます。
添付ファイルの表示	記事を表示したときに記事のすべての添付ファイルが表示されるようにするには、このチェックボックスをオンにします。このフィールドは、[添付ファイルへ直接リンク] フィールドが選択されていない場合にのみ関係します。
簡単な説明	既知のエラーの簡単な説明。
説明	既知のエラーの詳細な説明。
ワークアラウンド	問題を克服するために使用した方法。これは、問題に対処する方法でも、問題を解決できないながらも何かを機能させたりする方法でもかまいません。
原因	問題を引き起こした原因についての情報。

問題の優先順位を付けるためデータ検索を行う

ITIL のガイドラインに従うために、問題レコードは問題の影響度と緊急度によって優先順位付けされます。

問題の優先順位付けは、新しいインスタンスで使用できます。

問題フォームでは、ユーザーは [影響度] および [緊急性] フィールドから値を選択します。これにより、問題に対して生成する優先度の値が決定されます。

ITIL 問題の順序

フィールド	定義
影響"" にそれぞれ変更します。	影響は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響の指標です。
緊急度	緊急度は、インシデント、問題、または変更がビジネスインパクトを与えるまでに解決を遅らせることができる時間の指標です。
優先度	優先度は、影響度と緊急度に基づき、サービスデスクがタスクにどの程度迅速に対処すべきかを示します。

優先度は、次のデータルックアップルールに従って計算されます。

優先度のデータルックアップルール

影響"" にそれぞれ変更します。	緊急度	優先度
1 - 高	1 - 高	1 - 重大

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

優先度のデータルックアップルール (続く)

影響"" にそれぞれ変更します。	緊急度	優先度
1 - 高	2 - 中	2 - 高
1 - 高	3 - 低	3 - 中
2 - 中	1 - 高	2 - 高
2 - 中	2 - 中	3 - 中
2 - 中	3 - 低	4 - 低
3 - 低	1 - 高	3 - 中
3 - 低	2 - 中	4 - 低
3 - 低	3 - 低	5 - 計画中

デフォルトでは、[優先度] フィールドは読み取り専用で、[影響度] と [緊急度] の値を選択して設定する必要があります。優先度の計算方法を変更するには、優先度ルックアップルールを変更するか、**[Priority is managed by Data Lookup - set as read-only** (優先度はデータルックアップで管理される - 読み取り専用として設定)] UI ポリシーを無効にして独自のビジネスロジックを作成します。

問題優先度のデータルックアップ [dl_problem_priority] テーブルでは、タスク優先度のデータルックアップルールを変更できます。

問題の優先度に関する作業メモ

最初に問題を作成して保存するときは、[作業メモ] フィールドは必須ではありません。問題フォームで [影響度] または [緊急度] の異なる値を選択して、すでに保存されている問題の優先度を変更すると、[作業メモ] フィールドが必須になります。

注:
この機能は、Jakarta 以降のリリースから始まる新しいインスタンスでのみ使用できます。問題管理のベストプラクティス - Jakarta プラグイン (com.snc.best_practice.problem.jakarta) プラグインを有効にする必要があります。

問題管理のプロパティ

問題管理 プロパティは、クローズ済みの問題への問題タスクの作成、クローズ済みの問題やキャンセルされた問題の再分析などの機能を制御するために使用します。

これらのプロパティは、次の場所で使用できます。 問題管理 > アドミニストレーション > 問題のプロパティ.

問題管理 のプロパティ

プロパティ	説明
問題状態移行プロパティ	
リスクの容認により、問題はクローズ済み状態から解決済み状態に移動します。 problem.acceptrisk.move_to_closed	• タイプ：true または false • デフォルト値：true

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
クローズ済みの問題についての問題タスクを作成できますか。 problem.closed.can_create_tasks	• タイプ：true または false • 値：true または false • デフォルト値：false
だれがキャンセルされた問題を再分析できますか。 problem.closed.role.reanalyze_from_canceled	• タイプ：選択リスト • デフォルト値：problem_manager
だれがリスク (クローズ済み状態) を受け付けた問題を再分析できますか。 problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted	• タイプ：選択リスト • デフォルト値：problem_manager
誰が完了した問題を再分析できますか？ problem.closed.role.reanalyze_from_completed	• タイプ：選択リスト • デフォルト値：problem_manager
問題タスクの状態移行プロパティ	
問題のクローズ中に未解決の問題のタスクをキャンセルします。 problem.closed.cancel_open_tasks	• タイプ：true または false • 値：true または false • デフォルト値：true
完了したかまたはキャンセルされた問題タスクを再評価できるのは誰ですか？ problem_task.closed.role.reaassess_from_closed	• タイプ：選択リスト • デフォルト値：problem_coordinator
クローズ済みの問題についての問題タスクを再評価できますか？ problem_task.closed.can_reassess_on_closed_problem	• タイプ：true または false • デフォルト値 ◦ アップグレード：true ◦ 新しいインスタンス：false
問題関連リストのプロパティ	
この問題の修正として追跡する関連タスクレコードリストです (カンマで区切る)。関連するすべての修正レコードの完了時またはキャンセル時にコーディネーターに通知するために使用します。例：change_request.parent problem.fix.records	• タイプ：文字列 • デフォルト値：change_request.parent、rm_defect.parent、rm_release

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題管理 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
問題が別の問題と重複しているとマークされた場合に移動する関連タスクレコードリストです (カンマで区切る)。例：incident.problem_id problem.duplicate.records_to_move	• タイプ：文字列 • デフォルト値：incident.problem_id、sn_customerservice_case.problem
クローズ済みインシデントを問題に関連付けることができるのは誰ですか？ problem.role.relate_closed_incidents	• タイプ：選択 • デフォルト値： ○ アップグレード：誰もいない ○ 新しいインスタンス：問題コーディネーター
インシデントのプロパティから発生した問題	
新しい問題を生むインシデントからコピーされる属性のリスト (カンマ区切りで列挙) com.snc.problem.create_from_incident.attributes	• タイプ：文字列 • デフォルト値：number、description、short_description、cmdb_ci、imp
インタラクションプロパティから作成された問題	
保存済みの問題を作成 com.snc.problem.create_from_interaction.save	• タイプ：ブーリアン • デフォルト値： ○ アップグレードする顧客：いいえ ○ 新規顧客：はい
インタラクションからの問題の作成を許可 glide.problem.interaction.allow_create	• タイプ：true または false • 値：true または false • デフォルト値：false

問題管理のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、問題管理 が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

問題管理 クイックスタートテストでは、問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid) および 問題管理 - ATF テストプラグイン (com.snc.problem.atf) をアクティブ化する必要があります。すべてのステータスに関連するテストでは、問題管理状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインがアクティブである必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PRB MGMT ： 問題管理テストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
PRB MGMT：問題のステータスが [評価] の場合に問題をキャンセルする	[評価] 状態の問題がキャンセルされたときに、問題の状態が[クローズ済み] に変更され、[解決コード] が [キャンセル済み] になっていることを確認します。	Madrid
PRB MGMT：問題のステータスが [根本原因分析] の場合に問題をキャンセル	問題が [根本原因分析] 状態でキャンセルされたときに、問題の状態が [クローズ済み] に変更され、[解決コード] が [キャンセル済み] になっていることを確認します。	Madrid
PRB MGMT：問題のステータスが [評価] の場合に問題を重複としてマークする	問題が [評価] 状態で、重複としてマークされたときに、問題の状態が [クローズ済み] に変更され、[解決コード] が [重複] になっていることを確認します。	Madrid
PRB MGMT：問題のステータスが [根本原因分析] の場合に問題を重複としてマークする	問題が [根本原因分析] 状態で、重複としてマークされたときに、問題の状態が [クローズ済み] に変更され、[解決コード] が [重複] になっていることを確認します。	Madrid
PRB MGMT：問題のリスクを受け入れる (problem.acceptrisk.move_to_closed：false、状態：Work in Progress)	問題の状態が [解決の進行中] で、リスクが受け入れられたときに、問題の状態が [解決済み] に変更され、[解決コード] が [リスク受け入れ済み] になっていることを確認します。 **注:** 問題のプロパティ [リスクを受け入れたときに、問題を解決済み状態ではなくクローズ済み状態に移行] *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* が false である場合にテストは有効です。	Madrid
PRB MGMT：問題のリスクを受け入れる (problem.acceptrisk.move_to_closed：true、状態：解決の進行中)	問題の状態が [解決の進行中]で、リスクが受け入れられたときに、問題の状態が [クローズ済み] に変更され、[解決コード] が [リスク受け入れ済み] になっていることを確認します。	Madrid

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PRB MGMT ： 問題管理テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: 問題のプロパティ [リスクを受け入れたときに、問題を解決済み状態ではなくクローズ済み状態に移行] *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* が true である場合にテストは有効です。	
PRB MGMT：問題のリスクを受け入れる (problem.acceptrisk.move_to_closed: false、状態：根本原因分析)	問題の状態が [根本原因分析] で、リスクが受け入れられたとき、問題の状態が [解決済み] に変更され、[解決コード] が [リスク受け入れ済み] になっていることを確認します。 **注:** 問題のプロパティ [リスクを受け入れたときに、問題を解決済み状態ではなくクローズ済み状態に移行] *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* が false である場合にテストは有効です。	Madrid
PRB MGMT：問題のリスクを受け入れる (problem.acceptrisk.move_to_closed: true、状態：根本原因分析)	問題の状態が [根本原因分析] で、リスクが受け入れられたとき、問題の状態が [クローズ済み] に変更され、[解決コード] が [リスク受け入れ済み] になっていることを確認します。 **注:** 問題のプロパティ [リスクを受け入れたときに、問題を解決済み状態ではなくクローズ済み状態に移行] *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* が true である場合にテストは有効です。	Madrid
PRB MGMT：ステータスが [根本原因分析] から [クローズ済み] で [リスク受け入れ済み] の問題を再分析する	問題が [クローズ済み] で [解決コード] が [リスク受け入れ済み] になった後に問題が再分析されたときに、問題の状態が	Madrid

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PRB MGMT ： 問題管理テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	[根本原因分析] に変更されたことを確認します。	
PRB MGMT：問題からの緊急の変更の作成	問題からの緊急の変更の作成を確認します。	Madrid
PRB MGMT：問題からの通常の変更の作成	問題からの通常の変更の作成を確認します。	Madrid
PRB MGMT：問題状況管理	問題状況管理を確認します。	Madrid
PRB MGMT：完了からの問題の再分析	問題が [クローズ済み] で [解決コード] が [修正適用済み] になった後に問題が再分析されたときに、問題の状態が [根本原因分析] に変更されたことを確認します。	Madrid
PRB MGMT：ステータス評価からキャンセルされた問題の再分析	問題が [クローズ済み] で [解決コード] が [キャンセル済み] になった後に問題が再分析されたときに、問題の状態が [根本原因分析] に変更されたことを確認します。	Madrid
PRB MGMT：ステータスの根本原因分析からキャンセルされた問題を再分析する	問題が [クローズ済み] で [解決コード] が [キャンセル済み] になった後に問題が再分析されたときに、問題の状態が [根本原因分析] に変更されたことを確認します。	Madrid
PRB MGMT：解決の進行中ステータスからクローズ済みリスク受け入れ済みになった問題を再分析する	問題が [クローズ済み] で [解決コード] が [リスク受け入れ済み] になった後に問題が再分析されたときに、問題の状態が [根本原因分析] に変更されたことを確認します。	Madrid
PRB MGMT：問題からの既知のエラー記事の作成	問題から既知のエラー記事が作成されたことを確認します。	Madrid
PRB MGMT：インシデントのリスク受け入れの理由	リスク受け入れ済みの理由が、問題の解決を待機しているインシデントにコピーされたことを確認します。	Madrid
PRB MGMT：修正の連絡	修正の連絡機能を確認します。	Madrid
PRB MGMT：ワークアラウンドの連絡	ワークアラウンドの連絡機能を確認します。	Madrid
PRB MGMT：インシデントの情報の修正	問題が解決されたときに、問題の解決を待機しているインシデントの状態が [解決済み] に変更されたことを確認します。問	Madrid

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PRB MGMT ： 問題管理テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	題の修正メモがインシデントにコピーされます。	
PRB MGMT：問題タスク (タイプ：全般) 状況管理	全般タイプの問題の問題タスク状況管理を確認します。	Madrid

関連情報

クイックスタートテスト

ドメインセパレーションと 問題管理

ドメインセパレーションは 問題管理 でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれています。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

問題管理のドメインセパレーション - 概要

- 問題管理とは、サービスの中断の根本原因を取り除くことです。
- 問題テーブルおよび問題タスクテーブルは、ドメインセパレーションをサポートしています。したがって、問題ユーザーには、属している (テナント) ドメイン内で作成された問題または問題タスクのみが表示されます。
- 問題ユーザーのみが問題および問題タスクを作成してアクセスできます。
- 問題テーブルおよび問題タスクテーブルは、どちらもドメインセパレーションをサポートしています。したがって、問題ユーザーには、属している (テナント) ドメイン内で作成された問題および問題タスクのみが表示されます。

問題管理 におけるドメインセパレーションの仕組み

問題ユーザーには、属している (テナント) ドメイン内で作成された問題および問題タスクのみが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題ユーザーは、問題および問題タスクをテナントドメイン内で使用できます。問題ユーザーは、ドメイン、子ドメイン、およびグローバルドメインの問題および問題タスクを作成および更新できます。

既知の問題

タスクと機能停止の関係性 [cmdb_ci_outage] はドメインで分離されません。

インストールされている場合、タスクと機能停止の関係性テーブルはドメインで分離されません。したがって、履行者または問題ユーザーは、レコードが属しているドメインに関係なく、任意のタスクと機能停止の関係レコードを表示できます。

タスクと機能停止の関係性テーブルは、アドミニストレーターがオプションのタスクと機能停止の関係性プラグインを有効にするとインストールされます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

問題解決のデータ

問題を迅速に解決するには、問題についてできるだけ多くの情報を収集する必要があります。

問題チケット内の情報に加えて、その他のテーブルに有益な情報があることがあります。

関連レコード

一般的な関連レコードには、[変更要求] 関連リストによる変更と [インシデント] 関連リストのインシデントが含まれます。直接関連するすべてのレコードには、関連リストからアクセスできます。適切な関連リストがフォームに表示されない場合、アドミニストレーターはフォームを構成して追加できます。

既知のエラーとナレッジ記事

既知の問題に関する情報は、問題管理アプリケーションの [既知のエラー] モジュールまたはナレッジアプリケーションの 2 つの場所で確認できます。[既知のエラー] モジュールは、問題テーブルをフィルタリングして、原因が特定されても修正できないすべての問題を表示します。ナレッジベースには、インシデントから収集された情報と問題の有効なワークアラウンドが含まれていることがあります。

依存関係ビューマップ

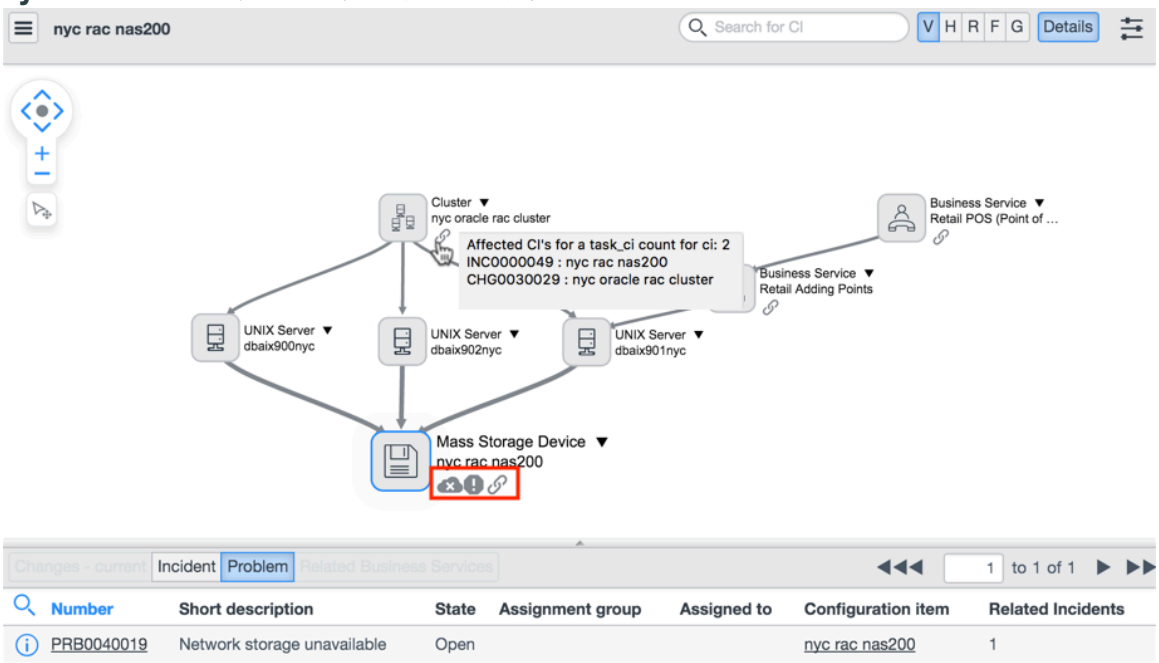
依存関係ビューマップは、構成アイテムとその関係を視覚的に示し、関連する問題に関する情報を表示します。

たとえば、次の図はマスストレージデバイスである CI **nyc rac na200** のマップです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

nyc rac nas200 ストレージデバイスのマップ



CI の横にあるアイコンは、次の情報を示します。選択した CI の情報を表示するには、フォームヘッダーの [詳細] をクリックするか、アイコンをポイントしてポップアップボックスを表示します。

- クラウドの **[x]** アイコンは、CI に関連する問題があることを示します。この問題は、[問題] 詳細ペインにリストされています。
- **[(!)]** アイコンは、関連するインシデントがあることを示します。
- リンクアイコンは、インシデント、問題、または変更の可能性がある関連タスクがあることを示します。CI を選択すると、[詳細] ペインに関連レコードが表示されます。

インシデントまたは問題レコードを開くには、[詳細] ペインで番号をクリックします。

このマップは、CI のアップストリームおよびダウンストリームの関係を示しています。ストレージデバイスの問題は、UNIX サーバーの 1 つに不適切な変更が行われたことにより発生する可能性があります。

CMDB ベースライン履歴

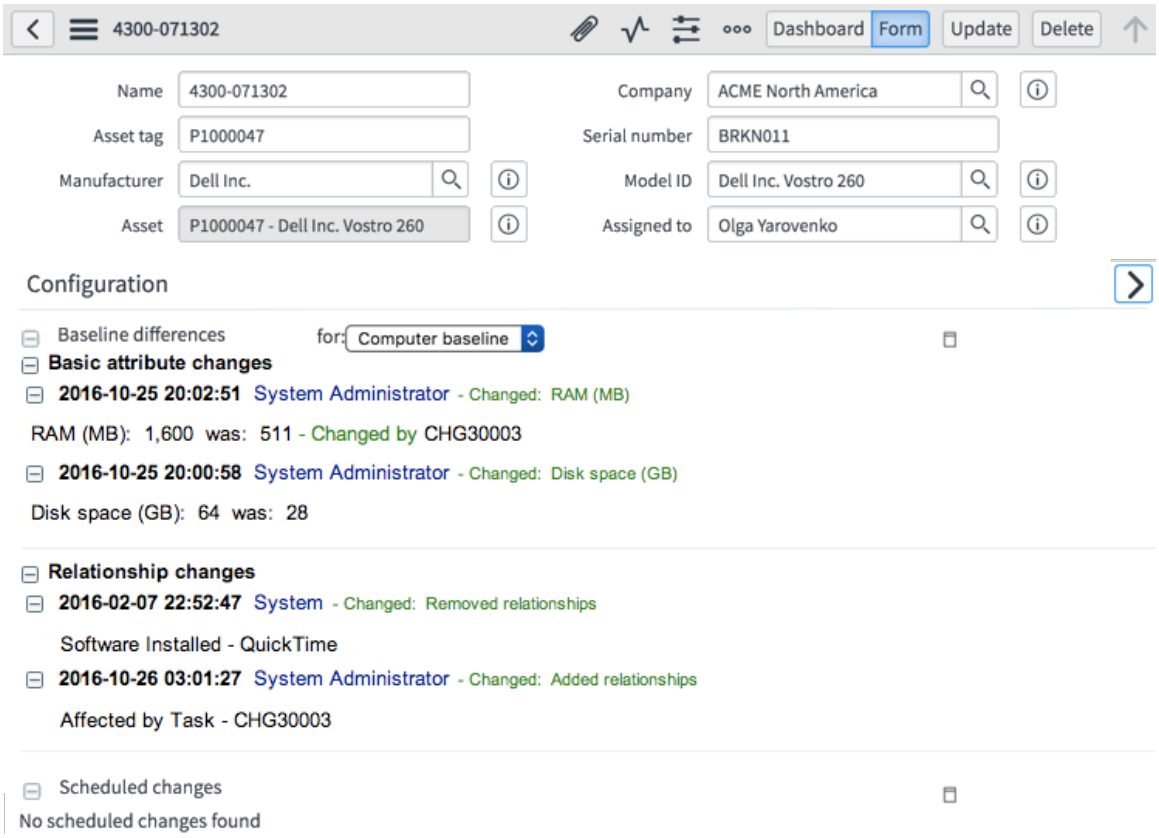
ベースラインが生成されている場合、予定されている変更または予定されていない変更がシステム内で追跡されます。問題の一般的な原因は不適切に実行された変更であり、CI の変更の履歴を確認することで不適切な変更によって発生した問題を追跡できます。

CMDB ベースラインをチェックするには、CI レコードを表示し、[ベースラインの差異] および [スケジュール設定済みの変更] をチェックします。アドミニストレーターは、フォームデザイナーを使用してこれらのフォーマッターを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題のベースライン



上記の例では、RAM の変更は変更要求に関連付けられています。変更内容をレビューし、計画された内容と実装された内容を確認できます。QuickTime ソフトウェアの削除は、予定されていない変更として記録されています。

インシデントレコードと問題レコード間の同期

問題レコードの変更は、関連するインシデントレコードに影響を与えます。そのような更新ごとに、通知がユーザーに送信されます。

問題管理ベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) と 問題管理ベストプラクティス - Madrid - 状況モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインを有効にしている場合、問題レコードの変更は、その問題に関連付けられているインシデントに影響を与えます。

インシデントレコードへの影響

プラグイン	インシデント状況	問題のステータス	問題に対するアクション	インシデントに対するアクション
問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン com.snc.best_practice.problem.madrid	解決済み、クローズ、またはキャンセル以外のインシデント状況。	任意	[ワークアラウンドの連絡] 関連リンクをクリックします。	• ワークアラウンドは [作業メモ] フィールドにコピーされます。[アサイン先] フィールドおよび [作業メモリスト] フィールドにリストされてい

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントレコードへの影響 (続く)

プラグイン	インシデント状況	問題のステータス	問題に対するアクション	インシデントに対するアクション
				るユーザーに通知が送信されます。通知は、インシデントのステータスが [新規]、[保留中]、または [処理中] の場合にのみ送信されます。 • ワークアラウンドは [追加コメント] フィールドにコピーされます。インシデントの [解決コード] フィールドから [既知のエラー] が選択されている場合は、発信者と、[アサイン先] フィールドおよび [ウォッチリスト]フィールドにリストされているユーザーに通知が送信されます。
問題管理のベストプラクティス - Madrid プラグイン com.snc.best_practice.problem.madrid	解決済み、クローズ、またはキャンセル以外のインシデント状況。	任意	[修正を連絡] 関連リンクをクリックします。	• 修正はインシデントレコードの [作業メモ] フィールドにコピーされます。 • インシデントレコードの [アサイン先] リストフィールドおよび [作業メモリスト] リストフィールドにリストされているユーザーに通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントレコードへの影響 (続く)

プラグイン	インシデント状況	問題のステータス	問題に対するアクション	インシデントに対するアクション
問題管理ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルプラグイン。 com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model	[保留中] および [保留理由] が [問題待ち]	問題の状態が [クローズ済み]または[解決済み] で、問題の [解決コード] が [修復を適用済み]	NA	• インシデントフォームの [解決メモ] には、メッセージ「関連した問題 INCxxxx がクローズされました。修復メモの追加のコメントを参照してください」が表示されます。ここで INCxxxx は問題が作成されたインシデント番号です。 • インシデントの状態が [解決済み] に変わります。 • [解決コード] が [解決済みの問題] に変更されます。 • 問い合わせユーザーとインシデントにアサインされているユーザーにメール通知が送信されます。
問題管理ベストプラクティス - Madrid - 状況モデルプラグイン。 com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model	[保留中] および [保留理由] が [問題待ち]	問題の状態が [クローズ済み]または[解決済み] で、問題の [解決コード] が [リスク受け入れ済み]	NA	• 問題フォームの [リスク受容理由] フィールドの情報がインシデントフォームの [作業メモ] フィールドにコピーされます。 • インシデントにアサインされているユーザーにメール通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキスト検索の使用

コンテキスト検索では、フィールドに入力したテキストに基づいてフォームおよびレコードプロデューサーに結果が表示されます。

> **注:**
> コンテキスト検索は、Madrid リリース以降のインスタンスの問題に対して利用可能です。既存のユーザーは、問題管理ベストプラクティス - Madrid プラグイン (com.snc.best_practice.problem.madrid) を有効にするよう要求することができます。

以下のことを行うことができます。

- [関連検索] フィールドを使用して記事を検索する。選択リストから選択した任意のカテゴリに基づく記事を対象にすることができます。
- [関連検索] フィールドの横にある選択リストを使用して、[ナレッジ (すべて) **(Knowledge (All))]**、[固定記事]、[インシデント]、[未解決の問題]、[解決済みの問題] などのカテゴリを選択する。
- に記事を添付 メモ > 作業メモ 検索結果にナレッジ記事が表示されている場合。

関連情報

コンテキスト検索の概要

リリース管理

ServiceNow® リリース管理 v2 アプリケーションでは、定義されたリリースコンポーネントセットを作成するために、ハードウェアとソフトウェアのリリースを計画、設計、ビルド、構成、およびテストできます。

リリース管理 v2 アプリケーションでは、タスクレコードシステムでリリースが処理されます。予定されている各機能はさまざまな方法でタスクレコードとして生成され、各フィールドに関連情報が入力されます。これらのタスクは、適切なリリース管理チームメンバーに割り当てることができ、メンバーは、リリースが適切に展開されるまで、適切なタスクを処理します。

リリース管理 をリリースの計画手段として効果的に活用し、リリースを調整することができます。リリースの計画は、プロジェクト、エピック、ストーリー、問題などの個々の作業アイテムで構成されています。リリースのスコープ (プロジェクト、ストーリーなど) が終了した後に、変更アイテムを生成してリリースに関連付けることができます。これにより、リリースの実装と展開を、変更管理プロセス内で処理できるようになります。

リリース管理のアクティブ化 リリース管理

アドミンロールを使用して、リリース管理 プラグイン (com.snc.release_management_v2) を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

リリース管理 とともにインストールされるコンポーネント

リリース管理 v2 プラグインを有効にすると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
リリースアドミン [release_v2_admin]	アプリケーション全体にアクセスできます。	release_v2_user
リリースユーザー [release_v2_user]	機能やタスクに関連するさまざまなモジュールのすべてにアクセスできますが、コンテンツを更新することはできません。	なし

インストールされるテーブル

リリース管理 v2 アプリケーションでは、製品、リリース、フェーズ、リリース作業アイテム、およびタスクの階層テーブルを柔軟にレイアウトできるようになっているため、多様な複雑性を持つリリースが可能です。

テーブル	説明
製品 [rm_product]	リリースが管理されている製品全体を表します。 製品コンストラクトの使用は任意です。特定の製品を指定せずに、汎用リリースを定義することもできます。
リリース [rm_release]	製品の個々のリリースを表します。
リリースフェーズ [rm_release_phase]	リリースを完了するために必要な作業のさまざまなステージを表します。
リリースタスク	フェーズアクティビティのフェーズにあるタスクを表します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[rm_task]	
リリースアイテム [rm_m2m_release_task]	リリースに関連付けられた作業アイテムと変更レコードを表します。

リリース管理 のビジネスステークホルダーロール

ビジネスステークホルダーロールを使用して、リリース管理 アプリケーションの任意のテーブルからデータを読み取って取得し、レポートを生成します。

ServiceNow インスタンスでビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) を有効にすると、リリース管理 プラグイン (com.snc.release_management_read_roles) の読み取り専用ロールも有効になります。このプラグインは、リリース管理 アプリケーションのすべてのテーブルにアクセスできるビジネスステークホルダーロール (sn_release_read) を提供します。ビジネスステークホルダーであるすべての組織内ユーザーに、このロールをアサインできます。

プラグインの使用可否

新規顧客の場合、リリース管理 プラグインの読み取り専用ロール (com.snc.release_management_read_roles) が zBoot でアクティブ化されます。ただし、ビジネスステークホルダーロール (sn_release_read) は、リリース管理 プラグイン (com.snc.release_management_read_roles) を有効にした場合にのみ使用できます。

アップグレードのお客様は、リリース管理 プラグインと リリース管理 プラグイン (com.snc.release_management_v2) の読み取り専用ロールを手動で有効にする必要があります。

ビジネスステークホルダーロールを持つユーザーがアクセスできる リリース管理 テーブル

リリース管理 プラグインの読み取り専用ロール (com.snc.release_management_v2) が ServiceNow インスタンス内で有効である場合、ビジネスステークホルダーロール (sn_release_read) を持つユーザーの読み取りアクセス権は、以下のテーブルのようになります。

リリース管理 テーブル

テーブル	説明
製品 [rm_product]	リリースが管理されている製品全体を表します。 製品コンストラクトの使用は任意です。特定の製品を指定せずに、汎用リリースを定義することもできます。
リリース [rm_release]	製品の個々のリリースを表します。
リリースフェーズ [rm_release_phase]	リリースを完了するために必要な作業のさまざまなステージを表します。
リリースタスク	フェーズアクティビティのフェーズにあるタスクを表します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リリース管理 テーブル (続く)

テーブル	説明
[rm_task]	
リリースアイテム [rm_m2m_release_task]	リリースに関連付けられた作業アイテムと変更レコードを表します。

リリース管理のドメインセパレーション

ここでは、ドメインセパレーションと リリース管理 の概要を説明します。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

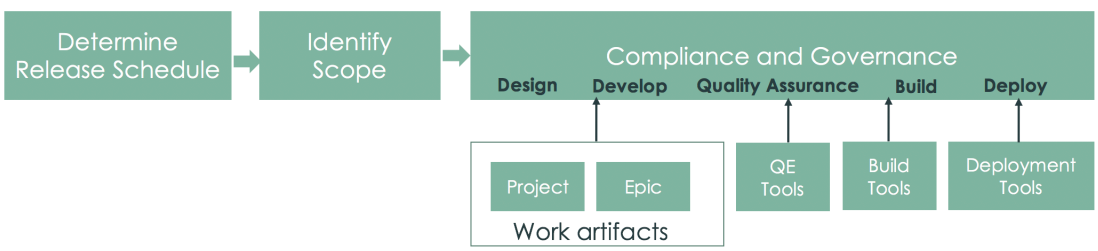
関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

リリース管理 コンセプト

リリース管理 アプリケーションでは、定義されたリリースコンポーネントセットを作成するために、ハードウェアとソフトウェアのリリースを計画、設計、ビルド、構成、およびテストできます。

リリース管理は、非本番環境と本番環境の両方に対して変更を確実に適用するために実行される一連のアクティビティで構成されています。



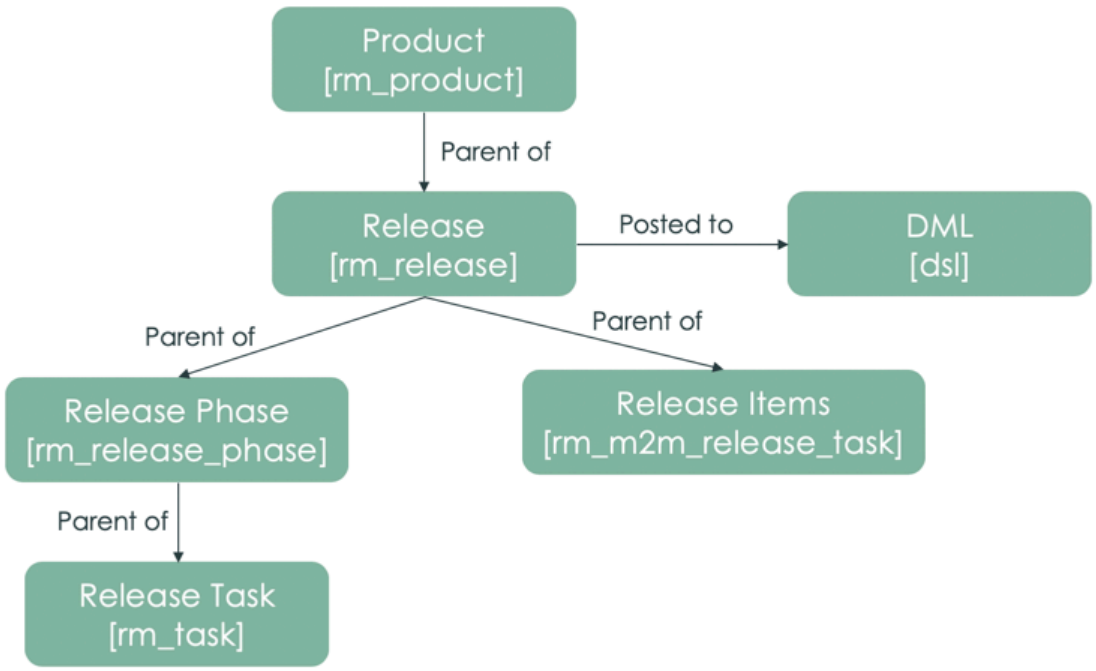
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

リリース管理 コンセプト

コンセプト	説明
製品	リリースがビルドされるハードウェアまたはソフトウェアを表します。製品を CMDB 内のビジネスサービスとリンクすることで、製品をその他の ITIL プロセスとリンクできます。
リリース	製品またはサービスに対して完了したすべての作業 (プロジェクト、エピック、ストーリー、機能拡張、欠陥、問題、インシデントなど) を一緒にバンドルし、これらの作業アイテムを、非本番環境および/または本番環境でビルド、テスト、展開します。
リリースフェーズ	リリース内の計画フェーズを表し、リリースの実行に必要なタスクをグループ化するために使用されます。たとえば、要件の収集、計画、設計、開発、テスト、展開などです。
リリースタスク	製品機能の実装に必要なタスクを表します。

リリース管理 のテーブル関係



注:
リリース内の機能および機能タスクのテーブルは削除されません。リリース内の機能および機能タスクを既に使用している場合は、そのまま続行できます。

リリーステーブルおよびリリースタスクテーブルのデフォルトステータスカテゴリ

リリース [rm_release] テーブルおよびリリースタスク [rm_task] テーブルのさまざまな状況が、デフォルトでどのように構成されているかについて説明します。この情報を使用して、組織のリリースプロセスに従ってステータスをカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リリーステーブルのステータスカテゴリ

カテゴリ	ステータス番号
completed_state	3
close_states	3、7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2、4、10
skipped_states	4、7

リリースタスクテーブルのステータスカテゴリ

カテゴリ	ステータス番号
completed_state	3
close_states	3、4、7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2
skipped_states	4、7

自動翻訳

リリース管理 **v2** の使用

リリース管理 v2 プラグイン (com.snc.release_management_v2) は、計画されたリリースの情報およびリリースの実行に必要なタスクの情報が格納されるリリーステーブルを提供します。

製品

リリース管理 の製品レコードを使用して、製品に関する情報を参照用として保存し、製品のすべてのリリースと作業アーティファクトをグループ化します。

[構成アイテム] 参照フィールドを使用して、CMDB 内の対応する CI に製品をリンクできます。各 CI にはその他の CI との関係についての情報が保持されるため、関連するインシデントや問題、変更

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を追跡できます。製品の CI を指定すると、リリースプロセスからの情報がインスタンス内のその他のプロセスに関連付けられます。

リリースプロセスを管理するために製品を定義することは必須ではありません。リリースは、すべての製品またはサービスに関連付けられているエンタープライズリリースの場合もあれば、複数の製品に関連付けられているリリースの場合もあります。いずれの場合も、製品の定義は必須ではありません。

製品のリリースが定義されると、[製品階層] 関連リンクに、製品に関連するリリース、リリースフェーズ、リリースタスクの階層が表示されます。

リリース

製品が定義されると、リリースを計画して実行できます。製品のリリースを定義してから、そのリリースに対して子リリースまたはリリースフェーズを追加します。次に、リリースの作業アーティファクトを定義して、リリースのスコープを設定します。

リリースフェーズ

リリースの管理とスムーズな実行のために、リリースに複数のリリースフェーズを定義します。

たとえば、リリースをウォーターフォールプロセスのように管理している場合、リリースフェーズとして、要件収集、設計、開発、テスト、ビルド、受け入れ、および展開が考えられます。各フェーズには、リリースタスクが関連付けられている場合があります。フェーズに対してすべてのタスクが完了した時点で、そのフェーズは完了します。リリースマネージャーは、リリースフェーズを常に更新しておく必要があります。

リリースが複数の結合に分割されている場合のフェーズは、結合 1、結合 2、結合 3 などとなります。フェーズのタイプと数は、組織のリリース管理プロセスによって異なります。

リリースのスコープの設定

リリース実行を開始する前に、リリースの適用範囲を定義する必要があります。リリースのスコープには、リリースの一部として、プロジェクト、エピック、ストーリー、機能拡張、欠陥などの作業アーティファクトが含まれます。

たとえば、マイナーリリースには問題と機能拡張が何点か含まれるだけですが、メジャーリリースには複数のプロジェクトやエピックが関連付けられている場合があります。

重要:
New York リリースから、SDLC または Scrum (アジャイル開発 1.0 (com.snc.sdlc.scrum.pp)) を使用したリリースのスコープ設定は利用できません。

リリースのスコープを設定する際に、リリースフォームの [リリース階層] 関連リストを使用して、リリースを階層として表示できます。

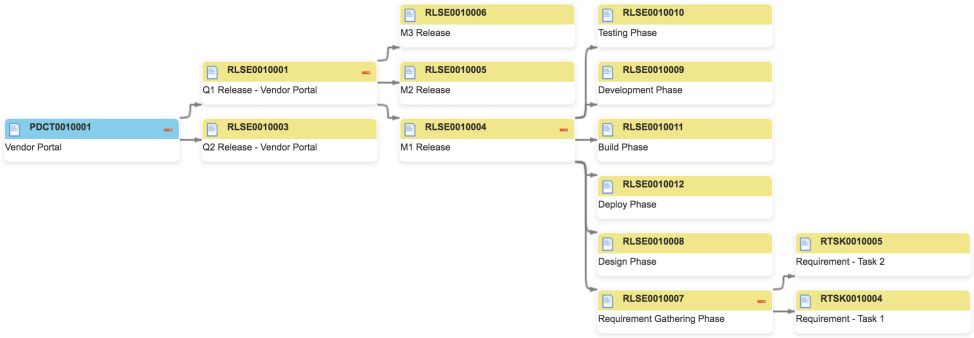
リリース管理における製品階層

リリースがエンタープライズリリースの場合、すべての製品やサービス、または複数の製品に関連付けられます。いずれの場合も、製品の定義は必須ではありません。

製品にリリースが定義されている場合、[製品階層] 関連リンクをクリックすると、製品に関連するリリース、フェーズ、フェーズタスクの階層が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



リリース管理での製品の定義

リリースプロセスの管理を容易にするために、リリース管理 アプリケーションで製品を定義します。

始める前に

必要なロール：release_v2_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > リリース > 製品.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	入力値
番号	製品に対して自動生成された一意の識別子。
構成アイテム	製品に対応する CI。
アサイン先グループ	製品を担当するグループ。
担当者	製品を担当するユーザー。
簡単な説明	製品の簡単な説明。
説明	製品の詳細な説明
作業メモ	製品に関するメモを記録するジャーナルフィールド。

4. [送信] をクリックします。

リリース管理でのリリースの定義

リリースの計画プロセスでは、リリースマネージャーが、リリースのタイプ (メジャー、マイナーなど) 、リリースのスケジュール (開始予定日と終了予定日)、必須フェーズ、フェーズタスク、および対象範囲を定義します。

始める前に

必要なロール：release_v2_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > リリース > 製品.
2. リリースの追加先になる製品を開きます。

   リリースがどの製品にも属していない、または複数の製品に属している場合は、 リリース > リリース リリースを定義します。製品のコンテキストでリリースを定義する必要はありません。

3. [リリース] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

リリースフォーム

フィールド	説明
番号	リリースに対して自動生成された一意の識別子。
リリースタイプ	メジャー、マイナー、アップグレード、パッチなどのリリースのタイプ。
優先度	重大、高、中などのリリースの優先度。
状況	ドラフト、対応中、テスト中などのリリースのステータス。 このリストのオプションをカスタマイズする場合は、アドミニストレーターにお問い合わせください。カスタム状況は、リリーステーブルのデフォルトステータスカテゴリに従って追加できます。リリーステーブルのデフォルト状況の詳細を確認してください。
完了率 (%)	全体に対する割合としてのリリース進捗。
簡単な説明	リリースの簡単な説明。この説明は、リリースのリストからこのリリースを識別する際に役立ちます。
説明	リリースの詳細。
開始予定日	リリースの仮開始日。
終了予定日	リリースの仮終了日。
計画された期間	リリースの期間 (日数)。 フォームを送信すると、このフィールドは計画開始日と計画終了日の値から自動入力されます。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク

- リリースと展開の計画、インストールマニュアル、トレーニングドキュメントなどのドキュメントをリリースに添付します。

  詳細については、「添付ファイルの追加と管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リリースは子リリースを持つことができます。そのため、メジャーリリースの中にマイナーリリースをグループ化できます。

  リリースフォームの [リリース] 関連リストで [新規] をクリックして、子リリースを追加します。

- リリース管理でのリリースフェーズの定義。
- リリース管理でのフェーズの定義。

リリース管理でのリリースフェーズの定義

リリースフェーズを定義して、リリースの完了に必要な作業のさまざまなステージを定義します。

始める前に
必要なロール：release_v2_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > リリース > リリース.
2. リリースフェーズを追加するリリース番号をクリックします。
3. [リリースフェーズ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

リリースフォーム

フィールド	説明
優先度	重大、高、中などのフェーズ優先度。
状況	ドラフト、対応中、テスト中などのフェーズのステータス。
完了率 (%)	全体に対する割合としてのフェーズ進捗。
簡単な説明	フェーズの簡単な説明。この説明は、リリースフェーズのリストからこのフェーズを識別する際に役立ちます。
説明	フェーズの詳細。
開始予定日	フェーズの仮開始日。
終了予定日	フェーズの仮終了日。
計画された期間	フェーズの期間 (日数)。 フォームを送信すると、このフィールドは計画開始日と計画終了日の値から自動入力されます。

5. [送信] をクリックします。

リリース管理でのフェーズの定義

プロジェクト、エピック、ストーリー、機能拡張、および欠陥を追加して、リリースの適用範囲を定義します。

始める前に
必要なロール：release_v2_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > リリース > リリース.
2. 適用範囲を定義するリリース番号をクリックします。
3. リリースフォームで、次のいずれかの関連リストに移動します。
   - プロジェクト
   - スクラムエピック
   - スクラムストーリー
   - SAFe エピック
   - SAFe 機能
   - SAFe ストーリー
   - 不具合
   - 拡張
   - インシデント
   - 問題
   - 変更

   注:
   それぞれの作業アイテムを表示するには、プラグイン アジャイル開発 2.0、プロジェクトポートフォリオ管理、Essential SAFe、および Portfolio SAFe が有効であることを確認します。

4. 関連リストにタスクを追加します。
   a. [タスクを添付] をクリックします。
   b. 必要なタスクを検索して見つけるには、[検索] アイコン ( ) をクリックします。
   c. タスク番号をクリックして、タスクをリリースタスクとして追加します。
5. [送信] をクリックします。

ソフトウェア配布のコントロール

リリース管理 チームはこのアプリケーションで確定版メディアライブラリー (Definitive Media Library、DML) を作成して CMDB に格納することで、ソフトウェアの配布をコントロールできます。

DML テーブル [dsl] は物理ストアと論理ストアで構成されています。

- 物理ストアには、すべてのソフトウェアメディアのオリジナルコピーが保持されます。この多くは外部ソースから提供されたソフトウェアです。
- 論理ストアは、すべてのソフトウェア、リリース、バージョンなどのインデックスであり、物理メディアの配置場所を示します。組織で開発したソフトウェアを論理ストアに格納することもできます。

物理的および論理的に格納されたソフトウェアは、DML テーブル [dsl] のレコードとして表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

推奨フレームワーク

ServiceNow® 推奨フレームワーク は、構成可能なワークスペースにおいて、関連性のある、コンテキストに基づく実行可能な推奨事項のフレームワークをユーザーに提供します。

推奨フレームワークは現在は廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。ITSM の推奨アクション機能が、この機能の最新のエクスペリエンスを提供しています。高度なバージョンを取得するには、ITSM の高度なリコメンドアクション (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達する必要があります。

注:
高度なバージョンを取得するベストプラクティスは、ITSM のタスクインテリジェンス (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達することです。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM の推奨アクションの詳細」を参照してください。

始めましょう

探索	構成	統合
推奨フレームワークの概念と機能について説明します。	環境とプロパティを構成します。	推奨フレームワークを他のアプリケーションと統合します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

連絡先 カスタマーサービス & サポート

推奨フレームワーク の詳細

構成可能なワークスペースでユーザー向けに結果ベースの推奨事項を提供する再利用可能なフレームワーク。

推奨事項は、構成可能なワークスペースの複数のエリアで参照できます。

コンテキストパネルでの推奨事項

推奨事項は、コンテキストパネル (サービスオペレーションワークスペース のインシデントのサイドバーからアクセスできる [推奨事項] パネルなど) で設定できます。推奨事項は、次のいずれかの形式で構成およびグループ化できます。

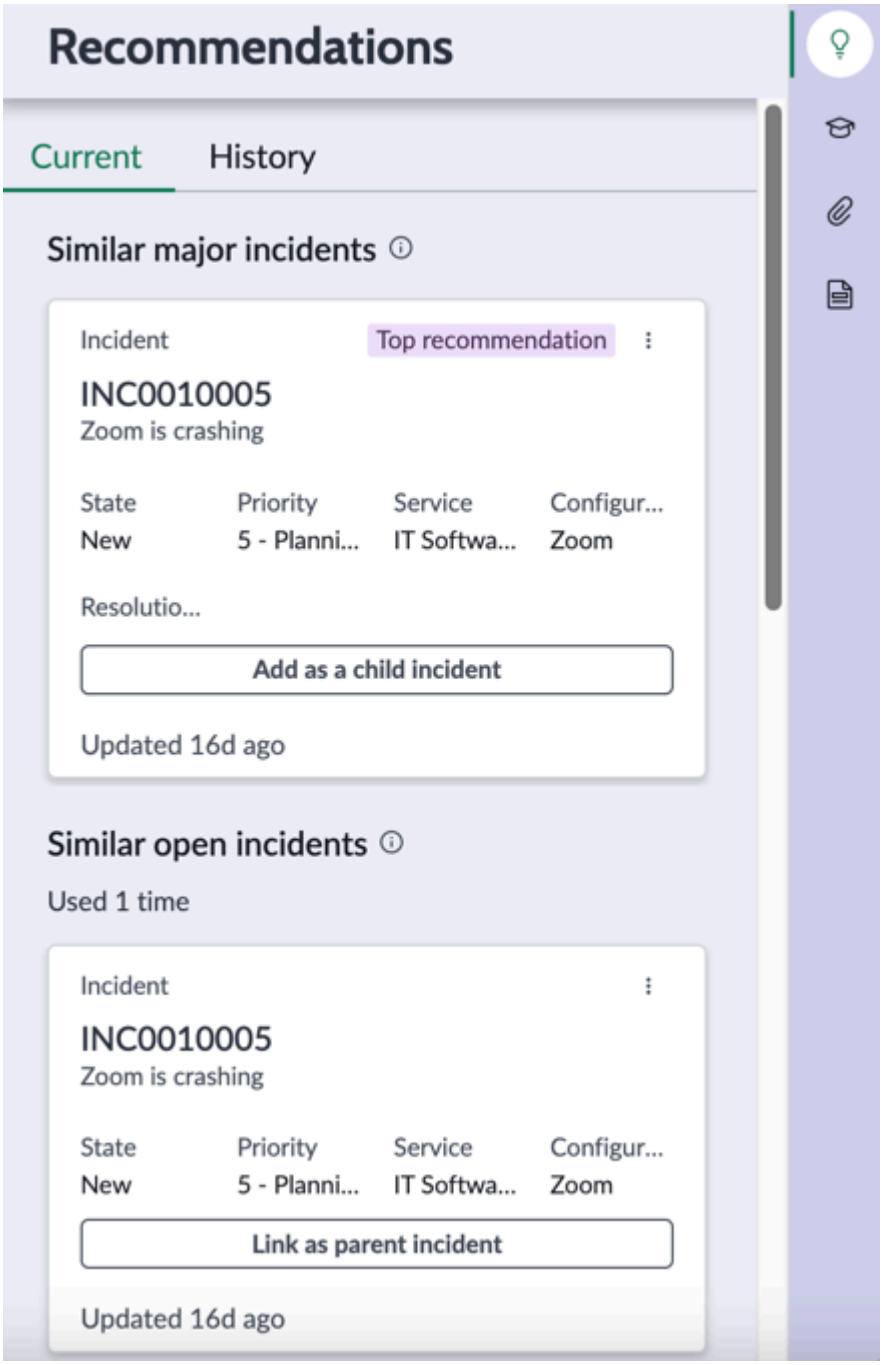
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードカード：テーブルの関連レコードの詳細と対応するアクションを参照できます。
- メッセージカード：推奨事項から派生したメッセージと対応するアクションを参照できます。これはたとえば、サービスオペレーションワークスペース のインシデントの [重大なインシデントを提案] カードなどです。

注:
同じ推奨事項ルールのすべてのカードがグループ化されます。たとえば、サービスオペレーションワークスペース のインシデントの類似のオープンインシデントルールでは、関連するすべてのインシデントが [類似のオープンインシデント] の下でグループ化されます。

サイドバーからの推奨事項



使用可能なカードグループとその推奨ルールとの依存関係については、「サービスオペレーションワークスペース でのインシデントの推奨事項ルール」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カードまたはそのレコード番号をクリックすると、そのカードとそのアクションに関する詳細情報が新しいタブに表示されます。

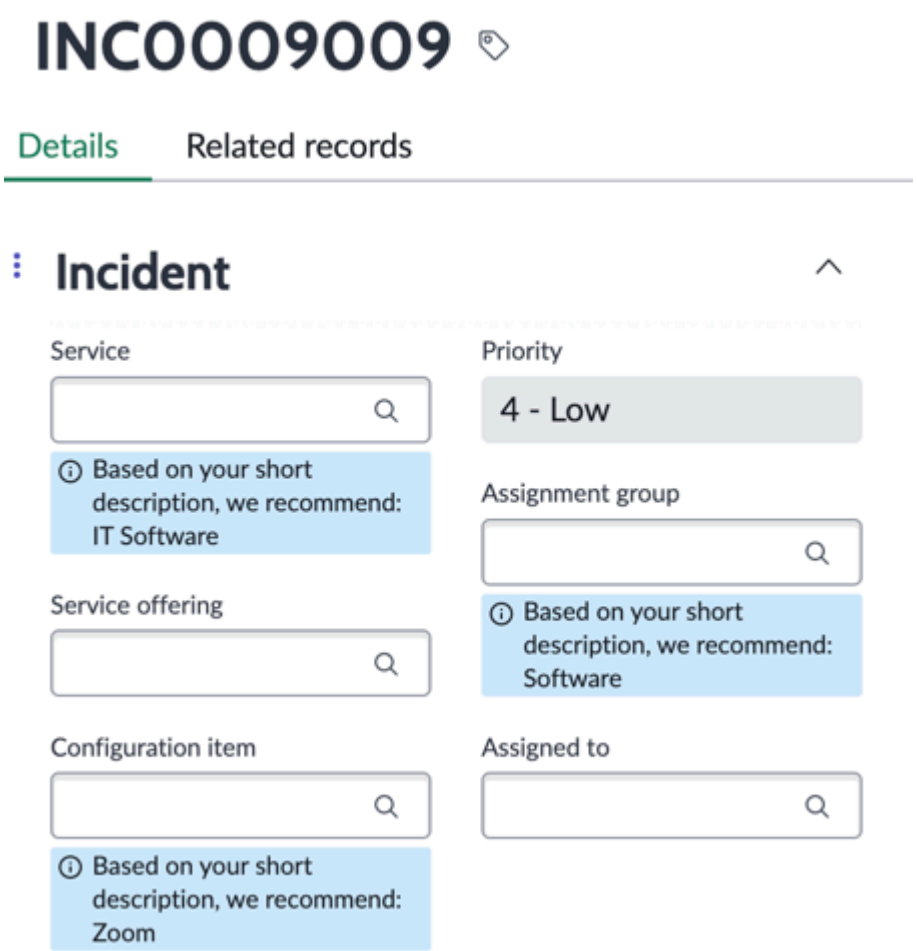
すべてのカードには、プライマリアクションとその他の複数のアクションがあります。カードで実行するすべてのアクションについて、推奨事項が再計算されます。関連しない推奨事項は破棄できます。また、カードでプライマリアクションを実行すると、[現在] タブから [履歴] タブに移動します。

注:
優先度に基づいて、一番上のカードグループの最初のカードが [推奨事項] パネルの一番上に表示されます。

フィールドレベルでの推奨事項

予測値は、対応する推奨ルールに基づいてフィールドレベルで表示されます。インシデントのこれらのルールの詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でのインシデントの推奨事項ルール」を参照してください。しきい値が設定されている場合、推奨値をフィールド値としてスタンプするか自動入力できます。インシデントのこれらの設定の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でのインシデントに対する推奨フレームワークの構成」を参照してください。

フィールドレベルでの推奨事項



推奨フレームワーク の構成

ユーザーが構成可能なワークスペースで推奨事項を確認し、アクションを実行できるように推奨フレームワークを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サービスオペレーションワークスペース での推奨フレームワークの設定方法については、「サービスオペレーションワークスペース での 推奨フレームワーク のセットアップ」を参照してください。

他のアプリケーションとの 推奨フレームワーク のデータ連携

推奨フレームワークは サービスオペレーションワークスペース とデータ連携して、インシデントの作業中にエージェントにコンテキストに応じた動的な推奨事項を提供します。

推奨事項は、サービスオペレーションワークスペース のインシデントに対して複数の領域で利用できます。サービスオペレーションワークスペースでの推奨フレームワークの詳細については、「サービスオペレーションワークスペース での 推奨フレームワーク」を参照してください。

要求管理

要求管理を使用すると、定義されたフローに基づいてカタログアイテムを要求して実行できます。

関連情報

- Exploring Service Catalog
- Catalog Builder

要求管理のアーキテクチャ

要求管理を使用すると、定義されたフローに基づいてカタログアイテムを要求して実行できます。

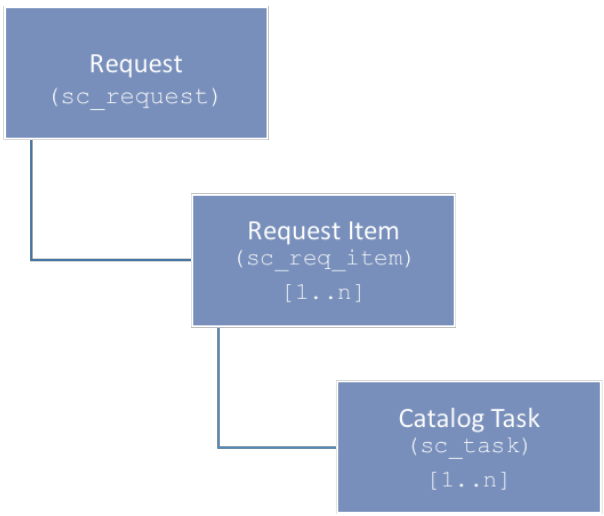
要求管理の階層

サービスカタログは、要求管理プロセスの出発点です。要求管理プロセスは、カタログアイテム [sc_cat_item] テーブルからのカタログアイテムが要求されたときのみトリガーされます。

ユーザーがカタログアイテムに対する要求を送信すると、レコードは次の階層で生成されます。

注:
変数は、要求アイテム [sc_req_item] テーブルにのみ関連付けられます。変数は拡張テーブルではサポートされていません。

要求管理の階層



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
要求管理を構成するとき：

- データモデルは、要求、要求アイテム、カタログタスクなどの要求管理オブジェクトを生成するレコードプロデューサーをサポートしません。したがって、レコードプロデューサーを使用して次の Request Management テーブルやその拡張テーブルにレコードを挿入しないでください。
  - 要求 [sc_request]
  - 要求アイテム [sc_req_item]
  - カタログタスク [sc_task]
- 次のテーブルの `before` トリガーを含むビジネスルールを作成しないでください。
  - 要求 [sc_request]
  - 要求アイテム [sc_req_item]
  - 買い物かご [sc_cart]
  - 買い物かごアイテム [sc_cart_item]

要求管理のプロセス

カタログアイテムがカートに追加されずに直接注文される

カタログアイテムをカートに追加せずに直接注文または要求すると、次の手順が実行されます。

1. 一時的な買い物かご sc_cart が作成されます。
2. カタログアイテムと変数 (ユーザーが入力した値) が、買い物かごアイテム [sc_cart_item] テーブルのレコードとして一時的なカートに追加されます。
3. それらの変数は、オプション [sc_item_option] テーブルおよび変数所有権 [sc_item_option_mtom] テーブルに保存されます。
4. 次の手順を実行して、一時的な買い物かごをチェックアウトします。
   a. 要求 [sc_request] テーブル内のレコードは初期化されますが、データベース内でコミットはされていません。
   b. 要求アイテム [sc_req_item] テーブル内のレコードは初期化されますが、データベース内でコミットはされていません。
   c. 要求アイテム [sc_req_item] テーブルの要求参照レコードが、要求 [sc_request] テーブルレコードで更新されます。
   d. オプション [sc_item_option] テーブルおよび変数所有権 [sc_item_option_mtom] テーブルの変数レコードが、要求アイテム [sc_req_item] テーブルレコードに基づいて更新されます。
   e. 要求アイテム [sc_req_item] テーブルレコードが、データベース内でコミットされます。
   f. 要求 [sc_request] テーブルレコードが、データベース内でコミットされます。

アイテムをカートに追加した後で要求が送信される

カタログアイテムがカートに追加され、要求がチェックアウトプロセスを使用して送信された場合、デフォルトの買い物かごがチェックアウトされます。

前のシナリオ (カタログアイテムがカートに追加されずに直接注文される) で説明したすべての手順が適用されます。ただし、複数のカタログアイテムがカートに追加されている場合は、アイテムごとに手順 b から手順 e が繰り返されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文ガイドを使用して要求が送信される

2 ステップ注文ガイドのチェックアウトの場合は、すべてのアイテムに一時的な買い物かごが使用されます。3 ステップ注文ガイドのチェックアウトの場合は、アイテムにはデフォルトの買い物かごが使用されます。

前のシナリオ (カタログアイテムがカートに追加されずに直接注文される) で説明したすべての手順が適用されます。

注:
要求に添付されたベースシステムワークフローはデモデータです。

関連情報

エージェントワークスペースでのカタログ要求の作成

ユニバーサル要求からの要求作成

要求管理におけるドメインセパレーション

これは、要求管理におけるドメインセパレーションの概要です。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれています。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

アクティベーション情報

要求管理のドメインセパレーションを有効にするには、Domain Support - Domain Extensions Installer プラグイン (com.glide.domain.msp_extensions.installer) を有効にする必要があります。このプラグインのアクティベーションを要求する方法については、「ドメインセパレーションの要求」を参照してください。

要求管理におけるドメインセパレーションの仕組み

履行者には、履行者が可視化を持つ (テナント) ドメイン内で作成された要求、要求されたアイテム、およびカタログタスクのみが表示されます。ドメイン階層での可視化については、「ヴィジビリティドメインと包含ドメイン」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメインセパレーションテーブル

- 要求 [sc_request]
- 要求アイテム [sc_req_item]
- カタログタスク [sc_task]

ユースケース

- 「Initech」ドメインに属しているユーザーが要求を送信します。「Initech」ドメインまたはグローバルドメインに属する履行者のみが、この要求を表示できます。
- 親ドメインに属する履行者は、すべての子ドメインの要求、要求されたアイテム、およびカタログタスクも表示することができます。
- 特定のドメインに属する履行者は、自分がアクセス権を持つドメインの代理としてのみ、要求を作成できます。
- ユーザーが複数のドメインにアクセスできる場合は、現在のレコードで指定されたドメインによって、そのレコードおよび参照フィールドが機能します。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

要求管理向け エージェントワークスペース

要求管理向け エージェントワークスペース では、階層 1 エージェントに固有のプラットフォーム機能が、使いやすいインターフェイスに統合されます。エージェントは、この複数タブインターフェイスにより、複数のインシデント、カタログ要求、およびカタログタスクを効率的に管理できます。サービスカタログ - Workspace (com.glideapp.servicecatalog.workspace) プラグインを自動的に有効にする ITSM Workspace プラグイン (com.snc.agent_workspace.itsm) は、ワークスペース内の要求管理フロー用に有効にする必要があります。

ワークスペースの要求管理カテゴリー

- 要求：アクティブな要求および要求アイテムを表示します。
- カタログタスク：現在のユーザー、およびユーザーのアサイン先グループの少なくとも 1 つに割り当てられているアクティブなタスクを表示します。

ワークスペースの要求管理フォーム

プラットフォームの次の Request Management フォームで使用可能なフォームレイアウト、UI アクション、UI ポリシー、クライアントスクリプトは、対応するワークスペースフォーム上で利用可能です。

- 要求
- 要求アイテム
- カタログタスク

注:
変数エディターは、プラットフォームのフォームに含まれる場合にのみ、要求アイテムやカタログタスクのポップアップウィンドウとして表示されます。

ワークスペースフォームのビューを変更する場合は、プラットフォームの UI で対応する要求管理フォームからワークスペースビューをカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペースでのカタログ要求の作成

エージェントワークスペースでカタログ要求を作成し、別のフローからサービスカタログフローに結合できます。たとえば、インシデントフローから要求を作成し、その要求をインシデントに関連付けることができます。これは、インシデントに関連付けられた要求をトラッキングする場合や、その逆をトラッキングする場合に役立ちます。

始める前に

必要なロール：itil

エージェントワークスペースでカタログ要求を作成し、別のフローからサービスカタログフローに結合できます。たとえば、インシデントフローから要求を作成し、その要求をインシデントに関連付けることができます。これは、インシデントに関連付けられた要求をトラッキングする場合や、その逆をトラッキングする場合に役立ちます。

- 要求を親テーブルレコードに関連付けるには、対応するマッピング構成を カタログ管理 > 要求の親のマッピング サブモジュール。
- レコードプロデューサー要求を親テーブルレコードに関連付けるには、*sysparm_parent_sys_id* および *sysparm_parent_table* パラメーターを、レコードプロデューサーの [スクリプト] の RP.getParameterValue() メソッドを使用して、URL から取得します。
- インタラクション [interaction] テーブルのワークスペースの [要求の作成] UI アクションでは、フィールド値を次のようにする必要があります。
  - ワークスペースクライアントスクリプト：

```
function onClick() {
   var result = g_form.submit('sysverb_ws_save');
   if (!result) {
      // failed form submission
      return;
   }
   result.then(function () {
      var params = {};
      params.sysparm_parent_table = "interaction";
      params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
      g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1', params);
   });
}
```

- インシデント [incident] テーブルのワークスペースの [要求の作成] UI アクションでは、フィールド値を次のようにする必要があります。
  - 条件：current.incident_state != global.IncidentState.CLOSED && gs.hasRole("itil")
  - ワークスペースクライアントスクリプト：

```
function onClick() {
   g_form.submit('sysverb_ws_update').then(function () {
      var params = {};
      params.sysparm_parent_table = "incident";
      params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
      g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1', params);
   });
}
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のオプションのいずれかを使用して、カタログ要求を開始します。

2. [注文する] をクリックします。
   [注文の確認] ウィンドウが表示されます。

   注:
   [要求元 **(Request for)**] フィールドの値は、 要求の作成場所に応じてデフォルトで設定されます。

   - 要求がインシデントから作成された場合、値はインシデントを呼び出したユーザーに設定されます。
   - 要求がインタラクションから開始された場合、値はインタラクションが発生しているユーザーに設定されます。

3. オプション: [配送情報] と [特別な指示] を指定します。
4. [チェックアウト] をクリックします。
   要求が作成され、親インシデントに関連付けられます。
5. [クローズ] をクリックします。
6. オプション: 作成された要求を表示するには、[詳細を表示] をクリックします。

要求管理と ユニバーサル要求 のデータ連携

要求管理と ユニバーサル要求 アプリケーションをデータ連携すると、ユニバーサル要求 の機能を拡張し、従業員やエージェントがカタログアイテムまたはレコードプロデューサーから要求を提出することによって、ユニバーサル要求を作成できるようになります。このデータ連携は、一貫性のあるチケットエクスペリエンスを提供し、部門間の要求転送を円滑化します。

注:
この機能を使用するには、ユニバーサル要求 アプリケーションのユニバーサル要求プロパティで *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* プロパティを有効にします。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

ユニバーサル要求を作成するには、カタログアイテムまたはレコードプロデューサーを設定します。関連付けられた要求アイテム (カタログアイテムの場合) またはタスクベースのレコード (レコードプロデューサーの場合) が、そのユニバーサル要求のプライマリチケットになります。ユニバーサル要求の詳細については、「Exploring Universal Request (ユニバーサル要求の詳細)」を参照してください。

ユニバーサル要求 とデータ連携する利点

データ連携により、次のアクションを実行できます。

- [要求の作成] オプションを使用して、ユニバーサル要求 アプリケーションから直接要求を作成します。
- [転送] オプションを使用して、要求を別の部門に転送するか、またはユニバーサル要求キューに戻します。
- Universal Request としてカタログアイテムを構成し、ユニバーサル要求のプライマリチケットとして要求を自動的に関連付けます。詳細については、「ユニバーサル要求を作成するためにカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 関連する要求と要求アイテムをすべて、ユニバーサル要求の関連リストとして表示します。
- 従業員は、自分のユニバーサル要求に関連する詳細を、従業員センター から表示できます。

ユニバーサル要求 と要求管理のデータ連携のためのシステム要件

要求アイテムからユニバーサル要求を作成するには、ユニバーサル要求プラグイン (com.snc.universal_request) がインストールされていることを確認します。

プラグインをインストールした後、ユニバーサル要求 アプリケーションプロパティで *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* を true に設定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

ユニバーサル要求からの要求作成

ルーティングエージェントは、ユニバーサル要求から要求を作成し、それを適切なアサイン先グループにアサインします。要求マネージャーは要求アイテムを処理し、要求を実行するためにさらにアクションを実行します。

始める前に

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- ユニバーサル要求プラグイン (com.snc.universal_request)
- 要求管理プラグイン (com.sn_cs_sm_request)

注:
要求が親ユニバーサル要求レコードに関連付けられるのは、次の条件が設定されている場合のみです。

- *glide.sc.use_cart_layouts* システムプロパティが [true] に設定されている。
- 個々のカタログアイテムの [カートレイアウトを使用] チェックボックスが選択されている。

必要なロール：ルーティングエージェント

手順

1. 次のように移動する。 **Universal Request** (ユニバーサル要求) > **All** (すべて).
2. 要求の作成元になるユニバーサル要求レコードを開きます。
3. [要求の作成] を選択します。

タスクの結果

要求が作成され、適切なアサイン先グループに自動的にアサインされます。必要に応じて、要求アイテムフォームで詳細を追加することもできます。

要求アイテムフォームには、要求の作成に使用されたユニバーサル要求番号が表示されます。要求アイテム番号 (RITM#) は、ユニバーサル要求フォームの [プライマリチケット] フィールドと、[関連要求 (Associated Requests)] 関連リストにも表示されます。

要求されたアイテムステータスのマッピング

要求されたアイテムの状況をユニバーサル要求 (UR) 状況にマッピングして、要求されたアイテム状況の移行中にユーザーエクスペリエンスを向上させ、要求の進捗状況を追跡します。

始める前に

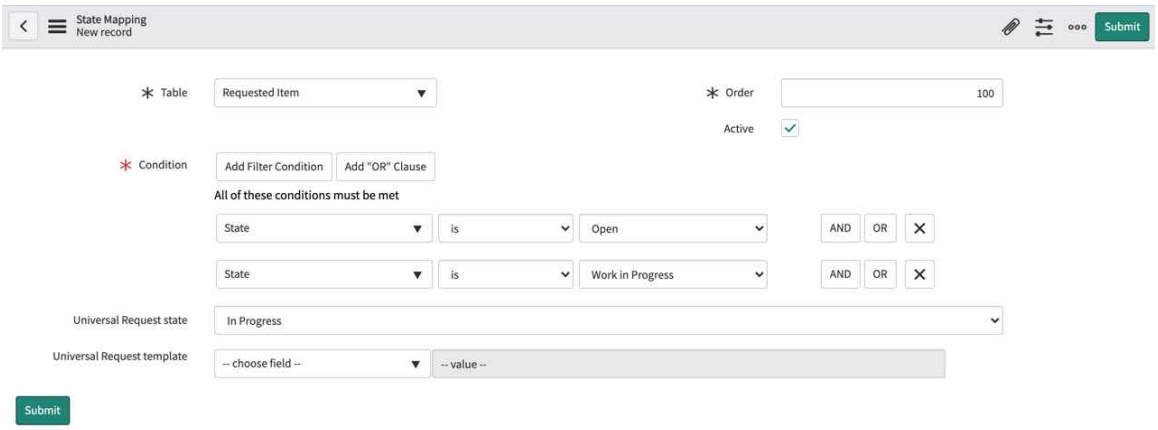
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
要求されたアイテムのステータスを ユニバーサル要求ステータスにマッピングすると、要求のステータスはユニバーサル要求状況にも反映されます。要求がライフサイクルの各種ステージを移動すると、ユニバーサル要求状況も変更を反映して更新されます。

たとえば、ユニバーサル要求に要求されたアイテムがプライマリチケットとして含まれているとします。要求のステータスが [オープン] から [対応中] に変わると、ユニバーサル要求状況は [新規] から [進行中] に変化します。



次の表に、要求されたアイテムの状況と UR の状況のデフォルトの状況マッピングを示します。

要求されたアイテムの状況と **UR** の状況のデフォルトの状況マッピング

要求アイテムのステータス	**UR** 状況
オープン	処理中
対応中	処理中
処理待ち	処理中
完了してクローズ	クローズ済み
スキップしてクローズ	クローズ済み
未完了でクローズ	クローズ済み

要求をユニバーサル要求キューまたは別の部門に転送せずに、要求のステータスを [未完了でクローズ]、[スキップしてクローズ] または [完了してクローズ] に変更すると、次のいずれかのアクションが実行されます。

- Universal Request で [解決策のレビューが必要] オプションが選択されている場合、要求のステータスが [未完了でクローズ]、[スキップしてクローズ]、または [完了してクローズ] に変わり、UR 状況の理由が [応答確認] に変更されます。
- Universal Request で [追加レビューが必要] オプションが選択されていない場合、要求はステータスマッピングに基づいてクローズされます。

注:
ユニバーサル要求の [解決策のレビューが必要] は、デフォルトで false に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Universal Request** (ユニバーサル要求) > アドミニストレーション > ステータスマッピング.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「ステータスマッピングフォーム」を参照してください。

要求を別の部門に転送

要求を別の部門に転送します。要求を実現する解決方法は、付けても付けなくてもかまいません。

始める前に
必要なロール：itil、ルーティングエージェント、sn_request_write、または sn_hr_core_case_writer

ユニバーサル要求のプロパティページで sn_uni_req.transfer_type プロパティを設定して、要求転送の処理方法を決定します。詳細については、「Universal Request properties」を参照してください。

エージェントは、次のいずれかの理由で要求を転送できます。

解決する転送 (Transfer with resolution)

要求が解決し、UR、特定の部門またはサービスに戻されます。要求の実行に別の部門の支援が必要な場合、エージェントはこのオプションを選択できます。

解決しない転送 (Transfer without resolution)

要求が解決しない、または特定の部門に属しておらず、UR、特定の部門またはサービスに戻されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > オープンレコード > アイテム.
2. 転送する要求アイテムを選択します。
3. [転送] をクリックします。

   注:
   要求を転送するには、アサイン先グループの一員であるか、要求が自分にアサインされている必要があります。

4. [チケットを転送] ダイアログボックスで、転送の詳細を入力します。

チケットの転送ダイアログ

フィールド	説明
部門	要求の転送先になる部門。
転送理由 (Transfer Reason)	要求を部門に転送する理由。
転送メモ	プライマリチケットを転送する理由の簡単な説明。これらのメモは、ユニバーサル要求を処理する UR ルーティングエージェントによって読み取られます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
追加のコメントと添付ファイルをコピー	転送時にこの要求のコメントと添付ファイルをコピーするオプション。このオプションは自動的に選択されます。 **注:** 転送中に作業メモはコピーされません。

5. [転送] をクリックします。

タスクの結果
要求アイテムが選択した部門に転送されます。要求は、マッピング構成と転送タイプ構成の直接転送マッピングに基づいて転送されます。ルーティングの構成の詳細については、「Transfer configuration」を参照してください。

ITSM ロールの要求 - Request Management

ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) を要求して、ITSM ロール - 要求管理プラグイン (com.snc.itsm.roles.request_management) をアクティブ化し、さまざまなサービスデスクエージェント、技術者、およびマネージャーが要求管理プロセス内に持つアクセス権をより詳細に制御できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) には、追加のセキュリティモデルが用意されています。このセキュリティモデルでは、ITSM アプリケーションに備わっているロールに加え、アプリケーション全体でより詳細な作業のできるロールを提供します。これにより、アクセス制御の設定に柔軟性を持たせることができます。ITSM ロールプラグインは、新しいインスタンスにおいてデフォルトで使用できます。Madrid 以前のバージョンからアップグレードするユーザーは、プラグインを要求する必要があります。

ITSM ロールのプラグイン

プラグイン	ロールの追加
ビジネスステークホルダー [com.snc_business_stakeholder]	business_stakeholder **注:** business_stakeholder ロールには、sn_incident_read、sn_problem_read、sn_chang および approver_user のロールが含まれています。
ITSM ロール：インシデント管理 [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM ロール：問題管理 [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM ロールのプラグイン (続く)

プラグイン	ロールの追加
ITSM ロール：変更管理 [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
ITSM ロール：要求管理 [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read • sn_request_write • sn_request_comment_write **注:** sn_request_comment_write ロールだけではコメントの書き込みアクセス権が付与されないため、テーブルへの書き込みアクセス権が必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。アカウントマネージャーは通常数日以内に、組織の本番および準本番インスタンスでプラグインが有効化されるように手配することができます。

アカウントマネージャーがいない場合、購入後に有効化を延期することを決定するか、無料で準本番インスタンスで製品を評価する場合には次の手順を実行します。

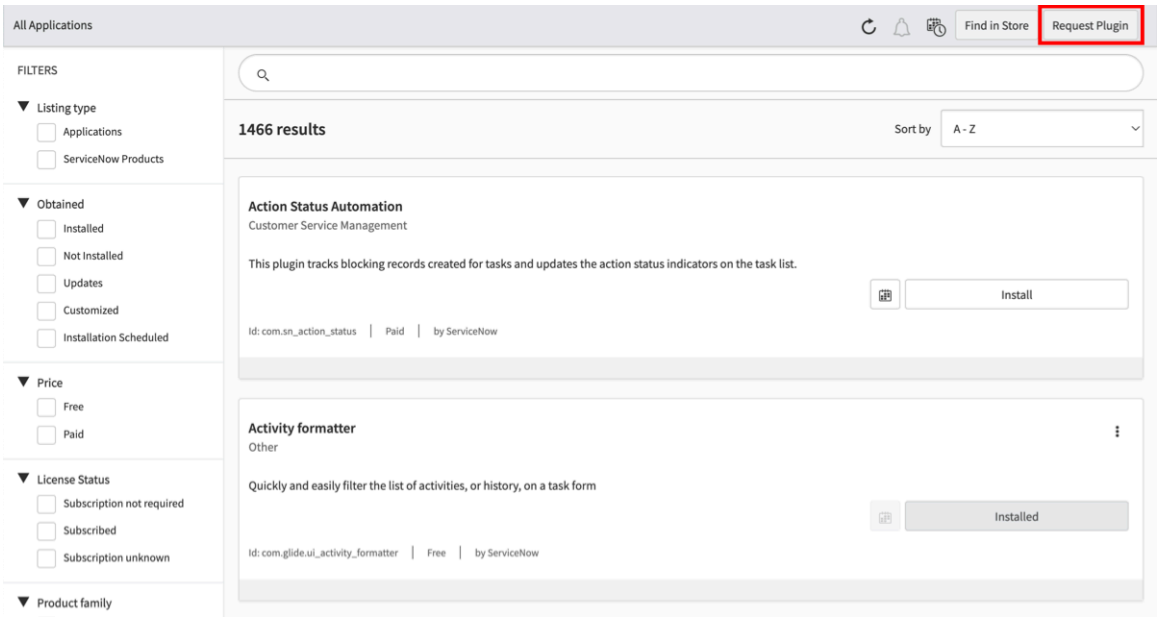
注:
準本番環境で ITSM ロールプラグインを有効にし、機能をテストしてから、本番環境でのアクティブ化を要求します。詳細については、ServiceNow プロフェッショナルサービスチームにお問い合わせください。

手順

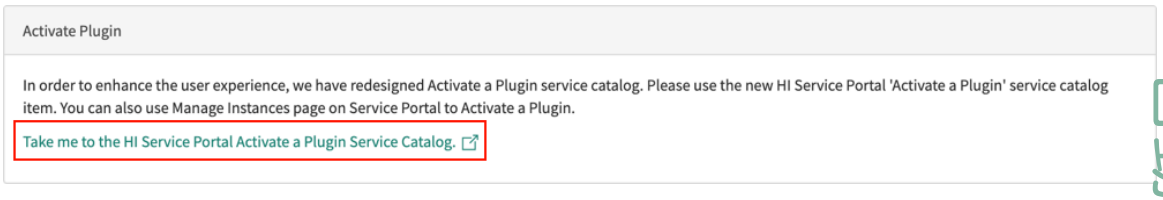
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
	プラグインをアクティブ化する日時。

自動翻訳

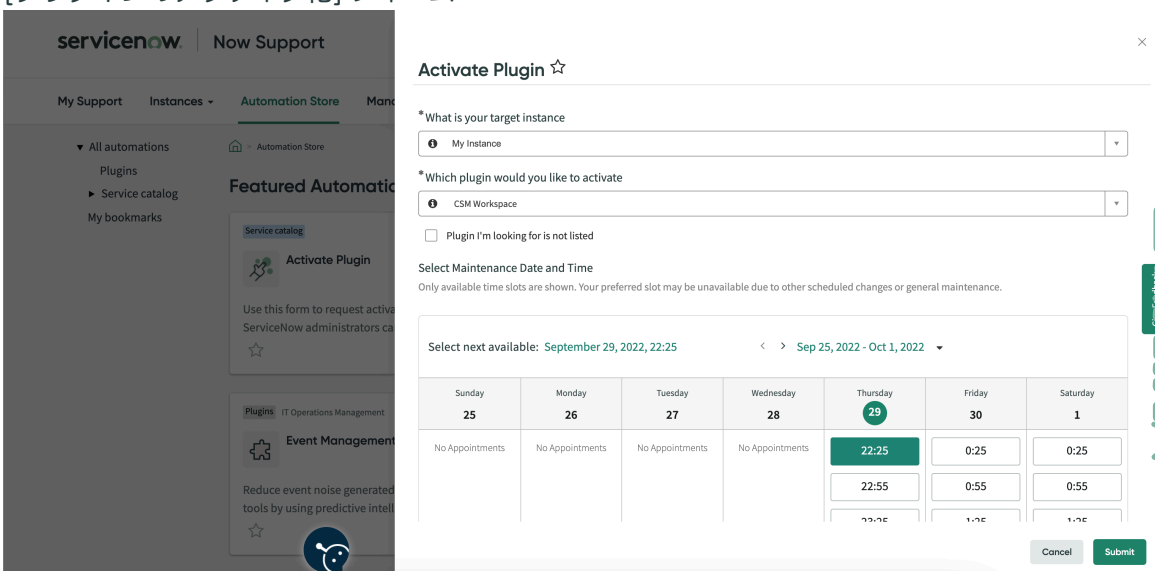
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [**Submit** (送信)] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 のサービスカタログ [KB0751715] 記事からプラグインを要求する Now Support ナレッジベース.

ITSM ロール - 要求管理とともにインストールされるコンポーネント

複数のユーザーロールが、ITSM ロール - 要求管理プラグイン (com.snc.itsm.roles.request_management) のアクティベーションとともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
sn_service_desk_agent	要求 (sc_request) または要求アイテム (sc_req_item) への書き込みアクセス。	sn_request_write
sn_request_read	要求 (sc_request) または要求アイテム (sc_req_item) への読み込みアクセス。要求または要求アイテムの承認者でもあるユーザーに対してのみ使用されます。 **注:** sn_request_read ロールには今後更新する予定があるため、business_stakeholder ロールなしではユーザーに割り当てないでください。	NA
sn_request_write	要求 (sc_request) または要求アイテム (sc_req_item) への書き込みアクセス。	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	要求アイテム (sc_req_item) のコメントへの書き込みアクセス。 **注:** sn_request_comment_write ロールだけではコメントの書き込みアクセス権が付与されないため、テーブルへの書き込みアクセス権が必要です。	NA

ビジネスステークホルダーのアクティブ化

アドミンロールがある場合は、ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) を有効にします。このプラグインは、ビジネスステークホルダーロールをインストールします。このロールを持つユーザーは、すべての ITSM 製品レベルでレコードを表示および承認できます。

始める前に
必要なロール：admin

注:
ビジネスステークホルダープラグインを有効にする前に、 ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) が有効になっていることを確認してください。ITSMロールプラグインのアクティブ化の詳細については、「ITSM ロール - 変更管理の要求」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

ビジネスステークホルダーとともにインストールされるコンポーネント

ビジネスステークホルダープラグイン (com.snc.business_stakeholder) がアクティブ化されると、ビジネスステークホルダーロールをインストールします。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ビジネスステークホルダー [business_stakeholder]	このロールを持つユーザーは、ITSM のすべての製品内のレコードを表示および承認できます。 **注:** business_stakeholder ロールには、sn_incident_read、sn_problem_read、sn_change_read、sn_request_read および approver_user の ITSM ロールが含まれています。	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

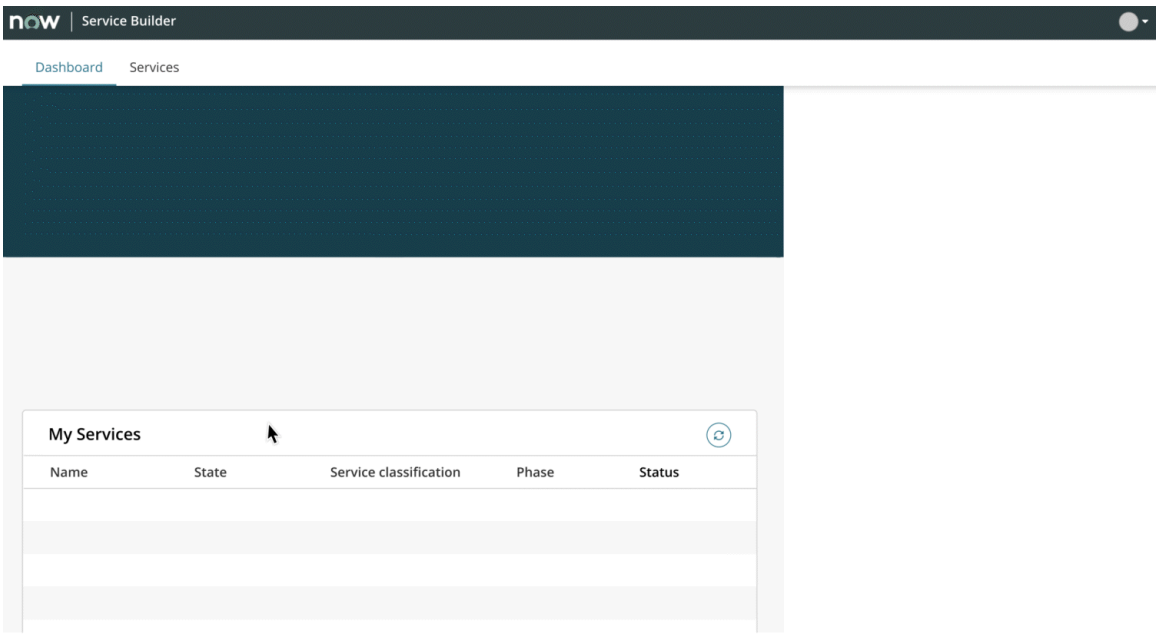
サービスビルダー

ServiceNow® サービスビルダー アプリケーションを使用して、サービスとサービスオファリングを作成および編集します。サービスビルダー は、サービスとサービスオファリングの詳細を作成および編集するためのインタラクティブなガイド付きエクスペリエンスです。サービスビルダー は サー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビスポートフォリオ管理 の機能ですが、そのプラグインは、ServiceNow Store の製品の デジタルポートフォリオ管理 リストに含まれています。



ヒント:
デモビデオを再び再生するには、ブラウザーを更新します。

サービスビルダーの概要

サービスビルダー では、ガイド付きエクスペリエンスを通じて、ビジネスおよびテクニカルサービスとオファリングの定義を作成および管理できます。公開する前にいつでもサービス定義を編集したり、バージョンコントロールを使用して既に公開されているサービスを更新したりすることができます。

サービスとオファリングが公開された後、それらを サービスビルダー の [サービス] タブまたはその親アプリケーションである サービスポートフォリオ管理 で表示および編集できます。

コンテキストガイダンスを使用したウォークスルーエクスペリエンス

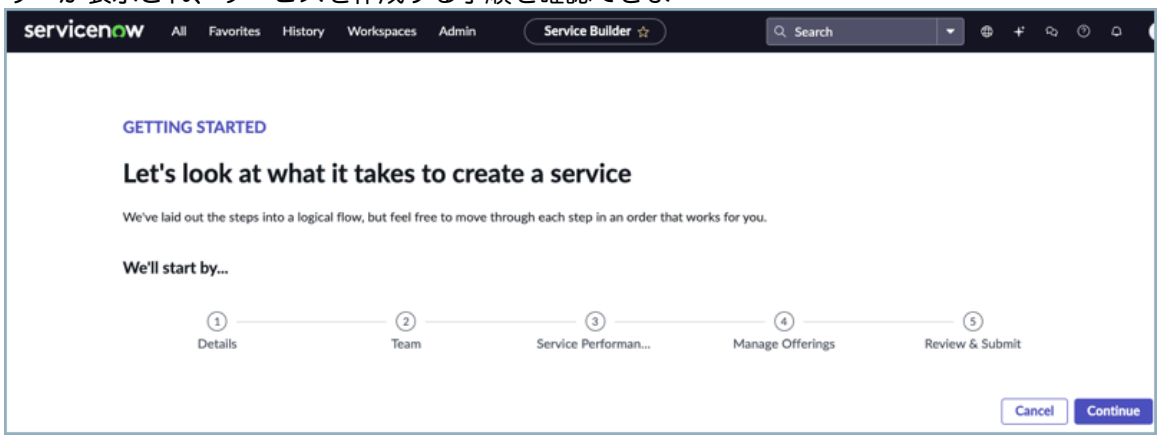
サービスビルダー は、サービスとサービスオファリングを作成するときに、各ステップタブのコンテキストガイダンスを提供します。サービスビルダー [ダッシュボード] タブで、次の 2 つのオプションのいずれかを選択してサービスを作成します。

- ビジネスサービスの作成
- テクニカルサービスの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプションを選択すると、サービスビルダー によってオーガナイザーが表示され、サービスを作成する手順を確認できます。



[続行] を選択すると、次の サービスビルダー タブのテーブルで説明されているように、[詳細] タブから始まる各ステップに進みます。

サービスビルダー のタブ

タブ	定義
詳細	名前、タイプ、分類などのサービスに関する一般的な情報。
チーム	オーナー、代理人、ビジネス連絡先を含むサービスチーム情報。
サービスパフォーマンス	サービスパフォーマンスのメトリクス。
オファリングの管理	サービスオファリングに関する一般的な情報。このタブには、オファリングの詳細、チーム、運用、財務、およびパフォーマンス基準を入力または編集するための独自のタブのセットがあります。
レビューと送信	作成したサービスとオファリングの包括的なビュー。必要に応じて変更できます。レビュー後、公開のために送信します。

サービスとオファリングはいつでも編集できます。必要に応じてサービスを複製 (コピーを作成) して編集し、他のサービスやオファリングをすばやく作成することもできます。エクスペリエンスのコンテキストガイダンスでは、これらのタスクを実行する方法について説明します。

サービスやオファリングを変更すると、作業中のドラフトが新しい公開バージョンになるまで、公開済みバージョンはアクティブなままになります。詳細については、「サービスビルダーの承認フロー」を参照してください。

サービスビルダーホームページのタブ

ホームページのタブ	説明
ダッシュボード	ビジネスサービスまたはテクニカルサービスを作成できるデフォルトのランディングページ。また、過去数日間にやり取りしたサービスをダッシュボードビューから表示することもできます。
サービス	すべてのサービスのリストを、そのステータス、分類、フェーズ、および所有者と合わせて表示できます。サービスおよびサービスオファリングへの編集アクセス権がある場合は、このタブから編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- サービスビルダーの承認フロー
- サービスビルダー でのサービスの作成
- サービスビルダー でサービスオファリングを作成する

サービスビルダー のインストール

admin ロールを使用して サービスビルダー アプリケーション (sn_service_builder) をインストールできます。このアプリケーションは、まだインストールされていない関連するプラグインをインストールします。また、サービスビルダー コンポーネントプラグインをインストールして、製品の UI コンポーネントを有効にします。

始める前に
アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. サービスビルダー を検索します。
3. [インストール] を選択し、画面の指示に従います。

   アプリケーションが検索に表示されない場合は、ServiceNow Store から要求します。
   - アクセスしてください ServiceNow Store Webサイトにあります
   - サービスビルダー を検索します。
   - オンライン画面の指示に従って、アプリケーションをインストールします。
     - [互換性] のリリースが目的のものと異なる場合は、[その他のアプリバージョン **(Other App Versions)]** を選択します。
     - 必要なバージョンを開き、[詳細を表示] を選択します。
     - [インストール] を選択し、画面の指示に従います。

サービスビルダーとともにインストールされるロール

ロールは、ServiceNow® サービスポートフォリオ管理 のアクティブ化とともに サービスビルダー に追加されます。

ロール

サービスビルダーのロール

ロール	説明
サービスアドミン	サービスアドミンロールは、サービスを作成したり、自分が作成していないサービスでも、任意のサービスを編集したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスビルダーのロール (続く)

ロール	説明
サービス作成者	サービス作成者ロールは、サービスを作成したり、自分が作成したサービスを編集したりできます。
サービスエディター	サービスエディターロールは、自分が所有するサービスを編集できます。サービスを作成することはできません。

サービスビルダーはサービスポートフォリオ管理の機能です。そのプラグイン (sn_service_builder) はベースシステムからアクティブ化され、さらに (まだアクティブ化されていない場合は) 関連プラグインをアクティブ化します。

注:
サービスビルダーはサービスポートフォリオ管理の機能ですが、そのプラグインは、ServiceNow Store の製品のデジタルポートフォリオ管理リストに含まれています。

関連情報

サービスポートフォリオ管理とともにインストールされる内容

サービスビルダーの承認フロー

サービスビルダーでサービスやサービスオファリングを作成および編集すると、サービスが公開 (承認) される過程で、さまざまなステータスがアサインされ、変更されます。アドミニストレーターは標準承認フローを有効にし、ワークフロースタジオのサブフローオプションを使用してフローをカスタマイズすることもできます。

標準承認フロー

デフォルトでは、サービスビルダーの承認フローはサービスを自動的に承認するように設定されています。

サービスビルダーでサービスまたはオファリングを編集するときの標準承認フローは次のとおりです。

- サービスまたはオファリングを編集するときは、[ドラフト] ステータスです。
- サービスまたはオファリングを送信すると、[承認待ち] ステータスに移行します。
- サービスまたはオファリングが承認されると、[公開済み] ステータスに移行します。

サービスまたは単一のオファリングは一度に 1 つずつ編集 (チェックアウト) できます。子オファリングをチェックアウトせずにサービスを編集することもできます。オファリングは、個別にチェックアウトされるまで [公開済み] ステータスのままになります。

オファリングを編集するためにチェックアウトすると、オファリングとその親サービスの両方がチェックアウトされます。その親サービスの残りの子オファリングは、[公開済み] ステータスのままになります。オファリングの編集が完了すると、親サービスに送信して、オファリングを再公開できるようにします (オファリングは親サービスを介して公開されます)。

サービスステータス

標準サービスおよびサービスオファリングの承認フローの各ステータスについては、次の表を参照してください。

自動翻訳

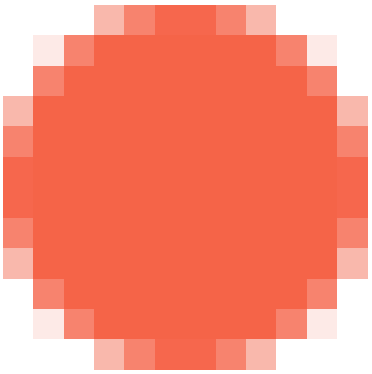
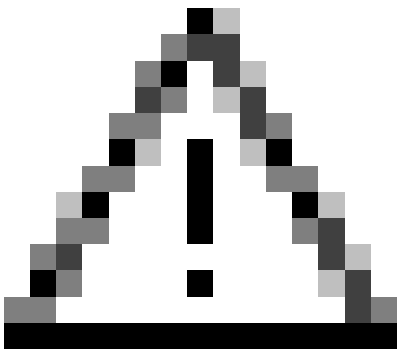
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータス	説明
公開	新しいサービスまたはオファリングが サービスビルダー で作成および送信されると、アイテムは承認プロセスを経てから [公開済み] ステータスにアサインされます。[公開済み] ステータスとは、アイテムがアプリケーションで使用され、他のユーザーが利用できるバージョンであることを示します。 公開済みのアイテムを編集するときには、サービスビルダー によってアイテムが自動的にチェックアウトされ、作業用のコピーが作成されます。アイテムのコピーは [ドラフト] ステータスに設定されます。

ドラフト	次のいずれかのシナリオでは、サービスアイテムが [ドラフト] ステータスになります。
	• サービスビルダー で新しいサービスまたはオファリングが作成中で、まだ送信されていません。
	• サービスビルダー で既存の公開サービスまたはオファリングが、編集のためにチェックアウトされています。
	  ○ アイテムが編集中の場合、サービスビルダー はアイテムをチェックアウトし、アイテムとその関連レコード (オファリングと登録者) のコピーを作成します。
	  ○ コピーは [ドラフト] ステータスです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータス	説明
	注: [ドラフト] ステータス (チェックアウト済み) では、アイテムは次の 1 つ以上の方法でサービスビルダーとサービスポートフォリオ管理の両方で表示されます。 ▪ チェックアウトしたアイテム名の前に [DRAFT] という単語が表示されます。  ▪ アイテムの横にある赤い点 ( ) は、読み取り専用であることを示します。  ▪ 無色の三角形の警告記号 ( ) は、アイテム名の横に表示され、作業中の新しいコピー (ドラフト) であることを示します。 ○ 公開済みのアイテムは [公開済み] ステータスのまま、[チェックアウト] フィールドが「**true**」に設定されます。 ○ アイテムが編集して送信されると、ドラフトの編集内容が関連する公開済みアイテムとマージされ、ドラフトバージョンが削除されます。
承認待ち	サービスまたはサービスオファリングが送信されると、それに対する承認プロセスが実行されます。組織の承認フローにより、命名規則、説明、コミットメントの適切な使用、重要業績評価指標 (KPI) などの標準に従ってサービスが作成されていることを確認します。また、サービスが重複していないことを確認するための品質チェックも有効になります。 承認フローの各ペルソナのタスクは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータス	説明
	• サービスオーナーは、[ドラフト] ステータスのサービスとオファリングを作成または編集し、承認のために送信します。 • プロセスオーナーとポートフォリオオーナーは、公開を承認する前に、サービスとオファリングをレビューして承認します。 • プロセスオーナーとアドミンは、ワークフロースタジオで「サービスビルダーの公開」サブフローにアクセスして、組織のニーズに基づいて承認フローを設定および変更できます。

重要:

- アイテムは、[ドラフト] ステータスの場合にのみ編集できます。チェックアウトされた公開済みアイテムは編集できません。
- [ドラフト] ステータスのアイテムは常に非アクティブであり、検索や参照時には表示されません。
- [ドラフト] ステータスのアイテムの [アクティブ] フラグを変更することはできません。
- 承認プロセスは、Utah リリース以降で使用できます。組織によっては、承認プロセスに時間がかかる場合があります。承認プロセスにかかる時間について質問がある場合は、アドミニストレーターにお問い合わせください。

承認フローを有効にしてカスタマイズする

アドミニストレーターは、ワークフロースタジオの「サービスビルダーの公開」サブフローを更新して、ベースシステムに付属する承認フローを有効にすることができます。

アドミニストレーターは組織のニーズに最も適した、カスタマイズされた承認フローを作成することもできます。ワークフロースタジオのこれらのタスクの詳細については、次を参照してください。

- Edit a flow
- Ask for Approval action
- Create a flow in Workflow Studio

サービスビルダー でのサービスの作成

サービスビルダー でサービスを作成し、サービスポートフォリオ管理 のデータに関連する独自のビジネスおよびテクニカルサービスとオファリングをモデル化、マッピング、および文書化します。

始める前に

必要なロール:service_admin、service_author、portfolio_admin、または portfolio_editor

このタスクについて

サービスビルダー フレームワークには、ビジネスサービスまたはテクニカルサービスを作成するオプションがあります。作成するサービスのタイプを選択すると、論理的順序で下記の情報を追加するプロセスをワークフローがガイドします。

1. 詳細
2. チーム
3. オファリングの管理
4. レビューと公開

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント:
[キャンセル] ボタン ([保存] ボタンの横) を選択すると、いつでもサービスの作成をキャンセルできます。サービスを作成または編集しているときにホームページに戻るには、を選択します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービスビルダー.
2. ランディングページから、作成するサービスのタイプ ([ビジネス] または [テクニカル]) を選択します。
3. 「開始するには」画面を確認し、[続行] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

ヒント:
(レビューや編集のために) 作成済みのサービスをチェックアウトすると、サービス名の前に [DRAFT] という単語が表示されます。保存済みとしてチェックインし直すと、サービス名の前に [DRAFT] は表示されません。

[詳細] フォーム

フィールド	説明
サービス名	サービスの性質を反映する一意の名前。名前はテクノロジーに依存しないものにする必要があります。
コンシューマータイプ	サービスが提供されるユーザーの定義。
ポートフォリオ	ポートフォリオ分類の各レベルでサービスに基づいてサービスとレポートを整理することができるようにするサービス階層分類。
ノード	分類ノードを使用すると、ポートフォリオ内のサービスを整理および分類できます。サービスは、ポートフォリオの最下位の分類ノードにのみ追加できます。
ライフサイクルステータス	作成しているサービスのステージとステータス。 CSDM アクティブ化プラグイン [com.snc.cmdb.csdm.activation] がインストールされている場合は、CSDM 準拠のライフサイクルフィールドが表示されます。 プラグインがインストールされていない場合は、従来のサービスポートフォリオ管理フェーズとステータスのフィールドが表示されます。 さまざまなタイプのフィールドの詳細については、「CSDMガイドラインの適用先デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。
説明	エンドユーザーまたはコンシューマーが理解できるようにする、サービスの簡潔な説明。
事業上の重要度	サービスの事業上の重要度： • **1 –** 最重要 • **2 –** ある程度重要 • **3 –** やや重要 • **4 –**重要ではない

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ビジネスニーズ	サービスのビジネス上の根拠。ここには、どのようにコストを削減して従業員の生産性を向上させるかといったことが含まれます。

5. [チーム] タブ、または [チームに進む **(Continue to Team)]** を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

チーム元

フィールド	説明
オーナー	サービスの責任者であり、いつでもこのサービスを編集できます。この人物がサービスオーナーです。サービスオーナーには service_author ロールが必要です。
代理人	このサービスを編集でき、サービスオーナーの代理を務めることのできるユーザー。代理人には service_editor ロールが必要です。
デリバリマネージャー	このサービスの日常的な管理とサービス実施を担当する人物。
事業関係マネージャー	サービスオーナーにビジネス要件を提供する人物。この担当者は、サービスのビジョン、戦略、および望ましい結果を定義するのを支援し、サービスオーナーと緊密に連携します。
ビジネス連絡先	サービスのビジネス要件に関わっている人、またはサービスパフォーマンスについての利害関係がある人。
ベンダー	このサービスの提供とサポートを支援する、またはサービス提供のためのツールやテクノロジーを提供するよう求められているベンダー。
ステークホルダー	このサービスと利害関係を持つ個人。

7. [オファリングの管理] タブ、または [オファリングの管理に進む **(Continue to Manage Offerings)]** を選択します。
   [オファリングの管理] タブには、これらのサービスの提供を受けている人と、その提供方法が表示されています。ここでは、オファリングを編集したり、新しいオファリングを作成したりできます。オファリングの詳細、チーム、運用、財務、およびパフォーマンスのタブが含まれています。
   サービスには、公開するオファリングが少なくとも 1 つ必要です。ツールのヒント (ⓘ) を選択すると、各タブのフィールドエントリの説明が表示されます。
8. [確認と送信に進む **(Continue to Review and Submit)]** を選択します。
9. ページを下にスクロールしてすべてのエントリーを確認し、必要に応じてエントリーを編集します。
10. [送信] を選択します。

サービスビルダー でサービスオファリングを作成する

サービスオファリングを作成して、サービスビルダー でサービスを構成する製品またはアプリケーションを定義および表示します。

始める前に
必要なロール：service_author または service_editor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
サービスオファリングは、サービスの提供方法と提供対象を表します。サービスには、公開するオファリングが少なくとも 1 つ必要です。ワークフローに従うと、論理的順序でサービスオファリングが作成できます。

1. 詳細
2. チーム
3. 操作
4. 財務

> **ヒント:**
> [キャンセル] ボタン ([保存] ボタンの横) を選択すると、いつでもサービスの作成をキャンセルできます。サービスを作成または編集しているときにホームページに戻るには、 を選択します。

サービスとサービスオファリングを作成するには、service_author ロールが割り当てられている必要があります。サービスとサービスオファリングを (作成ではなく) 編集するには、service_ editor ロールが割り当てられている必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービスビルダー.
2. サービスオファリングを追加または編集するには、サービスを選択し、[オファリングの管理] タブを選択します。
3. 新しいサービスオファリングを追加するには、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[詳細] フォーム

フィールド	説明
オファリング名	親サービスに関連付けるオファリングの一意の名前。
コンシューマータイプ	コンシューマータイプによって、サービスが業務または従業員に内部的に提供されるか、顧客に外部的に提供されるか、またはその両方に提供されるかが決まります。オプションは次のとおりです。 • 内部 • 外部 • 内部および外部
事業上の重要度	このオファリングのビジネスオペレーションにとっての重要性を指定します。このフィールドの値は、ビジネスロジックをトリガーするために使用できます。たとえば、最も重要なオファリングでは、災害復旧のための特別な処理が必要になる場合があります。
フェーズ	オファリングのフェーズ：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• パイプライン：オファリング設計とビジネスケース作成が進行中。 • カタログ：オファリングが承認され、現在は設計中または運用中。 • 廃止：オファリングの運用を停止。
ステータス	ステータスにより、サービスオファリングのライフサイクルの各ステップを追跡できる独自のステータスワークフローが可能になります。
説明	エンドユーザーまたはコンシューマーが理解できるようにするためのサービスオファリングの簡潔な説明。

5. [チーム] タブを選択するか、または [チームに進む **(Continue to Team)]** をクリックします。

6. フォームのフィールドに入力します。

[チーム] フォーム

フィールド	説明
オーナー	サービスオファリングの責任者であり、いつでもサービスを編集できます。この人物がサービスオーナーです。サービスオーナーには service_author ロールが必要です。
代理人	このサービスオファリングを編集でき、サービスオーナーの代理を務めることのできるユーザー。代理人には service_editor ロールが割り当てられている必要があります。
デリバリマネージャー	サービスオファリングの日常的な管理と提供の責任者。
サポートグループ	このサービスオファリングにエキスパートサポートを提供するグループ。このグループは通常、レベル 2 のサポートチームです。
変更グループ	サービスオファリングの変更管理を担当するチーム。
ベンダー	サービスオファリングの提供とサポートを行うベンダー。このフィールドは、サービスオファリング実施の説明責任を表示および追跡するのに役立ちます。
ステークホルダー	サービスオファリングと利害関係を持つ個人。

7. [操作] タブを選択するか、[操作に進む **(Continue to Operations)]** を選択します。

8. フォームのフィールドに入力します。

操作元

フィールド	説明
グループ選択	サービスオファリングに興味のあるサブスクライバーのグループ。
部門選択	サービスオファリングに興味のある部門。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
場所選択	ユーザー (場所別)
ユーザー選択	サービスオファリングの影響を受ける個人。
会社選択	コア会社テーブルによって定義された、サービスオファリングの影響を受ける個人。これらの個人は、特定の会社に関連するすべてのユーザーを表します。 **注:** このフォームの残りのフィールドを表示するには、下にスクロールする必要があります。
コミットメント選択	コミットメント (サービスレベルアグリーメントや可用性コミットメントなど) を選択します。コミットメントは、サービスオファリングの契約で定義することも、会社が定義した標準に基づいて定義することもできます。
サービスレベル要件	サービスオファリングのサービスレベル要件。
アクティブな契約	サービスコミットメントの認識を維持するアクティブな契約。
追加の契約	サービスオファリング関連のサポート契約、セカンダリ契約、または過去の契約。
カタログアイテム選択	このオファリングに関連付けられたすべてのカタログアイテムの要求アクティビティを追跡するカタログアイテム。1 つのオファリングに複数のカタログアイテムを含めることができます。
依存するオファリング	サービスオファリングが依存するその他のサービスオファリング。たとえば、別のオファリングが機能停止した場合に、依存するオファリングの可用性が影響を受けたり、低下することがあります。
依存するアプリケーションサービス	ビジネスサービスに適用されます。サービスオファリングが依存するアプリケーションサービス。
アプリケーションサービス (含む)	テクニカルサービスに適用されます。サービスオファリングがサポートするアプリケーションサービス。

9. [財務] タブを選択するか、[財務に進む **(Continue to Financials)]** を選択します。
10. フォームのフィールドに入力します。

[財務] フォーム

フィールド	説明
価格モデル	サービスオファリングの価格設定方法。選択内容によって、次に表示するフィールドが変わります。
価格単位	価格モデルが [単位当たり] に設定されている場合は、このフィールドに価格単位を入力します。たとえば、ライセンスやサブスクリプションなどです。
価格	価格モデルが [固定] に設定されている場合は、このフィールドに価格を入力します。通貨記号も入力してください (たとえば、米ドルの場合は $)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ユニット詳細	価格モデルが [単位当たり] に設定されている場合は、このフィールドを使用して単位の内容を記述します。
次のフィールドは、サービスポートフォリオ管理で選択したコストソースに従って条件付きで表示されます。これらのフィールドは、サービスポートフォリオ管理 の財務オプションプラグインの一部として有効になっています。財務情報の場合、必要なプラグインは com.snc.financial_management_for_spm です。推定消費量情報の場合、必要なプラグインは com.snc.spm.spend です。どちらのプラグインにも ITSM Pro SKU が必要です。	
コストモデル	推定消費量の計算方法を決定するコストモデル。
オファリングコスト	コストモデルが [固定] に設定されている場合、コストは期間ごとのオファリングのコスト概算を表す必要があります。
期間	支出概算を追跡する間隔 ([日]、[月]、[四半期]、[年]) を選択します。
原価単位	コストモデルが [単位当たり] に設定されている場合、コストは単位当たりのコストを表す必要があります。
期間あたりのユニット数	期間あたりのユニットの数。
推定消費量	このアイテムの推定消費量。

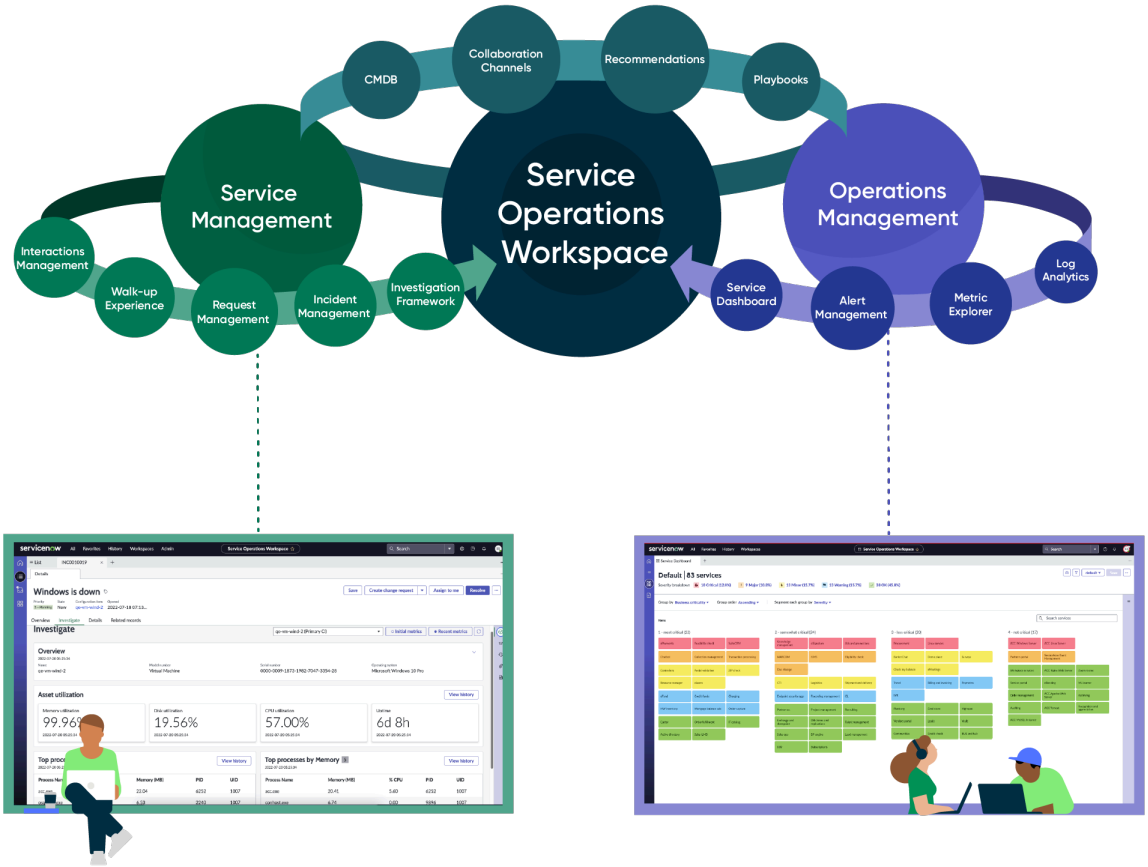
11. [保存してクローズ] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース for ITSM

ServiceNow® サービスオペレーションワークスペース は、複数の IT Service Management および IT Operations Management (ITOM) ワークフローにおいて統一されたエクスペリエンスを実現する構成可能なワークスペースです。サービスオペレーションワークスペース for ITSM の操作しやすいインターフェイスを使用して、エージェントエクスペリエンスを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



サービスオペレーションワークスペースを使用してサービスと運用を自動化および最適化する方法については、「Automating and optimizing your services and operations using Service Operations Workspace」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の サービスオペレーションワークスペース を開始する **ITSM**

の サービスオペレーションワークスペース で使用される用語 ITSM

の サービスオペレーションワークスペースで頻繁に使用される用語について学ぶ ITSM

ITSM のサービスオペレーションワークスペースの詳細

ITSMの概念と機能のサービスオペレーションワークスペースについて説明します。

ITSM 向けサービスオペレーションワークスペースの設定

サービスオペレーションワークスペース の実装と構成について学習するITSM

組織内での IT サービスの運用

組織内で IT サービスの運用を開始する

組織内の IT サービスの管理

根本原因を迅速に調査してインシデントを解決する

組織内の IT サービスの最適化

組織内の IT サービスを強化および最適化します

自動翻訳

サービスオペレーションワークスペース for ITOM の詳細については、「Service Operations Workspace for ITOM」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

役に立つ リソース

連絡先 カスタマーサービス & サポート

ITSM のサービスオペレーションワークスペースの詳細

インシデント、要求、ウォークアップなどのタスクレコードのライフサイクルを管理する際に、ITSM用のサービスオペレーションワークスペース (SOW) を使用してIT Service Management、統一されたシームレスなエクスペリエンスを実現できます。

ITSM の サービスオペレーションワークスペース の概要

サービスオペレーションワークスペース for ITSM は、複数の IT Service Management および IT Operations Management (ITOM) ワークフローにおいて統一されたエクスペリエンスを提供する構成可能なワークスペースです。サービスオペレーションワークスペース for ITSM の操作しやすいインターフェイスを使用して、エージェントエクスペリエンスを構成します。

の サービスオペレーションワークスペース へのアクセス ITSM

サービスオペレーションワークスペース for ITSM へのアクセスについては、「のアクセスサービスオペレーションワークスペースITSM」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース 対象 ITSM ユーザー

ユーザー	説明
階層 1 エージェント	itil または sn_sow.sow_home ロールを持ち、サービスデスクグループに属するユーザー。 主に次のレコードのライフサイクルに焦点を当てています。 • インタラクション • インシデント • 要求
階層 2 エージェント	itil ロールを持つユーザー。 主に次のレコードのライフサイクルに焦点を当てています。 • インシデント • 要求 • 変更 • 問題管理 • 重大なインシデント
アドミニストレーター	ITSMサービスオペレーションワークスペースを実装およびセットアップするユーザー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース福利厚生ITSM

ベネフィット	機能	ユーザー
階層 1 および階層 2 のエージェント向けにカスタマイズされたランディングページ。作業の優先順位付けを効率的に行うための、機能停止、サービスのお知らせ、アサインの概要を提供します。階層 1 エージェントは、マネージャーによってアサインされたパフォーマンスタスクと学習タスクを表示および管理できます。	サービスオペレーションワークスペース for ITSM for ITSM のランディングページ	階層 1 および階層 2 のエージェント
エージェントは、コンテキスト情報とターゲットアクションを使用して、インシデントを効果的に管理できます。エージェントクライアントコレクター (ACC) から収集されたメトリクスデータを使用して、調査を簡素化し、インシデントの解決を促進します。	サービスオペレーションワークスペースでのインシデント管理	階層 1 および階層 2 のエージェント
類似のインシデントとナレッジ記事の情報を使用して、インシデントをより迅速に解決します。	サービスオペレーションワークスペースの ITSM の推奨アクション	階層 1 および階層 2 のエージェント
エージェントは、優先度の高いタスクについてオンコールでエキスパートに連絡できます。	サービスオペレーションワークスペースでの オンコールスケジューリング	階層 1 および階層 2 のエージェント
エージェントは、Microsoft Teams チャットを使用してタスクから要求者やピアとコラボレーションできます。	サービスオペレーションワークスペース での Microsoft Teams との ServiceNow データ連携	階層 1 および階層 2 のエージェント
エージェントは、インシデントとインタラクションから要求を作成できます。エージェントは、要求のライフサイクル全体を管理することもできます。	サービスオペレーションワークスペース での Request Management	階層 1 および階層 2 のエージェント
エージェントとアドミニストレーターは、Walk-up サービスの場所で Walk-up のインタラクション、予約、ストックルーム、およびキオスクを確認および管理できます。	サービスオペレーションワークスペース での ウォークアップエクスペリエンス の管理	階層 1 および階層 2 のエージェント
ログインしているユーザーは全員、ITSM のサービスオペレーションワークスペースを開始するための主要な機能を表示できます。	サービスオペレーションワークスペース for ITSM for ITSM のランディングページ	階層 1 および階層 2 のエージェント
アドミニストレーターは、ITSM のサービスオペレーションワークスペースの初期構成のガイド付きエクスペリエンスを利用できます。	ガイド付き設定の使用	アドミニストレーター
エージェントは、ITOM のサービスオペレーションワークスペースと統合することで、単一のプラットフォーム上でサービ	Automating and optimizing your services	階層 1 エージェント、階層 2 エー

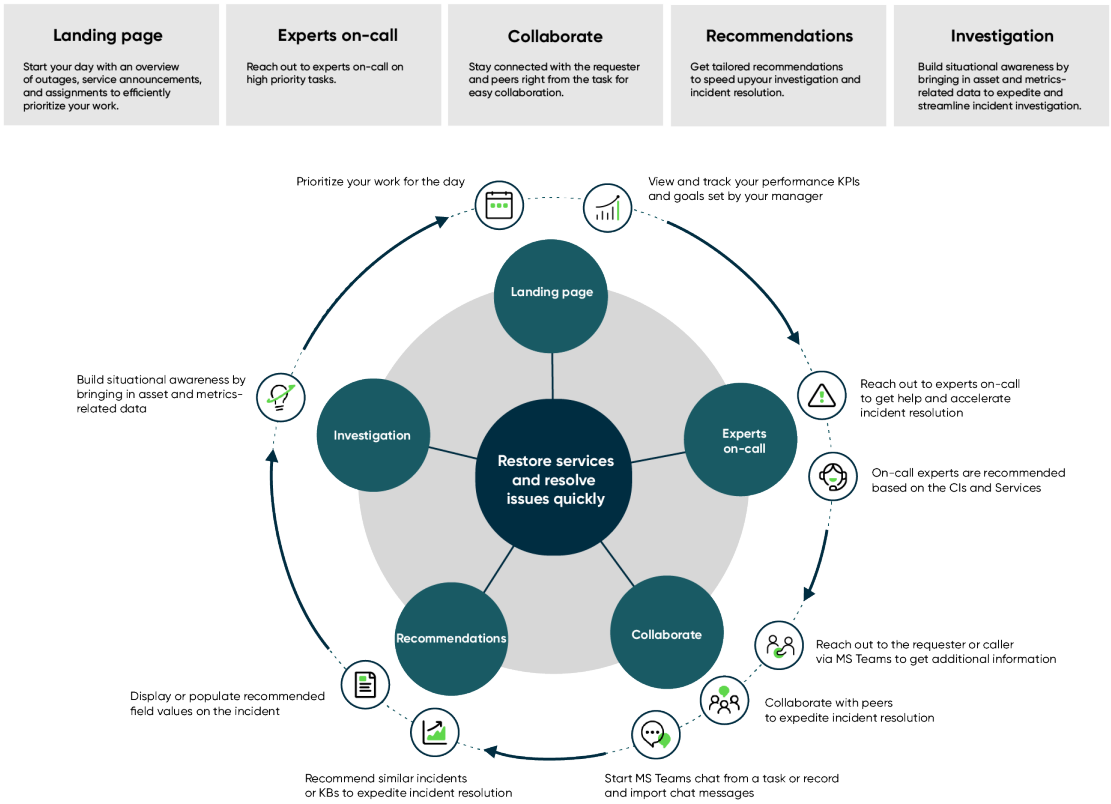
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベネフィット	機能	ユーザー
スと運用に対して統一されたエクスペリエンスを実現できます。	and operations using Service Operations Workspace	ジェント、および IT オペレーター

サービスオペレーションワークスペース for ITOM の主な機能の詳細については、「ITOM のサービスオペレーションワークスペースの詳細」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース エージェントの **ITSM** ワークフローの場合



- エージェントは、サービスオペレーションワークスペースでアサインの概要、機能停止、サービスのお知らせ、アサインを確認して、サービスレベルアグリーメント (SLA)、優先度、および緊急度に基づいて作業に優先順位を付けることから 1 日を開始できます。
- エージェントは、報告された問題に基づいてインシデントを作成できます。エージェントは、関連するインシデントや最近のインタラクションにアクセスできるので、より適切で迅速なサポートを提供することができます。エージェントは、インシデントレコードページからすべての関連情報にアクセスできます。
- エージェントは、カスタマイズされた推奨事項を使用してインシデントをより迅速に解決できます。
- エージェントは、優先度の高いタスクについてオンコールでエキスパートに連絡できます。☒

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- エージェントは、タスクからそのまま、要求者やピアと簡単にコラボレーションできます。
- エージェントは変更要求を作成して問題を修正できます。

ガイド付きツアーを使用して**ITSM** 用のサービスオペレーションワークスペースについて学ぶ

一連のインタラクティブな手順であるガイド付きツアーを使用して、 サービスオペレーションワークスペース for ITSM内の特定のプロセスまたはタスクを通じてエージェントをガイドします。このガイド付きツアーにアクセスするには、ナビゲーションバーの [ヘルプを表示] アイコンを選択し、下にスクロールして [ガイドを表示] または [ツアーを選択] オプションを見つけます。ガイド付きツアーの再生の詳細については、「 でのガイド付きツアーの再生 サービスオペレーションワークスペース」を参照してください。

重要:

- ガイド付きツアーはインスタンス内の関連する UI 要素をカスタマイズすると中断される可能性があるため、カスタマイズした場合はそれに応じてガイド付きツアーも更新してください。ガイド付きツアーを更新する方法については、「Edit a guided tour」を参照してください。
- [ガイドを表示] または [ツアーを選択] オプションは、その UI ページでガイド付きツアーが利用可能な場合にのみ使用できます。

ガイド付きセットアップを使用して **ITSM** 用のサービスオペレーションワークスペースを実装する

サービスオペレーションワークスペースfor ITSM のガイド付きセットアップでは、アドミニストレーターが ServiceNow インスタンスで ITSM のサービスオペレーションワークスペースを構成するのに役立つ一連のタスクを提供しています。サービスオペレーションワークスペース for ITSM ガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します **All** (すべて) > アダプションサービス > **Guided Setup**. ガイド付きセットアップインターフェイスの使用に関する詳細については、「ガイド付きセットアップの使用」を参照してください。

次に探索する内容

サービスオペレーションワークスペース for ITSM の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- サービスオペレーションワークスペース for ITSM の構成
- 組織内での IT サービスの運用
- 組織内の IT サービスの管理
- 組織内の IT サービスの最適化

関連情報

List of workspaces

のアクセスサービスオペレーションワークスペース**ITSM**

インシデントや要求などのタスクレコードのライフサイクルを管理するときに、統一されたシームレスなエクスペリエンスを体験できます。

始める前に
必要なロール：itil

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. [ワークスペース] メニューから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース **for ITSM** のユーザーインターフェイス

サービスオペレーションワークスペース をナビゲートすることで、エージェントがタスクに優先順位を付けて解決策を提供する方法についての概要を把握できます。

ランディング ページ

サービスオペレーションワークスペース では、左側のナビゲーションペインからホームアイコン ( ) を選択して、ランディングページにアクセスできます。

エージェントは、アサインを分析し、お知らせと今後のタスクを表示できます。階層 1 エージェントは、パフォーマンスを分析し、アサインされたコースを表示することもできます。ランディングページの詳細については、「サービスオペレーションワークスペース for ITSM for ITSM のランディングページ」を参照してください。

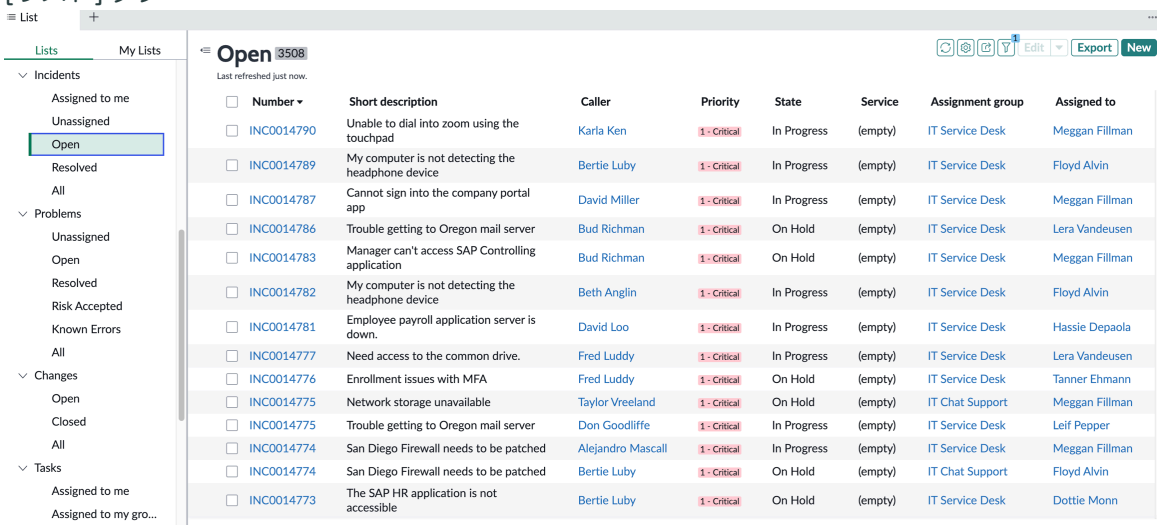
Lists (リスト)

サービスオペレーションワークスペースでは、左側のナビゲーションペインからリストアイコン ( ) を選択してリストにアクセスできます。

エージェントは、インシデント、カタログタスク、要求、問題などの個々のリストを分析し、適切なアクションを実行できます。

[自分のリスト] タブから、エージェントは個別のリストまたは既存のリストの別バージョンを作成できます。リストの作成の詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでのリストの作成」を参照してください。

[リスト] タブ



受信箱

サービスオペレーションワークスペースでは、左側のナビゲーションペインから 受信ボックス を開くことができます。

エージェントは、ステータスを [利用可能] または [退席中] に設定して、チャット要求の受信ボックスを開いたり閉じたりできます。要求者が任意の サービスポータル ページからチャット会話を開始

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

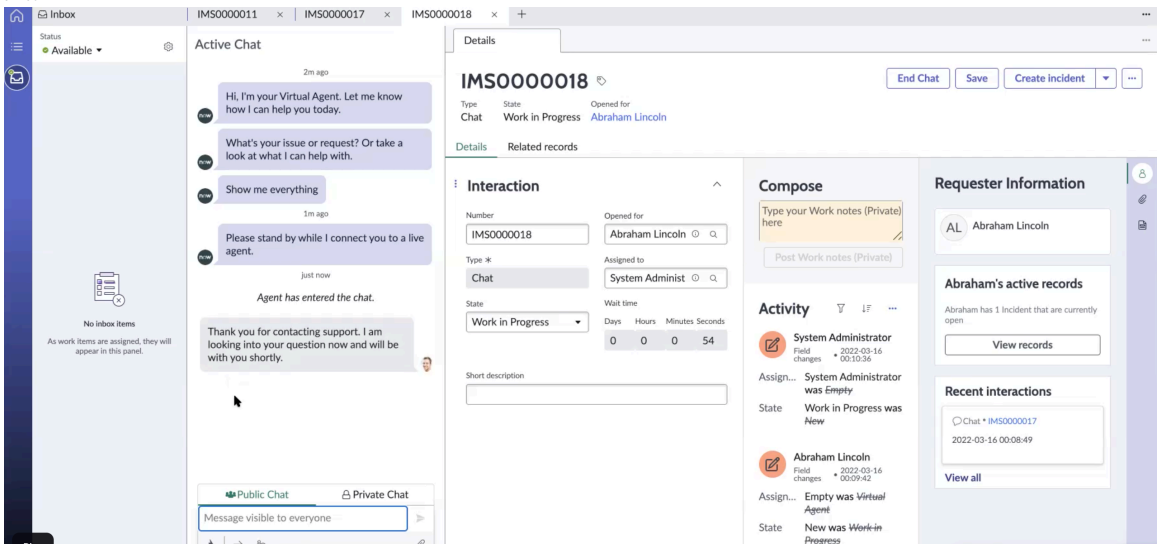
すると、エージェントチャットキューのグループメンバーとして設定されているすべてのエージェントの受信ボックスにチャットインタラクションが表示されます。受信ボックス設定の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース での受信ボックスの設定」を参照してください。

エージェントへのチャット会話のアサインでは、次のシナリオが考えられます。

- チャット会話の自動アサインが有効になっている場合、チャット会話は自動的にエージェントにアサインされ、インタラクションレコードがサービスオペレーションワークスペースに作成され、エージェントはチャット会話を続行できます。[チャット - 大部分のキャパシティ] アサインルールで選択されたオプションに基づいて、インタラクションを非アクティブなタブとして受信ボックスで開くことができます。このアサインルールを使用してチャット会話の自動アサインを有効にする方法については、「エージェントへのインタラクションの自動アサインを有効にする」を参照してください。
- チャット会話の自動アサインが有効になっていない場合、エージェントはチャット会話を承認または却下できます。エージェントがチャットの会話を受け入れると、サービスオペレーションワークスペース にインタラクションレコードが作成され、エージェントはチャット会話を続行できます。

サービスポータルの要求者または サービスオペレーションワークスペース のエージェントがチャット会話を終了すると、インタラクションは閉じられます。

受信ボックス



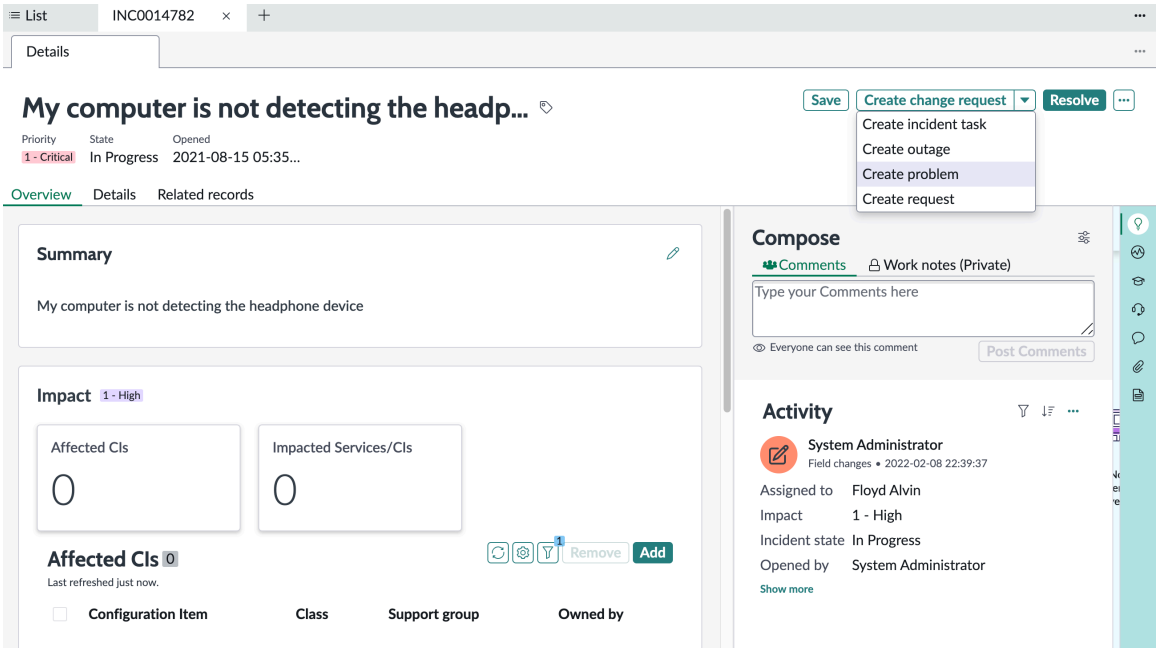
レコードビュー

サービスオペレーションワークスペースでは、ランディングページまたは関連するリストから任意のタスクレコードを開くことができます。レコードビューには、タスクレコードに関するすべての情報が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

レコードビュー



サービスオペレーションワークスペース **for ITSM for ITSM** のランディングページ

エージェントは、アサインされた作業をすばやく把握し、お知らせを表示し、今後のタスクを表示できます。

ランディングページにアクセスするために必要なロール

ランディングページにアクセスするには、ユーザーに itil ロールが必要です。階層 1 エージェントは、サービスデスクグループに属する itil ユーザーです。階層 2 エージェントは、サービスデスクグループに属していない itil ユーザーです。階層 1 エージェントおよび階層 2 エージェントからそれぞれのランディングページへのリダイレクトの詳細については、「サービスオペレーションワークスペースへのアドミン以外のユーザーのリダイレクト」を参照してください。

ユースケース

組織内のユーザーがこのランディングページをどのように使用できるかの例については、次のユースケースを参照してください。特に指定されていない限り、ランディングページのさまざまなセクションは、階層 1 と階層 2 の両方のエージェントから利用できます。

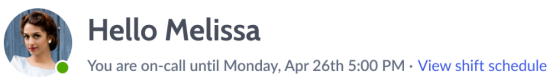
ユーザー	ユースケース
階層 1 エージェント	• その日の開始前に、エージェントまたはエージェントのチームにアサインされた作業をすばやく把握できます。 • 注意が必要なインシデントとカタログタスクを分析し、アクションを実行する必要があるレコードに移動します。 • 違反しているかリスクのある Service Level Agreement (SLA) を含むインシデント、オープン P1 インシデント、または 24 時間以内に更新されていないインシデントを監視します。 ITSM のワークフォース最適化 の機能を使用するには、「主な機能の詳細 - *ITSM* のワークフォース最適化」セクションを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

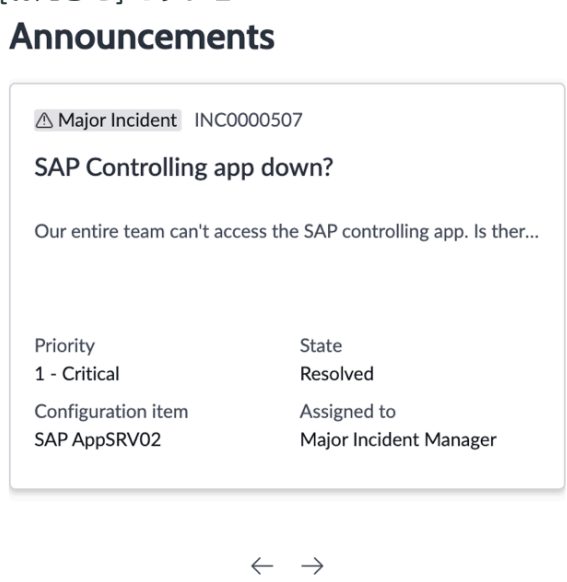
ユーザー	ユースケース
階層 2 エージェント	• その日の開始前に、エージェントおよびエージェントのチームにアサインされた作業をすばやく把握できます。 • 注意が必要な問題、変更要求、およびタスクを分析し、アクションを実行する必要があるレコードに移動します。 • 予定されているタスクとお知らせを表示します。 • 最近表示したアイテムにアクセスします。

ランディングページのセクション

セクション	説明
ヘッダー	このセクションには、エージェントの挨拶テキストとシフトの詳細が表示されます。このセクションのカスタマイズ方法については、「ランディングページのヘッダーメッセージの構成」を参照してください。 SOWランディングページのヘッダーセクションのバナーの画像は、よりパーソナライズされたエクスペリエンスを実現するカスタムテーマをサポートしています。詳細については、「ランディングページの「宇宙飛行士」の構成」を参照してください。 SOW のページのバナーに表示されるアラート通知は、メッセージ全体に合わせて調整されるように自動的に展開されます。詳細については、「ランディングページのヘッダーメッセージの構成」を参照してください。 ヘッダーセクション 注: sn_shift_planning.agent ロールを持つ階層 1 エージェントは、構成可能ワークスペース向けシフト計画アプリケーション (sn_uib_agent_sp) が有効になっている場合に、シフトスケジュールに移動できます。 エージェントのシフトスケジュール 
概要	このセクションで、エージェントはドーナツからさまざまなアサインの概要を取得できます。

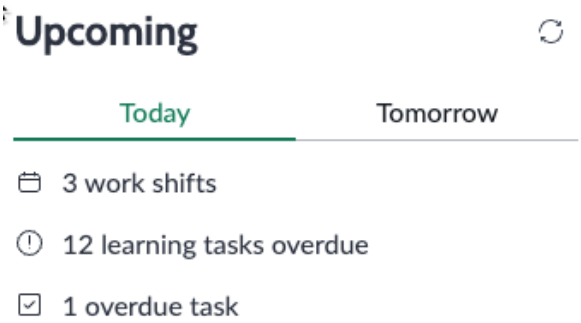
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクション	説明
	重要: • 階層 1 エージェントは、エージェントまたはエージェントグループにアサインされたカタログタスクと未解決のインシデントの概要を取得できます。 • 階層 2 エージェントは、エージェントまたはエージェントグループにアサインされた問題、変更要求、カタログタスク、および未解決のインシデントの概要を取得できます。 • 階層 1 または階層 2 のエージェントは、他のユーザーによってエージェントに委任されたタスクを表示できます。 エージェントがドーナツ領域の任意の部分を選択すると、関連レコードがリストビューに表示されます。エージェントがドーナツ領域の中央を選択すると、そのカードに関連するすべてのレコードがリストビューに表示されます。これらのリストビューから、レコードをポイントしてプレビューアイコン (ⓘ) を選択することで、次に続くレコードのワークスペースビューでレコード情報をプレビューおよび更新できます。 • インシデント • 問題管理 • インタラクション • 変更 • 要求 このセクションのカスタマイズの詳細については、「階層 1 ランディングページでのドーナツの構成」を参照してください。
Announcements (アナウンスメント)	このセクションでは、すべてのお知らせをエージェントに通知します。エージェントは、リストビューまたはグリッドビューでそれらを表示できます。 このセクションのカスタマイズ方法については、「ランディングページの [お知らせ] セクションの構成」を参照してください。 [お知らせ] セクション 

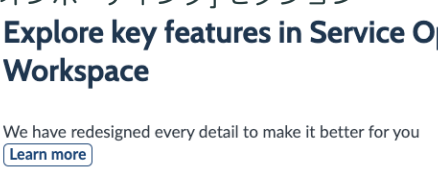
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクション	説明
予定	このセクションでは、当日および翌日の予定されているタスクをエージェントに通知します。タスクにアクセスするためのリンクを選択できます。タスクタイプのレコードが 1 つしかない場合は、そのレコードが開きます。タスクタイプに複数のレコードがある場合は、すべてのレコードのリストが新しいタブで開きます。 **注:** また、エージェントは他のユーザーによってエージェントに委任されたタスクを表示できます。  • [本日] タブには、当日対応を予定しているタスクが表示されます。 • [明日] タブには、当日の翌日に予定されているタスクが表示されます。 ITSM のワークフォース最適化プラグイン (sn_wfo_cfg_itsm) を有効にすると、予定されているシフト情報を表示することもでき、このセクションに次のタスクが表示されます。 • イベント:シフトに関連するトレーニングや休暇などのイベントの数。 **注:** 翌日に予定されている PTO がある場合、[予定] セクションには、[今日] リストに次の日に予定されている PTO があることが表示されます。今日が PTO である場合には、このリストには PTO があることは表示されません。 • シフト:作業シフトの数。 • スキルレビュー要求:マネージャーからのスキルレビュー要求の数。 • シフトサインアップ:当日および翌日が期限のサインアップ可能なシフト。 サービスオペレーションワークスペース での ITSM のワークフォース最適化の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース - スケジューリング」を参照してください。 このセクションのカスタマイズ方法については、「ランディングページの [予定] セクションの構成」を参照してください。
クイックリンク	このセクションには、設定されたクイックリンクが表示されます。このセクションのカスタマイズ方法については、「ITSM ランディングページにユーザー固有のクイックリンクを追加する」を参照してください。

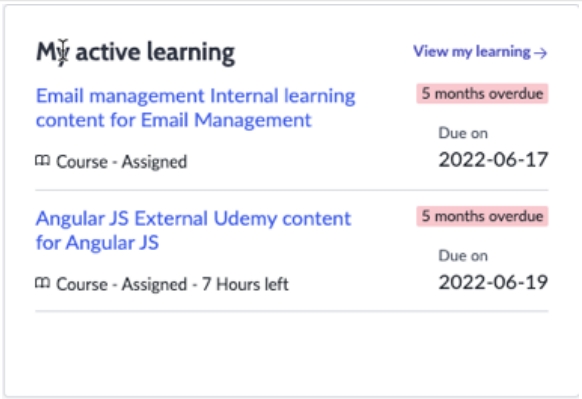
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクション	説明
	[クイックリンク] セクション
サービスオペレーションワークスペースの主な機能を確認してみましょう。	このセクションでは、サービスオペレーションワークスペース for ITSM を開始するためのすべての主要な機能を指定することで、オンボーディングエクスペリエンスを提供します。 [オンボーディング] セクション 
最近の称賛	自分が贈ったり受け取ったりした最新の 5 つの拍手を分析できます。 **重要:** • このセクションは、 ITSM のワークフォース最適化プラグイン (sn_wfo_cfg_itsm) がアクティブ化されている場合にのみ表示されます。 • サービスオペレーションワークスペース へのアクセス権があり、称賛 ユーザーである場合は、称賛 を使用できます。 • プロファイル ページに移動するには、[ワークスペースプロファイル] を選択します。 • 認識フィードに移動するには、[認識] を選択します。 • 1 人以上のチームメイトに拍手を贈るには、[拍手を贈る] を選択します。 詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でチームメイトに拍手を贈る」を参照してください。
自分のパフォーマンス	マネージャーが設定したパフォーマンスターゲットを分析します。 **重要:** このセクションは、 ITSM のワークフォース最適化プラグイン (sn_wfo_cfg_itsm) がアクティブ化されている場合にのみ表示されます。
[自分のアクティブラーニング] セクション	完了する必要がある学習タスクを監視します。このセクションには、新規、期限が近い、または期限切れのラーニングパスとコースを含む、最大 3 つの学習タスクが表示されます。これらのタスクは、自分にアサインされたタスク、または自己登録するために選択したタスクのいずれかです。タスクは期日でソートされ、期限切れの場合は赤でハイライト表示されます。選択して完了できるタスクの残り期間を確認することもできます。 **重要:** このセクションは、 ITSM のワークフォース最適化プラグイン (sn_wfo_cfg_itsm) がアクティブ化されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクション	説明
	 詳細については、「サービスオペレーションワークスペース - ラーニング」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースの **ITSM** の推奨アクションの詳細

ITSM の推奨アクションを使用すると、リアルタイムのアクション可能な推奨事項を設定して適用できるため、トリアージプロセスを迅速化し、インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更タスク、インタラクション、要求など、サービスオペレーションワークスペース内のさまざまなレコードにわたる問題を迅速に解決できます。

ITSM の推奨アクションの概要

推奨事項は、2 通りの方法で表示されます。つまり、サイドパネルにアクション可能なリアルタイムの推奨事項として表示されるか、サービスオペレーションワークスペースでレコードを更新または作成する際にフィールドレベルの推奨事項として表示されます。

> **注:**
> フィールドレベルの推奨事項は、サービスオペレーションワークスペースのインシデントでのみ使用できます。

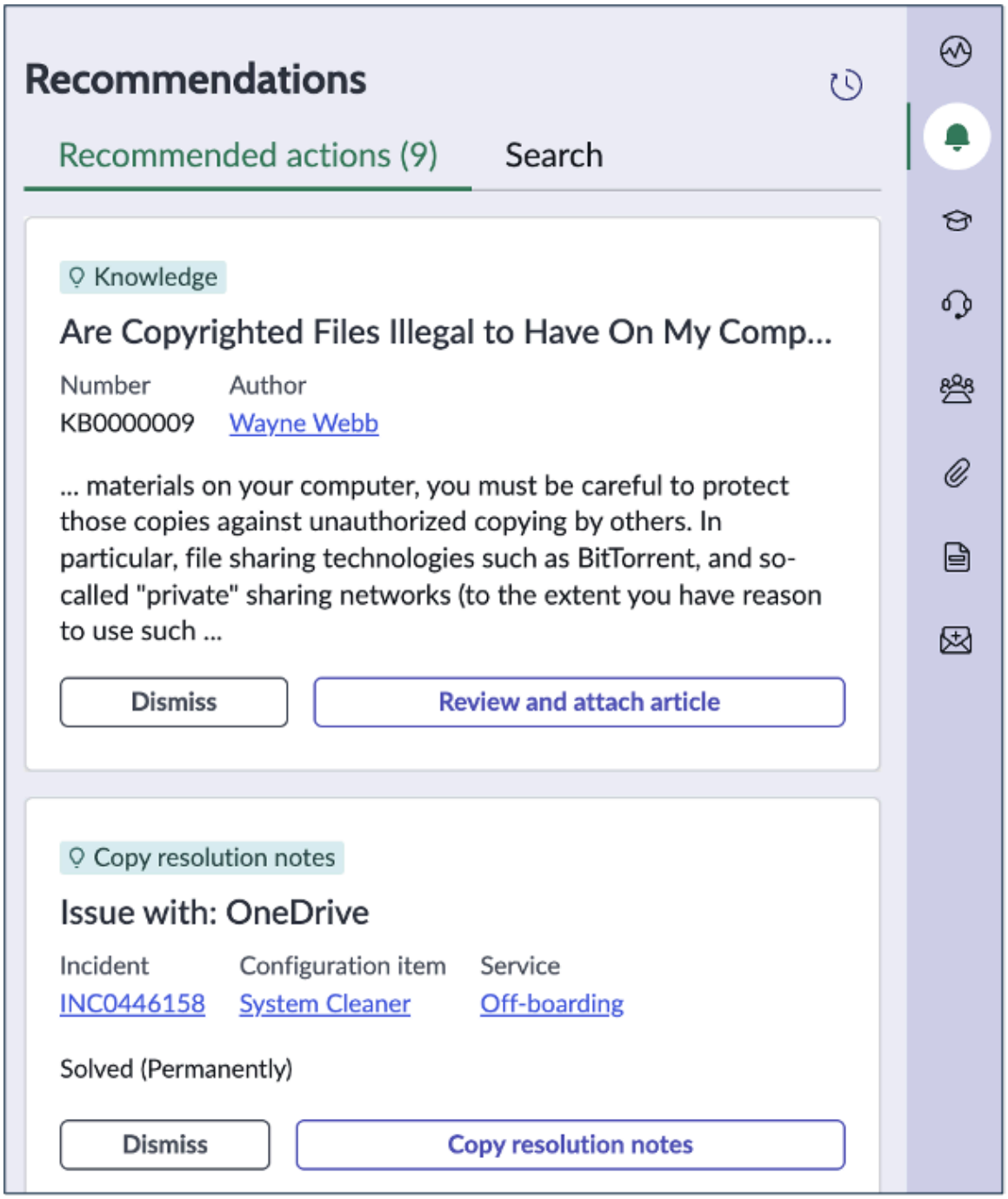
エージェントは、サイドパネルで [推奨] アイコン ( ) を選択して、サービスオペレーションワークスペースで推奨アクションにアクセスできます。AI を活用した推奨事項を手動で検索して、ソリューションをすばやく見つけることもできます。これらの検索結果は、次のレコードで利用できます。

- インシデント
- インシデントタスク
- 問題管理
- 問題タスク
- 変更要求
- 変更タスク
- インタラクション
- 要求

インシデントレコードの場合、[推奨事項] アイコン ( ) をクリックすると、次の図に示すように [推奨アクション] および [検索] サブタブが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

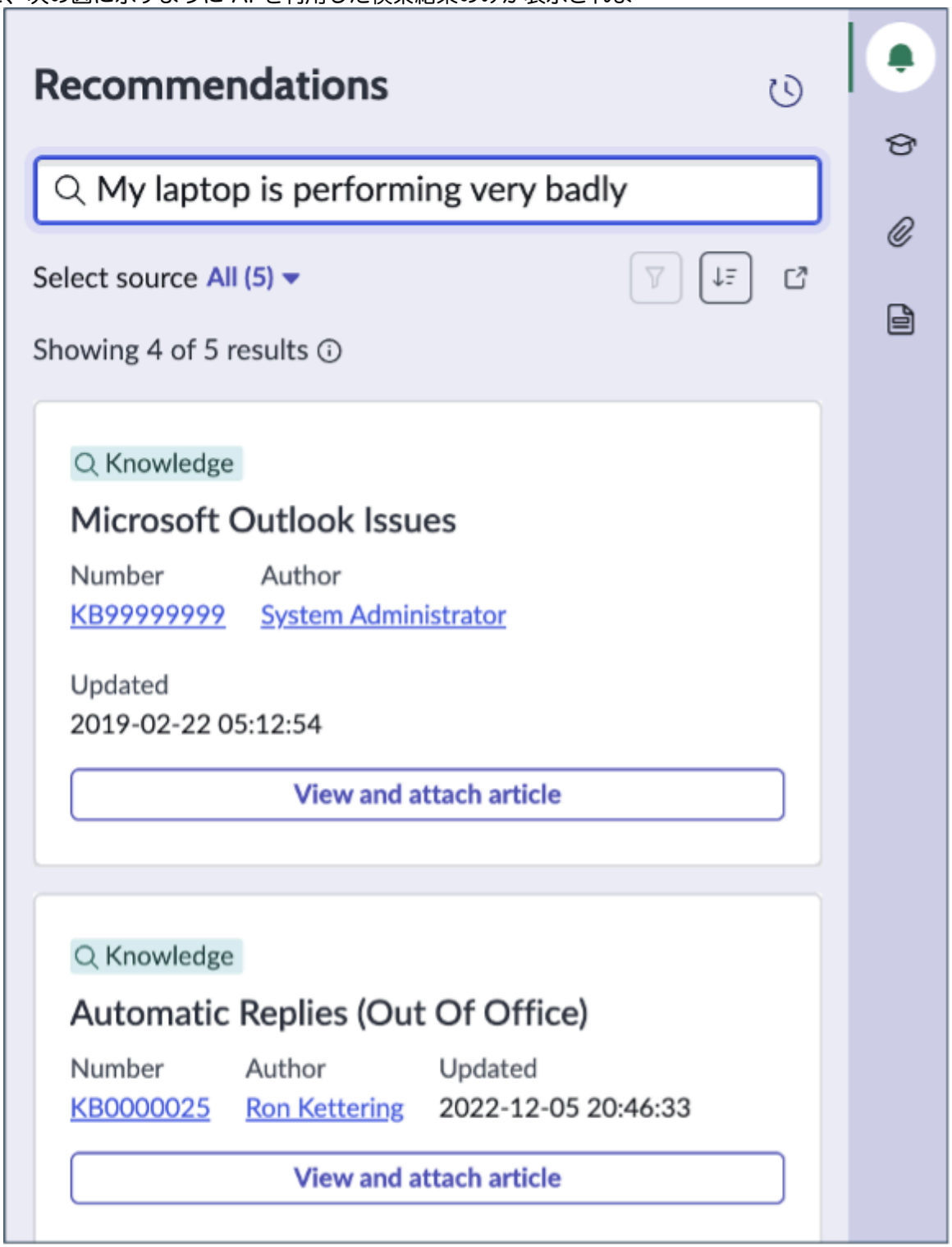


注:
[検索] サブタブでは、AI を利用した推奨事項を手動で検索できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他のレコードの場合、[推奨事項] アイコン ( ) をクリックすると、次の図に示すように AI を利用した検索結果のみが表示されます。



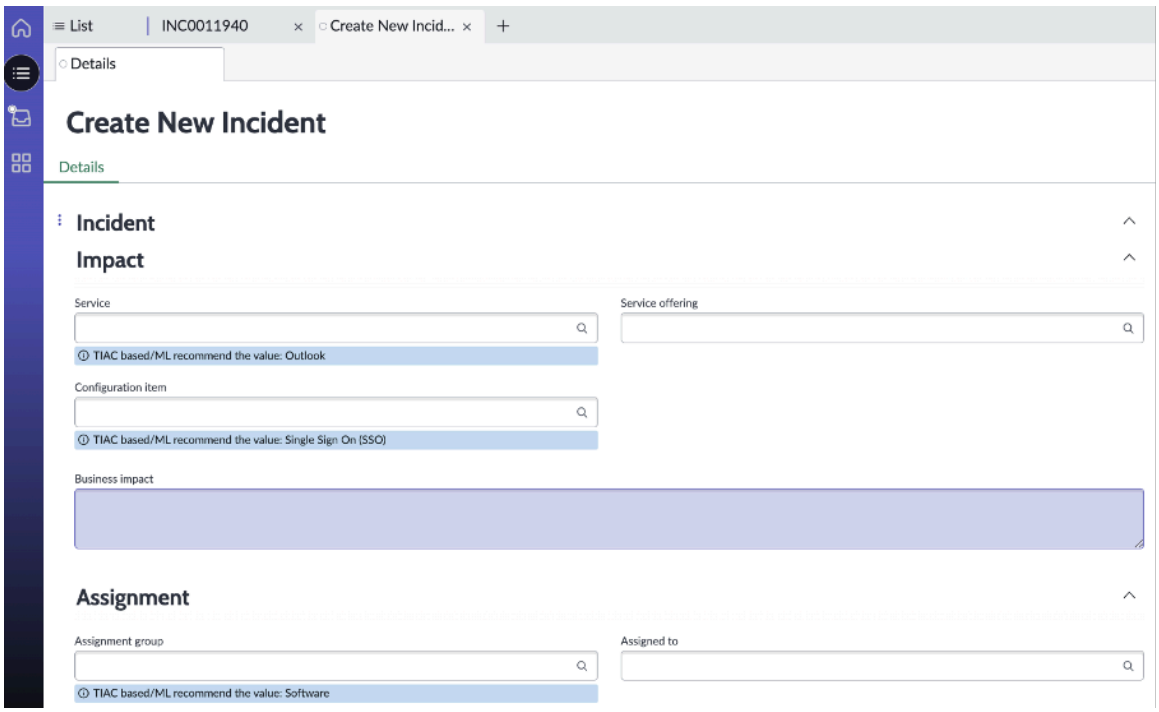
詳細については、「ガイダンスベースの推奨事項を取得する」を参照してください。

エージェントは、サービスオペレーションワークスペースのインシデントフォームのフィールドでフィールドレベルの推奨事項を表示できます。4.2 より前のバージョンを使用している場合、表示される推奨事項はフィールドの下にメッセージとして表示されます。

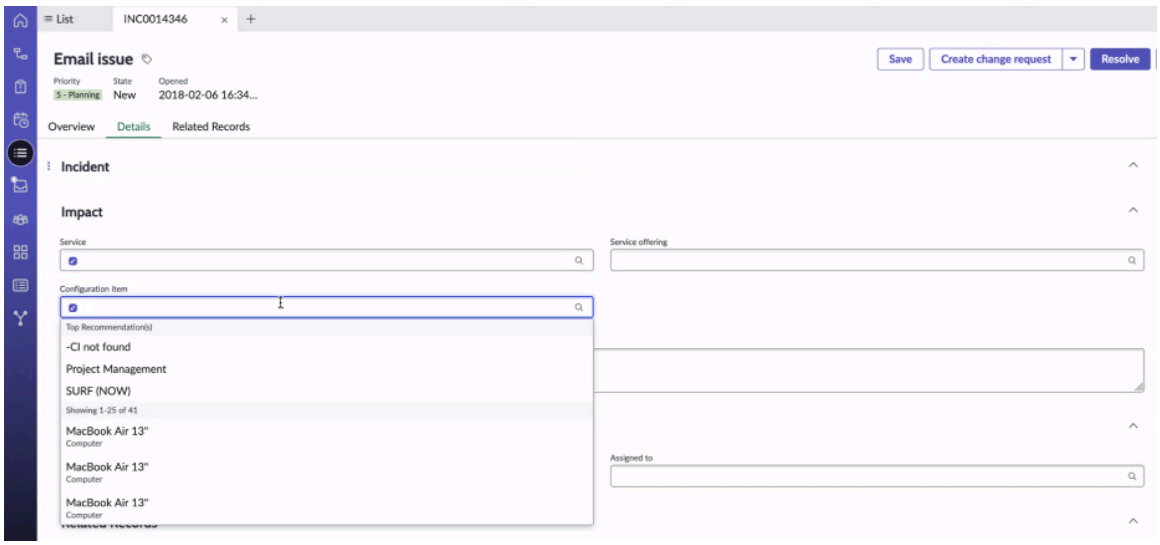
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
バージョン 4.2 以降、パフォーマンスの問題を防ぐために、フィールドの下にメッセージとして表示されるフィールドレベルの推奨事項はサポートされなくなります。



バージョン 4.2 以降では、フィールドをクリックすると、フィールドの推奨事項がドロップダウンに表示されます。詳細については、「フィールドの推奨事項の取得」を参照してください。



ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、 https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/sn-store-release-notes.html を参照してください。

ITSM の推奨アクション アプリケーションの詳細

ITSM の推奨アクションの設定については、「ITSM の推奨アクション を設定する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ITSM の推奨アクション のワークフロー

ITSM の推奨アクションのワークフローには次のものが含まれます。

1. コンテキストを使用：次のいずれかのコンテキストを使用して、サービスオペレーションワークスペースで推奨事項を検索して使用します。
   - インシデント
   - インシデントタスク
   - 問題管理
   - 問題タスク
   - 変更要求
   - 変更タスク
   - インタラクション
   - 要求

   注:
   - インシデントの場合は、[推奨アクション] サブタブでガイダンスベースの推奨事項を使用するか、[検索] サブタブで AI 主導の推奨事項を手動で検索できます。
   - AI を利用した検索結果の利用可能なレコードタイプは、インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更タスク、インタラクション、要求の 8 つです。
2. ルールの設定：必要なロールと条件の推奨事項を構成します。
3. 推奨事項を作成：リソースジェネレーターとアクションタイプを選択する推奨事項を作成します。
   - リソースジェネレーターの作成：リソースジェネレーターは、ガイダンスとフィールドの推奨事項などのアクションへの入力として使用できる情報を提供します。予測インテリジェンスまたは ITSM のタスクインテリジェンスで構成されたトレーニング済み機械学習ソリューションモデルは、サービスオペレーションワークスペースのインシデントフォームに必要な推奨事項を取得するためにジェネレータータイプのソリューションとして使用されます。

     注:
     - [インシデントフィールド値予測 **(TI) (Incident Fields value prediction (TI))]** と [類似のインシデント **(TI)]** は、トレーニング済みモデルが ITSM のタスクインテリジェンスに由来する唯一の推奨事項です。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。
     - 残りのすべての推奨事項は、予測インテリジェンス のトレーニング済みモデルを使用します。詳細については、「インシデント管理向け予測インテリジェンス」を参照してください。
   - アクションタイプの作成：推奨アクション ガイダンスでエージェントが実行できるアクションを構成します。次を更新します。
     - 入力：入力フィールドを選択します。
     - 出力：入力フィールドでの推奨事項の表示方法を決定するオプションを選択します。
     - アクション：ガイダンスを実行するためにエージェントに提示されるアクションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
詳細については、「ITSM の推奨アクション を設定する」を参照してください。

4. サービスオペレーションワークスペースでレコードのガイダンスベースまたはフィールドレベルの推奨事項を取得します。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM の推奨アクション」を参照してください。

ITSM の推奨アクション の概要

IT Service Management (ITSM) には、インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更要求タスク、インタラクション、要求など、サービスオペレーションワークスペースのさまざまなレコードの推奨アクションを構成するために使用されるベースシステムコンポーネントが含まれています。

ITSM の推奨アクション のコンテキスト

コンテキストを使用すると、特定のルールが満たされたときにエージェントが特定のタイプのレコードの推奨事項を表示できます。これらの推奨事項は、レコードのコンテキストに基づいて実行するアクションを提案することで、エージェントを支援します (「Contexts in Recommended Actions」を参照)。

ITSM ベースシステムには、以下のコンテキストが含まれます。

- インシデント
- インシデントタスク
- 問題管理
- 問題タスク
- 変更要求
- 変更タスク
- インタラクション
- Request (要求)

このコンテキストのフィールド説明の詳細については、「ITSM の推奨アクション のコンテキスト」を参照してください。

注:
推奨アクションでインタラクションテーブルのコンテキストが導入されました。

正しい推奨アクションコンテキストを取得するには、サービスオペレーションワークスペースの UI ビルダーの推奨アクションレコードページで コンテキスト **Sys ID** プロパティを設定する必要があります。

コンテキスト ID を設定するには、「Create a context in Recommended Actions」の「推奨アクションコンポーネントのコンテキストレコードの構成」セクションを参照してください。

ITSM の推奨アクション のルール

ルールは、コンテキストに適用される一連の条件です。ルールは、特定の条件を満たすレコードについて、特定のロールを持つエージェントに推奨事項を表示します。詳細については、「Rules in Recommended Actions」を参照してください。

ITSM ベースシステムには次のルールが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクティブなインシデント
- アクティブな非子の非 MI インシデント
- AI 検索
- 問題レコードのない重大なインシデント

> **注:**
> これらのルールは、インシデントコンテキストでのみ使用できます。

これらのルールのフィールド説明の詳細については、「ITSM の推奨アクション のルール」を参照してください。

> **注:**
> ルールを作成するには、「Create a rule in Recommended Actions」 を参照してください。

ITSM の推奨アクション の推奨事項

推奨事項は、エージェントに役立つアクションを提案する方法です。推奨事項には、アクション、関連するリソース、および入力が含まれます。詳細については、「Recommendations in Recommended Actions」を参照してください。

推奨事項タイプの詳細については、「Recommendations in Recommended Actions」を参照してください。

> **注:**
> 推奨事項を作成するには、「Create a recommendation in Recommended Actions」を参照してください。

ITSM ベースシステムには、ガイダンスベースの推奨事項とフィールドレベルの推奨事項タイプが含まれています。

ガイダンスベースの推奨事項

ITSM ベースシステムには、次のガイダンスベースの推奨事項が含まれます。

- AI 検索の推奨事項
- 重大なインシデントの問題レコードを作成
- オープンインシデント (CI およびサービス)
- オープン PRB (CI およびサービス)
- 類似のインシデント (TI)
- 類似の KB 記事 (類似性)
- 重大なインシデントを提案 (傾向)
- 類似の重大なインシデント (傾向)
- 類似のオープンインシデント (類似性)
- 類似のオープン PRB (類似性)
- 類似の解決済みインシデント (CI およびサービス)
- 類似の解決済みインシデント (類似性)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイダンスベースの推奨事項のフィールド説明の詳細については、「ITSM の推奨アクション のガイダンスベースの推奨事項」を参照してください。

フィールドレベルの推奨事項

ITSM ベースシステムには、次のフィールドレベルの推奨事項が含まれます。

- 予測インテリジェンス ベースの推奨事項：
  - アサイン先グループ (分類)
  - 構成アイテム (分類)
  - サービス (分類)
- ITSM のタスクインテリジェンス ベースの推奨事項：インシデントフィールド値予測 (TI)

> **注:**
> ITSM ベースシステムに含まれるすべての 予測インテリジェンス ベースの推奨事項は、デフォルトでは非アクティブです。これらを有効にするには、[推奨事項] 画面に移動し、対応する [アクティブ] 列で必要な推奨事項を **true** に編集し、[更新] を選択します。

フィールドレベルの推奨事項のフィールド説明の詳細については、「ITSM の推奨アクション のフィールドレベルの推奨事項」を参照してください。

> **注:**
> ガイダンスおよびフィールドの推奨事項を作成するには、「Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions」を参照してください。

ITSM の推奨アクション のリソースジェネレーター

ITSM ベースシステムには次のリソースジェネレーターが含まれます。

- AI 検索リソースジェネレーター
- 分類を使用したアサイン先グループ
- 分類を使用した構成アイテム
- インシデントフィールド予測 TI
- 類似のオープンインシデント (同じ CI およびサービス)
- オープン PRB (CI およびサービスを使用)
- 傾向を使用して重大なインシデントを提案
- 分類を使用したサービス
- 類似性を使用した類似の KB
- 傾向を使用した類似の重大なインシデント
- 類似性を使用した類似のオープンインシデント
- 類似のオープンインシデント (同じ CI およびサービス)
- TI 類似性を使用した類似のインシデント
- 類似性を使用した類似の PRB
- 解決済みインシデント (同じ CI およびサービス)
- 類似性を使用した類似の解決済みインシデント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースジェネレーターのフィールド説明の詳細については、「ITSM の推奨アクション のリソースジェネレーター」を参照してください。

リソースジェネレーターのタイプの詳細については、「Resource generators in Recommended Actions」を参照してください。

> **注:**
> リソースジェネレーターを作成するには、「Create a resource generator in Recommended Actions」を参照してください。

ガイダンス

ITSM ベースシステムには次のガイダンスが含まれます。

- 重大なインシデントへのリンク
- Propose Major Incident (重大なインシデントとして提案)
- インシデントの記事を確認して添付
- 変更要求を表示 [アクションなし]
- Genius 結果を表示 [アクションなし]
- 問題を表示 [アクションなし]
- [インシデント] KB を添付
- [インシデント] 解決策をコピー
- [インシデント] オープン中のインシデントをリンク
- [インシデント] オープン中の問題をリンク
- [インタラクション] 記事を確認して添付
- [ML 以外] 解決策をコピー
- [ML 以外] 問題の作成
- [ML 以外] オープン中のインシデントをリンク
- [ML 以外] オープン中の問題をリンク
- [タスク] 変更要求をリンク
- [タスク] インシデントをリンク
- [タスク] 機能停止をリンク
- [タスク] 問題をリンク
- [タスク] アイテムを注文

ガイダンスのフィールド説明の詳細については、「ITSM の推奨アクション のガイダンス」を参照してください。

> **注:**
> ガイダンスを作成するには、「Create a guidance in Recommended Actions」を参照してください。

検索結果マッピング

検索結果マッピングは、インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更要求タスク、インタラクション、要求など、サービスオペレーションワークスペースのさまざまなレコードの AI 検索結果に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT Service Management ベースシステムには、コンテキストタイプに基づく以下の検索結果マッピングが含まれています。

- インシデント：機能停止 [cmdb_ci_outage]、ナレッジ [kb_knowledge]、変更要求 [change_request]、インシデント [incident]、カタログアイテム [sc_cat_item]、インシデント [incident] - Pro Plus ユーザーの Genius 結果、問題 [problem]
- インシデントタスク：ナレッジ [kb_knowledge]、インシデント [incident]、カタログアイテム [sc_cat_item]、問題 [problem]
- 問題：機能停止 [cmdb_ci_outage]、ナレッジ [kb_knowledge]、変更要求 [change_request]、インシデント [incident]、カタログアイテム [sc_cat_item]、問題 [problem]
- 問題タスク：ナレッジ [kb_knowledge]
- 変更要求：ナレッジ [kb_knowledge]、変更要求 [change_request]、インシデント [incident]、カタログアイテム [sc_cat_item]、問題 [problem]
- 変更タスク：ナレッジ [kb_knowledge]、変更要求 [change_request]、インシデント [incident]、カタログアイテム [sc_cat_item]、問題 [problem]
- インタラクション：ナレッジ [kb_knowledge]、カタログアイテム [sc_cat_item]
- 要求：ナレッジ [kb_knowledge]、カタログアイテム [sc_cat_item]

検索アプリケーション構成

IT Service Management ベースシステムには、**[AIS] ITSM** 検索構成の推奨アクションが含まれています。このアプリケーションは、インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更要求タスク、インタラクション、要求など、サービスオペレーションワークスペースのさまざまなレコードの AI 検索をサポートしています。

でのオンコールスケジューリングの詳細 サービスオペレーションワークスペース

オンコールスケジューリングにより、発生した問題を解決するために専任のサポートチームメンバーが常に利用できるようになります。オンコールスケジュール、勤務表ローテーション、エスカレーションポリシーを設定し、グループへの通知をエスカレーションし、エスカレーションの現在の連絡先を決定できます。

[スケジュール] オプションを使用して、サービスオペレーションワークスペース内のシフトとスケジュールにアクセスできます。

マネージャーは、[チーム] メニューを使用してすべての管理タスクを実行することもできます。

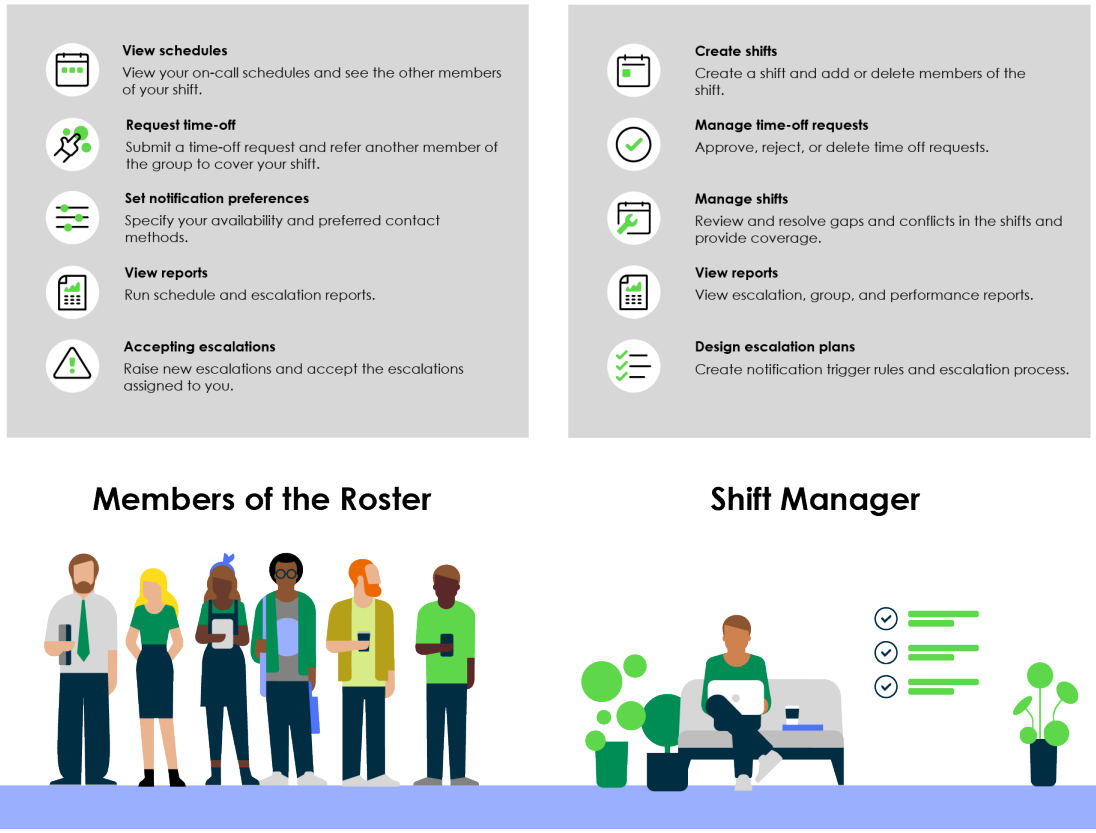
詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの オンコールスケジューリング」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースワークフローのオンコールスケジューリング

組織のさまざまなメンバーが一緒に働くためにオンコールスケジューリングを使用します。エンドツーエンドワークフローのサンプルをご覧くださ



い。

1. シフトアドミンは、シフトおよびグループテンプレートを作成します。
2. シフトアドミニンは、ロールをアサインし、エスカレーショントリガールールを構成します。「ITSM のサービスオペレーションワークスペースのロール」および「オンコールスケジューリングロールをアサイン」を参照してください。
3. シフトマネージャーはシフトを作成し、シフトに対してメンバーを追加または削除します。
4. シフトマネージャーは、新しいシフトのエスカレーションプロセス全体を設計します。
5. 勤務表メンバーはオンコールスケジュールを表示し、シフトの他のメンバーが誰であるかを確認できます。
6. 勤務表メンバーは、シフトアドミンが設定した方法から、自分の空き状況と優先連絡方法を指定できます。
7. 勤務表モバイルは、休暇申請を送信し、グループの別のメンバーにシフトを担当するよう照会できます。
8. 勤務表メンバーは、シフトの勤務表とエスカレーションの詳細を表示します。
9. 勤務表メンバーはオンコールレポートを表示し、リマインダーを受信します。
10. シフトマネージャーは、休暇申請を承認または却下します。
11. シフトマネージャーは、グループのオンコールスケジュールを見て、ギャップや休暇申請がないか確認します。
12. シフトマネージャーは、カバレッジと休暇申請を提供、置換、または削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

13. 勤務表メンバーは、タスクまたは会議要求を確認するためのオンコールエスカレーション通知を受信します。
14. シフトマネージャーは、オンコールチームのエスカレーション、グループ、およびパフォーマンスレポートを表示します。

> **注:**
> バージョン互換性マトリクスを表示するには、最新のリリースノートを参照してください。

オンコールスケジューリング のメリット

メリット	機能	ユーザー
新しいシフトを作成し、メンバーをシフトにアサインし、ローテーションやレスポンダーレベルなどのシフト設定を行います。	サービスオペレーションワークスペースでのシフトの作成と編集	itil、rota_manager (シフトマネージャー)
休暇申請を承認または却下してシフトを管理します。カバー範囲を指定することでギャップや競合を解決します。シフトのメンバーに延長時間をアサインします。	サービスオペレーションワークスペースでのシフト管理	itil、rota_manager (シフトマネージャー)、rota_admin
独自のエスカレーションポリシーとパスを作成します。オンコールスケジューリング では、要件に基づいて、利用可能なテンプレートを使用してエスカレーショントリガールールを作成できます。	エスカレーショントリガーとポリシー	itil、rota_manager (シフトマネージャー)、rota_admin、admin
チーム全体の通知設定を作成および編集します。	[チーム] メニューを使用したオンコールチーム設定の編集	itil、rota_manager (シフトマネージャー)、rota_admin
Slack、Microsoft Teams、モバイルプッシュメッセージ、SMS、音声メッセージなどの複数のチャネルのいずれかを使用して、通知を受信するための優先連絡方法として設定します。	配送チャネルの編集 配信チャネルを構成するには、以下を参照してください。 • Slack の場合：連絡方法として Slack を設定 • SMS および音声メッセージの場合：連絡方法として SMS および音声メッセージングを設定する • Teams の場合：Microsoft Teams • モバイルプッシュ通知の場合：オンコールエスカレーションの連絡方法としてモバイルプッシュを設定する	rota_admin、admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ユーザーロールの詳細については、「オンコールスケジューリングロールをアサイン」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース for ITSM の構成

エージェントが IT フルフィルメントボリュームを効率的に管理できるように、 サービスオペレーションワークスペース を構成できます。

ITSM エージェントワークスペース から ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースへの移行

画面に表示される移行ユーティリティを使用して、さまざまな機能の一般的なカスタマイズと構成を ITSM エージェントワークスペース から ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースに簡単に移行できます。この移行により、ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースでこれらの機能を再構築する必要がなくなります。これらの機能では、特定のレコードタイプと要素、またはすべてを移行できます。

移行プロセス

重要:
移行は非本番インスタンスで実行する必要があります。ITSM の SOW への移行が非本番インスタンスで想定どおりに機能する場合は、更新セットを使用して移行の変更を本番インスタンスに移行できます。

非本番インスタンスで次の手順を実行します。

1. サービスオペレーションワークスペースアプリケーション向け移行ユーティリティをインストールします。「サービスオペレーションワークスペース向け移行ユーティリティのインストール」を参照してください。
2. 移行する必要があるカスタム ITSM テーブルがある場合は、関連付けられたリストカテゴリとモジュール、リストアクション、関連リストアクション、および新規レコードメニューアイテムを ITSM エージェントワークスペース から ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースに移行するために、*sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables* システムプロパティでテーブルを指定します。「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのカスタム ITSM テーブルの移行の構成」を参照してください。
3. 基本認証構成 (sys_auth_profile_basic) を作成し、移行ユーティリティがレコードを作成、更新、および削除するために使用するテーブル API を認証します。「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行するためのベーシック認証構成の作成」を参照してください。
4. 更新セットを作成して、移行中に ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースに加えられた変更を記録します。「Create and select an update set as the current set」を参照してください。
5. 移行ユーティリティを使用して、ITSM エージェントワークスペースから ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースに移行します。「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。
6. ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースへの移行が非本番インスタンスで想定どおりに機能する場合は、更新セットを使用して移行の変更を本番インスタンスに移行します。

注:
ログインしたアドミンユーザーの認証情報は、ITSM エージェントワークスペースから ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースへの移行を正常に実行するために、ベーシック認証のセットアップに使用した認証情報と一致する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースでのアドミンセンター

サービスオペレーションワークスペース向け移行ユーティリティのインストール

admin ロールがあるユーザーは、サービスオペレーションワークスペース向け移行ユーティリティアプリケーション (sn_sow_migration) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .

必要なロール：admin

このタスクについて

サービスオペレーションワークスペース向け移行ユーティリティアプリケーション (sn_sow_migration) は、ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行プロセスを容易にする、画面に表示される移行ユーティリティをインストールします。

エージェントワークスペースの移行要求 (sn_sow_migration_aw_migration_request) テーブルは、サービスオペレーションワークスペース向け移行ユーティリティとともにインストールされます。このテーブルには、以下の移行要求の詳細が保存されます。

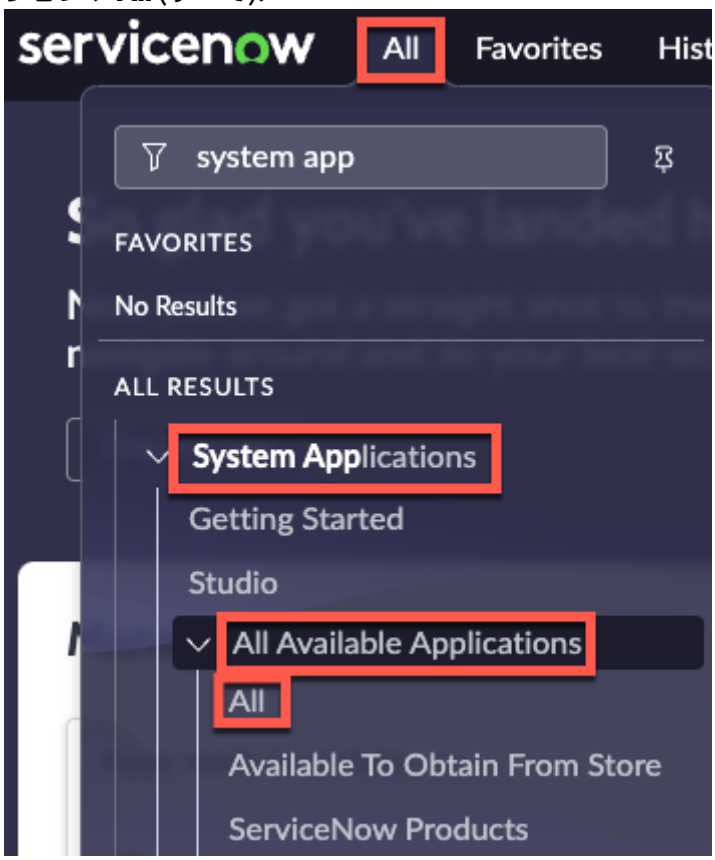
- 各種の機能に対して選択されたカスタマイズと構成
- 移行ステータス (移行が完了したか、進行中か)
- 移行結果 (カスタマイズや構成が正常に移行された、または失敗した)
- 選択したカスタマイズまたは構成の移行後のメッセージ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、サービスオペレーションワークスペース向け移行ユーティリティアプリケーション (sn_sow_migration) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのカスタム ITSM テーブルの移行の構成

移行が必要なカスタム ITSM テーブルがある場合は、関連付けられたリストカテゴリとリストモジュール、リストアクション、関連リストアクション、および新規レコードメニューアイテムを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行できるようにする必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] メニューから、ナビゲーションフィルターに「**sys_properties.list**」と入力します。
2. *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables* システムプロパティを検索します。
3. [値] フィールドで、カスタム ITSM テーブルの ID をカンマ区切りリストに追加します。
   デフォルトでは、[値] フィールドには、リストカテゴリとリストモジュール、リストアクション、関連リストアクション、および新規レコードメニューアイテムを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行する必要があるすべての ITSM テーブルが含まれています。
4. [更新] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行するためのベーシック認証構成の作成

移行ユーティリティがレコードを作成、更新、および削除するために使用するテーブル API を認証します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この構成には、admin ロールを持つサービスアカウント (Web API アクセスのみ) ユーザーの認証情報が含まれている必要があります。

手順

1. [すべて] メニューから、ナビゲーションフィルターに「**sys_auth_profile_basic.list**」と入力します。
2. [基本認証構成] ページで、[新規] を選択します。
3. [基本認証構成] フォームで、名前、ユーザー名、パスワードを指定します。
4. [送信] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行

一連の簡単な手順で、構成やカスタマイズなどの ITSM エージェントワークスペースの機能を、ITSM のサービスオペレーションワークスペースに迅速に移行します。

始める前に
スコープが [サービスオペレーションワークスペースコア (Service Operations Workspace Core)] に設定されていることを確認します。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター > 概要 > 初期セットアップ > **ITSM** エージェントワークスペースから **SOW** へ移行 AW 2.0 以降からアップグレードする場合。

   最新の移行ユーティリティをインストールする場合は、 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > **ITSM** エージェントワークスペースから **SOW** へ移行.

2. [ITSM エージェントワークスペースから SOW への移行 (Migration from ITSM Agent Workspace to SOW)] ページで、次の手順を実行します。

   a. オプション: 必要に応じて、[ベーシック認証構成を作成 **(Create basic authentication configurations)]** を選択して、既存または新規のユーザー認証情報を使用してベーシック認証構成を作成します。

   > **重要:**
   > - この構成には、admin ロールを持つサービスアカウント (Web API アクセスのみ) ユーザーの認証情報が含まれている必要があります。
   > - ベーシック認証構成を作成した後にのみ、更新セットを作成して、移行中に非本番インスタンスの ITSM のサービスオペレーションワークスペースに加えられた変更を記録します。「Create and select an update set as the current set」を参照してください。

   b. [ベーシック認証構成を選択 **(Select a basic auth configuration)]** ドロップダウンから、必要な構成を選択します。

   c. [構成のテスト **(Test the configuration)]** を選択します。

   d. 記載されているガイドラインを確認します。

   e. [移行開始] を選択します。

   > **注:**
   > 前の移行タスクが部分的に完了している場合は、このページで [移行を続行] を選択して移行プロセスを再開できます。

3. [エージェントワークスペースから移行する機能 (Features to migrate from Agent Workspace)] ページで、各機能について、移行する構成とカスタマイズを選択します。
   移行可能な構成とカスタマイズの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM の SOW に移行できる構成とカスタマイズ」を参照してください。
4. [次へ] を選択します。
5. 移行の確認ページで、選択した機能を確認し、[移行を確認 **(Confirm the migration)]** を選択します。
   移行は完全に成功する場合と、部分的に成功する場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 完全に成功した移行：選択した機能のすべての構成とカスタマイズが ITSM のサービスオペレーションワークスペースに正常に移行され、非本番インスタンスの指定された更新セットにキャプチャされます。
- 部分的な移行：選択した機能の正常に移行されたすべての構成とカスタマイズが、非本番インスタンスの ITSM のサービスオペレーションワークスペースの指定された更新セットにキャプチャされます。

6. [移行の詳細を表示 **(View migration details)**] を選択して、移行情報を確認します。

次のタスク
移行した各構成またはカスタマイズの移行後のタスクを完了します。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- UI アクションと UI レイアウトの移行後のタスクの実行
- リボンの移行後のタスクの実行
- 表示ルールの移行後のタスクの実行
- 新規レコードの移行後のタスクの実行
- リストとフォームにおけるハイライト表示されたフィールドの移行後のタスクの実行
- リストアクションの移行後のタスクの実行
- リストカテゴリとリストモジュールの移行後のタスクの実行
- フォームヘッダーの移行後のタスクの実行
- 検索構成の移行後のタスクの実行
- エージェントアシスト構成の移行後のタスクの実行
- 関連リスト宣言フォームアクションの移行後のタスクの実行
- フィールドデコレーターフォームアクションの移行後のタスクの実行

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** の **SOW** に移行できる構成とカスタマイズ

ITSM の SOW に移行できる ITSM エージェントワークスペースのさまざまな機能に関連するいくつかの構成とカスタマイズ。

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへの **UI** アクションとレイアウトの移行

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行には、必要なテーブルの識別、移行対象の UI アクションとレイアウトレコードの識別、および移行プロセスが含まれます。

UI アクション

UI アクションは、UI アクションメニューのフォームボタンまたはリストアイテムとして表示されます。ITSM エージェントワークスペースでの UI アクションの動作の詳細については、「」を参照してください。

フォームヘッダーでは、単一のメニューボタンまたは分割ボタンの下に UI アクションのグループが表示されます。

UI アクションをグループ化するには、グループのコンテナとして機能するレイアウトが必要です。エージェントワークスペースでの UI アクションのグループ化の仕組みについては、「」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行に使用されるテーブル

テーブル名	説明
UI アクション [sys_ui_action]	移行する UI アクションとレイアウトの構成が含まれています。
UI アクションレイアウト [sys_aw_form_uiaction_layout]	エージェントワークスペースに関連付けられたレコードセット (ベースシステムまたはカスタム) が含まれています。移行ユーティリティは、こうしたレコードを移行対象と見なします。そのような UI アクションレイアウト [sys_aw_form_uiaction_layout] レコードで指定されたすべてのグループ UI アクションが移行されます。

移行ユーティリティで移行対象の **UI** アクションとレイアウトを識別する方法

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、以下に基づいて、移行対象となる UI アクションのセットを識別します。

- UX フォームアクション [sys_ux_form_action] テーブルレコードにマッピングされている UI アクション [sys_ui_action] テーブルレコード。
- UX フォームアクション [sys_ux_form_action] テーブルレコードにマッピングされている UX フォームアクションレイアウトアイテム [sys_ux_form_action_layout_item] テーブルレコード。
- 入力テーブルにマッピングされている UX フォームアクションレイアウト [sys_ux_form_action_layout] テーブルレコード。

移行の仕組み

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、次の順序で UI アクションを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。これらのアクションはすべてユーティリティによって実行されます。

1. UI アクショングループ [sys_aw_form_uiaction_group] レコードにマッピングされている UI アクションレイアウト [sys_aw_form_uiaction_layout] テーブルレコードを検索します。
2. UI アクションレイアウト [sys_aw_form_uiaction_layout] テーブルレコードにマッピングされている UX フォームアクションレイアウトグループ [sys_ux_form_action_layout_group] テーブルレコードを検索します。UI アクションのセットとグループ化のタイプは、これらのレコードで同じである必要があります。
3. レコードが見つからない場合は、UX フォームアクションレイアウトグループ [sys_ux_form_action_layout_group] テーブルレコードを作成します。

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、次の順序でレイアウトを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。これらのアクションはすべてシステムによって実行されます。

1. UX フォームアクションレイアウトグループ [sys_ux_form_action_layout_group] テーブルレコードにマッピングされている UI アクショングループ [sys_aw_form_uiaction_group] テーブルレコードを検索します。
2. レコードが見つからない場合は、UX フォームアクションレイアウトグループ [sys_ux_form_action_layout_group] テーブルレコードを作成し、それを UI アクショングループ [sys_aw_form_uiaction_group] テーブルレコードにマップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、次の順序で入力テーブルを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。これらのアクションはすべてシステムによって実行されます。

1. UX フォームアクションレイアウト [sys_ux_form_action_layout] テーブルレコードを検索します。
2. UX フォームアクションレイアウト [sys_ux_form_action_layout] テーブルレコードが見つからない場合は、移行を完了すると、グループ化された UI アクションが、グループ化されていない UI アクションとしてレコードページに表示されます。

   注:
   UI アクションは、UX フォームアクションレイアウト [sys_ux_form_action_layout] テーブルレコードが見つかった場合にのみグループ化されます。

3. レコードが見つかった場合は、次の順序で移行を実行します。
   a. UX フォームアクションレイアウト [sys_ux_form_action_layout] テーブルレコードが統一されているかどうかを確認します。

      レコードが統一されている場合は、**[use_layout_items_only]** フィールドが選択されます。

   b. レコードが統一されていない場合は、移行を完了します。
   c. UX フォームアクションレイアウト [sys_ux_form_action_layout] テーブルレコードにマッピングされているシステム UX M2M アクションレイアウトアイテム [sys_ux_m2m_action_layout_item] テーブルレコードを検索します。
   d. マッピングされたレコードが見つからない場合は、システム UX M2M アクションレイアウトアイテム [sys_ux_m2m_action_layout_item] テーブルレコードを作成します。

UI アクションと UI レイアウトの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) での UI アクションと UI レイアウトが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) での UI アクションとレイアウトと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行された UI アクションと UI レイアウトの設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の **[UI アクションと UI レイアウト (UI actions and layouts)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の **[UI アクションと UI レイアウト (UI actions and layouts)]**オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行します。

   a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。
      - SOW を開くには、 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
      - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「<instance-name>.service-now/workspace」を入力します。

   b. UI アクションと UI レイアウトが移行されるテーブルに対応する SOW のレコードを開きます。
   例:インシデントの UI アクションと UI レイアウトの移行ステータスを確認する場合は、 リスト > インシデント > **All** (すべて) をクリックし、任意のインシデントレコードを選択します。

   c. ITSM エージェントワークスペースから SOW に移行された UI アクションと UI レイアウトを確認します。

   d. UI アクションレイアウトの順序を変更する場合は、次に移動します: **All** (すべて) > **sys_ux_form_action_layout.list**

   e. UI アクションとレイアウト順序を変更する必要があるテーブルを検索して選択します。
   たとえば、[インシデント] です。

   f. レコードを編集します。

   g. 指定したテーブルに sys_ux_form_action_layout レコードが統一されているかどうかを確認します。
   sys_ux_form_action_layout レコードが統一されている場合、[アクションを統一] ボタンは表示されません。sys_ux_form_action_layout レコードが統一されていない場合は、[アクションを統一] オプションを選択してレコードを統一します。UI アクションが統一されると、すべての UI アクションが [UX フォームアクションレイアウトアイテム] 関連リストに表示されます。

   h. [UX フォームアクションレイアウトアイテム] 関連リストで、必要に応じて UI アクションの順序を変更し、ターゲットテーブルのレコードのレイアウトを変更します。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)]** を選択します。

   b. [システムログに移動 (Go to system logs)] アイコン (⚠) アイコンを選択します。

   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

   d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「移行の仕組み」セクションに記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへのリボンの移行

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのリボンの移行には、必要なテーブルの識別、移行対象のリボンレコードの識別、および移行プロセスが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行に使用されるテーブル

テーブル名	説明
リボン設定 [sys_aw_ribbon_setting]	すべてのリボン設定が含まれます。
UX リボン構成 [sys_ux_ribbon_config]	構成可能なワークスペースにマッピングされたリボン構成が含まれます。移行ユーティリティは、サービスオペレーションワークスペースリボン構成を使用します。
リボン構成設定 [sys_ux_ribbon_config_setting]	リボン設定 [sys_aw_ribbon_setting] テーブルレコードと UX リボン構成 [sys_ux_ribbon_config] テーブルレコード間のマッピング情報が含まれています。この情報は、指定したワークスペースに適用可能なリボン設定を定義および識別するのに役立ちます。

制限事項

- リボンウィジェットを結合した幅は、指定したテーブルおよびリボン構成で 12 以下である必要があります。
- 以下の場合、レコードは作成できません。
  - リボンウィジェットが、指定したテーブルとリボン構成で既に構成されている。
  - リボン構成にマッピングされているリボン設定の幅に、同じリボン構成にマッピングされている既存のリボン設定の幅を加えると 12 を超えている。

移行ユーティリティで移行対象のリボンを識別する方法

移行ユーティリティは、リボン設定 [sys_aw_ribbon_setting] テーブルで [ワークスペース] が「ITSM エージェントワークスペース」に設定されているすべてのリボン設定を検索します。こうしたリボン設定は移行の候補となります。

移行の仕組み

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、次の順序でリボンを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。これらのアクションはすべてユーティリティによって実行されます。

1. サービスオペレーションワークスペースリボン構成にマッピングされている既存のリボンに、移行する必要がある ITSM エージェントワークスペースリボンを加えた合計幅を計算します。
2. 幅の合計が 12 より大きい場合は、サービスオペレーションワークスペースリボン構成にマッピングされている既存のすべてのリボンを無効にします。

   注:
   すべての ITSM エージェントワークスペースリボンが移行されます。ITSM エージェントワークスペース移行ユーティリティの目的は、ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのアイテムの移行に優先順位を付けることであるため、このトレードオフは許容されます。

3. フィルタリングされたリボン設定と、リボン構成設定 [sys_ux_ribbon_config_setting] テーブルのサービスオペレーションワークスペースリボン構成の間のマッピングを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リボンの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) でのリボンが、ITSM エージェントワークスペースでのリボンと一致しており、リボンを SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行されたリボン設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [レコードフォームのリボン **(Ribbons in the record form)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [レコードフォームのリボン **(Ribbons in the record form)]** オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行します。

a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。

- SOW を開くには、 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
- ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「<instance-name>.service-now/workspace」を入力します。

b. ナビゲーションペインから [リスト] を選択して、SOW および ITSM エージェントワークスペースで [リスト] ウィンドウを開きます。

c. 利用可能なリストからレコードを開き、両方のワークスペースで比較します。
たとえば、両方のワークスペースで [インシデント] リストに移動してインシデントを選択します。

d. SOW レコードと ITSM エージェントワークスペースレコードで、そのレコードのリボンを比較します。

e. SOW のリボン設定を次の設定と一致するように変更するには **All** (すべて) > **sys_ux_ribbon_config_setting.list**.
リボンの構成の詳細については、「」を参照してください。

> **注:**
> SOW の事前構成済みのリボン設定は、移行後にオフになる場合があります。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)]** を選択します。

b. [システムログに移動 **(Go to system logs)]** (⚠) アイコンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「移行の仕組み」セクションに記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの表示ルールの移行

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの表示ルールの移行には、必要なテーブルの識別、移行対象の表示ルールの識別、および移行プロセスが含まれます。

表示ルール

表示ルールの詳細については、https://www.servicenow.com/community/developer-blog/servicenow-view-and-view-rule-servicenow-tutorial-to-understand/ba-p/2333469 を参照してください。

表示ルールの作成の詳細については、「Create a view rule」を参照してください。

移行に使用されるテーブル

テーブル名	説明
表示ルール [sysrule_view_workspace]	すべての表示ルールが含まれます。
UX 表示ルール構成 [sys_ux_view_rules_configuration]	指定された構成可能なワークスペースにマッピングされた表示ルール構成が含まれています。移行ユーティリティは、サービスオペレーションワークスペース表示ルール構成を使用します。
Sys Ux M2m ワークスペース 表示ルール Ux 表示ルール構成 [sys_ux_m2m_workspace_view_rule_ux_view_rule_config]	表示ルールと表示ルール構成の間のマッピング情報が含まれています。この情報は、ワークスペースに適用可能なルールを定義および識別するのに役立ちます。

移行ユーティリティで移行対象の表示ルールを識別する方法

サービスオペレーションワークスペースの移行ユーティリティは、以下の情報を使用して、移行する表示ルールのセットを識別します。

- 「*workspace*」が「ITSM エージェントワークスペース」である表示ルール [sysrule_view_workspace] テーブルレコード。
- ITSM エージェントワークスペースの表示ルール [sysrule_view_workspace] テーブルで指定されたすべての表示ルール。

移行の仕組み

移行ユーティリティは、次の順序で UI アクションを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。これらのアクションはすべてユーティリティによって実行されます。

1. 「*workspace*」が「ITSM エージェントワークスペース」である表示ルール [sysrule_view_workspace] テーブルのレコードをフィルターします。
2. ITSM エージェントワークスペースの表示ルール [sysrule_view_workspace] テーブルで指定されたすべての表示ルールをインポートします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. どの表示ルール構成にもマッピングされていない表示ルールをルールします。
4. 表示ルールがサービスオペレーションワークスペースに適用されるように、フィルターされた表示ルールとサービスオペレーションワークスペース表示ルールの構成の間に M2M マッピングを作成します。
5. 指定されたテーブルの表示ルールを移行するときに、以下のフィールド値を使用して代替表示ルールを作成します。
   - *view* が *workspace*である。
   - *order* が *99999999*である。

   注:
   代替表示ルールが作成されるのは、ITSM エージェントワークスペースではすべてのテーブルのデフォルトビューがワークスペースであるためです。

   テーブルに表示ルールが構成されていない場合は、ITSM エージェントワークスペースと一致するサービスオペレーションワークスペース表示ルールが移行されます。

表示ルールの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) での表示ルールが、ITSM エージェントワークスペースでの表示ルールと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、表示ルール設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [ワークスペースビュー (フォームおよび関連リスト) と表示ルール **(Workspace views (form and related list) and view rules)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [ワークスペースビュー (フォームおよび関連リスト) と表示ルール **(Workspace views (form and related list) and view rules)]** オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行します。

   a. SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。
      - SOW を開くには、 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
      - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「<instance-name>.service-now/workspace」を入力します。

   b. ナビゲーションペインから [リスト] を選択して、SOW および ITSM エージェントワークスペースで [リスト] ウィンドウを開きます。

   c. 利用可能なリストからレコードを開き、両方のワークスペースで比較します。
   たとえば、両方のワークスペースで [インシデント] リストに移動してインシデントを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. SOW のレコード、フォームレイアウト、関連リスト、および関連リストレイアウトのビューと ITSM エージェントワークスペースのレコードのビューを比較します。

e. ITSM エージェントワークスペースのレコードのユーザーインターフェイス (UI) ポリシーとクライアントスクリプトが SOW レコードで機能していることを確認します。

- ITSM エージェントワークスペースのレコードに適用可能な UI ポリシーとクライアントスクリプトは、ビューと表示ルールの移行後に SOW のレコードでも機能します。
- SOW のレコードは、ITSM エージェントワークスペースのレコードと同じビューで開きます。

f. SOW で表示ルールを変更して次の設定に一致させるには **All** (すべて) > **sysrule_view_workspace.list**.
表示ルールの構成の詳細については、「Create a view rule」を参照してください。

> **注:**
> SOW の事前構成済みの表示ルールは、移行後にオフになる場合があります。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)]** を選択します。

b. [システムログに移動 **(Go to system logs)]** (⚠) アイコンを選択します。

c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「移行の仕組み」セクションに記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへの新規レコードメニューアイテムの移行

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの新規レコードメニューアイテムの移行には、必要なテーブルの識別、移行対象の新規レコードメニューアイテムの識別、および移行プロセスが含まれます。

システムプロパティ

`sys_property: sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables`

これらのテーブルのみに対応するレコードは、ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行されます。

移行に使用されるテーブル

新規レコードメニューアイテム [sys_aw_new_menu_item] : ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行するアクティブなレコードが含まれています。

移行ユーティリティで移行対象の新規レコードメニューアイテムを識別する方法

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、移行する新規レコードメニューアイテムを以下の情報に基づいて識別します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 新規レコードメニューアイテム [sys_aw_new_menu_item] テーブルで指定された ITSM エージェントワークスペーステーブルのアクティブなレコード。
- サービスオペレーションワークスペースの新規レコードメニューアイテム構成に既に挙げられているテーブルのレコードは、重複を避けるために移行されません。

新しいレコードメニューアイテム [sys_aw_new_menu_item] テーブルに重複するアクティブなレコードが指定されている場合は、アクティブなレコードのコピーのみが移行されます。

移行の仕組み

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、次の順序で新規レコードメニューアイテムを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。これらのアクションはすべてユーティリティによって実行されます。

1. サービスオペレーションワークスペースの現在の新規レコードメニューアイテム構成を検索します。

   以下について UX ページプロパティ [sys_ux_page_property] テーブルのクエリを実行します。

   - サービスオペレーションワークスペースページ (*aa881cad73c4301045216238edf6a716* はサービスオペレーションワークスペースページレコードの *sysId*)。
   - *chrome_tab* (サービスオペレーションワークスペースの新規レコードメニューアイテムを保存する UX ページプロパティレコードの名前)
2. ステップ 1 で取得したレコードを使用して、サービスオペレーションワークスペースの新規レコードメニューアイテムに既に含まれているテーブルを検索します。
3. 重複を避けるために、移行中は既存のテーブルを無視します。
4. フィールド値が以下のように設定されている新規レコードメニューアイテム [sys_aw_new_menu_item] テーブルのレコードを検索します。
   - *active* が *true*
   - *workspace* が *Agent Workspace*
   - *table* が *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables* のいずれか

   レコードごとに、テーブル名が既存のテーブルの一部ではなく同じテーブル名が以前に処理されていない場合は、移行ユーティリティによって JSON オブジェクトが作成されます。
5. 次のように、各レコードに対応するデータを含む JSON オブジェクトを作成します。

```
{
            "label": {
               "translatable": true,
               "message": "New " + tableLabel
            },
            "routeInfo": {
               "route": "record",
               "fields": {
                  "table": table,
                  "sysId": "-1"
               },
               "multiInstField": "sysId"
            },
            "condition": {
               "tableDescription": {
                  "table": table,
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                    "canCreate": true
                }
            }
};
```

6. 新規レコードメニューの既存の *chrome_tab* JSON 値にコードを追加します。

新規レコードの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) での新規レコードメニューが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) での新規レコードメニューと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行された新規レコードメニュー設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [新規レコード] オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [新規レコード] オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、移行を確認します。

   a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。
      - SOW を開くには、 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
      - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「<instance-name>.service-now/workspace」を入力します。

   b. メニューアイテムが SOW で利用可能であることを確認します。

      デフォルトでは、SOW ですぐに利用可能な一部のメニューアイテムを除き、順序は ITSM エージェントワークスペースで利用できるメニューアイテムと同じです。

   c. メニュー項目が UI に表示される順序を変更するには、次に移動します: **All** (すべて) > **sys_ux_page_property.list**.

   d. [名前] を *chrome_tab* プロパティでフィルタリングします。

   e. サービスオペレーションワークスペース用に *chrome_tab* プロパティを選択します。

   f. [値] フィールドの *newTabMenu* の下で、必要に応じてテーブルの JSON オブジェクトの順序を設定します。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **sys_ux_page_property.list**

b. [名前] を *chrome_tab* プロパティでフィルタリングします。

c. サービスオペレーションワークスペース用に *chrome_tab* プロパティを選択します。

d. [値] フィールドの *newTabMenu* の下で、SOW 新規レコードメニューアイテムに必要なテーブルの JSON オブジェクトを指定された形式で追加します。

e. [更新] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへのリストおよびフォーム内のハイライト表示されたフィールドの移行

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのリストおよびフォーム内のハイライト表示されたフィールドの移行には、必要なテーブルの識別、移行対象のハイライト表示されたフィールドレコードの識別、および移行プロセスが含まれます。

リストとフォームでハイライト表示されたフィールド

エージェントやユーザーの注意を引くために、色でリストとフォームのフィールドをハイライト表示します。

ハイライト表示されたリストフィールドの詳細については、「」を参照してください。

フォームフィールドのハイライト表示されたラベルのカスタマイズについては、「」を参照してください。

移行に使用されるテーブル

移行ユーティリティは、ハイライト表示される値 [sys_highlighted_value] テーブルを移行に使用します。

移行ユーティリティで移行対象のハイライト表示されたフィールドを識別する方法

テーブルに ITSM エージェントワークスペース用のレコードセット (ベースシステムまたはカスタム) が含まれている場合、移行ユーティリティでは、ハイライト表示される値 [sys_highlighted_value] テーブルを移行対象と見なします。

移行の仕組み

サービスオペレーションワークスペース移行ユーティリティは、次の順序でリストおよびフォーム内のハイライト表示されたフィールドを ITSM エージェントワークスペースから ITSMのサービスオペレーションワークスペースに移行します。これらのアクションはすべてユーティリティによって実行されます。

1. システム UX M2M のハイライト表示される値の構成 [sys_ux_m2m_highlighted_value_config] テーブルレコードにマッピングされている、ハイライト表示される値 [sys_highlighted_value] テーブルレコード内のレコードを検索します。
2. ハイライト表示される値 [sys_highlighted_value] テーブルレコードが見つからない場合は、ハイライト表示される値 [sys_highlighted_value] テーブルレコードを作成します。
3. システム UX M2M のハイライト表示される値の構成 [sys_ux_m2m_highlighted_value_config] テーブルレコードをマッピングします。

リストとフォームにおけるハイライト表示されたフィールドの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) のリストとフォームにおけるハイライト表示されたフィールドが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) のリストとフォームにおけるハイライト表示されたフィールドと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

要件に基づいて、リストとフォームにおける移行されたハイライト表示のフィールドの設定を SOW で更新できます。

始める前に
移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [リストとフォームのハイライト表示されたフィールド **(Highlighted fields in list and forms)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [リストとフォームのハイライト表示されたフィールド **(Highlighted fields in list and forms)]** オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、移行を確認します。

a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。

- SOW を開くには、 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
- ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「<instance-name>.service-now/workspace」を入力します。

b. ハイライト表示されたリストとフォームのフィールド構成が移行されるテーブルに対応する SOW のレコードを開きます。
例:インシデントのハイライト表示されたリストとフォームフィールドの移行ステータスを確認する場合は、 リスト > インシデント > **All** (すべて) をクリックし、任意のインシデントレコードを選択します。

c. インシデントリストとレコードのハイライト表示されたリストとフォームのフィールドを確認し、ハイライト表示された値が ITSM エージェントワークスペースと同じように表示されているかどうかを確認します。

d. ハイライト表示された値が期待どおりに機能しない場合は、次に移動します: **All** (すべて) > **sys_highlighted_value.list**.

e. 問題が存在するテーブルとフィールドのレコードを検索します。
たとえば、テーブルが「インシデント」で、フィールドが「優先度」であるとします。

f. 同じテーブルとフィールドの組み合わせを持つレコードが複数存在する場合は、レコードを開き、[UX のハイライト表示される値の構成] 関連リストの sys_ux_m2m_highlighted_value_config レコードを使用して、SOW のハイライト表示される値の構成にマッピングされているレコードを確認します。

g. そのテーブルとフィールドの組み合わせで SOW のハイライト表示される値の構成にリンクされている sys_highlighted_value が複数存在する場合は、各 sys_highlighted_value の [ハイライト表示される値の条件 (sys_highlighted_value_condition)] 関連リストレコード内の条件の順序を確認します。
UI でフィールドのハイライト表示された色をレンダリングするときは、順序の低い sys_highlighted_value_condition レコードが優先されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。
   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)**] を選択します。
   b. [システムログに移動 **(Go to system logs)**] (⚠) アイコンを選択します。
   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。
   d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「移行の仕組み」セクションに記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへのリストアクションの移行

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのリストアクションの移行には、テーブルの識別および移行プロセスが含まれます。

リストの宣言アクション

宣言アクションフレームワークは、コードを編集することなく、クライアントアクションやサーバースクリプトなどのコア UI 動作をワークスペースのフォーム、フィールド、リストに統合します。

宣言アクションのタイプとこうしたアクションの作成方法の詳細については、https://www.servicenow.com/community/next-experience-articles/introduction-to-declarative-actions/ta-p/2332003 および https://www.servicenow.com/community/developer-blog/declarative-actions-in-servicenow-the-complete-guide/ba-p/2781607 を参照してください。

移行に使用されるテーブル

アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment]：すべてのリストアクション設定が含まれます。

移行の条件

```
Conditions:
Action model = List
workspace = Agent Workspace
table = ITSM tables {ys_id of the supported ITSM tables: 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd}
 and Global table
view != sow and sow_new_record (As we are assuming sow related view isn't customized in
 ITSM Agent Workspace)
```

移行の仕組み

ITSM エージェントワークスペースで使用できるリストアクションは次のとおりです。

- クライアントスクリプト
- サーバースクリプト
- クライアントアクション
- UI コンポーネント

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへのクライアントスクリプトの移行

クライアントスクリプトを構成して、リストアクションを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [リストアクション] オプションを選択しておく必要があります。たとえば、リストの [リストアクション] オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 宣言アクション > リストアクション.
2. [実装方法] が [クライアントスクリプト] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
9. [保存] を選択して [アクション構成] リストを保存します。
10. [更新] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへのサーバースクリプトの移行

サーバースクリプトを構成して、リストアクションを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [リストアクション] オプションを選択しておく必要があります。たとえば、リストの [リストアクション] オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 宣言アクション > リストアクション.
2. [実装方法] が [サーバースクリプト] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[リストアクション] リストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] リストから [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
9. [保存] を選択して [アクション構成] リストを保存します。
10. [更新] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへのクライアントアクションの移行

クライアントアクションを構成して、リストアクションを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [リストアクション] オプションを選択しておく必要があります。たとえば、リストの [リストアクション] オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 宣言アクション > リストアクション.
2. [実装方法] が [クライアントアクション] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[リストアクション] リストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [実装方法] フィールドの値を [UXF クライアントアクション] として更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

9. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] リストから [アクション構成] リストに **[SOW アクション (SOW Actions)]** を選択します。
10. [保存] を選択して[アクション構成] リストを保存します。
11. [更新] を選択します。
12. クライアントアクションキーが **ITEM_SELECTED** または **PREVIEW_RECORD** の場合は、アクションペイロード定義 [sys_declarative_action_payload_definition] テーブルのコードブロックペイロードで CREATE_NEW_RECORD キーを作成します。

    このステップは 1 回だけ実行します。

```
{
 "route": "record",
 "fields": {
 "table": "{{table}}",
 "sysId": "-1"
 },
 "params": {
 "query": "{{query}}",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
 },
 "parent_table": "{{parentTable}}",
 "additional_data": {
 "query": "{{query}}"
 }
 }
```

13. **ITEM_SELECTED** および **PREVIEW_RECORD** リストレコード用に作成されたクライアントアクションを変更します。

    クライアントアクションを変更する場合は、ペイロードに基づいて、アクション属性のペイロードマップを変換する必要があります。

    移行プロセスでは、次のテーブルが使用されます。

    - M2M アクションアサインの UX アクション構成 [sys_ux_m2m_action_assignment_action_config]
    - アクションペイロード定義 [sys_declarative_action_payload_definition]

    > **注:**
    > **ITEM_SELECTED** および **PREVIEW_RECORD** アクションは、ITSM エージェントワークスペースでは機能しますが、SOW では機能しません。そのため、「CREATE_NEW_RECORD」という名前のアクションペイロードが SOW に導入されました。他のアクションペイロードが正しく機能しない可能性がありますが、リストのベースシステムクライアントアクションは、移行後の SOW でも引き続き効果的に機能します。

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへの **UI** コンポーネントの移行

UI コンポーネントを構成して、リストアクションを ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペース (SOW) に移行します。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [リストアクション] オプションを選択しておく必要があります。たとえば、リストの [リストアクション] オプションなどです。移

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 宣言アクション > リストアクション.
2. [実装方法] が **[UI** コンポーネント] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[リストアクション] リストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [実装方法] フィールドの値を [UXF クライアントアクション] として更新します。
9. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、 [コレクション] リストから [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
10. [保存] を選択して [アクション構成] リストを保存します。

    注:

    複数レコードアソシエーター (MRA) またはインターセプターをリストに追加することは、有効なシナリオではありません。MRA またはインターセプターを含むカスタマイズを移行する場合は、ベースシステムレコードのアドオンイベントマッピングを確認する必要があります。ベースシステムでは、リスト宣言アクションのアドオンイベントマッピングは指定されていません。

11. [更新] を選択します。

    移行ユーティリティは、UI コンポーネントタイプの MRA およびインターセプターの宣言アクションのみをサポートします。

12. MRA の場合は、コードブロックに記載されたとおりにアクションペイロードを作成し、アクション属性の値を ITSM エージェントワークスペース宣言アクションのコンポーネント属性で更新します。

    ITSM エージェントワークスペース宣言アクションレコードに値が入力されていない場合は、値に {{ key }} を入力します。たとえば、コンポーネント属性テーブルが空の場合、ペイロードの値は {{table}} にする必要があります。

```
{
"label": "label",
 "extensionPoint": "extensionPoint",
 "userGivenTable": "userGivenTable",
 "hideSelectAll": "hideSelectAll",
 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"table": "table",
"referencedFieldName": "referencedFieldName",
"type": "type",
"parentFieldName": "parentFieldName",
"columns": "columns",
"view": "view",
"relatedListName": "relatedListName"
}
```

13. インターセプターの場合は、アクションペイロード定義 [sys_declarative_action_payload_definition] テーブルのコードブロックに記載されたとおりにアクションペイロードを作成します。

```
{
"table": "target",
"sysId": "-1",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
"referencedFieldName": "",
"pageTitle": "Create " + tableLabel,
"pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + " types",
"useDomain": false
}
```

14. 移行された宣言アクションにアドオンイベントマッピングを追加します。

    SOW で一致する宣言アクションを検索し、すべてのアドオンイベントマッピングを移行された宣言アクションに追加します。次の手順を使用して、SOW で対応する宣言アクションを検索します。

    a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **sys_ux_addon_event_mapping.list**

    b. テーブルをフィルタリングし、移行された `tablename` と `mra` または `interceptor route` を含む [ターゲットペイロードマッピング] を使用します。

    c. レコードが見つかった場合は、宣言アクション sys_id を返します。

    フィルタリングされた宣言アクションのすべてのアドオンイベントマッピングを反復処理し、移行された宣言アクションに追加します。

    d. テーブルでレコードが見つからない場合は、テーブルフィルターを削除し、「`targetPayload contains route=mra or interceptor`」を検索します。
    [リスト] および [フィールド] デコレーターの場合は、MRA とインターセプターのアドオンイベントマッピングを手動で追加する必要があります。詳細については、「Create a UX add-on event mapping」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

ITSM エージェントワークスペースの変更要求 [change_request] インターセプターレコードは SOW に存在します。

宣言アクションのインターセプタータイプのワークスペースのスペースレコードタイプセレクターを移行する場合：

- ITSM エージェントワークスペーステーブル：ワークスペースレコードタイプセレクター [aw_record_type_selector]
- SOW テーブル：レコードタイプセレクター [sn_sow_interceptor_record_type_selector]

値が標準の変更要求 [change_request] テーブルの場合、ITSM エージェントワークスペースから SOW へのレコードの移行時に [アクティブ] は False に設定されます。

リストアクションの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) でのリストアクションが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) でのリストアクションと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行されたリストアクション設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [リストアクション] オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [リストアクション] オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行します。

a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。

- SOW を開くには、 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
- ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「<instance-name>.service-now/workspace」を入力します。

b. ITSM エージェントワークスペースと SOW でフォームを開きます。

移行されたリストアクションがフォームに表示されます。

表示ルールを移行しないと、重複するリストアクションがフォームに表示されることがあります。そのため、ビューが変更されていない場合、移行後も SOW フィールドの宣言アクションが引き続き表示されます。

移行が正常に完了しても UI に表示されないか、正しく機能しない場合は、詳細ビューで条件をクロスチェックします。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)]** を選択します。

b. [システムログに移動 **(Go to system logs)]** (⚠) アイコンを選択します。

c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのリストアクションの移行」セクションに記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへのリストカテゴリとリストモジュールの移行

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペース (SOW) への移行には、必要なテーブル、移行対象のハイライト表示されたフィールドレコードの識別、および移行プロセスが含まれます。

リストカテゴリとリストモジュール

ITSM エージェントワークスペースのリストカテゴリの設定の詳細については、「」を参照してください。

ITSM エージェントワークスペースのリストカテゴリ内のリストアイテムの設定の詳細については、「」を参照してください。

関連するシステムプロパティ

ITSM エージェントワークスペースにグループベースのリスト適用性を使用するリストモジュールが含まれている場合は、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに記載されている *glide.ux.user_criteria_enabled* プロパティのみを有効にします。

移行ユーティリティで移行対象のリストカテゴリとリストモジュールを識別する方法

SOW の移行ユーティリティは、移行のタイプに基づいて、移行するリストカテゴリとリストモジュールを識別します。

リストカテゴリとリストモジュールのマッピング

移行ユーティリティは、ベースシステム ITSM エージェントワークスペースのリストカテゴリおよびリストモジュールと、サービスオペレーションワークスペース内の対応するレコードとの間のマッピングを維持します。テーブル、条件、および名前の直感性に類似性があるかどうかを確認して、マッピングを識別します。

移行基準

移行ユーティリティは、移行のタイプ (リストカテゴリ、リストモジュール、リストレイアウト、リスト適用性、およびリスト属性) に応じて異なるフィールドと値を使用します。

- ワークスペースリストカテゴリ [sys_aw_list_category] および UX リストカテゴリ [sys_ux_list_category] のテーブルレコードを使用してカテゴリをリストします。
- ワークスペースリスト [sys_aw_list] および UX リスト [sys_ux_list] のテーブルレコードを使用して、各カテゴリ内のアイテムとモジュールをリストします。
- リストモジュールの列レイアウト
- リスト適用性
- リスト属性

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行の仕組み

移行ユーティリティは、移行のタイプに応じて異なるフィールド、値、および移行手順を使用します。これらのアクションはすべてユーティリティによって実行されます。

マッピングと検証

1. ITSM エージェントワークスペースのリストカテゴリまたはリストモジュールと、サービスオペレーションワークスペースのリストカテゴリまたはリストモジュール間の包括的なマッピングを作成および検証します。
2. ITSM エージェントワークスペースおよびサービスオペレーションワークスペースのベースシステムのリストカテゴリとリストモジュールのテーブル、条件、および名前の直感性に基づいて、マッピングを検証します。

リストカテゴリの移行

1. `workspace = Agent Workspace` のフィルター条件を使用して、ワークスペースリストカテゴリ [sys_aw_list_category] テーブルを反復処理します。
2. 各リストアイテムについて ITSM エージェントワークスペースとサービスオペレーションワークスペースの間のマッピングを確認します。
3. マッピングが見つかった場合は、現在の ITSM エージェントワークスペースのワークスペースリストカテゴリ [sys_aw_list_category] テーブルレコードから、マッピングされたサービスオペレーションワークスペースの UX リストカテゴリ [sys_ux_list_category] テーブルレコードに以下のフィールドをコピーして、リストカテゴリを更新します。
   - active
   - description
   - order
   - active
4. マッピングが見つからない場合は、UX リストカテゴリ [sys_ux_list_category] テーブルにレコードを作成します。

   マッピングが見つからないということは、ITSM エージェントワークスペースには指定されたカテゴリは存在するが、サービスオペレーションワークスペースにはカテゴリ (ユーザーが作成した新しいカテゴリ) がないということです。

各カテゴリのリストアイテムまたはリストモジュールの移行

1. 現在のリストアイテムまたはリストモジュールのフィルター条件および `workspace = Agent Workspace` を使用して、ワークスペースリスト [sys_aw_list] テーブルを反復処理します。
2. 各リストアイテムについて ITSM エージェントワークスペースとサービスオペレーションワークスペースの間のマッピングを確認します。
3. マッピングが見つかった場合は、現在の ITSM エージェントワークスペースのワークスペースリスト [sys_aw_list] レコードから、マッピングされたサービスオペレーションワークスペースの UX リスト [sys_ux_list] レコードに以下のフィールドをコピーして、リストアイテムを更新します。
   - title
   - order
   - active
   - condition
4. マッピングが見つからない場合は、UX リスト [sys_ux_list] テーブルにレコードを作成します。

   マッピングが見つからないということは、ITSM エージェントワークスペースにはリストアイテムは存在するが、サービスオペレーションワークスペースにはリストアイテムがないということで

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。このような場合、移行ユーティリティは、現在の ITSM エージェントワークスペースリストレコードから次のフィールドおよび (category = current iterating category, configuration = Default – SOW, and view = sow) を設定して、UX リスト [sys_ux_list] テーブルにレコードを作成します。

- title
- order
- active
- condition

5. リストアイテムが移行された (マッピングが見つかった) 後、または作成された (マッピングが見つからない) 場合は、次の移行を実行します。
   a. 移行または作成されたリストアイテムのリスト適用性を移行します。
      i. リスト適用性 [sys_ux_applicability_m2m_list] テーブルおよびユーザー基準 (リストアイテムでグループが指定されている場合) と、対応する ITSM エージェントワークスペースリストモジュール、ロール、およびグループを使用して、リスト適用性を作成します。
      ii. この新しく作成されたリスト適用性を、移行または作成されたサービスオペレーションワークスペースリストアイテムに添付します。

      移行ユーティリティは、移行されたリストに関連付けられている既存のリスト適用性を削除しません。

   b. 移行または作成されたリストアイテムの列レイアウトを移行します。
      i. 指定された ITSM エージェントワークスペーステーブルの下位のリストアイテムとリストモジュールのレイアウトに基づいて、サービスオペレーションワークスペースの列レイアウトを統一します。
      ii. サービスオペレーションワークスペースで列レイアウトを設定するために、リスト [sys_ui_list] テーブルで以下の条件を使用してレコードを検索します。
         - conditions = table (このリストアイテムが関連付けられているテーブル)
         - parent list =null

      このレコードの場合、移行ユーティリティはリスト要素 [sys_ui_list_element] テーブルを更新して、正しい順序と列を挿入または更新します。

   c. 移行または作成されたリストアイテムのリスト属性を移行します。

      ITSM エージェントワークスペースは、*Omit Count* および *Disable Highlighted Values* リスト属性を使用します。これらの属性は、ワークスペースリスト属性 [sys_aw_list_attribute] テーブルに関連付けられています。現在のリストアイテムレコードの場合、移行ユーティリティは以下を実行します。

      i. 指定されたレコードに関連付けられているリスト属性を識別するために、ワークスペースリスト属性 [sys_aw_list_attribute_list] テーブルを反復処理します。
      ii. UX リスト [sys_ux_list] テーブルに対応する属性を設定します。

リストカテゴリとリストモジュールの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) でのリストカテゴリとリストモジュールが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) でのリストカテゴリとリストモジュールに一致しており、リストのカテゴリとモジュールを SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行されたリストカテゴリとリストモジュールの設定を SOW で更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [リストカテゴリとリストモジュール **(List categories and modules)**] オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [リストカテゴリとリストモジュール **(List categories and modules)**] オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、リストカテゴリとリストモジュールが ITSM エージェントワークスペースとサービスオペレーションワークスペースで類似していることを確認します。

   a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。
      - SOW を開くには、 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
      - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「<instance-name>.service-now/workspace」を入力します。

   b. ITSM エージェントワークスペースと SOW のリストカテゴリとリストモジュールを比較します。

      列レイアウトとリスト適用性が正しく適用されていることを確認します。

      既存の SOW リストカテゴリを更新する必要があります。ITSM エージェントワークスペースに追加のカテゴリが含まれている場合は、新しいカテゴリを作成する必要があります。移行ユーティリティでは、既存のカテゴリやすぐに利用可能なカテゴリはサービスオペレーションワークスペースから削除されません。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)**] を選択します。

   b. [システムログに移動 **(Go to system logs)**] (⚠) アイコンを選択します。

   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

   d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのリストカテゴリとリストモジュールの移行」セクションに記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのフォームヘッダーの移行

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペース (SOW) へのフォームヘッダーの移行には、必要なテーブル、移行の対象となるフォームヘッダーレコードの識別、および移行プロセスが含まれます。フォームヘッダーは、レコードの概要を示すものです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行に使用されるテーブル

テーブル名	説明
sys_aw_form_header	すべてのフォームヘッダーを含むテーブル。
sys_ux_header_config	SOW ヘッダー構成など、特定の構成可能なワークスペースにマッピングされたすべてのフォームヘッダー構成を含むテーブル。
sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config	sys_aw_form_header テーブルと sys_ux_header_config テーブルの間に存在するマッピング情報を含むテーブル。これにより、特定のワークスペースに適用可能なフォームヘッダーを定義して識別できます。

移行ユーティリティで移行対象のフォームヘッダーを識別する方法

SOW 移行ユーティリティは、次の順序に基づいて、移行対象となるフォームヘッダーのセットを識別します。

1. sys_aw_form_header テーブルから、[ワークスペース] が [エージェントワークスペース] に設定されているすべてのフォームヘッダーレコードをフィルターします。
2. sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config テーブルから SOW ヘッダー構成レコードにマッピングされているすべてのフォームヘッダーレコードをフィルターします。
3. 上記のフィルターされたレコードに基づいて、[ワークスペース] が [エージェントワークスペース] に設定されており、かつ SOW ヘッダー構成レコードにマッピングされていないすべてのフォームヘッダーレコードが、移行対象として識別されます。

移行の仕組み

SOW 移行ユーティリティは、次の順序でフォームヘッダーを ITSM エージェントワークスペースから SOW に移行します。

1. フィルターされたフォームヘッダーレコードと SOW ヘッダー構成レコードの間のマッピングを、sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config テーブルに作成します。
2. [ワークスペース] が [エージェントワークスペース] として設定されており、順序値が最小のフォームヘッダーを検索します。順序値が最小のフォームヘッダーは、ITSM エージェントワークスペースの実行時に適用されます。
3. SOW ヘッダー構成レコードにマッピングされ、順序値が最小のフォームヘッダーを検索します。
4. SOW ヘッダー構成レコードにマッピングされているフォームヘッダーの順序値が、[ワークスペース] が [エージェントワークスペース] として設定されているフォームヘッダーの順序値よりも小さい場合は、より小さい順序値で SOW ヘッダー構成レコードにマッピングされたフォームヘッダーの順序値を更新します (例：順序値を 10 減らします)。

   これにより、実行時に ITSM エージェントワークスペースに既に適用可能になっているフォームヘッダーが、SOW にも適用されるようになります。

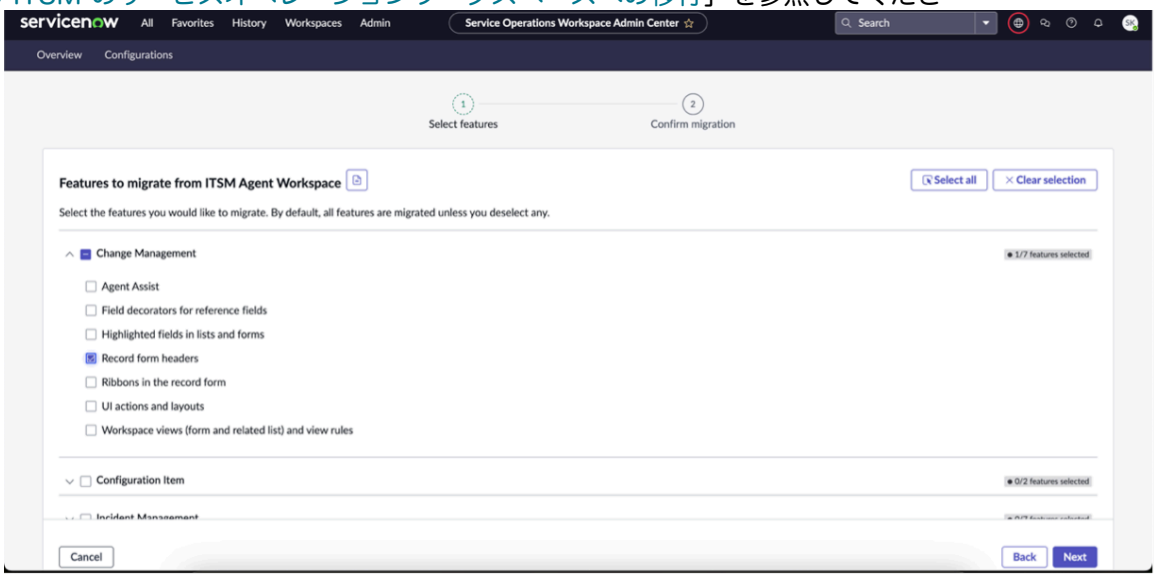
フォームヘッダーの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) でのフォームヘッダーが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) でのフォームヘッダーと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行されたフォームヘッダー設定を SOW で更新できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [レコードフォームヘッダー **(Record form headers)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、変更管理の [レコードフォームヘッダー **(Record form headers)]** オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してくださ



い。

必要なロール：admin

このタスクについて
移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、移行を確認します。

a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。

- SOW を開くには、 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
- ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「<instance-name>.service-now/workspace」を入力します。

b. フォームヘッダーが移行されるテーブルに対応する SOW のレコードを開きます。
例:インシデントフォームヘッダーのフォームヘッダー移行ステータスを確認する場合は、 リスト > インシデント > **All** (すべて) をクリックし、任意のインシデントレコードを選択します。

c. レコードのフォームヘッダーを確認します。

sys_aw_form_header 内のフォームヘッダーレコードおよび sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config テーブル内のマッピングデータを表示して、移行されたデータを確認することもできます。

d. 移行が成功し、ITSM エージェントワークスペースに存在するフォームヘッダーが SOW レコードに表示されない場合は、sys_aw_form_header テーブル内のフォームヘッダーの順序値を確認して、順序値が最小であることを確認します。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)]** を選択します。

b. [システムログに移動 **(Go to system logs)]** (⚠) アイコンを選択します。

c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「移行の仕組み」セクションに記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへの検索構成の移行

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペース (SOW) への検索構成の移行には、対象となるフォームヘッダーレコードの識別と移行プロセスが含まれます。

移行ユーティリティで移行対象の検索構成を識別する方法

SOW の移行ユーティリティは、次の順序に基づいて、移行対象となる検索構成レコードのセットを識別します。

1. m2m_search_context_config_search_source テーブルを使用して、ITSM エージェントワークスペースのマスター構成レコードにマッピングされているアプリケーション検索ソースレコード (sys_search_source) をフィルターします。
2. SOW コンテキスト構成レコードにマッピングされているアプリケーション検索ソースを確認します。
3. ITSM エージェントワークスペースマスター構成レコードにマッピングされている各フィルター済みレコードを検索し、そのレコードが SOW コンテキスト構成レコードにマッピングされていないかどうかを確認して、ITSM エージェントワークスペースに対してのみ一意で、かつ SOW コンテキスト構成レコードにマッピングされていない検索ソースを識別します。
4. SOW 移行ユーティリティは、ITSM エージェントワークスペースにマッピングされているすべての一意の検索レコードについて、SOW コンテキスト構成レコードへの類似のマッピングを m2m_search_context_config_search_source テーブルに作成します。
5. ITSM エージェントワークスペースと SOW の間でマッピングされた共通の検索ソースが見つかり、マッピングの順序が SOW と ITSM エージェントワークスペースで異なる場合、SOW 移行ユーティリティは順序を ITSM エージェントワークスペースマッピングから SOW マッピングに更新します。
6. ITSM エージェントワークスペース検索ビュー構成レコードの値を SOW 検索ビュー構成レコードに移行します。
7. 検索ビュー構成と検索ソースの両方が ITSM エージェントワークスペースから SOW にマッピングされると、SOW 移行ユーティリティは *`globalSearchDataConfigIdSOW`* ページプロパティを更新して、ベースシステムで利用可能な SOW コンテキスト構成レコードを反映します。

移行の仕組み

SOW 移行ユーティリティは、次の順序で検索構成レコードを ITSM エージェントワークスペースから SOW に移行します。

1. ITSM エージェントワークスペース内の sys_aw_master_config テーブルを使用して、グローバル検索データ構成およびグローバル検索ビュー構成の参照レコードを検索します。
2. グローバル検索データ構成レコードの検索エンジンタイプを決定します。検索エンジンが zing の場合は、移行が続行されます。それ以外の場合、移行プロセスは停止します。
3. グローバル検索データ構成レコードを使用して、アプリケーション検索ソース (m2m_search_context_config_search_source) テーブルでクエリが実行され、すべての検索ソースが取得されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. ベースシステムで利用可能な SOW 検索コンテキスト構成を使用して、アプリケーション検索ソース (m2m_search_context_config_search_source) テーブルでクエリが実行され、すべての検索ソースが取得されます。

   SOW 検索コンテキスト構成は、sys_search_context_config テーブルのレコードとして存在し、sys_id は *globalSearchDataConfigId* と呼ばれる SOW ページプロパティにあります。

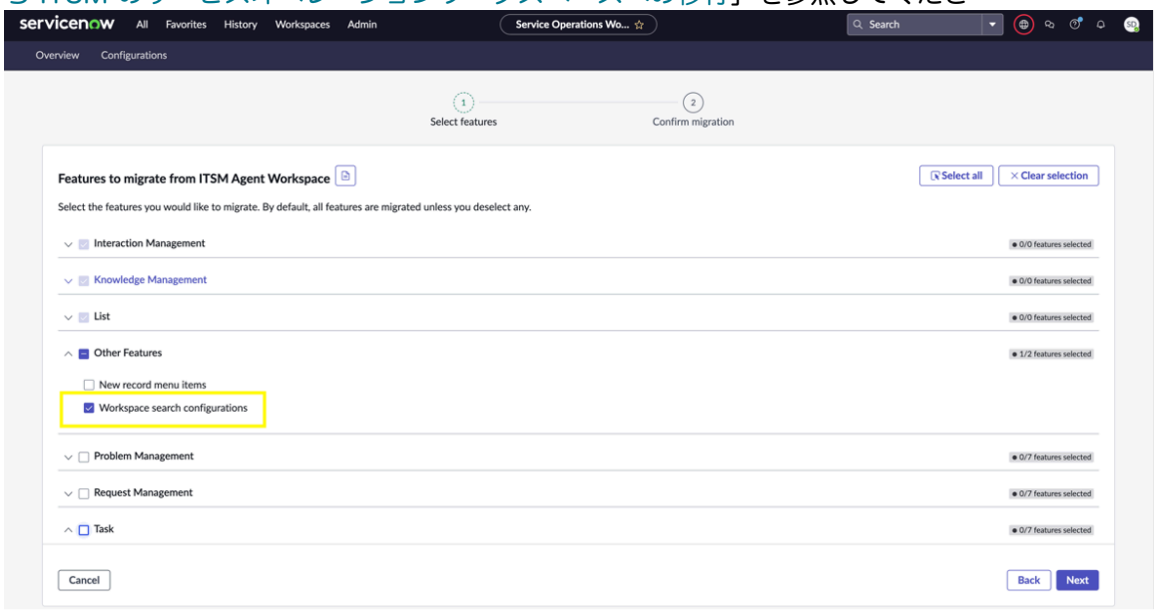
5. グローバル検索データ構成レコード (ITSM エージェントワークスペース検索ソース) と SOW 検索コンテキスト構成レコード (SOW 検索ソース) を使用してアプリケーション検索ソース (m2m_search_context_config_search_source) テーブルでクエリを実行して検索ソースを比較し、ITSM エージェントワークスペースにマッピングされているが SOW にはマッピングされていない一意の検索ソースを検索します。
6. SOW 検索ソースの順序値がアプリケーション検索ソーステーブルの ITSM エージェントワークスペース検索ソースの順序値と異なる場合、SOW 移行ユーティリティは、ITSM エージェントワークスペースでのマッピングと同じ順序値で SOW 検索ソースを更新します。
7. ベースシステムで利用可能な SOW コンテキスト構成レコードを使用してアプリケーション検索ソース (m2m_search_context_config_search_source) テーブルにレコードを作成し、ITSM エージェントワークスペース検索ソースと SOW 検索ソースを比較して見つかった一意のソースを検索します。
8. ITSM エージェントワークスペースの sys_aw_master_config テーブルを使用して取得されたグローバル検索ビュー構成参照レコードを開き、すべての値を SOW ビュー構成レコード (名前が global_search_configurations の SOW ページプロパティ) にコピーします。SOW ビュー構成レコードはベースシステムで使用できます。
9. SOW ページプロパティ *globalSearchDataConfigId* を更新して、OOB SOW コンテキスト構成レコードを含めます。

検索構成の移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) での検索構成が、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) での検索構成と一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行された検索構成設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペースの他の機能の [ワークスペースの検索構成 **(Workspace search configurations)]** オプションを選択しておく必要があります。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

検索構成を ITSM エージェントワークスペースから SOW に移行すると、*globalSearchDataConfigId* SOW ページプロパティは、ベースシステムで利用可能な SOW コンテキスト構成レコード sys_id で更新されます。

手順

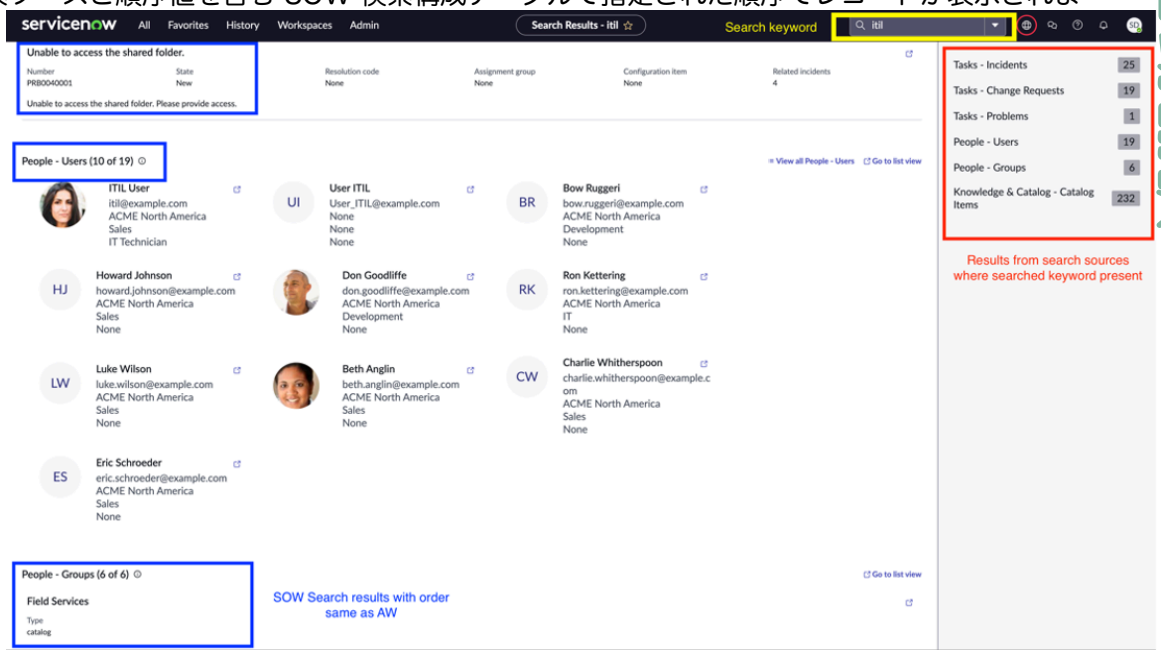
1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、移行データを確認します。

a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。

- SOW を開くには、 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
- ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「<instance-name>.service-now/workspace」を入力します。

b. SOW ランディング (ホーム) ページのグローバル検索を使用して、インシデント、ユーザー、ナレッジなどのすべてのレコードタイプを検索します。

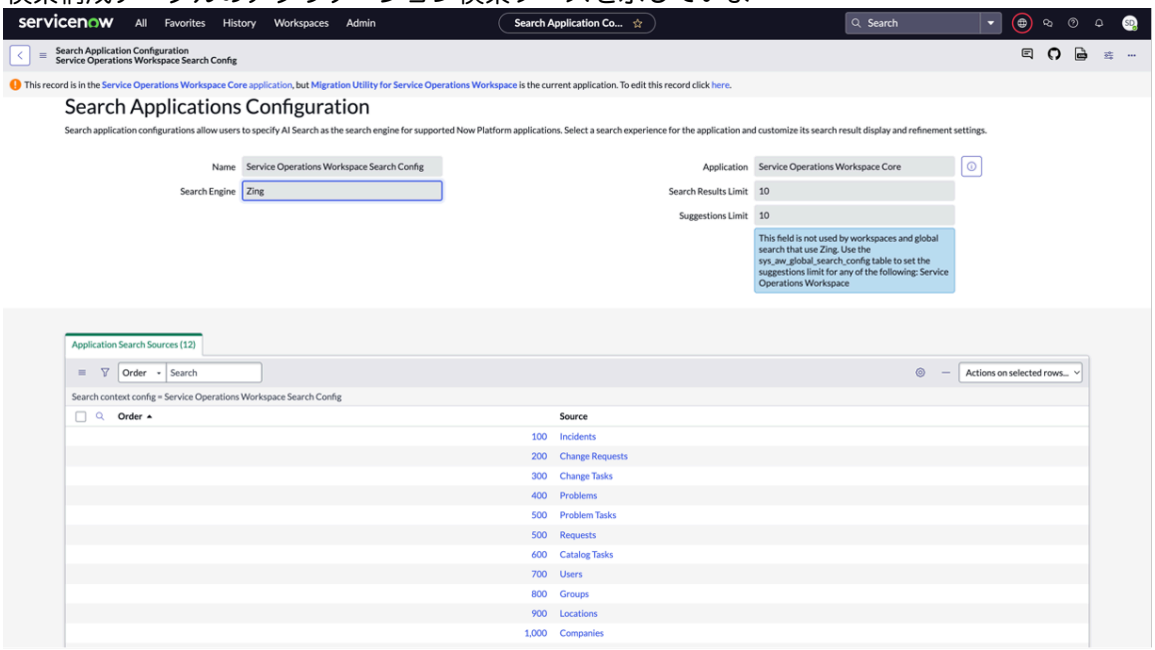
検索結果には、ITSM エージェントワークスペースから移行されたすべてのアプリケーション検索ソースと順序値を含む SOW 検索構成テーブルで指定された順序でレコードが表示されます。



に移動することもできます **All** (すべて) > **sow_search_config.list** を使用して、アプリケーション検索ソースおよびサービスオペレーションワークスペース検索構成テーブルの順序値をエージェントワークスペース検索構成テーブルと比較して、移行が成功したかどうかを確認します。次のスクリーンショットは、サービスオペレーションワークスペースの検索構成テーブルとエージェントワークスペースの検索構成テーブルの両方のアプリケーション検索ソースを示しています。

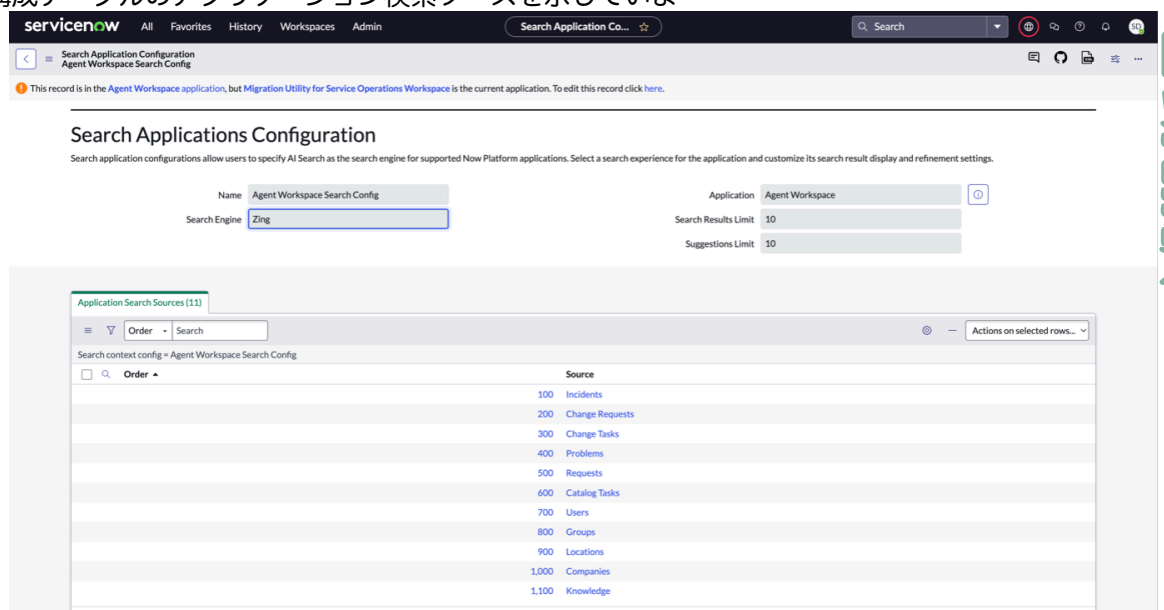
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のスクリーンショットは、サービスオペレーションワークスペースの検索構成テーブルのアプリケーション検索ソースを示していま



す。

次のスクリーンショットは、エージェントワークスペースの検索構成テーブルのアプリケーション検索ソースを示していま



す。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。
   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)**] を選択します。
   b. [システムログに移動 **(Go to system logs)**] (⚠) アイコンを選択します。
   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。
   d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「移行の仕組み」セクションに記載されている手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへのエージェントアシストの移行

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペース (SOW) へのエージェントアシストの移行には、必要なテーブル、移行の対象となるフォームヘッダーレコードの識別、および移行プロセスが含まれます。

移行に使用されるテーブル

テーブル名	説明
cxs_table_config	ITSM エージェントワークスペースおよび SOW のすべてのエージェントアシスト構成を含むテーブル。
declarative_action_assignment	ITSM エージェントワークスペースの cxsTableConfig キー名を持つコンポーネント属性に cxs_table_config レコードの sys_id が含まれているテーブル。
sys_ux_screen	エージェントアシスト SNC (468f70f443b47110cc25ff53e9b8f296) レコードの **[Macroponent** 構成] フィールドに cxs_table_config レコード sys_id が含まれているテーブル。このレコードはベースシステムで利用可能です。

制限事項

エージェントアシスト構成を ITSM エージェントワークスペースから SOW に移行すると、次のいずれかの問題が発生する恐れがあります。

- 顧客が複数のエージェントアシスト構成を同じテーブルに構成している場合、最後に更新された構成が移行される。
- ITSM エージェントワークスペースからのエージェントアシストの移行により、SOW の既存の変更が上書きされる。

ITSM エージェントワークスペースおよび SOW でのエージェントアシストの構成

以下のテーブルを使用して、ITSM エージェントワークスペースおよび SOW でエージェントアシストを構成できます。

- ITSM エージェントワークスペースでは、エージェントアシスト構成データは、構成データが保存されている以下のテーブルに存在します。
  - エージェントアシストは、UI コンポーネント now-agent-assist による宣言アクションを使用して、特定のテーブルに構成されます。
  - 構成は cxs_table_config テーブルに保存されます。
  - テーブルでの宣言アクションにより、cxs_table_config レコードの sys_id が、cxsTableConfig キー名を持つコンポーネント属性に保存されます。
- SOW では、エージェントアシスト構成データは以下のテーブルに存在します。
  - cxs_table_config の構成情報レコードは、sys_ux_screen のエージェントアシスト SNC レコードに保存されます。
  - SOW の [Macroponent 構成] という名前のフィールドには、個々のテーブルのマッピングと、その cxs_table_config レコードの構成済み sys_id が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行ユーティリティで移行対象のエージェントアシストを識別する方法

SOW 移行ユーティリティは、構成情報レコードが以下の条件を満たしている場合にのみ、ITSM エージェントワークスペースから SOW への移行対象となるエージェントアシスト構成情報レコードを識別します。

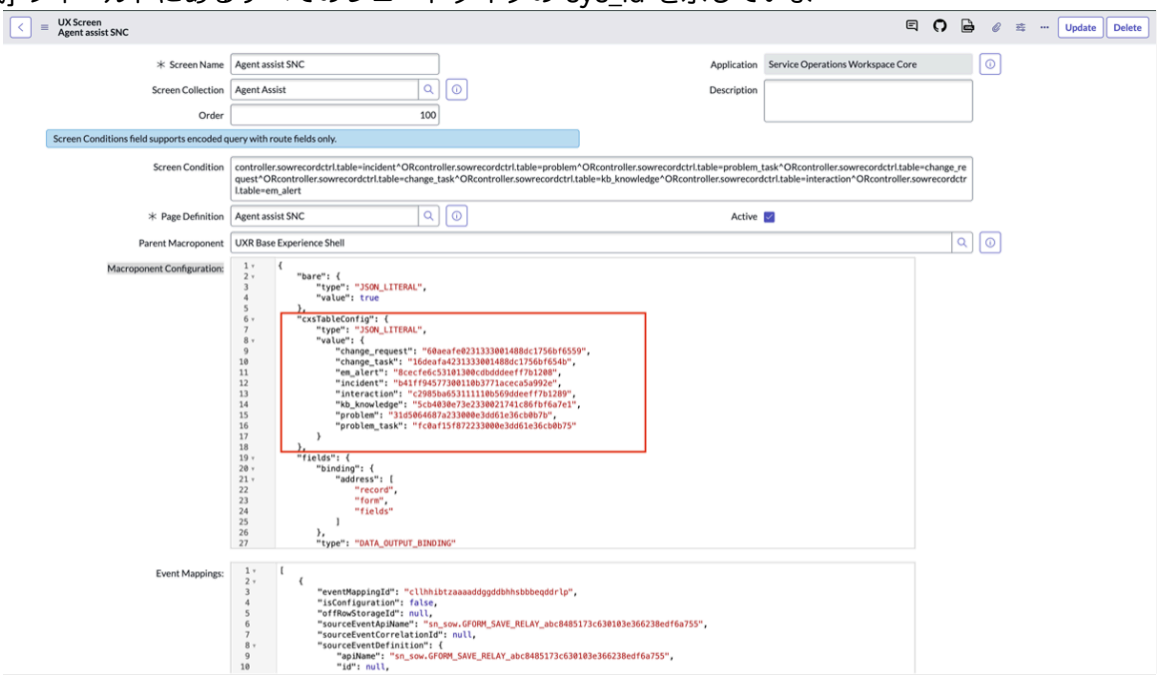
- [ワークスペース] フィールドが [エージェントワークスペース] に設定されている。
- **[ui_component]** フィールドの値が **now-agent-assist** である。
- [テーブル] フィールドが、移行する必要のある値 (テーブル) に設定されている。
- [アクティブ] チェックボックスがオンになっている。

移行の仕組み

SOW 移行ユーティリティは、次の順序でエージェントアシストを ITSM エージェントワークスペースから SOW に移行します。

1. 以下の条件で sys_declarative_action_assignment テーブルを検索し、最近更新されたレコードのみを取得します。
   - [ワークスペース] フィールドが [エージェントワークスペース] に設定されている。
   - **[ui_component]** フィールドの値が **now-agent-assist** である。
   - [テーブル] フィールドが、移行する必要のある値 (テーブル) に設定されている。
   - [アクティブ] チェックボックスがオンになっている。
2. 条件に基づいて sys_declarative_action_assignment レコードが見つかった場合は、cxsTableConfig の値が、対応するテーブルキーに対して sys_ux_screen からエージェントアシスト SNC レコードにコピーされます。

   次のスクリーンショットは、エージェントアシスト SNC レコードの **[Macroponent 構成]** フィールドにあるすべてのレコードタイプの sys_id を示していま

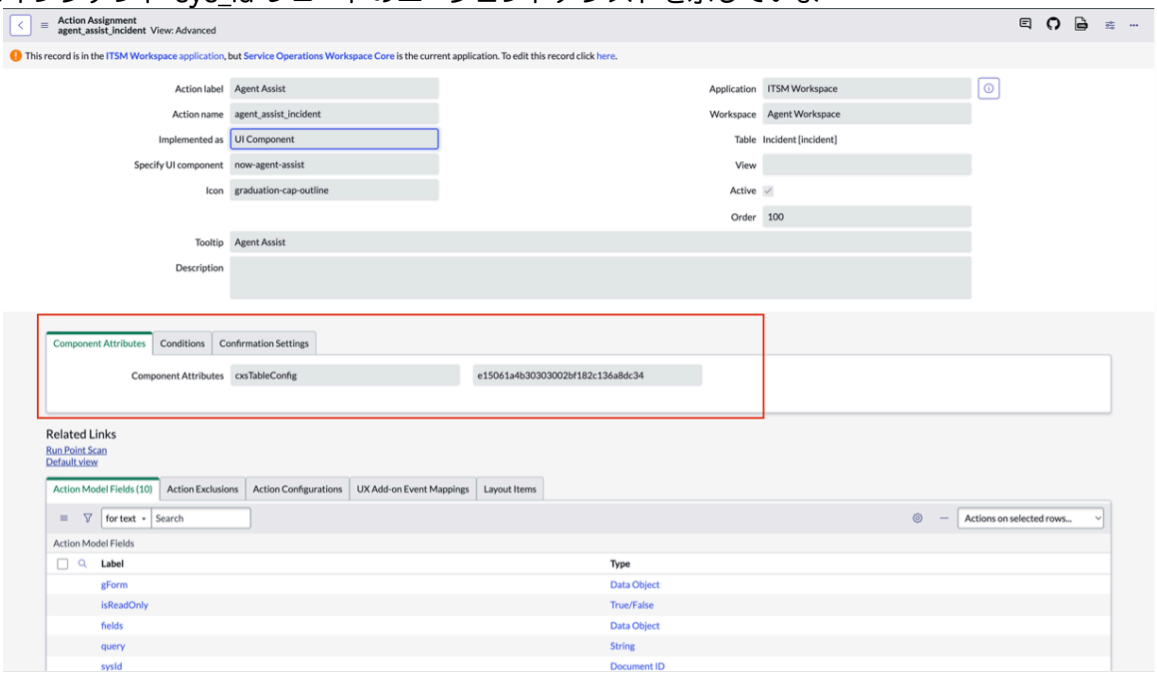


す。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のスクリーンショットは、コンポーネント属性として cxsTableConfig を含むインシデント sys_id レコードのエージェントアシストを示していま



す。

3. 同じテーブルに複数の構成が存在する場合、SOW 移行ユーティリティは、最後に更新された構成を移行します。
4. アクティブな構成がテーブルに見つからない場合、SOW 構成は同じままで、更新されません。

エージェントアシスト構成の移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) でのエージェントアシスト構成が、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) でのエージェントアシスト構成と一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行されたエージェントアシスト構成設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [エージェントアシスト構成 **(Agent Assist Configuration)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [エージェントアシスト構成 **(Agent Assist Configuration)]** オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、エージェントアシスト構成を確認します。

   a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。
      - SOW を開くには、 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
      - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「<instance-name>.service-now/workspace」を入力します。

   b. エージェントアシスト構成が移行されるテーブルに対応する SOW のレコードを開きます。
   例:インシデントの エージェントアシスト 構成の移行ステータスを確認する場合は、 リスト > インシデント > **All** (すべて) をクリックし、任意のインシデントレコードを選択します。

   c. コンテキストサイドパネルから [エージェントアシスト] ( ) アイコンを選択します。

   d. エージェントアシストサイドパネルを確認して、選択したすべてのテーブルのエージェントアシスト構成が、ITSM エージェントワークスペースと同じように SOW でも使用できることを確認します。

   e. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **sys_ux_screen.list** をクリックし、[Macroponent 構成] フィールドとマッピングが SNC レコードに適用されていることを確認します エージェントアシスト 。

   f. 徹底的なテストを実施して、移行されたすべての構成が SOW で想定どおりに機能することを確認します。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)]** を選択します。

   b. [システムログに移動 **(Go to system logs)]** ( ) アイコンを選択します。

   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

   d. 失敗したアイテムごとに、失敗したステップを特定し、「移行の仕組み」に記載されている手順を実行します。

ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの関連リスト宣言アクションの移行

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへの関連リスト宣言アクションの移行には、テーブルの識別および移行プロセスが含まれます。

宣言アクションフレームワークを使用すると、コードを編集することなく、クライアントアクションやサーバースクリプトなどのコア UI 動作をワークスペースのフォーム、フィールド、リスト、関連リストに統合できます。

移行に使用されるテーブル

アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment]：すべての宣言設定が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行の条件

```
Conditions:
Action model = Related List
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables: 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global
 table>}
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global table. The mapping the
 related list to ITSM table can be found in sys_ui_related_list_entry.
view != sow and sow_new_record
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent Workspace)
```

移行の仕組み

SOW 移行ユーティリティでは、以下を使用して、ITSM エージェントワークスペースで使用可能な関連リスト宣言アクションとタイプを SOW に移行します。

- クライアントスクリプト
- サーバースクリプト
- クライアントアクション
- UI コンポーネント

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのクライアントスクリプトの移行

クライアントスクリプトを構成して、関連リスト宣言アクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 宣言アクション > 関連リストアクション.
2. [実装方法] が [クライアントスクリプト] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
9. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。
10. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのサーバースクリプトの移行

サーバースクリプトを構成して、関連リスト宣言アクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 宣言アクション > 関連リストアクション.
2. [実装方法] が [サーバースクリプト] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
9. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。
10. [更新] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのクライアントアクションの移行

クライアントアクションを構成して、関連リスト宣言アクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 宣言アクション > 関連リストアクション.
2. [実装方法] が [クライアントアクション] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [実装方法] フィールドの値を [UXF クライアントアクション] として更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
10. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。
11. [更新] を選択します。
12. クライアントアクションキーの指定が **ITEM_SELECTED** または **PREVIEW_RECORD** の場合は、sys_declarative_action_payload_definition テーブルのコードブロックに、後述のペイロードで CREATE_NEW_RECORD キーを作成します。

    このステップは 1 回だけ実行します。

```
{
"route": "record",
"fields": {
"table": "{{table}}",
"sysId": "-1"
},
"params": {
"query": "{{query}}",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
},
"parent_table": "{{parentTable}}",
"additional_data": {
"query": "{{query}}"
}
}
```

13. **ITEM_SELECTED** および **PREVIEW_RECORD** 宣言アクションレコード用に作成されたクライアントアクションを変更します。

    特定のクライアントアクションを変更する場合は、ペイロードに基づいて、アクション属性のペイロードマップを変換する必要があります。

    移行プロセスでは、次のテーブルが使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
- sys_declarative_action_payload_definition

> **注:**
> **ITEM_SELECTED** および **PREVIEW_RECORD** アクションは、ITSM エージェントワークスペースでは機能しますが、SOW では機能しません。そのため、「CREATE_NEW_RECORD」という名前の新しいアクションペイロードが SOW に導入されました。他のアクションペイロードが正しく機能しない可能性がありますが、リストのベースシステムクライアントアクションは、移行後の SOW でも引き続き効果的に機能します。

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへの **UI** コンポーネントの移行

UI コンポーネントを構成して、関連リスト宣言アクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 宣言アクション > 関連リストアクション.
2. [実装方法] が **[UI** コンポーネント] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [実装方法] フィールドの値を [UXF クライアントアクション] として更新します。
9. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
10. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。
11. [更新] を選択します。

    移行ユーティリティは、UI コンポーネントタイプの MRA およびインターセプターの宣言アクションのみをサポートします。

12. MRA の場合は、以下で指定されているアクションペイロードを作成し、アクション属性の値を ITSM エージェントワークスペース宣言アクションのコンポーネント属性で更新します。

    ITSM エージェントワークスペース宣言アクションレコードに値が入力されていない場合は、値に {{ key }} を入力します。たとえば、コンポーネント属性テーブルが空の場合、ペイロードの値は {{table}} にする必要があります。

```
{

"label": "label",
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"extensionPoint": "extensionPoint",
"userGivenTable": "userGivenTable",
"hideSelectAll": "hideSelectAll",
"parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
"table": "table",
"referencedFieldName": "referencedFieldName",
"type": "type",
"parentFieldName": "parentFieldName",
"columns": "columns",
"view": "view",
"relatedListName": "relatedListName"
}
```

13. インターセプターの場合は、以下で指定されているアクションペイロードを sys_declarative_action_payload_definition テーブルに作成します。

```
{
"table": "target",
"sysId": "-1",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
"referencedFieldName": "",
"pageTitle": "Create " + tableLabel,
"pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + " types",
"useDomain": false
}
```

14. 移行された宣言アクションにアドオンイベントマッピングを追加します。

SOW で一致する宣言アクションを検索し、すべてのアドオンイベントマッピングを移行された宣言アクションに追加します。次の手順を使用して、SOW で対応する宣言アクションを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **sys_ux_addon_event_mapping.list**

b. テーブルをフィルタリングし、移行された tablename と mra または interceptor route を含む [ターゲットペイロードマッピング] を使用します。

c. レコードが見つかった場合は、宣言アクション sys_id を返します。

見つかった DA のすべてのアドオンイベントマッピングを反復処理し、移行された DA に追加します。

d. テーブルでレコードが見つからない場合は、テーブルフィルターを削除し、「targetPayload contains route=mra or interceptor」を検索します。
[リスト] および [フィールド] デコレーターの場合は、MRA とインターセプターのアドオンイベントマッピングを手動で追加する必要があります。詳細については、「Create a UX add-on event mapping」を参照してください。

注:

ITSM エージェントワークスペースの Change_request インターセプターレコードは SOW に存在します。

宣言アクションのインターセプタータイプのワークスペースのスペースレコードタイプセレクターを移行する場合：

- ITSM エージェントワークスペーステーブル：aw_record_type_selector
- SOW テーブル：sn_sow_interceptor_record_type_selector

値が標準の change_request テーブルの場合、ITSM エージェントワークスペースから SOW へのレコードの移行時に [アクティブ] は False に設定されます。

関連リスト宣言フォームアクションの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) での関連リスト宣言フォームアクションが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) での関連リスト宣言フォームアクションと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行された関連リスト宣言フォームアクション設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [相対リスト宣言フォームアクション **(Relative list declarative form actions)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [相対リスト宣言フォームアクション **(Relative list declarative form actions)]** オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、関連リストアクションがフォームに表示されていることを確認します。

   a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。
      - SOW を開くには、 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
      - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「<instance-name>.service-now/workspace」を入力します。

   b. ITSM エージェントワークスペースと SOW でフォームを開きます。

      移行された関連リストアクションがフォームに表示されます。

      表示ルールを移行しないと、重複する関連リストアクションがフォームに表示されることがあります。そのため、ビューが変更されていない場合、移行後も SOW フィールドの宣言アクションが引き続き表示されます。

      移行が正常に完了しても UI に表示されないか、正しく機能しない場合は、詳細ビューで条件をクロスチェックします。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)]** を選択します。

   b. [システムログに移動 **(Go to system logs)]** (⚠) アイコンを選択します。

   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

   d. 失敗した各アイテムに基づいて、失敗したステップを特定し、以下のトピックに記載されている手順を実行します。
      - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのクライアントスクリプトの移行
      - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのサーバースクリプトの移行
      - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのクライアントアクションの移行
      - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへの UI コンポーネントの移行

ITSM エージェントワークスペースから **ITSM** のサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターの移行

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションの移行には、テーブルの識別および移行プロセスが含まれます。

宣言アクションフレームワークを使用すると、コードを編集することなく、クライアントアクションやサーバースクリプトなどのコア UI 動作をワークスペースのフォーム、フィールド、リスト、関連リストに統合できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行に使用されるテーブル

アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment]：すべての宣言設定が含まれます。

移行の条件

```
Conditions:
Action model = Field
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables: 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global
 table>}
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global table. The mapping the
 related list to ITSM table can be found in sys_ui_related_list_entry.
view != sow and sow_new_record
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent Workspace)
```

移行の仕組み

SOW 移行ユーティリティでは、以下を使用して、ITSM エージェントワークスペースで使用可能なフィールドデコレーターアクションとタイプを SOW に移行します。

- クライアントスクリプト
- サーバースクリプト
- クライアントアクション
- UI コンポーネント

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションのクライアントスクリプトの移行

クライアントスクリプトを構成して、フィールドデコレーターアクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 宣言アクション > フィールドデコレーター.
2. [実装方法] が [クライアントスクリプト] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
9. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。
10. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションのサーバースクリプトの移行

サーバースクリプトを構成して、フィールドデコレーターアクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 宣言アクション > フィールドデコレーター.
2. [実装方法] が [サーバースクリプト] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
9. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。
10. [更新] を選択します。

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションのクライアントアクションの移行

クライアントアクションを構成して、フィールドデコレーターアクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 宣言アクション > フィールドデコレーター.
2. [実装方法] が [クライアントアクション] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [実装方法] フィールドの値を [UXF クライアントアクション] として更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
10. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。
11. [更新] を選択します。
12. クライアントアクションキーの指定が **ITEM_SELECTED** または **PREVIEW_RECORD** の場合は、sys_declarative_action_payload_definition テーブルのコードブロックに、後述のペイロードで CREATE_NEW_RECORD キーを作成します。

    このステップは 1 回だけ実行します。

```
{
"route": "record",
"fields": {
"table": "{{table}}",
"sysId": "-1"
},
"params": {
"query": "{{query}}",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
},
"parent_table": "{{parentTable}}",
"additional_data": {
"query": "{{query}}"
}
}
```

13. **ITEM_SELECTED** および **PREVIEW_RECORD** 宣言アクションレコード用に作成されたクライアントアクションを変更します。

    クライアントアクションを変更する場合は、ペイロードに基づいて、アクション属性のペイロードマップを変換する必要があります。

    移行プロセスでは、次のテーブルが使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
- sys_declarative_action_payload_definition

> **注:**
> **ITEM_SELECTED** および **PREVIEW_RECORD** アクションは、ITSM エージェントワークスペースでは機能しますが、SOW では機能しません。そのため、「CREATE_NEW_RECORD」という名前の新しいアクションペイロードが SOW に導入されました。他のアクションペイロードが正しく機能しない可能性がありますが、リストのベースシステムクライアントアクションは、移行後の SOW でも引き続き効果的に機能します。

ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションの **UI** コンポーネントの移行

UI コンポーネントを構成して、フィールドデコレーターアクションを ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースに移行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 宣言アクション > フィールドデコレーター.
2. [実装方法] が **[UI** コンポーネント] として設定されていることに基づいてレコードをフィルタリングします。
3. 移行プロセスで失敗したレコードのログを表示し、[関連リストアクション] のリストからレコードの *sys_Id* を見つけます。
4. 対応する sys_id を持つ失敗したレコードを選択します。
5. ヘッダーを右クリックして [挿入と維持] を選択します。
6. [ワークスペース] フィールドと [ビュー] フィールドをクリアします。
7. [制限されたエクスペリエンス] チェックボックスをオンにします。
8. [実装方法] フィールドの値を [UXF クライアントアクション] として更新します。
9. [アクション構成] 関連リストで、[編集] を選択し、[コレクション] から [アクション構成] リストに **[SOW** アクション **(SOW Actions)]** を選択します。
10. [保存] を選択して [アクション構成] 関連リストを保存します。

> **注:**
> MRA またはインターセプターをフィールドに追加することは有効なシナリオではありません。まだカスタマイズが残っている場合は、ベースシステムでアドオンイベントマッピングを確認する必要があります。ベースシステムでは、フィールド宣言アクションのアドオンイベントマッピングは使用できません。

11. [更新] を選択します。

    移行ユーティリティは、UI コンポーネントタイプの MRA およびインターセプターの宣言アクションのみをサポートします。

12. MRA の場合は、以下で指定されているアクションペイロードを作成し、アクション属性の値を ITSM エージェントワークスペース宣言アクションのコンポーネント属性で更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ITSM エージェントワークスペース宣言アクションレコードに値が入力されていない場合は、値に {{ key }} を入力します。たとえば、コンポーネント属性テーブルが空の場合、ペイロードの値は {{table}} にする必要があります。

```
{

"label": "label",

 "extensionPoint": "extensionPoint",

 "userGivenTable": "userGivenTable",

 "hideSelectAll": "hideSelectAll",

 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",

 "table": "table",

 "referencedFieldName": "referencedFieldName",

 "type": "type",

 "parentFieldName": "parentFieldName",

 "columns": "columns",

 "view": "view",

 "relatedListName": "relatedListName"

 }
```

13. インターセプターの場合は、以下で指定されているアクションペイロードを sys_declarative_action_payload_definition テーブルに作成します。

```
{

 "table": "target",

 "sysId": "-1",

 "parentTable": "{{parentTable}}",

 "parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",

 "referencedFieldName": "",

 "pageTitle": "Create " + tableLabel,

 "pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + " types",

 "useDomain": false

}
```

14. 移行された宣言アクションにアドオンイベントマッピングを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SOW で一致する宣言アクションを検索し、すべてのアドオンイベントマッピングを移行された宣言アクションに追加します。次の手順を使用して、SOW で対応する宣言アクションを検索します。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **sys_ux_addon_event_mapping.list**

b. テーブルをフィルタリングし、移行された `tablename` と `mra` または `interceptor route` を含む [ターゲットペイロードマッピング] を使用します。

c. レコードが見つかった場合は、宣言アクション sys_id を返します。

見つかった DA のすべてのアドオンイベントマッピングを反復処理し、移行された DA に追加します。

d. テーブルでレコードが見つからない場合は、テーブルフィルターを削除し、「targetPayload contains route=mra or interceptor」を検索します。
[リスト] および [フィールド] デコレーターの場合は、MRA とインターセプターのアドオンイベントマッピングを手動で追加する必要があります。詳細については、「Create a UX add-on event mapping」を参照してください。

注:

ITSM エージェントワークスペースの Change_request インターセプターレコードは SOW に存在します。

宣言アクションのインターセプタータイプのワークスペースのスペースレコードタイプセレクターを移行する場合：

- ITSM エージェントワークスペーステーブル：aw_record_type_selector
- SOW テーブル：sn_sow_interceptor_record_type_selector

値が標準の change_request テーブルの場合、ITSM エージェントワークスペースから SOW へのレコードの移行時に [アクティブ] は False に設定されます。

フィールドデコレーターフォームアクションの移行後のタスクの実行

サービスオペレーションワークスペース (SOW) でのフィールドデコレーターフォームアクションが、ITSM エージェントワークスペース (ITSM AW) でのフィールド宣言フォームアクションと一致しており、SOW で使用する準備ができていることを確認します。要件に基づいて、移行されたフィールド宣言フォームアクション設定を SOW で更新できます。

始める前に

移行を実行するときは、ITSM エージェントワークスペース機能の [フィールドデコレーターフォームアクション **(Field decorators form actions)]** オプションを選択しておく必要があります。たとえば、インシデント管理の [フィールドデコレーターフォームアクション **(Field decorators form actions)]** オプションなどです。移行プロセスの詳細については、「ITSM エージェントワークスペースから ITSM のサービスオペレーションワークスペースへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

移行プロセスの最後に、確認メッセージにより移行が成功したかどうかが示されます。移行情報を確認し、移行後の手順を実行して、構成またはカスタマイズの移行が成功したことを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移行が成功した場合は、次の手順を実行して、フィールドデコレーターがフォームに表示されていることを確認します。

   a. ITSM の SOW および ITSM エージェントワークスペースインスタンスを開きます。
      - SOW を開くには、 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
      - ITSM エージェントワークスペースを開くには、Web ブラウザーで「<instance-name>.service-now/workspace」を入力します。

   b. ITSM エージェントワークスペースと SOW でフォームを開きます。

      移行されたフィールドデコレーターアクションがフォームに表示されます。

      表示ルールを移行しないと、重複するフィールドデコレーターアクションがフォームに表示されることがあります。そのため、ビューが変更されていない場合、移行後も SOW フィールドの宣言アクションが引き続き表示されます。

      移行が正常に完了しても UI に表示されないか、正しく機能しない場合は、詳細ビューで条件をクロスチェックします。

2. 移行が失敗した場合は、次の手順を実行します。

   a. SOW アドミンセンターの移行完了ページで、[移行の詳細を表示 **(View migration details)]** を選択します。

   b. [システムログに移動 **(Go to system logs)]** (⚠) アイコンを選択します。

   c. ログを確認して、移行中に失敗したアイテムを特定します。

   d. 失敗した各アイテムに基づいて、失敗したステップを特定し、以下のトピックに記載されている手順を実行します。
      - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションのクライアントスクリプトの移行
      - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションのサーバースクリプトの移行
      - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションのクライアントアクションの移行
      - ITSM エージェントワークスペースからサービスオペレーションワークスペースへのフィールドデコレーターアクションの UI コンポーネントの移行

ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの開始

サービスオペレーションワークスペースを開始するための重要なセットアップの実装方法をすばやく把握します。

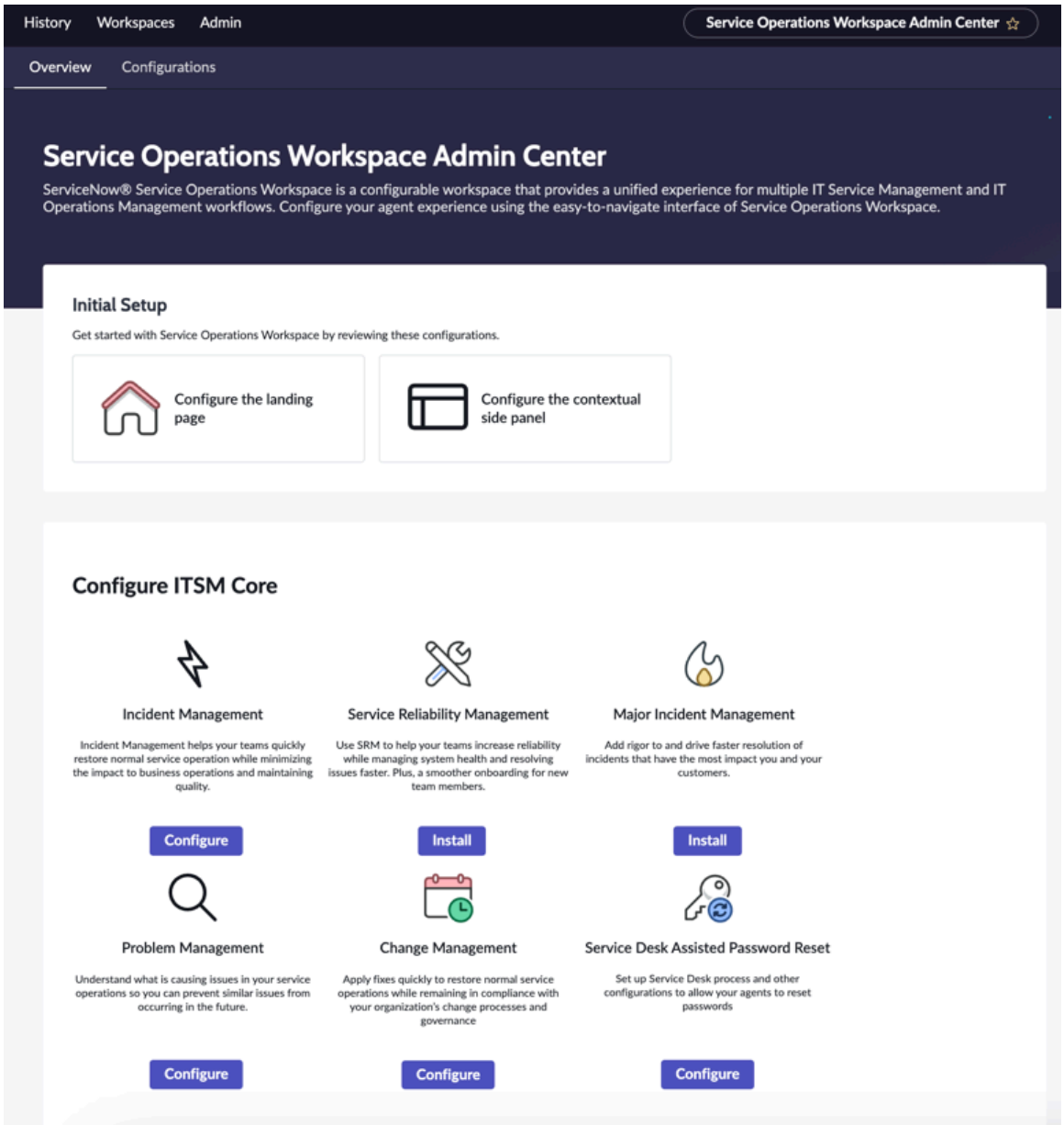
ServiceNow IT Service Management アプリケーションの ITSM 標準ライセンス以上を調達します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター

ほとんどの構成は、IT Service Management (ITSM) 用のサービスオペレーションワークスペースで簡単かつ迅速に管理できます。また、アドミンはインスタンスを一元的に管理できます。



関連情報

- ITSM のサービスオペレーションワークスペースのロール
- ITSM のサービスオペレーションワークスペースのユーザー
- ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースのアクセス制御
- サービスオペレーションワークスペースのランディングページのリダイレクトITSM

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのロール

さまざまなロールを使用して、サービスオペレーションワークスペース (SOW) ページのユーザーアクセスを構成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのロール

ロール	説明	継承されたロール
itil	すべての SOW ページにアクセスできます。	sn_sow.sow_user
sn_sow.sow_user	SOW にアクセスできます。デフォルトでは、itil ロールには sn_sow.sow_user が含まれています。ユーザーが itil 以外のロールを持っている場合は、SOW へのアクセス用に sn_sow.sow_user ロールがユーザーにアサインされていることを確認してください。	なし
sn_sow.sow_home	SOW ホーム (ランディング) ページにアクセスできます。	sn_sow.sow_user
sn_sow.sow_list	SOW リストページにアクセスできます。	sn_sow.sow_user
admin	SOW アドミンセンターを含む SOW のすべてのページにアクセスできます。 このロールを持つユーザーは、SOW アドミンセンターのすべてのモジュールを構成できます。	なし
sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user	SOW を構成するために SOW アドミンセンターページにアクセスできます。このロールを持つユーザーは、インシデント管理関連のみを構成できます。	なし
awa_agent	SOW の受信ボックスにアクセスできます。	なし
sn_sow.it_agent_dashboard_user	IT エージェントダッシュボードにアクセスできます。	なし
サービスデスクエージェント [sn_service_desk_agent]	情報の収集と検証を可能にし、階層 1 のサービスデスクエージェントに迅速な解決策を提供できます。このユーザーロールは、ITSM ロールプラグイン (com.snc.itsm.roles) がインストールされている場合に使用できます。	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • tracked_file_reader ITSM Gen AI (com.sn.itsm.gen.ai) プラグインをインストールすると、次のロールもアサインされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのロール (続く)

ロール	説明	継承されたロール
		• knowledge_user • now_assist_panel_user
Incident Management (インシデント管理)		
sn_incident_read	インシデントレコードページに読み取りアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list そのため、sn_incident_read ロールを持つユーザーは、SOW ホーム (ランディング) ページとリストページにアクセスできます。
sn_incident_write	インシデントレコードページに書き込みアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list そのため、sn_incident_write ロールを持つユーザーは、SOW ホーム (ランディング) ページとリストページにアクセスできます。
Problem Management (問題管理)		
problem_task_analyst	問題タスクに取り組み、そのライフサイクルを通してタスクの管理を行います。	なし
problem_coordinator	問題または問題タスクに取り組み、そのライフサイクルを通して管理を行います。	itil および problem_task_analyst
problem_manager	問題管理プロセス全体を担当し、問題管理の設定を行うほか、問題コーディネーターの役割も果たします。	problem_coordinator
problem_admin	問題および問題タスクを削除することもできる問題マネージャー。	problem_manager
sn_problem_read	問題レコードページに読み取りアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list により、sn_problem_read ロールを持つユーザーは SOW ホーム (ランディング) ページとリストページにアクセスできます。
sn_problem_write	問題レコードページに書き込みアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list によ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのロール (続く)

ロール	説明	継承されたロール
		り、sn_problem_write ロールを持つユーザーは SOW ホーム (ランディング) ページとリストページにアクセスできます。
Change Management (変更管理)		
sn_change_read	変更レコードページに読み取りアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list そのため、sn_change_read ロールを持つユーザーは、SOW ホーム (ランディング) ページとリストページにアクセスできます。
sn_change_write	変更レコードページに書き込みアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list そのため、sn_change_write ロールを持つユーザーは、SOW ホーム (ランディング) ページとリストページにアクセスできます。
change_manager	SOW アドミンセンターでの変更管理に関連する構成にアクセスできます。	なし
sn_devops.viewer	DevOps データを表示したり変更要求に追加したりするためにアクセスできます。	なし
Request Management (要求管理)		
sn_request_read	要求レコードページに読み取りアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list そのため、sn_request_read ロールを持つユーザーは、SOW ホーム (ランディング) ページとリストページにアクセスできます。
sn_request_write	要求レコードページに書き込みアクセスできます。	sn_sow.sow_home および sn_sow.sow_list そのため、sn_request_read

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのロール (続く)

ロール	説明	継承されたロール
		ロールを持つユーザーは、SOW ホーム (ランディング) ページとリストページにアクセスできます。
On-Call Scheduling		
oc_read	[スケジュール] ページに読み取りアクセスできます。	oc_read ロールを持つユーザーは、サービスオペレーションワークスペースのオンコールスケジュール、エキスパートオンコール、エスカレーショントラッキング、およびその他のオンコール機能にアクセスできます。

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのユーザー

ユーザーは、アサインされたロール、関連付けられたサービスデスクグループ、対象者に基づいて、ITSM のサービスオペレーションワークスペースのさまざまなページにアクセスできます。

SOW のユーザー

ユーザー	説明
階層 1 エージェント	itil または sn_sow.sow_home ロールを持ち、サービスデスクグループに属するユーザー。 主に次のレコードのライフサイクルに焦点を当てています。 • インタラクション • インシデント • 要求
階層 2 エージェント	itil ロールを持つユーザー。 主に次のレコードのライフサイクルに焦点を当てています。 • インシデント • 要求 • 変更 • 問題管理 • 重大なインシデント

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのテーマの構成

ITSM のサービスオペレーションワークスペースでユーザーのビジュアルエクスペリエンスを構成すると、外観を更新してブランドの独自色を出すことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. テーマビルダーストアアプリケーションをインストールします。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > プラグイン.
   b. テーマビルダー (sn_theme_builder) アプリケーションを検索してインストールします。
2. 「Create a theme with Theme Builder」を参照して、テーマビルダーを使用してテーマを作成します。
   Polaris は ネクストエクスペリエンス のデフォルトのテーマであり、このテーマはコピーできません。そのため、テーマを作成し、使用するために公開する必要があります。
3. エクスペリエンスプレビューを使用して、ワークスペースでテーマをプレビューします。
4. 右上隅のドロップダウンから [テーマを適用] を選択します。
   テーマはインスタンスレベルで展開されます。
5. テーマがアクセシビリティ要件を満たしていない場合は、[問題を表示 **(View issues)**] を選択してアクセシビリティの問題を確認します。
   たとえば、背景とボタンの色とテキストのコントラストの問題などです。
6. [適用] を選択します。

ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースのアクセス制御

ServiceNow インスタンスにログインするか、ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースのランディングページにアクセスした後、どのユーザーが ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースにアクセスできるかを決定できます。

ユーザーの場合、ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースへのアクセスは、次の基準に基づいています。

- サービスオペレーションワークスペースのランディングページに対するログイン時のリダイレクトが有効である。
- ユーザーには、手動で、またはログイン時にリダイレクトされた場合に SOW にアクセスする sn_sow.sow_user ロールがある。

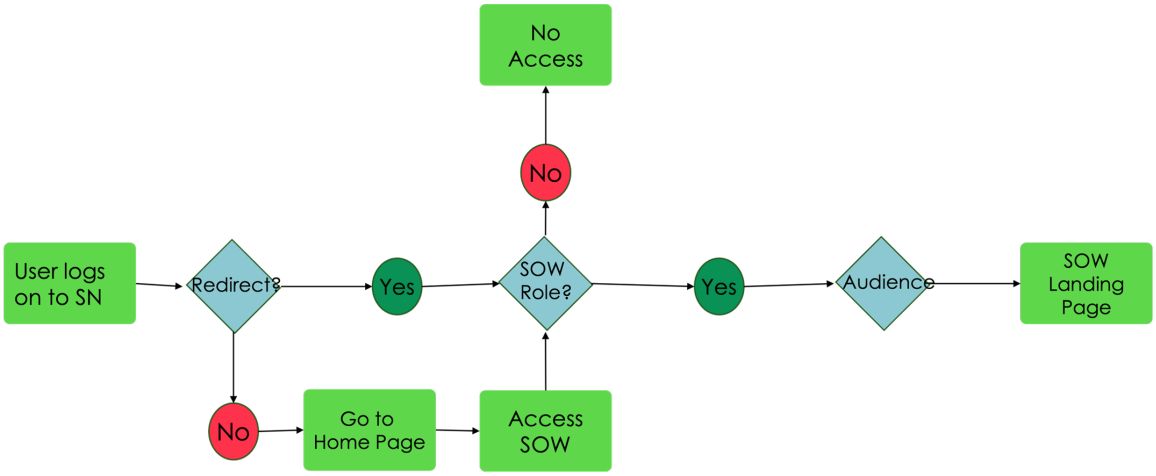
  注:

  - itil ロールには sn_sow.sow_user ロールが含まれています。ただし、ユーザーが itil 以外のカスタムロールまたは詳細なロールを持っている場合は、sn_sow.sow_user ロールをユーザーにアサインし、対象者をカスタムロールで更新する必要があります。
  - カスタムロールでは特定の機能へのアクセスを制限する ACL (アクセス制御リスト) に更新する必要があります。

- ユーザーが属する最初の対象者である。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースのランディングページのタイプ

ランディングページを使用すると、エージェントはアサインされた作業、お知らせ、予定されているタスクなどをすばやく把握できます。

サービスオペレーションワークスペース ITSM アプリケーション (sn_sow_itsm_cont) アプリケーションでは、デフォルトで次のランディングページを利用できます。

- 階層 1 のランディングページ
- 階層 2 のランディングページ

サービスオペレーションワークスペース ITOM アプリケーション (sn_sow_itom_cont) などの対応するプラグインがインストールされている場合は、他のランディングページを使用できます。

重要:

- ランディングページへのユーザーのアクセス権は、そのページに関連付けられた対象者に基づきます。必要なサービスデスクグループで対象者を構成すると、こうしたサービスデスクグループに属するユーザーが、ランディングページにアクセスできるようになります。対象者の詳細については、「Learn about audiences」を参照してください。
- ランディングページで複数の対象者が利用可能な場合は、最小順序の対象者が考慮されます。

階層 **1** のランディングページにアクセスするための基準

次の対象者基準のいずれかを満たすユーザーは、デフォルトで階層 1 のランディングページにリダイレクトされます。

階層 **1** のランディングページの対象者基準

対象者	ロール	ユーザー基準の包含
SOW 共通対象者 (SOW Common Audience)	admin	なし
SOW サービスデスク対象者の詳細 (SOW Service Desk Audience Granular)	sn_incident_write	ユーザーは、対象者の *Service Desk Group Inclusion* ユーザー基準の包含に含まれるユーザーグループに属している必要があります。
SOW サービスデスク対象者 (SOW Service Desk Audience)	itil	ユーザーは、対象者の *Service Desk Group Inclusion* ユーザー基準の包含に含まれるユーザーグループに属している必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

階層 2 のランディングページにアクセスするための基準

次の対象者基準を満たすユーザーは、デフォルトで階層 2 のランディングページにリダイレクトされます。

階層 2 のランディングページの対象者基準

対象者	ロール	ユーザー基準の包含
SOW 階層 2/3 ランディングページの対象者 (SOW Tier 2/3 landing page Audience)	itil	なし

SOW ランディングページの対象者の構成

SOW ランディングページにアクセスできるユーザーを定義します。エージェントやマネージャーなどの対象者に合わせた、ターゲットを絞ったエクスペリエンスを提供できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
SOW ランディングページにアクセスできる対象者を構成できます。対象者の詳細については、「Learn about audiences」を参照してください。

デフォルトでは、SOW ランディングページは以下の対象者に関連付けられています。SOW にアクセスするには、ユーザーは以下の基準を満たしている必要があります。

- ユーザーは admin ロールを保有
- ユーザーは sn_incident_write ロールを持ち、サービスデスクユーザーグループに属している。
- ユーザーは itil ロールを持ち、サービスデスクユーザーグループに属している。

手順

1. オプション: 必要に応じて対象者を作成します。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 構成要素 > 対象者.
   b. 対象者ページで、[新規] を選択します。
   c. 必要なデータを指定します。
      たとえば、次のように指定します。
      - 名前：SOW サービスデスク T1
      - ロール：itil
      - 任意のユーザー基準を包含します。このためには、ユーザー基準を追加し、それにユーザーグループを追加します。
   d. **[Save** (保存)] を選択します。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
3. [エクスペリエンス] セクションから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
4. [ページとバリアント] セクションから、[ホームランディングページ **(Home Landing Page)]** の [設定] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [バリアント：サービスデスクのランディングページ SNC (Variant: Service desk landing page SNC)] ページの [ページとバリアント] セクションで、[サービスデスクのランディングページ **SNC]** を選択します。
6. アプリケーションスコープをサービスオペレーションワークスペース向けインシデント管理に変更します。
7. [対象者] セクションで、[すべての対象者を編集] を選択します。
8. [対象者を編集] ウィンドウで、[追加] を選択します。
9. 対象者を検索し、[保存] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース のランディングページにアクセスするためにサービスデスクグループを構成する

適切なユーザーが サービスオペレーションワークスペース のランディングページにアクセスできることを確認します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ランディングページのアクセス権は、そのページに関連付けられた対象者に基づきます。必要なサービスデスクグループで対象者を構成すると、こうしたサービスデスクグループに属するユーザーが、ランディングページにアクセスできるようになります。複数のサービスデスクグループのユーザーをランディングページにアクセスできるようにするには、そのすべてのサービスデスクグループでランディングページの対象者を構成する必要があります。

これは、サービスオペレーションワークスペース 1.1 がインストールされており、Yokohama にアップグレードされているインスタンスにのみ適用されます。

手順

1. 次の手順を実行して、ランディングページにアクセスするためのシステムプロパティを構成します。
   a. [すべて] メニューから、**sys_properties.list** に移動します。
   b. ロールの代わりにユーザー基準レコードを使用してランディングページにアクセスできるようにするには、*glide.ux.user_criteria_enabled* プロパティを true に設定します。
   c. [更新] を選択します。
2. 次の手順を実行して、ユーザーのサービスデスクグループを、対象者のユーザー基準に追加します。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 構成要素 > 対象者.
   b. 対象者を選択し、次の手順を実行します (**[SOW** サービスデスク対象者 **(SOW Service Desk Audience)]** など)。
      i. [ユーザー基準の包含] 関連リストから、対象者を開きます ([サービスデスクグループの包含 **(Service Desk Group Inclusion)]** など)。
      ii. [グループ] フィールドに、ユーザーが属する必要なサービスデスクグループを追加します。
      iii. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースのランディングページのリダイレクト**ITSM**

リダイレクトにより、ログイン時にユーザーを SOW ランディングページに自動的にルーティングできます。

ランディングページのリダイレクトは、次のいずれかの方法で構成できます。

- 条件付き。サービスデスクグループなどのユーザー基準に基づきます。
- 一括。すべてのユーザーは最初に サービスオペレーションワークスペース ホームページにリダイレクトされ、使用するランディングページは対象者構成によって決まります。
- オプション。この場合、ユーザーはリダイレクトをオプトアウトできます。

サービスオペレーションワークスペースへのアドミン以外のユーザーのリダイレクト

ServiceNow インスタンスへのログイン後にサービスオペレーションワークスペースにリダイレクトすることで、アドミン以外のユーザーがタスクの優先順位付けを迅速に開始できるようになります。

始める前に

必要なロール：admin

インスタンスで ネクストエクスペリエンス が有効になっていることを確認します。アクティブ化の詳細については、「Next Experience のアクティブ化に関する考慮事項」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター > 概要.
2. [概要] タブの [初期設定] セクションから、[ランディングページを構成 **(Configure the landing page)]** オプションを選択します。
3. 選択 初期セットアップ > ランディングページのリダイレクト.
4. SOW リダイレクトプロパティを構成します。
   a. [ホームページ宛先ルール] セクションで、SOW ランディングページの [構成] を選択します。
   b. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   c. [更新] を選択します。
5. 必要に応じて、他の SOW ランディングページのリダイレクトプロパティを構成します。
   a. [システムプロパティ] セクションで、必要なプロパティの [構成] を選択します。
      - glide.login.home：true に設定すると、ログイン時にデフォルトのホームページが表示されます。空欄にすると、最後にアクセスしたページが使用されます。このプロパティは、SOW ランディングページの [ホームページ宛先ルール] によって上書きされます。
      - glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled：ユーザーが選択したランディングページ設定を true に設定します。
      - glide.ux.user_criteria_enabled：UX フレームワークのバリアントに対して、[ロール] フィールドの代わりにユーザー基準レコードを使用できるようにします。
   b. プロパティを変更して [更新] を選択します。

特定のグループのエージェントを サービスオペレーションワークスペース にリダイレクトする

ServiceNow インスタンスにログインした後、特定のユーザーグループのエージェントのみが サービスオペレーションワークスペース に自動的にリダイレクトされるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
指定されたユーザーグループの一部であるエージェントのみが サービスオペレーションワークスペース にリダイレクトされます。他のすべてのエージェントは、エージェントが設定したランディングページまたは Now Platform ランディングページのいずれかにリダイレクトされます。

手順

1. [すべて] メニューから、**user_criteria.list** に移動します。
2. **ITIL** アドミン以外のユーザー基準レコードを選択します。
3. [グループ] フィールドで、エージェントが サービスオペレーションワークスペース にアクセスする必要がある必須のユーザーグループを選択します。
4. [更新] を選択します。
5. itil ロールが各エージェントにアサインされていることを確認します。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー をクリックし、エージェントのユーザーレコードを開きます。
   b. [ロール] リストで、**itil** ロールが追加され、アクティブになっていることを確認します。
   c. itil ロールがまだユーザーレコードに追加されていない場合は、次の手順で itil ロールを追加します。
      i. [ロール] リストで、[編集] を選択します。
      ii. [メンバーの編集] フォームで、[コレクション] リストから [ロールのリスト] リストに itil ロールを追加します。
      iii. [保存] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース へのすべてのエージェントの自動リダイレクトを無効にする

ServiceNow インスタンスにログインした後、エージェントがサービスオペレーションワークスペースに自動的にリダイレクトされないようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] メニューから、sys_homepage_destination_rule.list に移動します。
2. **[SOW** ランディングページ] レコードを選択します。
3. [アクティブ] チェックボックスをオフにします。
4. [更新] を選択します。
5. 次の手順を使用して、ブラウザーのキャッシュをクリアします。
   a. Web ブラウザーで「<instance-name>.service-now.com/cache.do」を入力します。
   b. [キャッシュをクリア] を選択します。

      ブラウザーページが更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [すべてのブラウザキャッシュをクリア **(Clear All Browser Caches)**]を選択します。

ブラウザページに「統合キャッシュがクリアされました (Unified Cache Cleared)」というメッセージが表示されます。

注:

ホームページ宛先ルール [sys_homepage_destination_rule] テーブルに SOW にリダイレクトする他のレコードが含まれている場合は、次の手順を使用して、各レコードの [アクティブ] チェックボックスをオフにします。

サービスオペレーションワークスペースのランディングページの構成**ITSM**

ランディングページのデータは、ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースのアドミンセンターから構成できます。

サービスオペレーションワークスペース の新しいタブメニューからレコードの作成を構成する

サービスオペレーションワークスペース の全ページで新しいタブメニューから作成できるレコードをカスタマイズします。

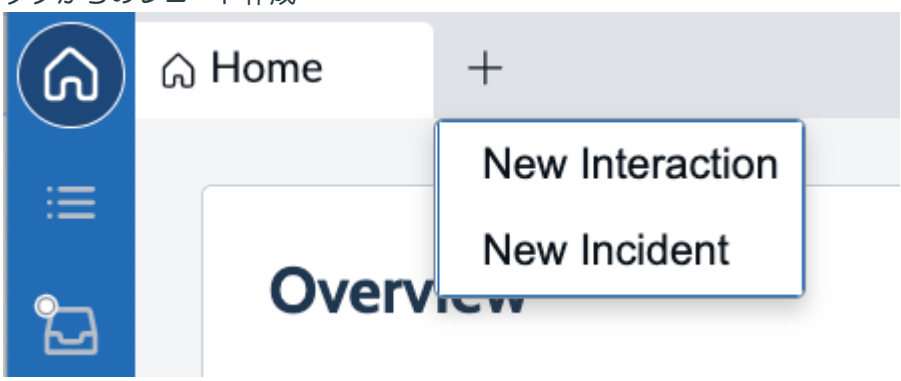
始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

デフォルトでは、サービスオペレーションワークスペース の全ページにある新しいタブメニューからインタラクションレコードまたはインシデントレコードを作成できます。

タブからのレコード作成



JSON 値をカスタマイズして、さまざまなオプションを提供できます。たとえば、新しいタブメニューからナレッジ記事を直接作成するには、この方法を使用します。ナレッジ記事の作成方法の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース の ナレッジ管理」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス.
2. UX アプリケーションのリストで、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [UX アプリケーション] フォームで、[UX ページプロパティ] 関連リストから *chrome_tab* プロパティを選択します。
4. [ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] ページで、[タイプ] フィールドが **json** に設定されている場合は、[値] フィールドを編集して、ルートまたはテーブルを追加または削除します。
新しいオプション (ナレッジ記事を作成するなど) を追加するには、*newTabMenu* オブジェクト内に新しい JSON オブジェクトを追加します。その名前と、そのオプションを選択したときに実行

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

されるアクションを、*newTabMenu* オブジェクト内のキーと値のペアとして指定します。問題を作成する例を次に示します。

```
"label": {
"translatable": true,
"message": "New Problem"
},
"routeInfo": {
"route": "record",
"fields": {
"table": "problem",
"sysId": "-1"
},
"multiInstField": "sysId"
},
"condition": {
"tableDescription": {
"table": "problem",
"canCreate": true
}
}
},
```

5. [更新] をクリックします。

ランディングページの挨拶バナーの復元

挨拶バナーが閉じている場合は、エージェントのシフト情報を表示するようにバナーを復元します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー設定.

2. ユーザー設定のリストから、**[sow.incident.landing_page_header_collapsed]** を開きます。

3. [ユーザー] フィールドが、バナーを復元する対象のユーザーを参照していることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [値] フィールドに **[false]** を指定します。
5. [更新] を選択します。

ランディングページのヘッダーメッセージの構成

ランディングページの挨拶テキストの一部であるヘッダーメッセージを構成します。たとえば、「3 月 21 日 (月曜日) までオンコール」などです。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[サービスデスクエージェントのシフトを取得] データブローカーサーバースクリプトは、SOWServiceDeskAgentShift スクリプトインクルードを呼び出して、挨拶テキストにシフト情報を表示します。

デフォルトのランディングページの表示テキストをカスタマイズできますが、テキストの表示スタイルの変更は、ランディングページのコピーを作成することでのみ実行できます。

ヘッダーセクション

注:

SOW のバナーのアラート通知が自動的に展開され、メッセージ全体が表示されます。この機能は、ベースシステムではデフォルトで有効になっています。メッセージ全体を自動的に展開して表示しない場合は、 **auto_expand_now_alert_message** システム UX ページのプロパティを false に更新できます。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター > 概要.
2. [概要] タブの [初期設定] セクションから、[ランディングページを構成 **(Configure the landing page)]** オプションを選択します。
3. ランディングページフォームで、[挨拶] の横にある [構成] を選択します。
SOWServiceDeskAgentShiftSNC を内部的に呼び出す SOWServiceDeskAgentShift のスクリプトインクルードフォームが表示されます。
4. SOWServiceDeskAgentShiftSNC の [スクリプト] の値をコピーします。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スクリプトインクルード.
   b. スクリプトインクルードのリストから、[SOWServiceDeskAgentShiftSNC] を開きます。
   c. [スクリプト] フィールドの値をコピーします。
5. SOWServiceDeskAgentShift スクリプトを編集します。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スクリプトインクルード.
   b. スクリプトインクルードのリストから、[SOWServiceDeskAgentShift] を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. SOWServiceDeskAgentShiftSNC からコピーした [スクリプト] フィールドの値を貼り付けます。

```
initialize: function() {

  this.PLUGINS = {

    ON_CALL: "com.snc.on_call_rotation",

    SHIFT_PLANNING: "com.sn_shift_planning"

  };

  this.DAYS_AHEAD = gs.getProperty('com.snc.on_call_rotation.upcoming_rota_days', 30);

  this.DATE_FORMAT = gs.getDateFormat();

  this.TIME_FORMAT = gs.getTimeFormat();

  this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER = 'readInTimezone';

  this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER = 'oncallAPIReadInTimezone';

  this.WEEK_DAY_FORMAT = 'EEEE';

  this.FORMAT = {

    SERVICE_DESK_HEADER: 'SERVICE_DESK_HEADER'

  };

  this.DATE_TIME_FORMAT_FULL = "full";

 },



 getUpcomingShift: function(userId, outputFormat, wfoShift) {

  var upcomingShifts, gd = new GlideDate();

  var from = gd.getDisplayValueInternal();

  gd.addDaysLocalTime(this.DAYS_AHEAD);

  var to = gd.getDisplayValueInternal();

  var mayBeWFOUser = userId == gs.getUserID() ?
gs.hasRole("sn_shift_planning.agent") : true;

  if (GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.SHIFT_PLANNING) && mayBeWFOUser
&& wfoShift)

    upcomingShifts = this.getWFOShifts(from, to, userId);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  var isWFOResponseValid = Array.isArray(upcomingShifts) && upcomingShifts.length >
0;

  if (!isWFOResponseValid && GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.ON_CALL))

    upcomingShifts = this.getOnCallShifts(from, to, userId);

  return this.getFormattedShift(upcomingShifts, outputFormat);

 },



 getWFOShifts: function(from, to, userId) {

  var smUtil = new sn_shift_planning.ScheduleManagerUtil();

  var defaultEventCategories = [

    smUtil.WORK_CATEGORY_SYS_ID,

    smUtil.ON_CALL_CATEGORY_SYS_ID

  ];

  var params = {

    "assignmentGroups": "",

    "individualAgents": userId,

    "startDate": from,

    "endDate": to,

    "published": true,

    "eventCategories": defaultEventCategories,

    "filter": {

      "sn_shift_planning_agent_schedule": {

        "event": ["8d03fd9b0f310010717cc562ff767e4a",
"936319993bd02010e81a4ee1f3efc419"]

      }

    }

  };

  var upcomingShifts = [];

  try {
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    var agentScheduleRESTAPIUtils = new
sn_shift_planning.AgentScheduleRESTAPIUtils();

    var spans = agentScheduleRESTAPIUtils.retrieveAgentSchedulesFromParams(params);

    if (spans && spans.shiftData && spans.shiftData.user && spans.shiftData.user.data &&
spans.shiftData.user.data.length > 0 && spans.shiftData.user.data[0].schedules) {

      var schedules = spans.shiftData.user.data[0].schedules,

        arrayUtil = new global.ArrayUtil();

      for (var schedule in schedules)

        upcomingShifts = arrayUtil.union(upcomingShifts, schedules[schedule]);

    }

  } catch (e) {

    gs.error("SOWServiceDeskAgentShiftSNC: Error fetching WFO shifts");

  }



  return upcomingShifts;

 },



 getOnCallShifts: function(from, to, userId) {

  var onCallCommon = new global.OnCallCommon();

  var onCallGroups = onCallCommon.getMyGroups();

  var spans = new global.OCRotationV2(null,
global.OCRotationV2.DEFAULT_FORMAT_OPTION).setStartDate(from).setEndDate(to).set
UserIds(userId).setGroupIds(onCallGroups).getSpans();

  var upcomingShifts = [];

  for (var i = 0; i < spans.length; i++)

    if ((spans[i].type == "roster" || spans[i].type == "override") && spans[i].user_id ==
userId)

      upcomingShifts.push(spans[i]);

  return upcomingShifts;

 },
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
getFormattedShift: function(upcomingShifts, outputFormat) {
  if (gs.nil(upcomingShifts))
    return;
  switch (outputFormat) {
    case this.FORMAT.SERVICE_DESK_HEADER:
      return this.getServiceDeskFormattedShift(upcomingShifts);
    default:
      return upcomingShifts;
  }
},

getServiceDeskFormattedShift: function(upcomingShifts) {
  var response = {
    shiftText: "",
    nearestShift: {}
  };
  var startAttr = "start",
    endAttr = "end",
    isOnCall = true;
  var dateFormat = 'EEEE, MMM dd',
    timeFormat = 'hh:mm a';
  var isWFOSchema = Array.isArray(upcomingShifts) && upcomingShifts.length > 0 &&
this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER in upcomingShifts[0];
  if (isWFOSchema)
    startAttr = "scheduledStartTime", endAttr = "scheduledEndTime";
  response.nearestShift = this.getNearestShift(upcomingShifts, startAttr, endAttr);
  if (response.nearestShift) {
    if (isWFOSchema) {
      if (response.nearestShift.schedule && !(this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER in
response.nearestShift.schedule))
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        isOnCall = false;

    }

    if (isOnCall) {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        if (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}
as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

        else

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else {

        if (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on
{0} as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

        else

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

      }

    } else {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else

        response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

    }

  }



  return response;

},
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
getNearestShift: function(upcomingShifts, startAttr, endAttr) {
  if (gs.nil(upcomingShifts) || gs.nil(startAttr) || gs.nil(endAttr))
    return;
  var nearestShift;
  upcomingShifts.sort(function(shift_1, shift_2) {
    var gdt1 = new GlideDateTime();
    gdt1.setDisplayValueInternal(shift_1[startAttr]);
    var gdt2 = new GlideDateTime();
    gdt2.setDisplayValueInternal(shift_2[startAttr]);
    return GlideDateTime.subtract(gdt2, gdt1).getNumericValue();
  });
  var currentDateTime = new GlideDateTime(),
    startDateTime = new GlideDateTime(),
    endDateTime = new GlideDateTime();
  for (var i = 0; i < upcomingShifts.length; i++) {
    startDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][startAttr] + "");
    endDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][endAttr] + "");
    if (currentDateTime.onOrBefore(endDateTime)) {
      nearestShift = upcomingShifts[i];
      if (currentDateTime.onOrAfter(startDateTime))
        nearestShift.isCurrent = true;
      else
        nearestShift.isCurrent = false;
      break;
    }
  }
  return nearestShift;
},
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
getFormattedDateSpan: function(date, dateFormat, timeFormat) {
  var formattedDate = this.getFormattedDate(date, dateFormat);
  var dateAmPmTime = this.getFormattedTime(date, timeFormat);
  return formattedDate + " " + dateAmPmTime;
},

getFormattedDate: function(inputDate, format) {
  var date = new GlideDateTime();
  date.setDisplayValueInternal(inputDate);
  format = !format ? this.DATE_FORMAT : format;
  var gd = date.getLocalDate();
  return gd.getByFormat(format);
},

getFormattedTime: function(inputDate, format) {
  var date = new GlideDateTime();
  date.setDisplayValueInternal(inputDate);
  format = !format ? this.TIME_FORMAT : format;
  var gt = date.getLocalTime();
  return gt.getByFormat(format);
},

getFormattedDateTime: function(date) {
  var dateTime = new GlideDateTime();
  dateTime.setDisplayValueInternal(date);
  return dateTime.getDisplayValueLang(this.DATE_TIME_FORMAT_FULL);
},
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
endsToday: function(inputDate) {

  var inputGdt = new GlideDateTime();

  inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);

  return new GlideDateTime().getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();

},



endingTomorrow: function(inputDate) {

  var inputGdt = new GlideDateTime();

  inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);

  var tomorrowDateTime = new GlideDateTime();

  tomorrowDateTime.addDaysLocalTime(1);

  return tomorrowDateTime.getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();

},
```

d. スクリプトの次の部分を前述のとおりに編集します。

```
    if (isOnCall) {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        if (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}
as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

        else

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else {

        if (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on
{0} as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

        else
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

      }

    } else {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else

        response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

    }
```

6. [更新] を選択します。

ランディングページの「宇宙飛行士」の構成

宇宙飛行士の画像をお好みの画像に変更します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
SOWランディングページのヘッダーセクションのバナーの画像は、よりパーソナライズされたエクスペリエンスを実現するカスタムテーマをサポートしています。

手順

1. [すべて] メニューから **[db_image.list]** に移動します。

2. sow_banner.svg を検索します。

3. 画像を任意の画像に変更します。
画像のサイズが 700 x 160 ピクセルであることを確認します。

> **注:**
> この画像は、よりパーソナライズされたエクスペリエンスのためのカスタムテーマをサポートしています。

[概要] セクションのドーナツの色の構成

[概要] セクションで、ドーナツに最適なビジュアルエクスペリエンスを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ドーナツ領域の色は、ドーナツがグループ化されている要素に基づいています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 階層 1 のランディングページ
  - [自分にアサインされたインシデント] カードでは、ドーナツはインシデントのステータス別にグループ化されています。
  - [未アサインのインシデント] カードでは、ドーナツはインシデントの優先度別にグループ化されています。
  - [自分にアサインされたカタログタスク] カードでは、ドーナツはカタログタスクのステータス別にグループ化されています。
  - [インシデント **SLA]** カードでは、インシデントが SLA に違反するまでの残り時間でドーナツがグループ化されます。
- 階層 2 のランディングページ
  - [自分にアサインされたインシデント] カードでは、ドーナツはインシデントのステータス別にグループ化されています。
  - [自分にアサインされた問題] カードでは、ドーナツは問題のステータス別にグループ化されています。
  - [自分にアサインされた変更] カードでは、ドーナツは変更要求状況別にグループ化されています。
  - [自分にアサインされたタスク] カードでは、ドーナツはカタログタスクのステータス別にグループ化されています。

手順

1. 階層 1 のランディングページで以下のカードのドーナツ領域の色を変更するには、次の手順を実行します。
   - 自分にアサインされたインシデント
   - 未アサインのインシデント
   - 自分にアサインされたカタログタスク

   a. 次のように移動する。 レポート > アドミニストレーション > チャートの色

   b. [チャートの色] リストで、カスタマイズするカードに基づいてレコードをフィルタリングし、レコードを選択します。

   i. [自分にアサインされたインシデント] カードの色をカスタマイズするには、[名前] を [インシデント]、[要素] を [状態] としてレコードをフィルタリングします。

   ii. [未アサインのインシデント] カードの色をカスタマイズするには、[名前] を [インシデント]、[要素] を [優先度] としてレコードをフィルタリングします。

   iii. [自分にアサインされたカタログタスク] カードの色をカスタマイズするには、[名前] を **[sc_task]**、[要素] を [状態] としてレコードをフィルタリングします。

   c. [チャートの色] フォームの [色名] フィールドで必要な色を選択します。

   d. [更新] をクリックします。

2. 階層 1 のランディングページでインシデント SLA カードのドーナツ領域の色を変更するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次のように移動する。 レポート > アドミニストレーション > レポート範囲.

b. [範囲] リストで、[名前] を **[task_sla]**、[要素] を **[time_left]** としてレコードをフィルタリングします。

c. 必要なレコードを選択します。

d. [範囲] フォームの [色名] フィールドで必要な色を選択します。

e. [更新] をクリックします。

3. 階層 2 のランディングページで以下のカードのドーナツ領域の色を変更するには、次の手順を実行します。

a. 次のように移動する。 レポート > アドミニストレーション > チャートの色

b. [チャートの色] リストで、カスタマイズするカードに基づいてレコードをフィルタリングし、レコードを選択します。

i. [自分にアサインされたインシデント] カードの色をカスタマイズするには、[名前] を [インシデント]、[要素] を [状態] としてレコードをフィルタリングします。

ii. [自分にアサインされた問題] カードの色をカスタマイズするには、[名前] を [問題]、[要素] を [状態] としてレコードをフィルタリングします。

iii. [自分にアサインされた変更] カードの色をカスタマイズするには、[名前] を **[change_request]**、[要素] を [状態] としてレコードをフィルタリングします。

iv. [自分にアサインされたタスク] カードの色をカスタマイズするには、[名前] を **[sc_task]**、[要素] を [状態] としてレコードをフィタリングします。

c. [チャートの色] フォームの [色名] フィールドで必要な色を選択します。

d. [更新] をクリックします。

階層 1 ランディングページでのドーナツの構成

階層 1 ランディングページの [概要] セクションでドーナツに表示されるデータを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

すべてのドーナツのヘッダーラベル、データソース、メトリクス、グループ化フィールド、および viewAllQuery をカスタマイズできます。たとえば、[自分にアサインされた問題] ドーナツなどです。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター > 概要.
2. [概要] タブの [初期セットアップ] セクションで、[ランディングページの構成] オプションを選択します。
3. ランディングページフォームの [階層 **1**] セクションで、[ドーナツ構成 **(Donut configurations)**] の横にある [構成] を選択します。
4. オプション: PAR ダッシュボードがランディングページでアクティブな場合は、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 階層 1 ダッシュボード構成を構成します。

> **注:**
> ダッシュボードを作成する場合は、保存されたビジュアル化を使用してダッシュボードのカードを作成できます。データの可視化は、それぞれのロールに基づいてユーザーにのみ表示されます。

ダッシュボードのヴィジビリティにサービスオペレーションワークスペースとして値を追加していることを確認してください。

b. [ランディングページにロードされたダッシュボード] ドロップダウンオプションから、SOW ランディングページのデフォルトダッシュボードを選択します。**[Save** (保存)] を選択します。

c. ダッシュボードの要素を変更したら、[保存] を選択します。

5. オプション: PAR ダッシュボードがランディングページでアクティブでない場合は、[スクリプト] フィールドを編集して、クラス内の *`ServiceDeskLandingPageUtils`*内にコードを追加します。

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {

        const evamDef = this.getEvamDef();

        const visualizationConfig = [{

            "id": "incident_assigned",

            "tableName": "incident",

            "tableDisplayValue": "Incident",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assigned_toISNOTEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad
2572f2b47744",

            "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Incidents assigned to
you") : await helpers.translate("Incidents assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "incident_sla",

            "tableName": "task_sla",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                "tableDisplayValue": "Task SLA",

                "myWorkQuery":
"task.sys_class_name=incident^task.assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b4
77fe^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=true^time_left<=1970-01-08
00:00:00",

                "myTeamQuery":
"task.sys_class_name=incident^task.assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad257
2f2b47744^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=true^time_left<=1970-0
1-08 00:00:00",

                "listView": 'sow_landing_page',

                "header": await helpers.translate("Incident SLAs"),

                "groupByField": "time_left",

                "evamId": evamDef['incidentSlaEvamDefinitionId'],

                "updated_on": "^ORDERBYtime_left",

            },

            {

                "id": "unassigned_incidents",

                "tableName": "incident",

                "tableDisplayValue": "Incident",

                "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad257
2f2b47744",

                "myTeamQuery":
"active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad257
2f2b47744",

                "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",

                "header": await helpers.translate("Unassigned incidents"),

                "groupByField": "priority",

                "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            },

            {

                "id": "catalog_tasks",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                "tableName": "sc_task",

                "tableDisplayValue": "Catalog Task",

                "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "listView": 'sow_landing_page',

                "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Catalog tasks assigned
to you") : await helpers.translate("Catalog tasks assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                "evamId": evamDef["catalogTaskEvamDefinitionId"],

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            }

        ];

        return visualizationConfig;

    }
```

自動翻訳

たとえば、問題ドーナツを追加するには、スクリプトに以下を追加して、新しいドーナツがランディングページのリストとやり取りできるようにします。これはSowIncidentLandingPageUtilsSNC からコピーされますが、problem_task が追加されています。

```
static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false, elementId) {

        if (table === "task") {

            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['sys_class_name'], groupMode,
elementId);

        }

        return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'], groupMode, elementId);

    }



static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false, elementId) {

        if (selectedField == undefined) {

            selectedField = 'all';

        }
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        const labelMap = {
            'incident': {
                '1': 'New incidents',
                '2': 'In Progress incidents',
                '3': 'On Hold incidents',
                '6': 'Resolved incidents',
                'all': 'Incidents'
            },
            'change_request': {
                '0': 'In Review changes',
                '-1': 'Implement changes',
                '-2': 'Scheduled changes',
                '-3': 'Authorize changes',
                '-4': 'Assess changes',
                '-5': 'New changes',
                'all': 'Changes'
            },
            'problem_task': {
                '151': 'New',
                '154': 'Work in Progress',
                '152': 'Assess',
                '157': 'Closed',
                'all': 'Problem Tasks'
            },
            'problem': {
                '101': 'New problems',
                '102': 'Assess problems',
                '106': 'Resolved problems',
                '104': 'Fix in Progress problems',
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                '103': 'Root Cause Analysis problems',
                'all': 'Problems'
            },
            'task': {
                'incident_task': 'Incident tasks',
                'problem_task': 'Problem tasks',
                'change_task': 'Change tasks',
                'sc_task': 'Catalog tasks',
                'incident': 'Incidents',
                'problem': 'Problems',
                'change_request': 'Change requests',
                'all': 'Tasks'
            }
        };
        if (elementId === 'delegated_task')
            return labelMap[table][selectedField] + ' delegated to you';
        if (groupMode)
            return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to your team';
        return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to you';
    }
```

次のコードを追加のドーナツとして追加します。

```
{
            "id": "problem_task_assigned",
            "tableName": "problem_task",
            "tableDisplayValue": "Problem Tasks",
            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problem Tasks assigned
to you") : await helpers.translate("Problem Tasks assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            //  "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

 },
```

6. [更新] を選択します。

階層 2 ランディングページでのドーナツの構成

階層 2 ランディングページの [概要] セクションでドーナツに表示されるデータを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
すべてのドーナツのヘッダーラベル、データソース、メトリクス、グループ化フィールド、および viewAllQuery をカスタマイズできます。たとえば、[自分にアサインされたカタログタスク] ドーナツなどです。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター > 概要.
2. [概要] タブの [初期設定] セクションから、[ランディングページを構成 **(Configure the landing page)]** オプションを選択します。
3. ランディングページフォームの [階層 **2**] セクションで、[ドーナツ構成] の横にある [構成] を選択します。
4. オプション: PAR ダッシュボードがランディングページでアクティブな場合は、次の手順を実行します。
   a. 階層 2 ダッシュボード構成を構成します 。

      注:
      ダッシュボードを作成する場合は、保存されたビジュアル化を使用してダッシュボードのカードを作成できます。データの可視化は、それぞれのロールに基づいてユーザーにのみ表示されます。

      ダッシュボードのヴィジビリティにサービスオペレーションワークスペースとして値を追加していることを確認してください。

   b. [ランディングページにロードされたダッシュボード] ドロップダウンオプションから、SOWランディングページのデフォルトダッシュボードを選択します。**[Save** (保存)] を選択します。
   c. ダッシュボードの要素を変更したら、[保存] を選択します。
5. オプション: [スクリプト] フィールドを編集し、クラス *`SOWLandingPageTier2Utils`* 内にコードを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {

        const visualizationConfig = [{

            "id": "incidentAssigned",

            "tableName": "incident",

            "tableDisplayValue": "Incident",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Incidents assigned to
you") : await helpers.translate("Incidents assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": "01a404e8b7203010e69dbc16de11a93f",

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "problemsAssigned",

            "tableName": "problem",

            "tableDisplayValue": "Problem",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problems assigned to
you") : await helpers.translate("Problems assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": "5f0697b8f49bc510f8773ad5bd0ae292",

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "changesAssigned",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            "tableName": "change_request",

            "tableDisplayValue": "Change Request",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Changes assigned to
you") : await helpers.translate("Changes assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": "e1f06c4194130110f87765e94545da91",

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "taskAssigned",

            "tableName": "task",

            "tableDisplayValue": "Task",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name=i
ncident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=change_task^ORsys_cla
ss_name=sc_task",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744^sys_class_n
ame=incident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=change_task^OR
sys_class_name=sc_task",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Tasks assigned to you") :
await helpers.translate("Tasks assigned to your team"),

            "groupByField": "sys_class_name",

            "evamId": "615d205d94df0110f87765e94545da03",

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        }];

        return visualizationConfig;

    }
```

たとえば、問題ドーナツを追加するには、スクリプトに以下を追加して、新しいドーナツがランディングページのリストとやり取りできるようにします。これはSOWLandingPageTier2UtilsSNC からコピーされますが、problem_task が追加されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false, elementId) {
        if (table === "task") {
            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['sys_class_name'], groupMode,
 elementId);
        }
        return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'], groupMode, elementId);
    }

static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false, elementId) {
        if (selectedField == undefined) {
            selectedField = 'all';
        }
        const labelMap = {
            'incident': {
                '1': 'New incidents',
                '2': 'In Progress incidents',
                '3': 'On Hold incidents',
                '6': 'Resolved incidents',
                'all': 'Incidents'
            },
            'change_request': {
                '0': 'In Review changes',
                '-1': 'Implement changes',
                '-2': 'Scheduled changes',
                '-3': 'Authorize changes',
                '-4': 'Assess changes',
                '-5': 'New changes',
                'all': 'Changes'
            },
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            'problem_task': {
                '151': 'New',
                '154': 'Work in Progress',
                '152': 'Assess',
                '157': 'Closed',
                'all': 'Problem Tasks'
            },
            'problem': {
                '101': 'New problems',
                '102': 'Assess problems',
                '106': 'Resolved problems',
                '104': 'Fix in Progress problems',
                '103': 'Root Cause Analysis problems',
                'all': 'Problems'
            },
            'task': {
                'incident_task': 'Incident tasks',
                'problem_task': 'Problem tasks',
                'change_task': 'Change tasks',
                'sc_task': 'Catalog tasks',
                'incident': 'Incidents',
                'problem': 'Problems',
                'change_request': 'Change requests',
                'all': 'Tasks'
            }
        };
        if (elementId === 'delegated_task')
            return labelMap[table][selectedField] + ' delegated to you';
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        if (groupMode)

            return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to your team';

        return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to you';

    }
```

次のコードを追加のドーナツとして追加します。

```
{

            "id": "problem_task_assigned",

            "tableName": "problem_task",

            "tableDisplayValue": "Problem Tasks",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problem Tasks assigned
to you") : await helpers.translate("Problem Tasks assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            //  "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

 },
```

6. [更新] を選択します。

ランディングページのセクションの可視化の構成

ランディングページのいくつかのセクションを表示するか非表示にするかを構成します。たとえば、[クイックリンク] セクションや [予定] セクションなどです。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター > 概要.
2. [概要] タブの [初期設定] セクションから、[ランディングページを構成 **(Configure the landing page)]** オプションを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [ランディングページ] フォームで、トグルを使用して、必要なランディングページセクションを表示または非表示にします。
表示または非表示にできる各セクションの横にトグルが表示されます。たとえば、[クイックリンク]、[予定]、[お知らせ] などです。

ランディングページの [お知らせ] セクションの構成

既存のお知らせをカスタマイズするか、他のテーブルのお知らせを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[お知らせ] セクションでの Entity View Action Mapper (EVAM) コンポーネントの構成方法をカスタマイズできます。デフォルトのランディングページのデータをカスタマイズできますが、表示スタイルの変更は、ランディングページのコピーを作成することでのみ実行できます。ベースシステムでは、次のテーブルに対してお知らせと、対応するデータソースが定義されます。

- 機能停止 [cmdb_ci_outage]
- バナーのお知らせ [sys_ux_banner_announcement]
- インシデント [incident]

EVAM 定義で追加のデータソースを定義することで、他のテーブルにお知らせを追加できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター > 概要.
2. [概要] タブの [初期設定] セクションから、[ランディングページを構成 **(Configure the landing page)]** オプションを選択します。
3. ランディングページフォームの [階層 **1]** または [階層 **2]** セクションで、[お知らせ] オプションの横にある [構成] を選択します。
[SOW - お知らせ EVAM 定義 (SOW - Announcements EVAM definition)] が表示されます。EVAM 定義の詳細については、「EVAM 定義の作成」を参照してください。
4. 次のように移動する。 **All** (すべて) > エンティティビューアクションマッパー **(EVAM)** > **EVAM** 定義.
5. お知らせのデータソースを編集するには、[EVAM データソース M2M] 関連リストに移動し、必要なデータソースを編集します。
データソースについては、「データソースの定義」を参照してください。
6. 他のテーブル用のお知らせを作成するには、そのテーブル用のデータソースを追加します。
データソースの詳細については、 「データ ソースの定義」を参照してください。データソースの定義については、「データソースの定義」を参照してください。
7. オプション: [お知らせ] セクションにカスタムのお知らせのソースを設定するには、次の手順を実行して、バナーのお知らせ [sys_ux_banner_announcement] テーブルに追加のバナーのお知らせ構成を作成します。

   a. バナーのお知らせの構成と対応するバナーのお知らせを作成します。
   バナーのお知らせの構成の作成方法については、「Next Experience banner announcements (Next Experience バナーのお知らせ)」を参照してください。

   b. バナーのお知らせの構成を *sn_sow.banner_announcements_config_id* プロパティに関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. sys_properties.list に移動します。

ii. *sn_sow.banner_announcements_config_id* プロパティを選択します。

iii. [システムプロパティ] フォームで、バナー構成の sys_id をプロパティ値として指定します。

8. お知らせの表示方法を構成するには、次の手順を実行して EVAM ビュー構成とテンプレートを編集します。

   a. [EVAM ビュー構成バンドル M2M] 関連リストで、必要な構成バンドルを選択します。

   b. [EVAM ビュー構成バンドル] フォームで、[EVAM ビュー構成] 関連リストに移動し、必要なデータソースの構成を選択します。

   c. [EVAM ビュー構成] フォームで、[ビューテンプレート] フィールドからテンプレートを開きます。

   d. [ビューテンプレート] フォームで、[テンプレート] フィールドを編集します。
   テンプレートの編集については、「EVAM ビューテンプレートの定義」を参照してください。

   e. [更新] を選択します。

ランディングページの [予定] セクションの構成

[予定] セクションに表示されるデータを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
拡張ポイントを使用すると、カスタムスクリプトを呼び出して [予定] セクションの機能を拡張し、ベースコードを変更することなくカスタマイズを簡単に組み込めます。拡張ポイントの詳細については、「スクリプト拡張ポイントの作成と追加」を参照してください。

ベースシステムの [予定] セクションのスクリプト拡張ポイント

拡張ポイント	説明
sn_sow.UpcomingLinkProvider	当日および翌日の予定されているタスクレコード (変更、インシデント、要求、および期限切れタスク) のリストを取得します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムの拡張点 > スクリプト済みの拡張点.
2. [拡張ポイント] リストから、**sn_sow.UpcomingLinkProvider** を選択します。
3. [実装を作成] 関連リンクを使用して実装を作成するか、[実装] 関連リストからの実装を編集します。

   変更タスクに新しいお知らせタイプを追加する方法の例を次に示します。

   - 名前：MyCustomUpcomingLinkProvider_ChangeTask
   - スクリプト：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
var PREFIX_QUERY = 'active=true^' + assignToQuery;

  var TODAY_QUERY =
'^planned_start_dateONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfTod
ay()';

  var TOMORROW_QUERY =
'^splanned_start_dateONTomorrow@javascript:gs.beginningOfTomorrow()@javascript:gs.e
ndOfTomorrow()';

  var encodedQuery = null;

  var listTitle = gs.getMessage("Change_Task");

  if ('beginningOfToday' == request.from && 'endOfToday' == request.to) {

    encodedQuery = PREFIX_QUERY + TODAY_QUERY;

  } else if ('beginningOfTomorrow' == request.from && 'endOfTomorrow' == request.to) {

    encodedQuery = PREFIX_QUERY + TOMORROW_QUERY;

  } else {

    throw gs.getMessage("Unsupported date range");

  }

  var LIMIT = 10;

  var changeTaskGr = new GlideRecordSecure('change_task');

  changeTaskGr.addEncodedQuery(encodedQuery);

  changeTaskGr.setLimit(LIMIT + 1);

  changeTaskGr.query();

  var count = changeTaskGr.next() ? changeTaskGr.getRowCount() : 0;

  var items = [];

  if (count > 0) {

    var msg = null;

    if (1 == count) {

      msg = gs.getMessage("{0} change task", [count]) + "";

    } else {

      if (count > LIMIT) {

        msg = gs.getMessage("More than {0} change task(s)", [LIMIT.toString()]) + "";
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    } else {
      msg = gs.getMessage("{0} change task(s)", [count]) + "";
    }
  }
  var route = {
    route: 'simplelist',
    fields: {
      table: changeTaskGr.getTableName()
    },
    params: {
      listTitle: listTitle,
      query: changeTaskGr.getEncodedQuery()
    }
  };
  if (1 == count) {
    route = {
      route: 'record',
      fields: {
        table: changeTaskGr.getTableName(),
        sysId: changeTaskGr.getUniqueValue()
      }
    };
  }
  var item = {
    label: msg,
    type: 'route',
    value: route,
    "startsWith": {
      "icon": "change-outline",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        "align": "center"
      },
      "opensWindow": false,
      "configAria": {},
      "download": false
    };
    items.push(item);
  }
  return items;
```

4. [更新] を選択して、スクリプトインクルードレコードを保存します。
5. タスクを作成して、予定されているタスクとして表示するかどうかを確認します。
   たとえば、変更タスクを作成します。

   a. [すべて] メニューから **[change_task.list]** に移動します。

   b. [新規] を選択します。

   c. 必要な情報を指定します。
      - Short Description (簡単な説明)
      - 説明
      - 開始予定日。本日の日付を指定できます。
      - アサイン先。予定されているタスクを表示するユーザーを指定します。

   d. [送信] を選択します。

   e. 選択したユーザーのサービスオペレーションワークスペースのランディングページの [予定] セクションにタスクが表示されていることを確認します。

自動翻訳

の サービスオペレーションワークスペース のレコードページ構成 **ITSM**

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのレコードページで利用可能なデータを構成できます。

ITSM の **SOW** でのインシデントレコードページの構成

[概要] タブや [詳細] タブなどのさまざまなインシデントタブに表示されるデータを構成します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター > 概要.
2. [構成] タブで、[インシデント管理] オプションを選択します。
3. [インシデントレコード **(Incident record)**] を選択し、[構成] を選択して、次のいずれかのタブを構成します。
   - 概要：[概要] タブの次のいずれかのオプションを構成します。
     - 階層 1 エージェントのタブの可視化 (Tab visibility for tier 1 agents)：階層 1 エージェントの [概要] タブを表示するように可視化設定を構成します。他のロールやユーザーグループを持つユーザーを含める、または除外するようにユーザー基準を構成することもできます。

       注:

       - デフォルトでは、階層 1 エージェントの [概要] タブは表示されます。
       - 階層 1 エージェントの [概要] タブを非表示にするよう選択すると、デフォルトで [詳細] タブが開きます。
       - このオプションは、*glide.ux.user_criteria_enabled* プロパティが **true** の場合にのみ使用できます。詳細については、「Enable the user criteria property」を参照してください。

     - サマリー：[概要] タブの [サマリー] セクションのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。
     - 影響度：[概要] タブの [影響度] セクションのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。
     - 原因：[概要] タブの [原因] セクションのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。
     - 解決：[概要] タブの [解決] セクションのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。
   - 詳細：[詳細] タブの次のいずれかのオプションを構成します。
     - レコード：インシデントレコードの詳細を提供します。フォームビルダーを使用して、[詳細] タブのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。
     - 新規レコード：このレイアウトは、エージェントがインシデントレコードを作成するときに表示されます。フォームビルダーを使用して、[詳細] タブのフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツを構成します。
   - 応答テンプレート:インシデントの応答テンプレートを作成および構成します。応答テンプレートは再利用可能なメッセージとして使用され、これをコピーしてメールやチャットなどの必要な領域に貼り付けることで、すばやく応答できます。応答テンプレート機能を使用するには、ユーザーは sn_templated_snip.template_snippet_reader ロールを持っている必要があります。インシデントテーブル用に作成された応答テンプレートの数がこのセクションに表示されます。サービスオペレーションワークスペース でインシデントテーブルの応答テンプレートを定義および構成する方法の詳細については、「Response templates」を参照してください。
   - インシデント管理プロパティ:インシデント管理プロパティを使用してインシデント機能を構成します。インシデント管理プロパティの構成の詳細については、「 インシデント管理 のプロパティ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームビルダーを使用したフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツの構成の詳細については、「 Customize forms within a form component 」を参照してください。

インシデントレコードページのカスタマイズについては、「インシデントレコードページのカスタマイズ」を参照してください。

ITSM の SOW の変更レコードページの構成

[概要] タブや [詳細] タブなどのさまざまな変更レコードタブに表示されるデータを構成します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター > 概要.
2. [構成] タブで、[変更管理] オプションを選択します。
3. 変更レコードを選択し、[構成] を選択して、次のいずれかのタブを構成します。
   - 概要：[概要] タブの次のいずれかのオプションを構成します。
     - コンテナ：変更ライフサイクル全体で動的概要ページがどのように表示されるかを定義します。これには、概要ページのセクションの可視化と順序、アクティビティストリームバーを含めるかどうかが含まれます。
     - セクションフィールド：変更概要の各セクションに表示されるフィールドを定義します。
   - 詳細：ユーザーが変更に関連するすべての詳細を表示できるフォームビューを定義します。

   フォームビルダーを使用したフィールドレイアウト、UI 要素、および表示されるデータコンテンツの構成の詳細については、「Customize forms within a form component 」を参照してください。

の サービスオペレーションワークスペース のコンテキストサイドパネル構成 ITSM

ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースのコンテキストサイドパネルで利用可能なタブを構成できます。

サービスオペレーションワークスペース でコンテキストサイドパネルタブを構成する

サービスオペレーションワークスペース のすべてのレコードページで使用可能なコンテキストサイドパネルのタブを追加または削除します。

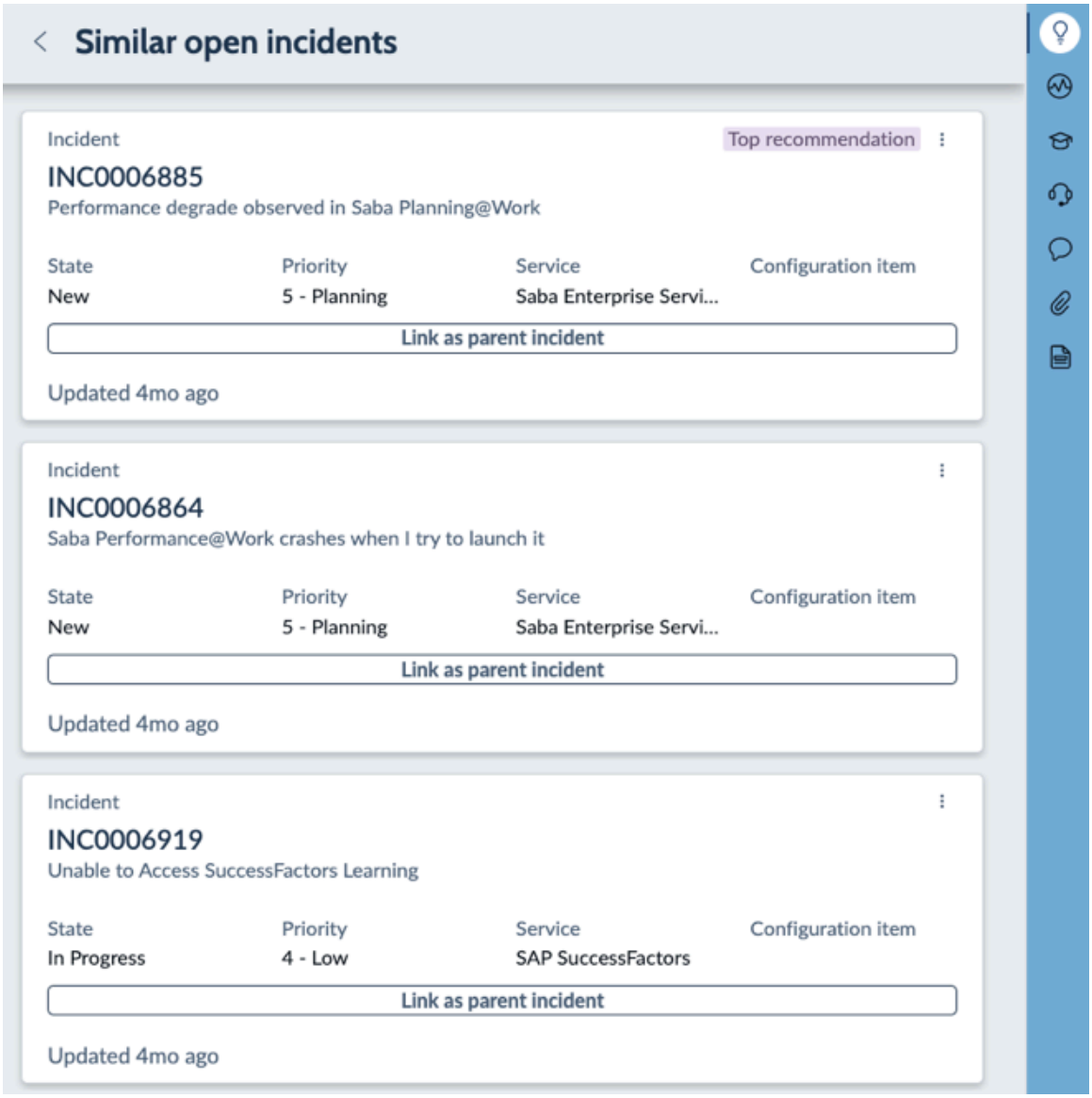
始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

このタスクについて
デフォルトでは、インシデントやインタラクションレコードページなどのすべてのレコードページに、サービスオペレーションワークスペース に複数のタブを備えたコンテキストサイドパネルがあります。これらのタブから、レコード情報の表示、 Microsoft Teams を使用したコラボレーション、推奨事項の表示など、複数のタスクを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースのコンテキストサイドパネル



自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] リストで、**[SRP** レコード] を選択します。
4. UI ビルダー領域の左側から、 本文 > サイズ変更可能なペイン > 右をクリックし、[タブサイドバー] を選択します。
5. UI ビルダーの右側から、 構成 > タブをクリックし、[**SOW:**サイドバータブ] 上部を選択します。
6. アイコンを選択して、タブ構成を開きます。
   コンテキストサイドバーに関連付けられたページとバリアントが表示されます。たとえば、[エージェントアシスト SNC] を選択して、サイドバーにエージェントアシストオプションを追加します。
7. UX 画面の画面条件を編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ページの左側から ☰] を選択し、 開発者 > バリアントレコードを開く.

b. UX 画面フォームで、[画面条件] フィールドを編集してレコードを追加または削除し、タブを必要な位置に配置します。

c. [更新] を選択します。
[ダッシュボード] ページにリダイレクトされます。

8. 次の手順を実行して、UX 画面の画面条件スクリプトを編集します。

a. UI ビルダーページの以前に開いていたタブ ([エージェントアシスト SNC] タブページなど) を選択します。

b. ページの左側から ☰] を選択し、 開発者 > バリアントレコードを開く.

c. UX 画面フォームの [UX 画面条件] 関連リストから、関連付けられているレコードを開きます。

d. [スクリプト] フィールドを編集して、タブを使用可能にするレコードの条件を追加または削除します。

e. [更新] を選択します。

ITSM の推奨アクションでの サービスオペレーションワークスペースの構成

ITSM の推奨アクションによって提供される関連する推奨事項をエージェントが処理できるようにします。

ITSM の推奨アクションの標準バージョンは、サービスオペレーションワークスペース 3.0 の一部である サービスオペレーションワークスペース アプリケーションの インシデント管理 の新機能として提供されます。

サービスオペレーションワークスペース 3.0 にアップグレードされる既存のユーザーは、新しい機能として ITSM の推奨アクション の標準バージョンをデフォルトで取得します。新規ユーザーは、ServiceNow Store から サービスオペレーションワークスペース ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) アプリケーションをインストールした後、ITSM の推奨アクション の標準バージョンを取得します。

サービスオペレーションワークスペース 6.0 のユーザーは、標準機能を含む新しい標準プラグイン ITSM の推奨アクション (sn_itsm_ra) を受け取ります。

詳細については、「ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの開始」を参照してください。このプラグインは、標準の推奨アクションを有効にし、次の推奨事項を提供します。

- オープンインシデント (CI およびサービス)
- 類似の解決済みインシデント (CI およびサービス)
- オープン PRB (CI およびサービス)
- AI 検索の推奨事項

> **注:**
> AI 検索の推奨事項は、サービスオペレーションワークスペース バージョン 5.0 以降のバージョンを使用しているユーザーが利用できます。

ITSM の推奨アクション の高度なバージョンを取得するには、ITSM の高度なリコメンドアクション (sn_sow_itsm_ra_adv) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 高度なバージョンを取得するベストプラクティスは、ITSM のタスクインテリジェンス (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達することです。

このプラグインは、インシデントのタスクインテリジェンスベースの 2 つの推奨事項として、[インシデントフィールド値予測 **(TI) (Incident Fields value prediction (TI))**] および [類似のインシデント **(TI)**] を提供します。

> **注:**
> ITSM の高度なリコメンドアクション (sn_sow_itsm_ra_adv) およびタスクインテリジェンスアドミンコンソール (com.sn_ti_admin) プラグインは、依存関係としてインストールされます。

さらに、予測インテリジェンスベースの推奨事項を取得するには、次のプラグインをインストールします。

- 予測インテリジェンス for Incident (com.snc.incident.ml) プラグインをインストールして、関連する問題のソリューション定義の類似のオープン PRB (類似性) をインストールします。プラグインのインストールの詳細については、「インシデントの予測インテリジェンスの要求」を参照してください。
- 問題管理 for サービスオペレーションワークスペース (**com.snc.uib.sow_problem**) プラグインをインストールして、重大なインシデントの問題を作成するソリューション定義をインストールします。
- 予測インテリジェンス for 重大インシデント管理 (com.snc.incident.ml_solution) プラグインをインストールして、以下の IT Service Management ソリューション定義をインストールします。
  - 重大なインシデントを提案 (傾向)
  - 類似の重大なインシデント (傾向)

  プラグインのインストールの詳細については、「重大インシデント管理の予測インテリジェンスの要求」を参照してください。
- 予測インテリジェンス for インシデント管理 (com.snc.incident.ml_solution) プラグインをインストールして、以下の IT Service Management ソリューション定義をインストールします。
  - アサイン先グループ (分類)
  - 構成アイテム (分類)
  - サービス (分類)
  - 類似のオープンインシデント (類似性)
  - 類似の KB 記事 (類似性)
  - 類似の解決済みインシデント (類似性)
  - 類似のインシデント (TI)

    > **注:**
    > 類似のインシデント (TI) の推奨事項は、サービスオペレーションワークスペース バージョン 6.0 以降でのみ使用できます。

  詳細については、「インシデント管理向け予測インテリジェンスの要求」を参照してください。

ソリューション定義をトレーニングして、インシデントの推奨事項を予測します。ソリューション定義のトレーニング方法の詳細については、「インシデント管理向け予測インテリジェンス」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントフィールド値予測 (TI) のトレーニングソリューション定義の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

推奨フレームワークの廃止

推奨フレームワークは現在は廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。ITSM の推奨アクション機能が、この機能の最新のエクスペリエンスを提供しています。高度なバージョンを取得するには、ITSM の高度なリコメンドアクション (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達する必要があります。

注:
アドバンスドバージョンを取得するベストプラクティスは、ITSM のタスクインテリジェンス (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達することです。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM の推奨アクションの詳細」を参照してください。

ITSM の推奨アクション を設定する

サービスオペレーションワークスペースで関連する推奨事項を表示するように推奨アクションを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ITSM の推奨アクション でのルールを作成します。
   ITSM を使用すると、新しいルールを作成できます。詳細については、「Create a rule in Recommended Actions」を参照してください。
2. 推奨事項を作成します。

   ITSM を使用すると、新しい推奨事項を作成できます。詳細については、「Create a recommendation in Recommended Actions」を参照してください。
3. リソースジェネレーターを作成します。

   ITSM を使用すると、新しいリソースジェネレーターを作成できます。詳細については、「Create a resource generator in Recommended Actions」を参照してください。
4. ガイダンスおよびフィールドの推奨事項を作成します。
   ITSM を使用すると、ガイダンスおよびフィールドの推奨事項を構成または作成できます。詳細については、「Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースで [エージェントアシスト] タブを構成する

必要なレコードタイプのコンテキストサイドパネルで [エージェントアシスト] タブを有効または無効にします。

始める前に
必要なロール：admin

注:
サービスオペレーションワークスペースでエージェントアシストのテーブル構成を編集するには、アドミンはグローバルドメイン内にいる必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
画面条件のレコードテーブルを追加または削除し、レコードの sys_id を更新して、そのテーブルの [エージェントアシスト] タブを有効または無効にします。

> **重要:**
> 4.0 より前のバージョンの SOW を使用している場合は、このプロセスを使用します。4.0 より後のバージョンを使用している場合は、 **[SOW** サイドバータブ上側] ページコレクションを使用して、[エージェントアシスト] タブを有効または無効にできます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの標準レコードページを使用した [エージェントアシスト] タブの構成」を参照してください。

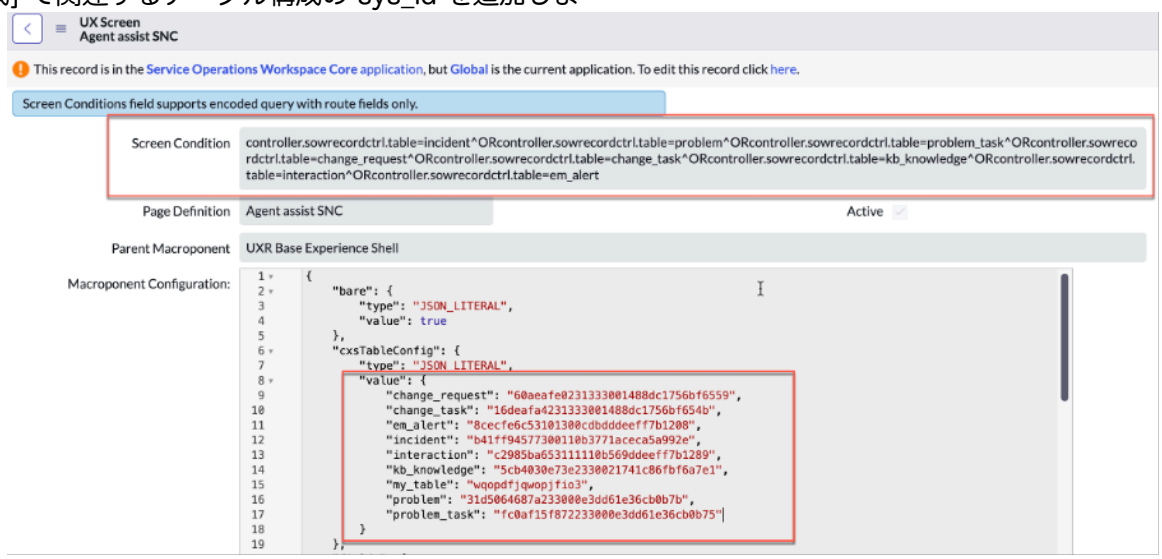
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて).
2. 検索ボックスに「sys_ux_screen_type.list」と入力し、Enter キーを押します。
3. フィルターアイコン ( ) を選択し、[名前] [次の値を含む] [エージェントアシスト] および [アプリケーション] [次の値に等しい] [サービスオペレーションワークスペース] と入力して、[実行] を選択します。
4. [エージェントアシスト] リンクを選択します。
5. **[UX** 画面] タブで、[エージェントアシスト **SNC]** を選択します。
6. 画面条件と sys_id を更新するには、次の操作を行います。

   a. [UX 画面] フォームで [画面条件] フィールドを編集して、タブを表示させるレコードテーブルを追加します。
   たとえば、インタラクションレコードに次のコードを追加できます。

   ```
   controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
   ```

   b. [エージェントアシスト] タブを有効にする場合は、**[Macroponent** 構成] で関連するテーブル構成の sys_id を追加しま



す。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でエージェントアシストのテーブル構成を編集する」を参照してください。

c. [更新] を選択します。

7. レコードテーブルの [エージェントアシスト] タブを無効にするには、[画面条件] フィールドからレコードテーブルを、**[Macroponent** 構成] フィールドから関連するテーブル構成の sys_id を削除して、[更新] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース でエージェントアシストのテーブル構成を編集する

エージェントアシストのテーブル構成を編集して、必要な検索結果を [エージェントアシスト] タブに表示します。

始める前に

必要なロール：admin

注:
サービスオペレーションワークスペースでエージェントアシストのテーブル構成を編集するには、アドミニストレーターは常にグローバルドメイン内にいる必要があります。

このタスクについて

テーブル構成を更新して、必要な検索結果を取得します。

テーブル構成を作成するには、「Configure table for a contextual search」を参照してください。

重要:
4.0 より前のバージョンの SOW を使用している場合は、このプロセスを使用します。4.0 より後のバージョンを使用している場合は、 **[SOW** サイドバータブ上側] ページコレクションを使用して、[エージェントアシスト] タブを有効または無効にできます。詳細については、「標準レコードページを使用した サービスオペレーションワークスペース でのエージェントアシストのテーブル構成の編集」を参照してください。

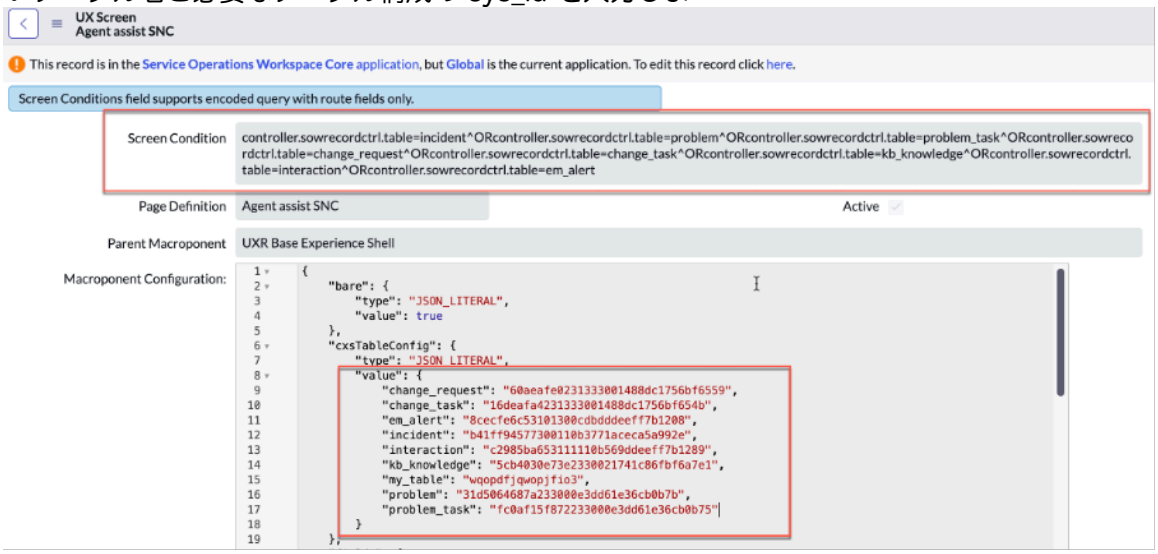
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて).
2. 検索ボックスに「sys_ux_screen_type.list」と入力し、Enter キーを押します。
3. フィルターアイコン ( ) を選択し、[名前] [次の値を含む] [エージェントアシスト] および [アプリケーション] [次の値に等しい] [サービスオペレーションワークスペース] と入力して、[実行] を選択します。
4. 「エージェントアシスト」を含む名前を検索します。アプリケーションはワークスペース名「サービスオペレーションワークスペース」です。
5. [エージェントアシスト] リンクを選択します。
6. **[UX** 画面] タブで、[エージェントアシスト **SNC]** を選択します。
7. **[Macroponent** 構成] でテーブル構成のプロパティと関連 sys ID を追加するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 新しいテーブル名と必要なテーブル構成の sys_id を入力しま



す。

> **注:**
> sys_idをコピーするには、 テーブル構成 > **Copy_sysid**.

b. [**Update** (更新)] を選択します。
[エージェントアシスト] タブを有効または無効にする方法については、「サービスオペレーションワークスペースで [エージェントアシスト] タブを構成する」を参照してください。

オンコールサポートグループの推奨事項のカスタマイズ

インシデントの [エキスパートオンコール] パネルに表示するサポートグループの推奨事項を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スクリプトインクルード.
2. [スクリプトインクルード] リストから、**[OnCallUtilsSow]** を選択します。
3. サポートグループの推奨事項を構成するには、[スクリプト] フィールドを変更します。
これらのグループをインシデントで使用する方法については、「サービスオペレーションワークスペースでのエキスパートオンコール」を参照してください。

```
getRecommendedGroups: function(table, sysId, fieldWatchList) {
 if(!table || !sysId) {
  return {};
 }

 var recommendedGroups = {};
 var gr = new GlideRecord(table);
 if (gr.get(sysId)) {
  var self = this;

  if (table == this.TABLES.INCIDENT) {
   fieldWatchList.forEach(function(watchField) {
    if (watchField.field == "assignment_group" && !recommendedGroups[watchField.value +
""] && self._isOnCallDefinedForTheGroup(watchField.value)) {
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    recommendedGroups[watchField.value + ""] = gs.getMessage("Recommended based on
assignment group");
   } else if (watchField.field == "cmdb_ci") {
    var cmdbCiGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI);
    if (cmdbCiGr.get(watchField.value + "")) {
     if (cmdbCiGr.support_group && !recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(cmdbCiGr.support_group + "")) {
      recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] = gs.getMessage("Recommended
based on affected CI");
     }
    }
   } else if (watchField.field == "business_service") {
    var businessServiceGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI_SERVICE);
    if (businessServiceGr.get(watchField.value + "")) {
     if (businessServiceGr.support_group
&& !recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(businessServiceGr.support_group + "")) {
      recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on impacted service");
     }
    }
   }
  });
 }
}

 return recommendedGroups;
}
```

4. [更新] をクリックします。

の サービスオペレーションワークスペース での通知の構成 ITSM

さまざまな変更に関する更新のためにエージェントに送信される通知をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、notification_provider_admin、または admin

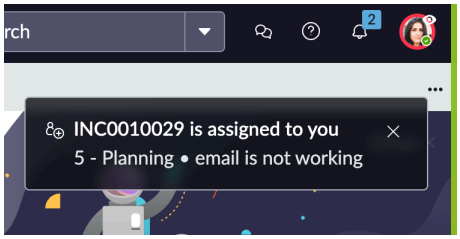
委任通知の場合は、Notification Provider for Next Experience プラグイン (com.glide.notification.provider.next.experience) をインストールする必要があります。

このタスクについて

エージェントは、次のシナリオで通知されます。

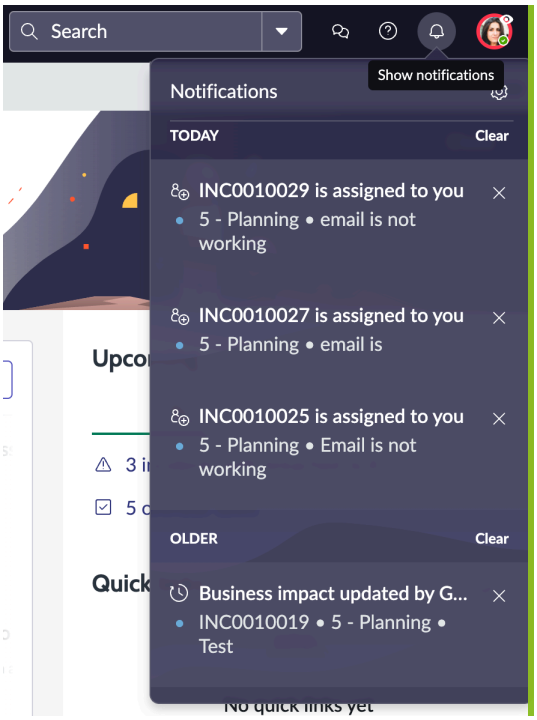
- エージェントにアサインされた変更要求、インシデント、または問題に更新があった。
- タスクがエージェントに委任された。

通知アイコンに通知アラートが表示されます。アイコンには、通知数と新しい通知が短時間表示されるバッジが表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



通知を表示するには、通知アイコンを使用します。

メール通知で、レコードへのリンクのリダイレクト先を決定できます。クラシック UI16 インターフェイスでレコードを自動的に開く代わりに、サービスオペレーションワークスペース (SOW) でレコードを開くことができます。この動作をサポートするために、ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) プラグインが自動的にインストールされ、アクティブ化されます。メール通知内のレコードリンクは、以下の条件が満たされた場合にのみ SOW で開きます。

- **SOW** メール通知のリダイレクト (*sow_email_notification_redirect*) システムプロパティが true に設定されている。
- インシデントレコードリンクを選択したユーザーには、sn_sow_user ロールがあります。

この機能は、以下のレコードタイプに適用されます。

- インシデント
- 問題
- 変更
- 要求

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アドミニストレーション > 通知トリガー.
2. インシデント、問題、および変更の更新に関する通知を変更するには、次の手順を実行します。

   a. 通知トリガーのリストから、次のいずれかを選択します。
      - インシデント通知
      - 問題通知
      - 変更通知

      デフォルト通知の形式については、「デフォルト通知の形式」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 通知カテゴリ、送信先、送信時期など、必要な情報を編集します。

[送信先] タブと [受信する時間 **(When will receive)]** タブには、通知設定が含まれています。

> **注:**
> これらの通知を編集するときは、次の情報に留意してください。
>
> - 通知ヘッダーは編集できません。
> - 通知がエージェントに対して正しく分類されるように、各タイプの通知の [カテゴリ] フィールドは、その通知タイプと一致する必要があります。たとえば、インシデント通知の [カテゴリ] フィールドは [インシデント] である必要があります。この設定により、通知設定で通知が分類されていることを確認し、エージェントはカテゴリに分類されたすべての通知のオンとオフを簡単に切り替えることができます。

c. [更新] を選択します。

3. 委任通知を変更するには、次の手順を実行します。

a. 通知トリガーのリストから、[委任通知 **(Delegation notification)]** を選択します。

b. 送信先、送信時期、ヘッダー、内容など、必要な通知情報を編集します。
[送信先] タブと [受信する時間 **(When will receive)]** タブには、通知設定が含まれています。

c. [**Update** (更新)] を選択します。

でのインタラクションの検索リソースの構成 サービスオペレーションワークスペース**ITSM**

インタラクションの追加の検索リソースを設定して、エージェントがインタラクションを迅速に解決できるようにすることができます。

始める前に
必要なロール：itil または interaction_agent

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテキスト検索 > 検索コンテキスト > インタラクション **(SOW)**.

2. 検索コンテキストインタラクション (SOW) レコードを編集します。

a. [検索ツール] フィールドでリソースまたはリソースの組み合わせを検索し、追加する検索リソースを選択します。

b. [検索ツール] テキストフィールドを検索リソースに付ける名前で更新します。

c. レコードを保存または更新します。
新しく追加された検索リソースは、[エージェントアシスト] ウィンドウの検索リソースフィルターから選択できます。

サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理の設定

サービスオペレーションワークスペースのインシデントレコードページから重大なインシデントを管理するための重大インシデント管理 (MIM) を設定します。重大なインシデント (MI) とは、ビジネスに重大な混乱をもたらす、ビジネスインパクトが大きいインシデントのことです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントには、日常的なインシデント管理プロセスを超えた対応が必要です。重大なインシデントには、よりタイムスケールが短く、より優先度の高い手順が別途用意されており、ビジネスインパクトが大きいインシデントに対するより迅速な解決プロセスとなっています。

構成の概要

サービスオペレーションワークスペースで重大インシデント管理を設定するには、サービスオペレーションワークスペースのアドミンセンターを使用して重大インシデント管理をインストールする必要があります。

サービスオペレーションワークスペースのアドミンセンターにより、アドミンはインスタンスを一元管理できます。また、IT Service Management (ITSM) のサービスオペレーションワークスペースでのすべてのカスタマイズや、ITSM のサービスオペレーションワークスペースの機能を拡張する追加のプラグインを管理するための、迅速なアクセスを実現します。アドミンセンターの詳細については、「ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースでのアドミンセンター」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化

アドミンセンターを使用して、サービスオペレーションワークスペースで重大インシデント管理 (app-sow-mim) プラグインをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 構成.
2. アドミンセンター [概要] タブの [ITSM コアを構成] セクションで、[重大インシデント管理] の下にある [インストール] ボタンを選択します。
3. インストールするプラグインがリストされたポップアップウィンドウで、[インストールを開始] を選択します。

次のタスク
重大インシデント管理をアクティブ化した後、[構成] オプションを選択すると、アドミンセンターの [構成] タブにリダイレクトされ、使用可能な機能を構成できます。詳細については、「重大インシデント管理でのサービスオペレーションワークスペースの構成」を参照してください。

重大インシデント管理でのサービスオペレーションワークスペースの構成

サービスオペレーションワークスペースで重大なインシデントを使用および管理するために、重大インシデント管理の機能を構成します。

構成の概要

アドミンセンターを使用すると、重大インシデント管理で次の機能を構成できます。

- 重大なインシデントのマネージャーロール
- 重大なインシデントのトリガールール
- コミュニケーションテンプレートと計画
- プレイブック
- メール通知
- インシデントの事後レポートのタイムライン構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントのマネージャーロールのアサイン

重大なインシデントを管理、分析、解決するために、重大なインシデントマネージャー (major_incident_manager) ロールを既存のユーザーにアサインします。

このタスクについて

重大なインシデントのマネージャー (major_incident_manager) は、次のアクションを実行できます。

- 重大なインシデント候補を重大なインシデントに昇格させる。
- 重大なインシデント候補を作成する。
- 重大なインシデントのプロセスを管理し、重大なインシデントを解決します。

始める前に

サービスオペレーションワークスペース で 重大インシデント管理 プラグインを有効にする必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 構成.
2. アドミンセンターページで、[概要] タブまたは [構成] タブから重大インシデント管理の設定ページに移動します。
   - [概要] タブで、重大インシデント管理セクションの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[重大インシデント管理] を選択します。
     設定ページには、重大インシデント管理の構成可能なすべての機能が表示されます。[重大インシデント管理] セクションでは、現在 major_incident_manager ロールが割り当てられているユーザーの数を表示できます。
3. [重大なインシデントマネージャー] セクションで、[構成] を選択します。
   [重大なインシデントマネージャー (Major Incident Manager)] ページには、次のタブが含まれています。
   - **MI** マネージャー:major_incident_managerロールを持つユーザーのリスト。
   - 利用可能なユーザー:major_incident_managerロールをアサインできるユーザーのリスト。
4. [利用可能なユーザー] タブを選択します。
5. ユーザーを選択し、[**MI** マネージャーのアサイン **(Assign MI Manager)**] を選択してロールをアサインします。
   ユーザーは、[**MI** マネージャー] タブのユーザーのリストにも追加されます。

重大なインシデントのトリガールールを構成

トリガーアクションが実行されるタイミングに関する条件を定義する、重大なインシデントのトリガールールを作成および構成します。インシデントが重大なインシデントの候補と自動的に見なされる条件を定義する、重大なインシデントのトリガールールを作成できます。

このタスクについて

以下の条件を満たす場合、重大なインシデントが作成またはインシデントから昇格されるたびに、重大なインシデントのトリガールールが非同期に評価されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インシデントレコードには親インシデントが設定されていません。これは、現在のインシデントが子インシデントではないことを意味します。
- 重大なインシデントが提案または承認されていません。
- インシデントがアクティブである。

候補ステップをバイパスして重大なインシデントを直接作成するように、重大なインシデントのトリガールールを構成することもできます。

> **注:**
> ベースシステムのトリガールールが利用可能です。

始める前に
重大インシデント管理 プラグインをサービスオペレーションワークスペースで有効にする必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 構成.
2. アドミンセンターページで、[概要] タブまたは [構成] タブから重大インシデント管理の設定ページに移動します。
   - [概要] タブで、重大インシデント管理セクションの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[重大インシデント管理] を選択します。
   設定ページには、重大インシデント管理の構成可能なすべての機能が表示されます。[トリガールール] セクションでは、構成済みで現在アクティブなトリガールールの数を表示できます。
3. [トリガールール] セクションで、[構成] を選択します。
   [トリガールール] ページには、使用可能なトリガールールのリストが表示されます。使用可能な任意のトリガールールを選択し、以下のアクションを選択できます。
   - アクティブ化：選択したトリガールールをアクティブ化します。デフォルトでは、ベースシステムの重大なインシデントのトリガールールは非アクティブになっています。
   - 削除：選択したトリガールールを削除します。
   - 非アクティブ化：選択したアクティブなトリガールールを非アクティブ化します。
   - コピー：トリガールールを情報とともにコピーします。このオプションは、既存のトリガールールのデータを使用してトリガールールを作成するのに役立ちます。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[トリガールール] フォーム

フィールド	説明
名前	トリガールールの名前。
テーブル名	トリガールールが実行されるテーブル。
実行するアクション	トリガールールが実行されたときにインシデントに対して実行されるアクション。可能な値：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ [重大なインシデントを提案]：トリガールールが実行されると、インシデントが重大なインシデント候補として提案されます。インシデントが承認されると、インシデントは重大なインシデントに昇格されます。 ○ [重大なインシデントに昇格]：トリガールールが実行されると、インシデントが重大なインシデントに直接昇格されます。 **注:** [候補から重大なインシデントを作成] (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.majo* システムプロパティは、選択されているオプションに応じて異なる動作を作成します。 システムプロパティが [新規作成] に設定されている場合は、[実行するアクション] の値に関連して以下の動作が発生します。 ○ 重大なインシデントを提案：インシデントが重大なインシデント候補として提案されます。承認されると、新しい重大なインシデントが作成され、既存のインシデントがその子としてマークされます。 ○ [重大なインシデントに昇格]：新しいインシデントが作成され、重大なインシデントに昇格されます。既存のインシデントはその子としてマークされます。 システムプロパティが [昇格] に設定されている場合、[実行するアクション] の値に関連して次の動作が発生します。 ○ 重大なインシデントを提案：インシデントが重大なインシデント候補として提案されます。承認されると、インシデントは重大なインシデントに昇格されます。 ○ [重大なインシデントに昇格]：既存のインシデントが重大なインシデントに昇格されます。
アプリケーション	トリガールールのアプリケーションスコープ。トリガールールは、すべてのアプリケーションまたはスコープ対象アプリケーションで使用できます。
実行順序	ルールがトリガーされる順序。実行順序が最も低いルールが最初にトリガーされます。たとえば、順序 = 100 のルールが最初に実行され、次に順序 = 200 のルールが実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 既存のトリガールール条件のいずれかが満たされている場合、そのインシデントは重大なインシデント候補とみなされます。残りのルールの検証は不要になります。それ以外の場合は、実行順序に基づいてすべてのルールが検証されます。
アクティブ	トリガールールを有効にするためのオプション。
条件	トリガールールを実行するために満たす必要がある条件を設定する条件ビルダー。

6. [保存] をクリックします。
   トリガールールが作成され、使用可能なトリガールールのリストに追加されます。

重大インシデント管理でのコミュニケーションテンプレートと計画の設定

重大インシデント管理でコミュニケーションテンプレートと計画を設定すると、重大なインシデントのさまざまなステージでコミュニケーションの作成と構成に費やす労力と時間を削減できます。ステークホルダーとの効果的なコミュニケーションは、重大なインシデントの解決に役立ちます。

重大インシデント管理でのメール用コミュニケーションテンプレートの構成

重大インシデント管理でメール用のコミュニケーションテンプレートを構成すると、コミュニケーションメールの作成と構成に費やす労力と時間を削減できます。

始める前に
重大インシデント管理 プラグインをサービスオペレーションワークスペースで有効にする必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 構成.
2. アドミンセンターページで、[概要] タブまたは [構成] タブから重大インシデント管理の設定ページに移動します。
   - [概要] タブで、重大インシデント管理の [構成] を選択します。
   - [構成] タブで、[重大インシデント管理] を選択します。
     設定ページには、重大インシデント管理の構成可能なすべての機能が表示されます。
3. [コミュニケーションテンプレート **(Communication Template)**] セクションで、[メールの構成 **(Configure email)**] を選択して、使用可能なコミュニケーションメールテンプレートのリストを表示します。
4. [新規] を選択します。
5. フォームで、詳細を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[メールの構成 **(Configure Email)**] フォーム

フィールド	説明
名前	メールテンプレートの名前。
テーブル	メールテンプレートが適用されるテーブル。 **注:** デフォルトでは、値はインシデントコミュニケーションタスク [incident_alert_task] テーブルです。
アプリケーション	メールテンプレートのアプリケーションスコープ。メールテンプレートは、すべてのアプリケーションまたはスコープ対象のアプリケーションで使用できます。
実行順序	テンプレートが適用される順序。実行順序が最も低いテンプレートが最初に適用されます。たとえば、実行順序 = 100 のテンプレートが最初に適用され、次に実行順序 = 200 のテンプレートが適用されます。
条件	メールコミュニケーションの作成時にメールテンプレートを適用するために満たす必要がある条件を設定する条件ビルダー。
コンテンツ	
件名	メールの件名。
コンテンツタイプ	メールのコンテンツタイプ。可能な値： ○ **HTML**：リンク、マルチメディア、およびその他の HTML コンテンツをメールに追加できます。 ○ プレーンテキスト：テキストと、太字や斜体などの他のテキスト関連の機能のみを追加できます。
本文	メール本文のコンテンツ。 **注:** [コンテンツタイプ] フィールドで選択したオプションに基づいて、[本文] フィールドでテキストまたは HTML 関連のコンテンツを追加できます。
変数を選択	[本文] にフィールド変数を追加します。
受信者	
宛先	メールの [宛先] セクションに追加するユーザーまたは受信者のリスト。
CC	メールの **[CC]** セクションに追加するユーザーまたは受信者のリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
Bcc	メールの **[Bcc]** セクションに追加するユーザーまたは受信者リスト。
送信者の構成	
送信元生成タイプ	送信されたメールの生成タイプ。この値は、メールの [送信元] セクションに表示されるメール送信者に関する情報を提供します。可能な値： ○ **SMTP** メールアカウント：メールは、送信者の SMTP メールアカウントを使用して生成され、送信されます。送信されたメールの [送信元] セクションには、送信者の SMTP メールアカウントが表示されます。 ○ リストから選択：送信されたメールの [送信元] セクションには、[メールクライアントの送信元アドレス] フィールドで指定されたメールアドレスのリストが表示されます。 ○ スクリプト：メールは、[送信元のスクリプト] フィールドで指定されたスクリプトを使用して生成され、送信されます。送信されたメールの [送信元] セクションには、スクリプトに基づいて送信者名が表示されます。 ○ テキスト：メールの [送信元] セクションには、[送信元] フィールドで指定された値が表示されます。 ○ なし：送信されたメールの [送信元] セクションに値が表示されません。
メールクライアントの送信元アドレス	メールの [送信元] セクションに表示されるメールアドレス。複数のメールアドレスを追加できます。 **注:** このフィールドは、[送信元生成タイプ] が [リストから選択] に設定されている場合にのみ表示されます。
送信元のスクリプト	メールの作成と送信を担当するスクリプト。 **注:** このフィールドは、[送信元生成タイプ] が [リストから選択] に設定されている場合にのみ表示されます。
送信元	メールの [送信元] セクションに表示される名前またはユーザー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[送信元生成タイプ] が [リストから選択] に設定されている場合にのみ表示されます。

6. [送信] を選択します。

重大インシデント管理での SMS 用コミュニケーションテンプレートの構成

重大インシデント管理で SMS 用のコミュニケーションテンプレートを構成すると、コミュニケーション SMS の作成と構成に費やす労力と時間を削減できます。

始める前に

重大インシデント管理をサービスオペレーションワークスペースにインストールしてアクティブ化する必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 構成.
2. アドミンセンターページで、[概要] タブまたは [構成] タブから重大インシデント管理の設定ページに移動します。
   - [概要] タブで、重大インシデント管理の [構成] を選択します。
   - [構成] タブで、[重大インシデント管理] を選択します。

   設定ページには、重大インシデント管理の構成可能なすべての機能が表示されます。
3. [コミュニケーションテンプレート **(Communications Template)**] セクションで、**[SMS** を構成 **(Configure SMS)]** を選択します。

   [通知 SMS テンプレート] ページには、利用可能なコミュニケーション SMS テンプレートのリストが表示されます。通知 の詳細については、「Notify」を参照してください。
4. [新規] を選択します。
5. フォームで、詳細を入力します。

SMS 構成フォーム

フィールド	説明
名前	SMS テンプレートの名前。
テーブル	SMS テンプレートが使用されるテーブル。 注: デフォルトでは、値はインシデントコミュニケーションタスク [incident_alert_task] テーブルです。
テンプレート	SMS の本文に追加されるコンテンツ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
変数を選択	[テンプレート] に追加されるフィールド変数。

6. [送信] を選択します。
SMS テンプレートレコードが、利用可能なコミュニケーション SMS テンプレートのリストに追加されます。

重大インシデント管理でのコミュニケーション計画の構成

重大なインシデントレコードの各種のステージに関連する進捗状況、マイルストーン、および問題について、さまざまなステークホルダーと効果的にコミュニケーションを取るためのコミュニケーション計画とコミュニケーションタスクを構成します。

始める前に

重大インシデント管理 プラグインをサービスオペレーションワークスペースで有効にする必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 構成.
2. アドミンセンターページで、[概要] タブまたは [構成] タブから重大インシデント管理の設定ページに移動します。
   - [概要] タブで、重大インシデント管理の [構成] を選択します。
   - [構成] タブで、[重大インシデント管理] を選択します。
   設定ページには、重大インシデント管理の構成可能なすべての機能が表示されます。[コミュニケーション (Communications)] セクションの [コミュニケーション計画 (Communication Plan)] サブセクションでは、構成済みのコミュニケーション計画とアクティブなコミュニケーション計画の数を表示できます。
3. [コミュニケーション計画 (Communication Plan)] セクションで、[構成] を選択します。
コミュニケーション計画ページには、利用可能なコミュニケーション計画定義のリストが表示されます。利用可能なコミュニケーション計画を選択し、次のいずれかのアクションを選択できます。
   - アクティブ化：選択したコミュニケーション計画をアクティブ化します。
   - 削除：選択したコミュニケーション計画を削除します。
   - 非アクティブ化：選択したアクティブなコミュニケーション計画を非アクティブ化します。
   - コピー：コミュニケーション計画をタスク情報とともにコピーします。このオプションは、既存のコミュニケーション計画のデータを使用してコミュニケーション計画を作成する場合に役立ちます。

   コミュニケーション計画が存在しない場合は、[コミュニケーション計画を作成 **(Create a communication plan)]** オプションが表示されます。
4. [新規] を選択し、コミュニケーション計画定義を作成します。

   コミュニケーション計画の作成の詳細については、「Define a communication plan」を参照してください。

   コミュニケーション計画定義を作成すると、以下の関連リストがコミュニケーション計画定義レコードに表示されます。
   - Communication Task Definitions (コミュニケーションタスク定義)
   - Communication Contact Definitions (コミュニケーション連絡先定義)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [コミュニケーションタスク定義] 関連リストを選択し、[新規] を選択してコミュニケーションタスクを作成します。

   コミュニケーションタスクの作成の詳細については、「Define a communication task」を参照してください。

6. コミュニケーションタスク定義レコードで、コミュニケーションチャネルを定義するために必要なコミュニケーションチャネル関連リンクを選択します。

   コミュニケーションチャネル関連リストには、[チャネルの追加 - メール]、[チャネルの追加 - サイドバーディスカッション]、[チャネルの追加 - DEX デスクトップアシスタント] などのコミュニケーションチャネル関連リンクが含まれています。コミュニケーションチャネルの作成の詳細については、「Define a communication channel」を参照してください。

7. コミュニケーション計画定義レコードで、[コミュニケーション連絡先定義 (Communication contact definition)] 関連リストを選択します。
8. [新規] を選択し、コミュニケーション連絡先定義を作成します。

   コミュニケーション連絡先定義の作成の詳細については、「Define a communication contact」を参照してください。

重大インシデント管理へのプレイブックのアサイン

重大なインシデントのプロセスを管理するためのプレイブックを構成およびアサインします。

始める前に

重大インシデント管理 (MIM) プラグインを、サービスオペレーションワークスペースでアクティブ化する必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 構成.
2. アドミンセンターページで、[概要] タブまたは [構成] タブから重大インシデント管理の設定ページに移動します。
   - [概要] タブで、重大インシデント管理の [構成] を選択します。
   - [構成] タブで、[重大インシデント管理] を選択します。

   設定ページには、重大インシデント管理の構成可能なすべての機能が表示されます。[プレイブック] セクションで、アサインされたプレイブックの数を表示できます。
3. [構成] を選択します。
   [プレイブック] ページには、以下のタブが表示されます。
   - アサイン済みプレイブック **(Assigned playbooks)**：重大インシデント管理にアサインされているプレイブックのリスト。

     プレイブックがアサインされていない場合は、[プレイブックをアサイン **(Assign playbook)**] オプションを使用できるため、プレイブックを重大インシデント管理にアサインできます。

   - 利用可能なプレイブック **(Available Playbooks)**：重大インシデント管理にアサインできるプレイブックのリスト。
4. 設定ページでは、以下のオプションを使用してプレイブックを重大インシデント管理にアサインできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
推奨プレイブック (Recommended playbooks)	推奨プレイブックセクションには、重大インシデント管理に付属する次の 2 つのベースシステムプレイブックが表示されます。 ○ **MI プレイブック (MI Playbook)**：タスク指向のビューの個別のセクションで、コミュニケーションとコラボレーション、および予定外のコミュニケーションまたはコラボレーション機能のためのシンプルで簡潔なインターフェイスを提供します。このプレイブックは、アップグレードする顧客向けに提案され、そうした顧客が使用できます。 ○ 高度な **MI プレイブック (Advanced MI playbook)**：MI プレイブックと同様のインターフェイスを提供しますが、コミュニケーションとコラボレーション、および予定外のコミュニケーションやコラボレーションのための高度で構成可能な機能が単一のセクションに配置されます。プレイブックの予定外のコミュニケーションまたはコラボレーションセクションを構成して、プレイブックを使用して、必要に応じてコミュニケーション計画、タスク、コラボレーションチャネル、およびチャネルタイプを作成、追加、および構成できます。 詳細については、「重大なインシデントプレイブックの設計」を参照してください。プレイブックを使用すると、高度な MI プレイブックをより柔軟に使用できます。このプレイブックは、新規または zBoot ユーザー向けに提案され、そうしたユーザーが使用できます。詳細については、「プレイブックを使用した重大なインシデントの管理」を参照してください。 要件と使用状況に基づいて、重大インシデント管理でこれらのプレイブックのいずれかまたは両方をアサインして使用できます。*sn_sow.mim_playbook_ids* プロパティを使用して、プレイブックセクションに表示して重大インシデント管理で使用するプレイブックの sys_id を追加します。 [詳細の表示] を選択してプレイブック情報を表示し、**[MIM にアサイン (Assign to MIM)]** を選択してプレイブックを重大インシデント管理にアサインします。
利用可能なプレイブック	[利用可能なプレイブック **(Available playbooks)]** タブを選択し、[プレイブック] を選択して、[アサイン] を選択します。選択したプレイブックが重大インシデント管理にアサインされ、アサイン済みプレイブックのリストに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
新しいプレイブックを作成	サイドパネルの [新しいプレイブックを作成 (Create new playbook)] セクションで [プロセスオートメーションデザイナー **(Process Automation Designer)]** リンクを選択して、プレイブックを作成するか、既存のプレイブックを構成します。詳細については、「重大なインシデントプレイブックの設計」を参照してください。

重大なインシデントプレイブックの設計

プレイブックを使用し、カスタムフローを作成して独自のプレイブックを設計し、重大インシデント管理に対してプレイブックをアクティブ化するためのトリガールールを構成します。

アドミンセンターで [プレイブックをアサイン (Assign playbook)] ページの [新しいプレイブックを作成 (Create new playbook)] セクションにある [プロセスオートメーションデザイナー] リンクを選択して、プレイブックページを開きます。プレイブックをアサインする方法の詳細については、「重大インシデント管理へのプレイブックのアサイン」を参照してください。

プレイブックのホームページには、ベースシステムで利用可能な次のプレイブックを含む、利用可能なプロセスのリストが表示されます。

- **MI** プレイブック **(MI playbook)**：このプレイブックは [公開済み] ステータスで使用できます。
- 高度な **MI** プレイブック **(Advanced MI playbook)**：このプレイブックは [ドラフト] ステータスで使用できます。プレイブックを選択し、[アクティブ化] を選択してプレイブックのステータスを変更できます。

[新規] を選択してプレイブックを作成するか、[高度な MI プレイブック (Advanced MI playbook)] などの既存のプレイブックを選択して、フロー、アクティビティ、トリガールールを追加および構成できます。プレイブックを使用して次のアクションを実行できます。

- トリガールール：[トリガー] を選択して、プレイブックを重大なインシデントに添付するためのトリガー条件を条件ビルダーで設定します。
- フローと UI レイアウト：サイドパネルのオプションを使用して、プロパティの設定、自動化タスクとアクティビティの作成、詳細とフローの追加、プレイブック UI レイアウトの構成を行います。
- アクティビティ：予定外のコミュニケーションやコラボレーションステップなどのアクティビティをプレイブックに追加します。ベースシステムの一部として出荷されるカスタムアクティビティを使用して、アクティビティを追加および設定します。
- アクティブ化：インスタンスでプレイブックをアクティブ化します。
- テスト：インスタンスでプレイブックをテストします。

重大インシデント管理でのメール通知の構成

重大なインシデントプロセスのさまざまなステージで重大インシデントマネージャーに送信される自動メール通知アラートを構成します。こうしたステージには、重大なインシデントのステータス、アサイン、またはユーザーグループの変更が含まれます。

始める前に

重大インシデント管理 プラグインをサービスオペレーションワークスペースで有効にする必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化」を参照してください。

通知を作成または更新するときは、次の項目を考慮してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 通知受信者はアクティブ ユーザーで、定義された有効なメールアドレスを持っている必要があります。

  ServiceNow® ユーザーまたはグループのメンバーをユーザー [sys_user] テーブルのアクティブ ユーザーとして定義する必要があります。また、通知デバイス [cmn_notif_device] テーブルで、これらのユーザーの有効なメールアドレスがプライマリデバイスに定義されている必要があります。アクティブなプロファイルと有効なメールアドレスがないユーザーは、通知を受け取れません。

- 通知受信者に対して、適切な通知設定を有効にしておく必要があります。

  各ユーザーまたはグループメンバーには、通知に登録するオプションが必要です。通知設定で、通知を受信するデバイスとともに、このオプションを有効にする必要があります。アドミニストレーターは、通知設定を確認して設定するために、ユーザーに代わって操作することができます。詳細については、「Setting notification preferences in Core UI」を参照してください。

- メール通知を SMS 通知としても送信するには、通知の受信者が SMS チャネルの通知に登録している必要があります。SMS チャネルの作成の詳細については、「Create notification channels」を参照してください。
- 通知を作成または更新したら、[プレビュー通知] オプションを使用して検証します。たとえば、追加したリンクのテストや、通知受信者の確認を行います。詳細については、「Preview email notifications」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
通知フォームで次のタブを使用して、メール通知を設定します。

- 送信タイミング - 通知を送信するために必要な条件。
- 受信者 - 通知の受信者。
- 含む内容 - 通知の内容。
- ダイジェストに含める内容 - 通知をダイジェストで配信できる場合のメールダイジェストのコンテンツ。詳細については、「Email digests」を参照してください。

注:
フォームにすべてのフィールドが表示されない場合は、関連リンクセクションで [詳細] ビューオプションを選択します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 構成.
2. アドミンセンターページで、[概要] タブまたは [構成] タブから重大インシデント管理の設定ページに移動します。
   - [概要] タブで、重大インシデント管理の [構成] を選択します。
   - [構成] タブで、[重大インシデント管理] を選択します。
   設定ページには、重大インシデント管理の構成可能なすべての機能が表示されます。[メール通知] セクションでは、構成済みでアクティブステータスのメール通知の数を表示できます。
3. [メール通知] セクションで、[構成] を選択して、使用可能な電子メール通知のリストを表示します。
4. [新規] を選択します。
5. 通知フォームで、フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド値の説明については、「Create an email notification」を参照してください。

6. [送信] を選択します。

次のタスク

実際にインスタンスで通知の送信を有効にする前に、[通知をプレビュー] オプションを使用して、通知の見た目がどのようになっているかをプレビューできます。たとえば、次のことを確認できます。

- [件名] と [メッセージ] フィールドがどのように表示されているか。
- どのユーザーが通知を受け取るか、または受け取らないか (および受け取らない理由)。

詳細については、「Preview email notifications」を参照してください。

インシデントの事後レポートのタイムラインイベントの構成

重大なインシデントが解決された後に生成されるインシデントの事後レポートにイベントとして表示されるインシデント情報を構成します。インシデントの事後レポートに含める必要がある情報と、情報の配置方法を構成できます。

始める前に

重大インシデント管理 プラグインをサービスオペレーションワークスペースで有効にする必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 構成.
2. アドミンセンターページで、[概要] タブまたは [構成] タブから重大インシデント管理の設定ページに移動します。
   - [概要] タブで、重大インシデント管理の [構成] を選択します。
   - [構成] タブで、[重大インシデント管理] を選択します。
   設定ページには、重大インシデント管理の構成可能なすべての機能が表示されます。
3. [タイムライン構成] セクションで、[構成] を選択します。
4. [タイムライン構成] ページで、オプションを構成します。

   [プレビュー (サンプルタイムライン) (Preview (sample timeline))] セクションに表示されるサンプルタイムラインイベントを確認します。データに基づいて、以下のオプションを使用してタイムラインのデフォルト設定を変更できます。

   タイムライン構成

オプション	説明
インシデントのマイルストーン (Incident Milestones)	インシデントの事後レポートのタイムラインイベントに以下の重大なインシデントマイルストーンを含めるオプション： ○ MI マネージャーによって重大なインシデントとして承認されたインシデント ○ 解決済みとマークされたインシデント
イベントの順序	インシデントの事後レポートでインシデントイベントの順序を調整するオプション。利用可能なオプションは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	○ 昇順 - 最初のイベントがインシデントの事後レポートの一番上に配置され、最後のイベントがインシデントの事後レポートの一番下に表示されるイベントの順序。 ○ 降順 - 最後のイベントがインシデントの事後レポートの一番上に配置され、最初のイベントがインシデントの事後レポートの一番下に表示されるイベントの順序。 **注:** 最初と最後のイベントには、日付と時刻が表示されます。
イベントグループ化	短い時間間隔内のイベントをグループ化するオプション。このオプションを使用すると、インシデントの事後レポートをより簡潔なものにできます。
次の範囲内のイベントをグループ化	期間。その期間内に存在するイベントをグループ化する必要があります。

問題管理でのサービスオペレーションワークスペースの構成

サービスオペレーションワークスペースで問題および問題タスクを管理するための問題管理の機能を構成する

構成の概要

問題レコードの [概要] タブとその UI 要素をサービスオペレーションワークスペース アドミンセンターで構成できます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの構成の管理 ITSM」を参照してください。他のすべての構成オプションについては、リンク先のトピックを参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでの問題フォームのレイアウトの構成

収集した情報が組織のプロセスに関連するように問題フォームを構成します。フォームを簡単に変更して、必要なフィールド、関連リスト、その他の要素だけを表示することができます。

始める前に

必要なロール：admin または personalize_form

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > > 問題管理 > 新規作成.
2. フォームコンテキストメニューで、[構成] を選択し、[フォームビルダー] を選択します。
3. [デフォルトビュー] リストから、次のいずれかを選択します。
   - ○ 既存の問題フォームのレイアウトをカスタマイズするには、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
   - ○ 新しい問題フォームのレイアウトをカスタマイズするには、[サービスオペレーションワークスペースの新しいレコード] を選択します。
4. フォームが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクフォームのレイアウトの構成

収集した情報が組織のプロセスに関連するように問題タスクフォームを構成します。フォームを簡単に変更して、必要なフィールド、関連リスト、その他の要素だけを表示することができます。

始める前に
必要なロール：admin または personalize_form

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > > 問題管理 > 新規作成.
2. フォームコンテキストメニューで、[構成] を選択し、[フォームビルダー] を選択します。
3. [問題] リストから [問題タスク] を選択します。
4. [デフォルトビュー] リストから、次のいずれかを選択します。
   - 既存の問題タスクフォームのレイアウトをカスタマイズするには、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
   - 新しい問題タスクフォームのレイアウトをカスタマイズするには、[サービスオペレーションワークスペースの新しいレコード] を選択します。
5. フォームが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。

ステータス移行時に表示される問題モーダルの構成

フォームビルダーを使用して、ライフサイクル全体を通して問題レコードの移行に必要なオプションフィールドと必須フィールドを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > > 問題管理 > 新規作成.
2. フォームコンテキストメニューで、[構成] を選択し、[フォームビルダー] を選択します。
3. [デフォルトビュー] リストから、次のいずれかを選択します。
4. フォームが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。

ステータス移行時に表示される問題タスクモーダルの構成

フォームビルダーを使用して、ライフサイクル全体を通して問題タスクレコードの移行に必要なオプションフィールドと必須フィールドを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > > 問題管理 > 新規作成.
2. フォームコンテキストメニューで、[構成] を選択し、[フォームビルダー] を選択します。
3. [問題] リストから [問題タスク] を選択します。
4. [デフォルトビュー] リストから、次のいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの問題管理のプロパティの構成

クローズ済みの問題についての問題タスクの作成、クローズ済みの問題やキャンセルされた問題の再分析などの、プロセスに関連する機能の制御に使用されるプロパティを構成します。

始める前に
必要なロール：admin または problem_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 問題管理 > アドミニストレーション > 問題のプロパティ.
2. 必要に応じてプロパティを調整します。
   使用可能なオプションの詳細については、「問題管理のプロパティ」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース での問題または変更のタスクタイプの作成

問題または変更の作成時に使用できるタスクタイプを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
問題タスクを拡張するか、タスクを変更して独自のタスクタイプを追加する場合は、問題タスクまたは変更タスクの子をターゲットテーブルとして設定できます。問題タスクまたは変更タスクの子に設定したデフォルト値によっては、値を渡す必要はありません。

変更タスクの作成については、「サービスオペレーションワークスペース での変更タスクの作成」を参照してください。

問題タスクの作成については、「サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクの作成」を参照してください。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sn_sow_interceptor_record_type_selector.list」と入力します。
2. [レコードタイプセレクター] リストから、[新規] を選択します。
3. [レコードタイプセレクター] フォームで、フィールドに入力します。

[レコードタイプセレクター] フォーム

フィールド	説明
適用先	タスクタイプが適用されるテーブル。問題タスク [problem_task] または変更タスク [change_task] を選択します。
順番	[問題タスクを作成] または [変更タスクを作成] ダイアログボックスでのタスクタイプの順序。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。
有効	タスクタイプを有効にするためのオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイトル	[問題タスクを作成] または [変更タスクを作成] ダイアログボックスに表示されるカードのタイトル。
説明	カードの説明。
ターゲットテーブル	このタスクタイプを使用するときにレコードを作成する必要があるテーブル。 **注:** [適用先] フィールドで選択したテーブルに子テーブルがない場合、このフィールドは表示されません。
値	このタスクタイプを使用してレコードを作成するときに入力されるデフォルト値。

サービスオペレーションワークスペースでの問題管理の優先度ルックアップルールの定義

優先度を計算するための、問題の影響度と緊急度を定義します。優先度計算を使用して、作業を優先順位付けし、サービスレベルアグリーメントを促進します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムポリシー > **Rules** (ルール) > 優先度ルックアップルール.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   使用可能なフィールドの詳細については、「問題の優先順位を付けるためデータ検索を行う」を参照してください。

問題管理でのサービスオペレーションワークスペースモデルの有効化

問題管理モデルシステムプロパティを有効にして、カスタムモデルを作成して使用できるようにします。

始める前に
問題管理モデルの有効化と無効化に関する考慮事項を、「サービスオペレーションワークスペースの問題管理モデル」で確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムプロパティ > すべてのプロパティ.
2. [名前] 列で「*models」を検索します。
3. *com.snc.problem_management.models.enabled* システムプロパティを選択します。
4. [値] フィールドを **True** に設定します。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果
問題管理モデルが有効になっています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースでの問題モデルの作成

ユースケースに合わせたステータスと移行を持つカスタム問題管理モデルを作成します。

始める前に

問題管理モデルの有効化に関する考慮事項を、「サービスオペレーションワークスペースの問題管理モデル」で確認してください。

システムプロパティ *com.snc.problem_management.models.enabled* を有効にします。詳細については、「問題管理でのサービスオペレーションワークスペースモデルの有効化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかの方法で [問題モデル] テーブルを開きます。

- ナビゲーションフィルターに、「prb_model.list」と入力します。
- 次のように移動する。 **All** (すべて) > 問題管理 > アドミニストレーション > 問題モデル.

> **注:**
> 問題管理モデルのメニューアイテムの有効化の詳細については、「Enable or disable an application menu or module」を参照してください。

2. 問題モデルを作成します。

a. [新規] を選択します。

b. [問題モデル] フォームで、フィールドに入力します。

詳細については、「問題モデルフォーム」を参照してください。

3. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) から [保存] を選択して、カスタムモデルのステータスを選択します。

a. 表示される [モデルステータス] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス] フォームで、フィールドに入力します。

[モデルステータス] フォーム

フィールド	説明
状況	モデルに含めるステータス。
初期ステータス	このステータスをモデルの初期ステータスとして有効にするオプション。このフィールドは、モデルに最初のステータスを追加したときに自動的に選択されます。

c. 選択したステータスごとに [送信] を選択します。

4. 階層リストの表示/非表示アイコン ( ) を選択して、各モデルステータスに移行を適用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [モデルステータス移行] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス移行] フォームで、フィールドに入力します。

[モデルステータス移行] フォーム

フィールド	説明
起点	問題レコードの移行元のステータス。
ターゲット	問題レコードの移行先のステータス。
自動移行	定義された条件が満たされたときに問題レコードへの自動移行を有効にするオプション。このオプションを選択すると、問題レコードで [ステータス] フィールドを手動で選択することができなくなります。

c. 追加するモデルステータス移行ごとに [送信] を選択します。

5. オプション: いずれかのモデルステータス移行を選択して、移行条件を適用します。

a. [移行条件] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス移行条件] フォームで、フィールドに入力します。

(Optional) 詳細については、「問題管理モデルステータス移行条件フォーム」を参照してください。

c. 追加する移行条件ごとに [送信] を選択します。

タスクの結果

[問題モデル] フォームで [デフォルトの問題モデル] オプションを選択した場合は、新しい問題の作成時にカスタム問題モデルが使用されます。

サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクモデルの作成

ユースケースに合わせたステータスと移行を持つカスタム問題管理モデルを作成します。

始める前に

問題管理モデルの有効化に関する考慮事項を、「サービスオペレーションワークスペースの問題管理モデル」で確認してください。

システムプロパティ *com.snc.problem_management.models.enabled* を有効にします。詳細については、「問題管理でのサービスオペレーションワークスペースモデルの有効化」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかの方法で [問題タスクモデル] テーブルを開きます。
   - ナビゲーションフィルターに、「prb_task_model.list」と入力します。
   - 次のように移動する。 **All** (すべて) > 問題管理 > アドミニストレーション > 問題タスクモデル.

   > **注:**
   > 問題管理モデルのメニューアイテムの有効化の詳細については、「Enable or disable an application menu or module」を参照してください。

2. タスクモデルを作成します。

   a. [新規] を選択します。

   b. [問題タスクモデル] フォームで、フィールドに入力します。

   詳細については、「問題タスクモデルフォーム」を参照してください。

3. フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) から [保存] を選択して、カスタムモデルのステータスを選択します。

   a. 表示される [モデルステータス] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

   b. [モデルステータス] フォームで、フィールドに入力します。

   [モデルステータス] フォーム

フィールド	説明
状況	モデルに含めるステータス。
初期ステータス	このステータスをモデルの初期ステータスとして有効にするオプション。このフィールドは、モデルに最初のステータスを追加したときに自動的に選択されます。

   c. 選択したステータスごとに [送信] を選択します。

4. 階層リストの表示/非表示アイコン ( ) を選択して、各モデルステータスに移行を適用します。

   a. [モデルステータス移行] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

   b. [モデルステータス移行] フォームで、フィールドに入力します。

   [モデルステータス移行] フォーム

フィールド	説明
ソース	問題タスクレコードの移行元のステータス。
ターゲット	問題タスクレコードの移行先のステータス。
自動移行	定義された条件が満たされたときに問題タスクレコードへの自動移行を有効にするオプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ション。このオプションを選択すると、問題タスクレコードで [ステータス] フィールドを手動で選択することができなくなります。

c. 追加するモデルステータス移行ごとに [送信] を選択します。

5. オプション: いずれかのモデルステータス移行を選択して、移行条件を適用します。

a. [移行条件] コンテキストメニューから、[新規] を選択します。

b. [モデルステータス移行条件] フォームで、フィールドに入力します。

(Optional) 詳細については、「問題管理モデルステータス移行条件フォーム」を参照してください。

c. 追加する移行条件ごとに [送信] を選択します。

6. ナビゲーションフィルターに「sn_sow_interceptor_record_type_selector.list」と入力して、モデルのインターセプターを作成します。

a. [適用先] 列から「=problem_task」を検索します。

b. [新規] を選択します。

c. [レコードタイプセレクター] フォームで、フィールドに入力します。

[レコードタイプセレクター] フォーム

フィールド	説明
適用先	問題タスクモデルを作成するには、[問題タスク **[problem-task]]** に設定します。
順序	関連付けられたモデルが表示される順序。
Title (タイトル)	問題タスクの作成時にボタンに表示されるモデルの名前。
説明	問題タスクの作成時にボタンに表示されるモデルの説明。
アクティブ	レコードタイプセレクターをアクティブにするオプション。

d. [値] ドロップダウンリストから、[モデル] を選択します。

e. 検索アイコン ( ) を選択し、リストからカスタム問題タスクモデルを選択します。

f. [条件] リストから、リストの一番下にある [関連フィールドを表示] を選択します。

g. 関連フィールドの [条件] リストから、[[問題] → [問題フィールド] **(Problem → Problem fields)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

h. [[問題] → [問題フィールド] **(Problem → Problem fields)]** フィールドの [条件] リストから、[モデル] を選択します。

i. 演算子の [条件] リストから、[(空) でない] を選択します。

j. [送信] を選択します。

タスクの結果
カスタム問題タスクモデルは、サービスオペレーションワークスペースで、モデルで指定されたロールの選択肢として使用できます。

問題の **SLA** の詳細の表示

問題の SLA の詳細をサービスオペレーションワークスペースのコンテキストサイドパネルに表示して、問題に優先順位を付け、定義された SLA タイムライン内で問題を解決することができます。

始める前に
問題管理のサービスレベルアグリーメント (SLA) タイマーを構成する必要があります。既存の [問題解決法] および [問題対応 **(Problem response)]** 構成から選択するか、独自に作成します。詳細については、「SLA タイマーの構成」と「SLA 定義の作成」を参照してください。

必要なロール：admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 問題管理 > ワークスペース構成 > コンテキストサイドバー.
2. **[SLA** とタイミング **(SLAs and timings)]** 行で、[アクティブ] 列の値を **true** に設定します。

タスクの結果
[SLA とタイミング **(SLAs and timings)]** カードは、サービスオペレーションワークスペースのコンテキストサイドバーの [レコード情報] 内に表示されます。

の サービスオペレーションワークスペース での **IT** エージェントダッシュボードの構成 **ITSM**

ログオンしているユーザーとそのグループの両方に対して、時間の経過に伴うパフォーマンスのメトリクスを提供するダッシュボードを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. サービスオペレーションワークスペースランディングページに移動し、**[IT** エージェントダッシュボード **(IT Agent Dashboard)]** を選択します。
2. ダッシュボードを複製します。
3. [編集] を選択して、ダッシュボードを編集します。
4. [タブを追加] を選択します。
   たとえば、[デモ] タブなどです。
5. [タスク] タブに移動します。
6. [平均解決時間] を選択します。
7. データの可視化を複製します。
8. 複製されたウィジェットまで下にスクロールし、[別のタブに移動] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 作成したタブ ([デモ] タブなど) を選択します。
10. 構成サイドパネルで、データソースを選択します。
    このウィジェットのデータを変更できる [データソースを編集] 画面が表示されます。
11. 検索ソースに「problem」と入力し、problem テーブルを選択します。
12. フィルターで、事前定義フィルターを選択します。
    事前定義フィルターは PA。Source.Problems.Open.Notupdated90d です。
13. [適用] を選択します。
14. カウントするメトリックを更新します。
15. ヘッダーと説明を「90 日間更新されていない問題 (Problems not updated in 90 days)」に更新します。
16. ダッシュボードを保存して共有します。

for サービスオペレーションワークスペース での統合の設定 ITSM

サービスオペレーションワークスペース for ITSM で複数の統合を設定して、そのすべての機能を活用できます。

サービスオペレーションワークスペース での調査フレームワークの設定

サービスオペレーションワークスペース で調査フレームワークを設定し、インシデントレコードの [調査] タブに CI メトリクス情報を表示できるようにします。

調査エージェントクライアントコレクターを使用した調査フレームワークの設定

調査エージェントクライアントコレクターアダプタを使用して サービスオペレーションワークスペース に調査フレームワークを設定し、インシデントレコードの [調査] タブに CI メトリクス情報を表示できるようにします。

次の要件が満たされていることを確認する必要があります。

- ITSM のサービスオペレーションワークスペース (sn_sow_itsm_cont) アプリケーションのセットアップが完了し、要件に従って構成されています。詳細については、「ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの開始」を参照してください。
- 調査エージェントクライアントコレクターアプリケーションをインストールします。詳細については、「調査エージェントクライアントコレクターをインストールする」を参照してください。

> **注:**
> 調査エージェントクライアントコレクターアプリケーションをインストールするには、ITSM Pro パッケージサブスクリプションが必要です。

調査エージェントクライアントコレクターをインストールする

アドミンロールがある場合は、調査エージェントクライアントコレクターアプリケーション (sn_acc_adapter) をインストールします。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の サービスオペレーションワークスペース ITSM Applications アプリケーションリストを確認してください。
- 調査エージェントクライアントコレクターアプリケーションをインストールするには、ITSM Pro パッケージサブスクリプションが必要です。

必要なロール：admin

このタスクについて
調査エージェントクライアントコレクターアプリケーションを使用すると、影響を受ける CI の CI メトリクス情報を ci_computer または ci_server クラスで取得して表示できます。このアプリケーションとともにインストールされる Investigate Framework モジュールを使用して、CI メトリクスデータの表示をカスタマイズおよび設定できます。影響を受ける CI の CI メトリクス情報は、問題の分析と解決に役立ちます。

調査エージェントクライアントコレクターアプリケーションをインストールすると、次のアイテムもインストールされます。

- ストアアプリケーション
- ロール

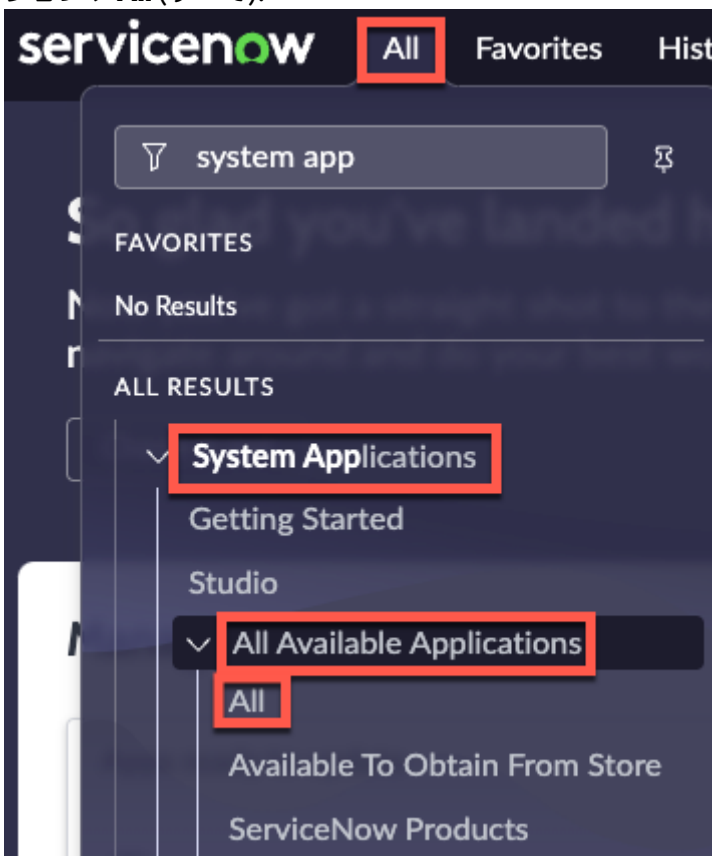
詳細については、「調査エージェントクライアントコレクターとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、調査エージェントクライアントコレクターアプリケーション (sn_acc_adapter) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

調査フレームワーク用 **Microsoft Endpoint Configuration Manager** を使用した調査フレームワークの設定

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager を使用して サービスオペレーションワークスペース に調査フレームワークを設定し、インシデントレコードの [調査] タブに CI メトリクス情報を表示できるようにします。

次の要件が満たされていることを確認する必要があります。

- ITSM のサービスオペレーションワークスペース (sn_sow_itsm_cont) アプリケーションのセットアップが完了し、要件に従って構成されています。詳細については、「ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの開始」を参照してください。
- Microsoft Endpoint Configuration Manager Spoke (sn_ms_epcfgmgr_spk) アプリケーションをインストールして構成します。詳細については、「 Microsoft Endpoint Configuration Manager スポーク 」および「Microsoft SCCM 統合 」を参照してください。
- Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation アプリケーションをインストールします。

  詳細については、「調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager のインストール」を参照してください。

調査フレームワーク用 **Microsoft Endpoint Configuration Manager** のインストール

admin ロールを持っている場合、Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の Service Operations Workspace ITSM Applications アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) アプリケーションを使用すると、インシデントレコードの [調査] タブに、影響を受ける CI の CI メトリクス情報を ci_computer または ci_server クラスで取得して表示できます。このアプリケーションとともにインストールされる Investigate Framework モジュールを使用して、CI メトリクスデータの表示を設定できます。影響を受ける CI の CI メトリクス情報は、問題の分析と解決に役立ちます。

Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) アプリケーションとともに、次のアイテムもインストールされます。

- ストアアプリケーション
- ロール

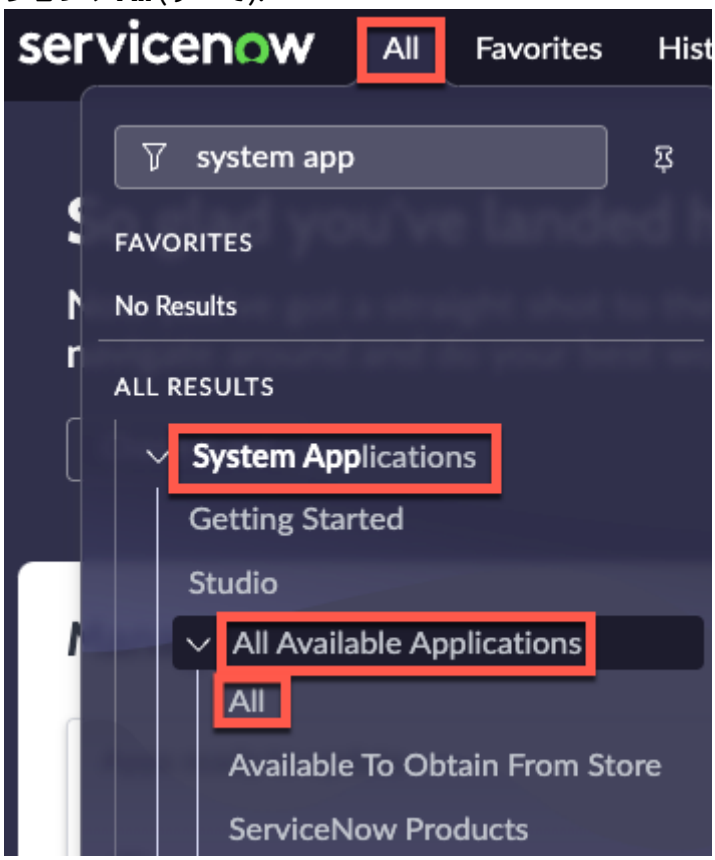
詳細については、「調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (sn_mecm_adapter) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

調査フレームワーク用 **Microsoft Endpoint Configuration Manager** の **CI** メトリクスの設定

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager でのメトリクスの表示を設定します。

次の要件を確認する必要があります。

- Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) アプリケーションは、調査フレームワークアプリケーションとともにインストールする必要があります。詳細については、「調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager のインストール」と「調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
- Microsoft Endpoint Configuration Manager Spoke [sn_ms_epcfgmgr_spk] をインストールして構成する必要があります。詳細については、「 Microsoft Endpoint Configuration Manager スポーク 」および「Microsoft SCCM 統合 」を参照してください。
- Microsoft リモートデスクトップを使用して、Microsoft Endpoint Configuration Manager サーバーにログインする必要があります。

> **注:**
> **[2** つの **MECM** クエリ送信間の遅延をミリ秒単位で指定します] プロパティを使用して、メトリクスをフェッチして表示するために、Microsoft Endpoint Configuration Manager サーバーに送信される 2 つの連続する Microsoft Endpoint Configuration Manager クエリ間の遅延時間をミリ秒単位で構成できます。 (*`sn_mecm_adapter.request_query_delay`*)。デフォルト値は 10000 です。

システムの概要 **- msinfo32** メトリクスを構成する

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) の「システムの概要 - msinfo32 メトリクス」を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. `createMSInfo32File` という名前の MECM スクリプトを作成します。
   詳細については、「Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成」を参照してください。
3. スクリプトブロックに次のコードを入力します。

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#invoke msinfo32 and save data into file
msinfo32 /report $filePath;
```

4. `checkMsInfo32FileExist` という名前の MECM スクリプトを作成します。
   詳細については、「Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成」を参照してください。
5. スクリプトブロックに次のコードを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
   Write-Host "True"
}else {
   Write-Host "False";
}
```

6. fetchMsInfo32File という名前の MECM スクリプトを作成します。
詳細については、「Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成」を参照してください。
7. スクリプトブロックに次のコードを入力します。

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
   Get-Content $filePath;
   Remove-Item $filePath
}else {
   Write-Host "File doesn't exist";
}
```

8. スクリプト GUID を取得してコピーします。
9. MECM アダプタ構成 [sn_mecm_adapter_config] テーブルを開きます。
MECM アダプタ構成テーブルには、アダプタ構成のリストが表示されます。
10. 構成のリストから、[システム情報 **(msinfo32)]** を選択して編集します。
11. [アクションの入力] フィールドに、スクリプト GUID を追加します。

12. [更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

システムの概要 - **dsregcmd** メトリクスを構成する

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) の「システムの概要 - dsregcmd メトリクス」を構成します。

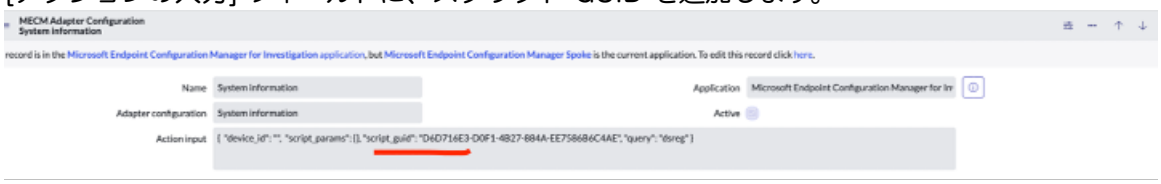
始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. dsregcmd という名前の MECM スクリプトを作成します。
   詳細については、「Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成」を参照してください。
3. スクリプトブロックに次のコードを入力します。

```
dsregcmd /status
```

4. スクリプト GUID を取得してコピーします。
5. MECM アダプタ構成 [sn_mecm_adapter_config] テーブルを開きます。
   MECM アダプタ構成テーブルには、アダプタ構成のリストが表示されます。
6. 構成のリストから、[システム情報] を選択して編集します。
7. [アクションの入力] フィールドに、スクリプト GUID を追加します。



8. [更新] をクリックします。

資産使用状況メトリクスの設定

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager での資産状況メトリクスの表示を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. 必要な CI デバイスを選択し、CMPivot エンティティと属性を確認します。
   詳細については、「CMPivot エンティティの確認」を参照してください。
3. [ディスク] CMPivot エンティティが存在し、[サイズ] と [空きスペース] の属性があることを確認して、ディスク使用率のメトリクスを設定します。
4. メモリ使用率メトリクスを設定します。
   a. [メモリ] CMPivot エンティティが存在し、属性 **[TotalPhysicalMemory]** があることを確認します。
   b. **[OS]** CMPivot エンティティが存在し、属性 **[FreePhysicalMemory]** があることを確認します。
5. [プロセッサー] CMPivot エンティティが存在し、属性 **[LoadPercentage]** があることを確認して、CPU 使用率のメトリクスを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロセッサー] CMPivot エンティティが存在しない場合は、そのエンティティをハードウェアインベントリに追加する必要があります。詳細については、「ハードウェアインベントリの拡張」を参照してください。

6. アップタイムメトリクスを設定するには、**[OperatingSystem]** CMPivot エンティティが存在し、属性 **[LastBootUpTime]** があることを確認します。

タスクの結果

資産使用状況のメトリクスは、サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードの [調査] タブに表示されます。

プロセスメトリクスの設定

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager に対し、CPU 別の上位プロセスおよびメモリ別の上位プロセスのメトリクスを設定します。

始める前に

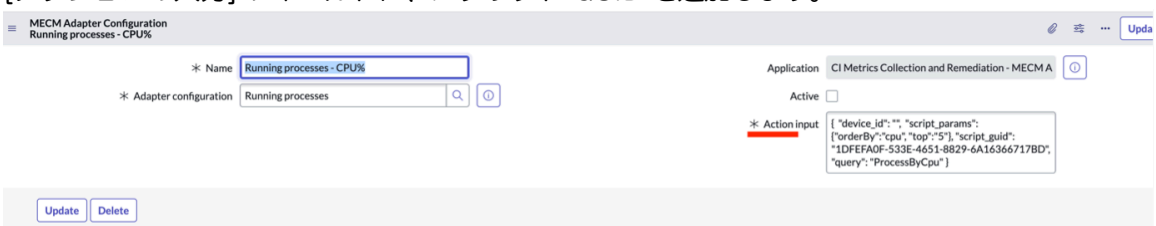
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. GetProcessという名前の MECM スクリプトを作成します。
   詳細については、「Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成」を参照してください。
3. スクリプトブロックに次のコードを入力します。

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$orderBy,
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$top
)

$processes = get-process

$Total = 0;
ForEach ($process in $processes) {
   $Total += $process.cpu;
}

$processes | Sort-Object $orderBy -Descending | select processname,id,ws,cpu -First $top |
 select processname,id, @{l="mem"; e={$_.ws}}, @{l="cpu"; e={($_.cpu / $Total) * 100}};
```

4. スクリプト GUID を取得してコピーします。
5. MECM アダプタ構成 [sn_mecm_adapter_config] テーブルを開きます。
   MECM アダプター構成テーブルには、アダプター構成のリストが表示されます。
6. 構成のリストから、[実行中のプロセス **- CPU%]** を選択して編集します。
7. [アクションの入力] フィールドに、スクリプト GUID を追加します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

8. [保存] をクリックします。
9. 構成のリストから、[実行中のプロセス - **MEM]** を選択して編集します。
10. [アクションの入力] フィールドに、スクリプト GUID を追加します。
11. [保存] をクリックします。

タスクの結果
CPU 別の上位プロセスとメモリ別の上位プロセスのメトリクスが、サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードの [調査] タブに表示されます。

サービスのメトリクスを構成する

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) のサービスのメトリクスを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順
1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. 必要な CI デバイスを選択し、CMPivot エンティティと属性を確認します。
   詳細については、「CMPivot エンティティの確認」を参照してください。
3. サービス CMPivot エンティティが存在し、**Name**、**DisplayName**、**State**、および **ProcessId** 属性があることを確認して、サービスのメトリクスを構成します。

タスクの結果
サービスのメトリクスは、サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードの [調査] タブに表示されます。

ログインユーザーのメトリクスの設定

Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation でのログインユーザーのメトリクスの表示を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順
1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. 必要な CI デバイスを選択し、CMPivot エンティティと属性を確認します。
   詳細については、「CMPivot エンティティの確認」を参照してください。
3. **[LogonSession]** CMPivot エンティティが存在し、属性 **[LogonId]**、**[LogonType]**、および **[StartTime]** があることを確認します。
4. **[LoggedOnUser]** CMPivot エンティティが存在し、属性 **[Anecedent]** および **[Dependent]** があることを確認します。

> **注:**
> **[LogonSession]** または **[LoggedOnUser]** CMPivot エンティティのいずれかが利用できない場合は、ハードウェアインベントリに追加する必要があります。詳細については、「ハードウェアインベントリの拡張」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ログインユーザーのメトリクスは、サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードの [調査] タブに表示されます。

インストール済みアプリケーションのメトリクスの設定

Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation でのインストール済みアプリケーションのメトリクスの表示を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. 必要な CI デバイスを選択し、CMPivot エンティティと属性を確認します。
   詳細については、「CMPivot エンティティの確認」を参照してください。
3. **[InstalledSoftware]** CMPivot エンティティが存在し、属性 **[ProductName]**、**[ProductVersion]**、および **[Publisher]** があることを確認します。

   注:
   [InstalledSoftware] CMPivot エンティティが使用できない場合は、そのエンティティをハードウェアインベントリに追加する必要があります。詳細については、「ハードウェアインベントリの拡張」を参照してください。

タスクの結果
インストール済みアプリケーションのメトリクスは、サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードの [調査] タブに表示されます。

修復アクション - サービスを再起動を構成する

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) で「サービスを再起動」修復アクションを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. RestartService という名前の MECM スクリプトを作成します。
   詳細については、「Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成」を参照してください。
3. スクリプトブロックに次のコードを入力します。

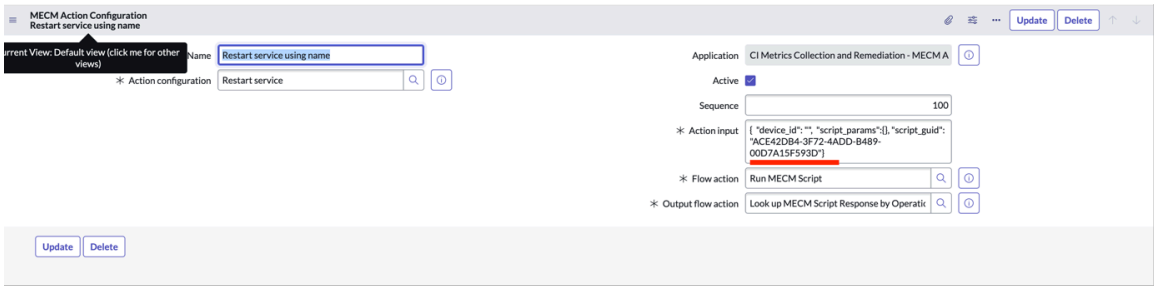
```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$service_name
)
Restart-Service -Force -Name $service_name -PassThru
```

4. スクリプト GUID を取得してコピーします。
5. MECM アクション構成 [sn_mecm_action_config] テーブルを開きます。
   MECM アクション構成テーブルには、アクション構成のリストが表示されます。
6. 構成のリストから、[名前を使用してサービスを再起動] を選択して編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [アクションの入力] フィールドに、スクリプト GUID を追加します。



8. [保存] をクリックします。

修復アクション - プロセスの終了を構成する

調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager で「プロセスの終了修復アクション」を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. EndProcess という名前の MECM スクリプトを作成します。
   詳細については、「Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成」を参照してください。
3. スクリプトブロックに次のコードを入力します。

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$process_id
)
Get-Process -Id $process_id | Stop-Process -Force -PassThru
```

4. スクリプト GUID を取得してコピーします。
5. MECM アクション構成 [sn_mecm_action_config] テーブルを開きます。
   MECM アクション構成テーブルには、アクション構成のリストが表示されます。
6. 構成のリストから、[プロセスの終了] を選択して編集します。
7. [アクションの入力] フィールドに、スクリプト GUID を追加します。

8. [保存] をクリックします。

Microsoft Endpoint Configuration Manager でのスクリプトの作成

Microsoft Endpoint Configuration Manager でスクリプトを作成して、インシデントレコードの [調査] タブでプロセスメトリクスの表示を構成します。

自動翻訳

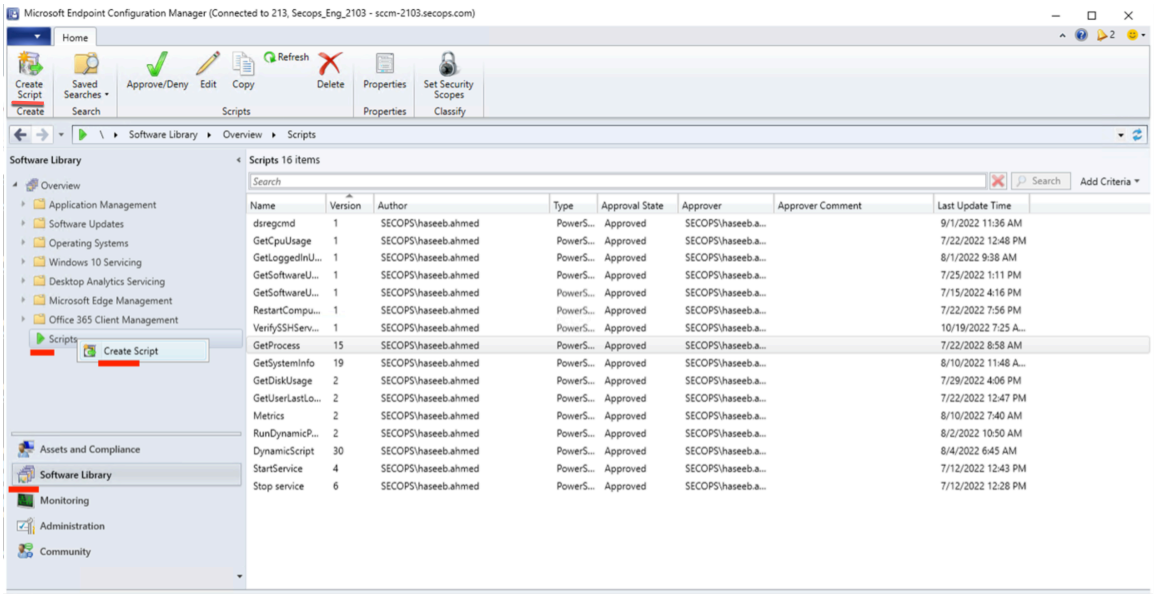
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
Microsoft Remote Desktop を使用して、Microsoft Endpoint Configuration Manager サーバーにログインする必要があります。

必要なロール：admin

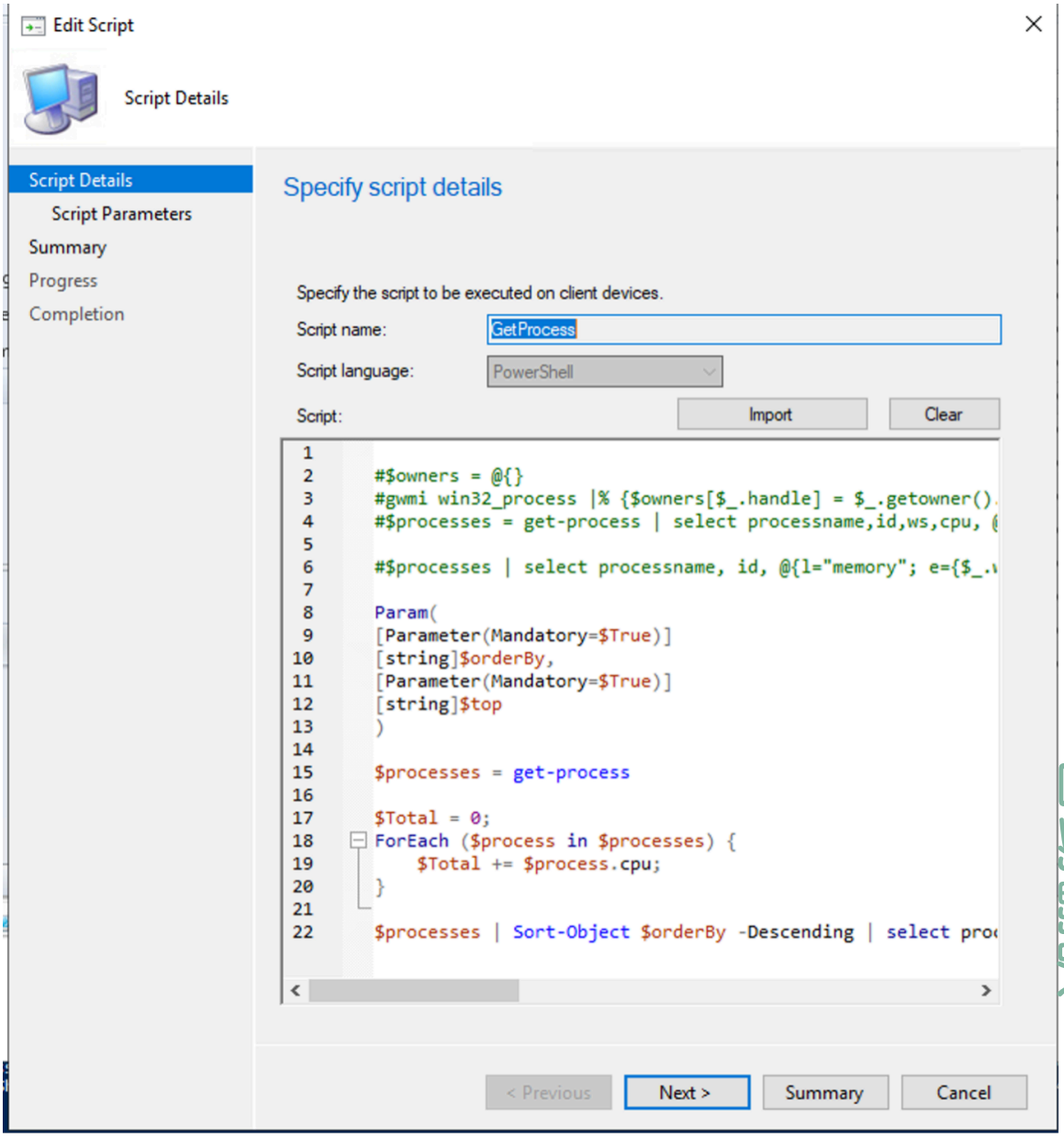
手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. Microsoft Endpoint Configuration Manager で、[ソフトウェアライブラリ] を選択します。
3. [ソフトウェアライブラリ] セクションで、[スクリプト] を選択し、[スクリプトの作成] をクリックします。
   または、[スクリプト] を右クリックして [スクリプトの作成] を選択することもできます。



4. [スクリプト名] を指定します。
5. スクリプトフィールド (ブロック) にスクリプトを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

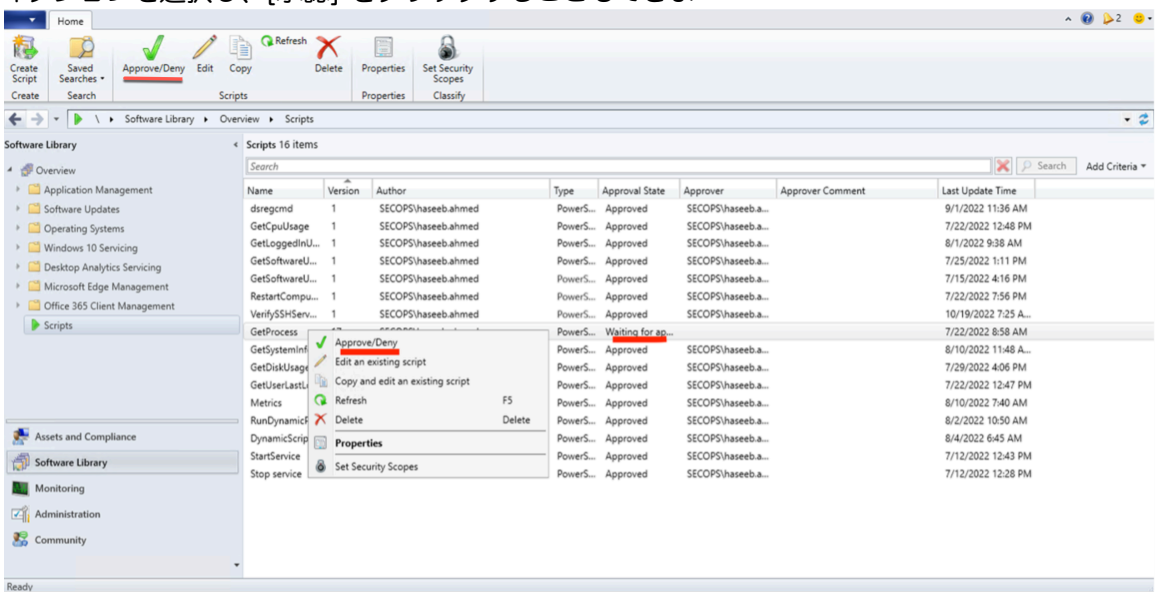


自動翻訳

6. [次へ] をクリックします。
7. [次へ/クローズ **(Next & Close)]** をクリックします。
   [承認ステータス] が [承認待ち] のスクリプトレコードが作成されます。
8. スクリプトレコードを選択します。
9. [承認/拒否] オプションを選択し、[承認] をクリックしてスクリプトを承認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

または、作成されたスクリプトレコードを右クリックして [承認/拒否] オプションを選択し、[承認] をクリックすることもできます。

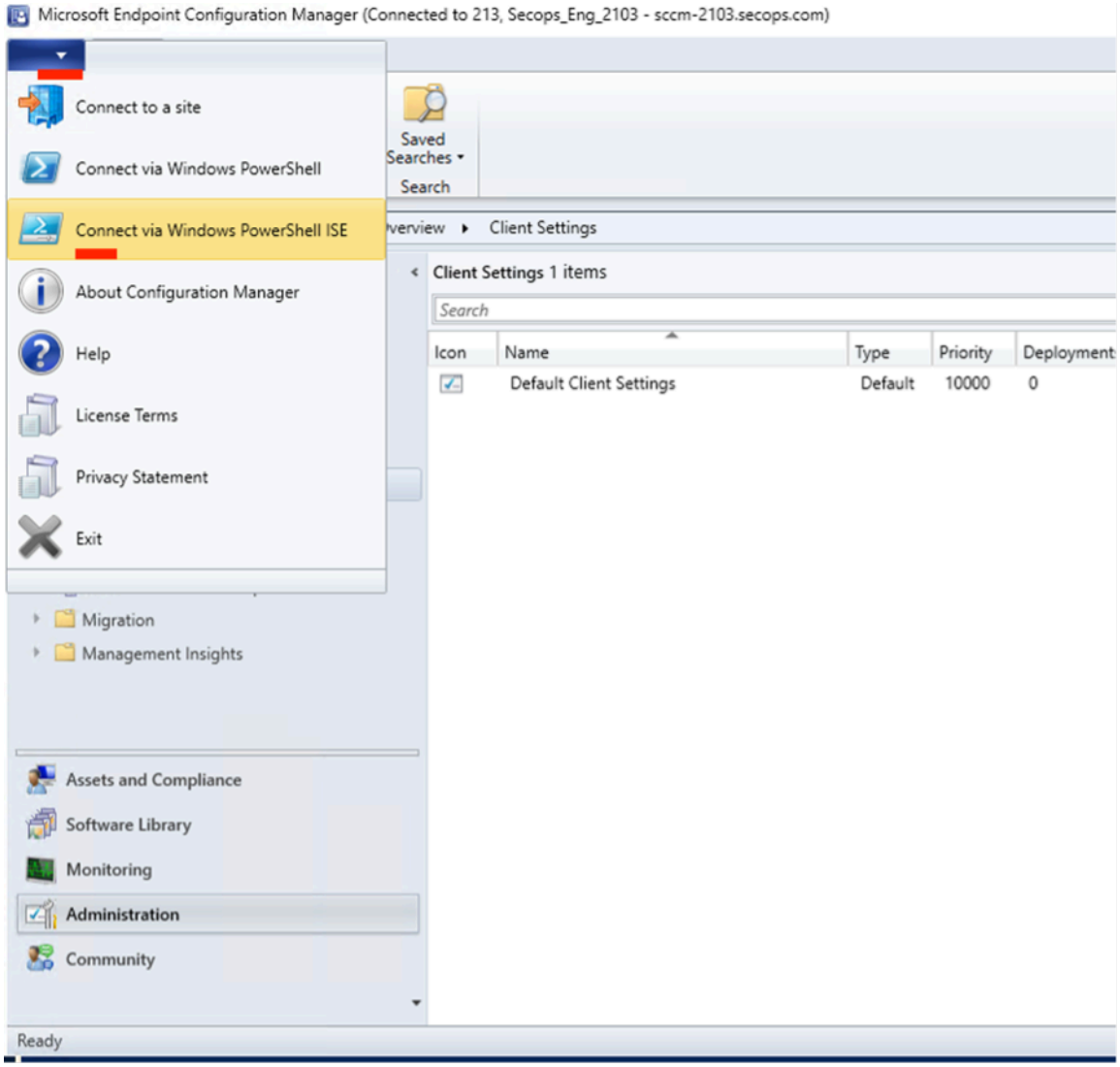


10. スクリプト GUID を取得します。

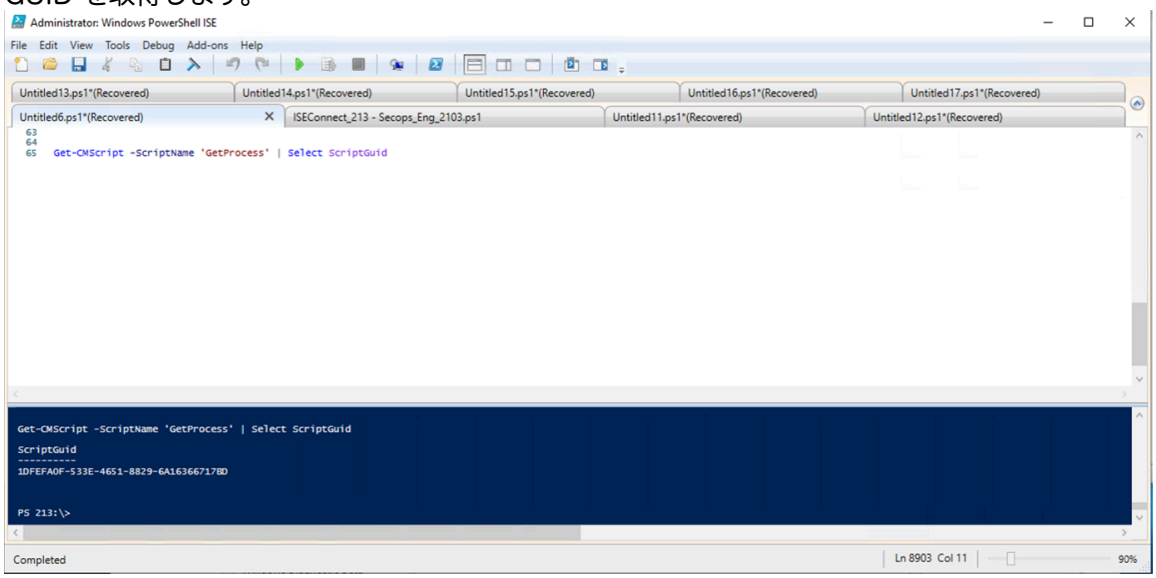
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. **[Windows PowerShell ISE** で接続する **(Connect via Windows PowerShell ISE)]** を使用して、PowerShell コンソールを開きます。



b. Get-CMScript -ScriptName 'GetProcess' | Select ScriptGuid コマンドを実行して、スクリプト GUID を取得します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ハードウェアインベントリの拡張

ハードウェアインベントリを拡張して、Microsoft Endpoint Configuration Manager の CMPivot エンティティリストに CMPivot エンティティを追加します。

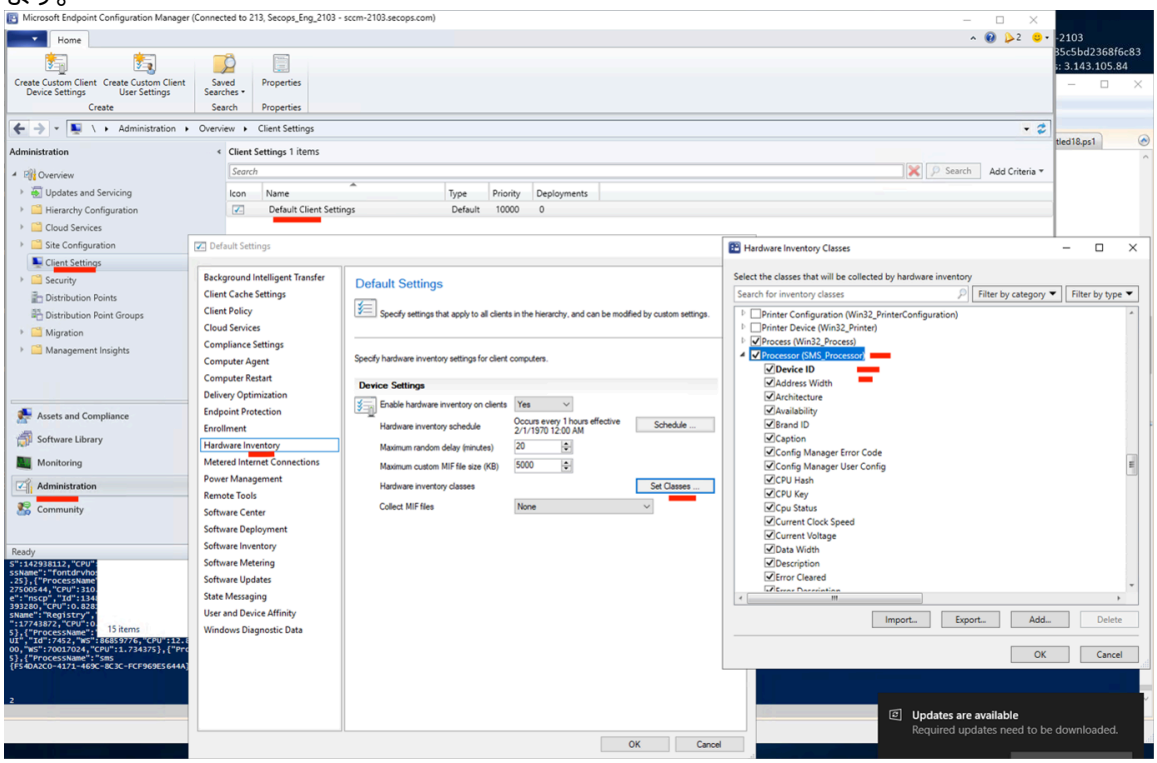
始める前に

Microsoft Remote Desktop を使用して、Microsoft Endpoint Configuration Manager サーバーにログインする必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. Microsoft Endpoint Configuration Manager で、[管理] を選択します。
3. [管理] セクションで、[クライアント設定] をクリックします。
4. ウィンドウの右ペインに表示される [デフォルトのクライアント設定] をダブルクリックします。
   [デフォルト設定] ポップアップウィンドウが表示されます。
5. [デフォルト設定] ウィンドウで、[ハードウェアインベントリ] を選択します。
6. [クラスを設定 **(Set Classes)]** をクリックします。
   ハードウェアインベントリクラスのリストを含む [ハードウェアインベントリクラス] ポップアップウィンドウが表示されます。
7. [ハードウェアインベントリクラス] ウィンドウで、リストからエンティティと必要な属性を選択します。



8. **[OK]** をクリックします。

タスクの結果

追加されたハードウェアインベントリが、必要な属性を確認するために CMPivot エンティティリストに表示されます。CMPivot エンティティと必要な属性の確認の詳細については、「CMPivot エンティティの確認」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMPivot エンティティの確認

CMPivot エンティティとその属性を確認して、インシデントレコードの [調査] タブでの CI メトリクス情報の表示を設定します。

始める前に
Microsoft Remote Desktop を使用して、Microsoft Endpoint Configuration Manager サーバーにログインする必要があります。

必要なロール：admin

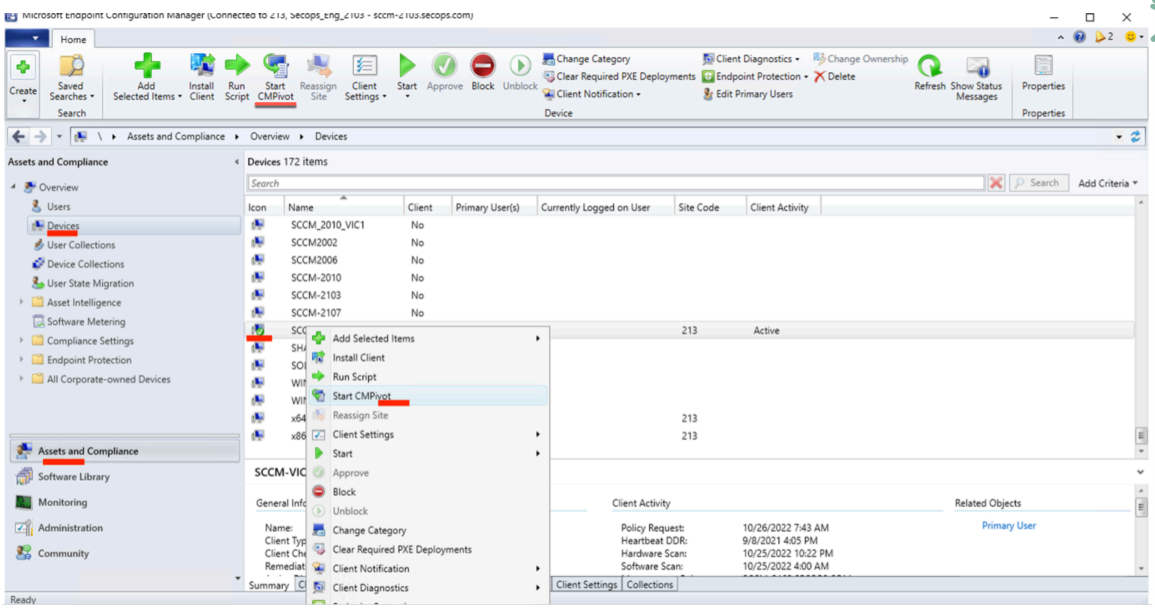
手順

1. Microsoft Endpoint Configuration Manager を開きます。
2. Microsoft Endpoint Configuration Manager で、[資産とコンプライアンス **(Assets and Compliance)]** を選択します。
3. [資産とコンプライアンス] セクションで、[デバイス] を選択します。
   デバイスのリストがウィンドウの右ペインに表示されます。
4. リストから必要な CI デバイスを選択します。

   注:
   選択した CI デバイスはアクティブである必要があります。

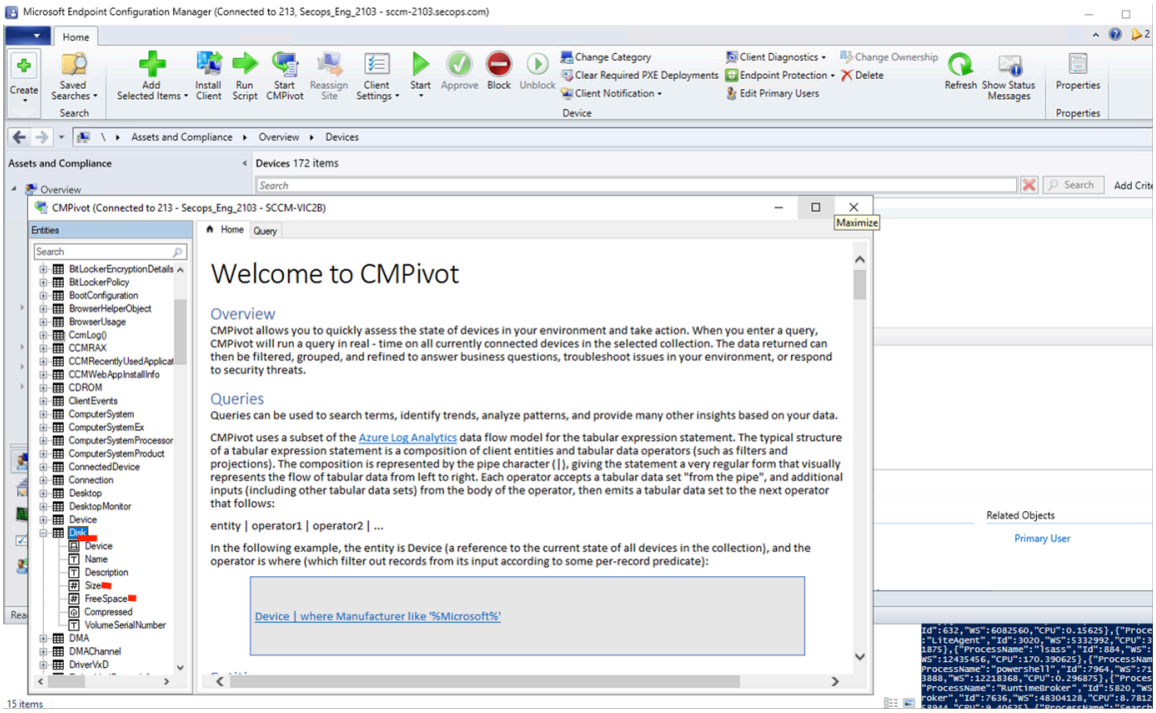
   必要な CMPivot エンティティがリストに表示されない場合は、ハードウェアインベントリを拡張して CMPivot エンティティをリストに追加します。詳細については、「ハードウェアインベントリの拡張」を参照してください。

5. **[CMPivot** を開始 **(Start CMPivot)]** をクリックします。
   または、デバイスを右クリックして **[CMPivot** を開始 **(Start CMPivot)]**を選択することもできます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. CMPivot のエンティティと属性を確認します。



メトリクスの定義を構成する

メトリクスの定義を構成して、[調査] タブに表示される既存のベースシステム CI メトリクスを作成または変更します。

始める前に

必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > メトリクスと **CI** アクションフレームワーク > アドミニストレーション > メトリクスの定義.
次の既存のメトリクスの定義テーブルが表示されます。

- 資産使用率
- インストール済みアプリケーション
- ログインユーザー
- 実行中のプロセス
- サービス
- システム情報 (dsregcmd)
- システム情報 (msinfo32)
- システムの概要

2. メトリクスの定義レコードを作成します。
既存のメトリクスの定義レコードを選択して、レコードを変更することもできます。

a. [新規] を選択します。

b. [メトリクスの定義] フォームで、フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[メトリクスの定義] フォーム

フィールド	説明
名前	メトリクスの名前。
アクティブ	メトリクスの定義をアクティブにするオプションです。
CI クラス	メトリクスが適用される特定の CI クラス。
説明	メトリクスの定義の説明。
スキーマ	プロバイダーから取得されたメトリクスがメトリクステーブルに格納される高レベルの構造。

c. [送信] を選択します。

3. [アダプタ構成] 関連リストで、レコードを作成します。
メトリクスの定義のアダプタ構成では、プロバイダーとクエリを定義し、フローまたはスクリプトを変換できます。

a. [新規] を選択します。
既存のアダプタ構成レコードを選択して、レコードを変更することもできます。

b. [アダプタ構成] フォームの各フィールドに入力します。

[アダプタ構成] フォーム

フィールド	説明
名前	アダプタ構成の名前。
メトリクスの定義	アダプタ構成が作成されるメトリクスの定義。
プロバイダー	エージェントクライアントコレクターや調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager などのメトリクスのプロバイダー。
順序	利用可能な構成が複数ある場合に、アダプタ構成レコードがメトリクスの定義に適用される順序。 **注:** [順序] の値に基づく最初の適用可能なアダプタ構成は、メトリクスのフェッチでのみ考慮されます。
重複要求の時間制限 (秒)	メトリクス要求が既に対応中であるときに重複しないようにする秒数を設定します。
クエリ	
クエリのアクション	プロバイダーからメトリクスデータを取得するために使用されるアクションのタイプ。値

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	はフローまたはスクリプトにすることができます。
クエリフロー/スクリプト	プロバイダーからメトリクスを取得するために使用されるフローまたはスクリプト。 **注:** フローまたはスクリプトが定義されていない場合は、プロバイダーのデフォルトのクエリフローが考慮されます。
変換	
変換アクション	プロバイダーによって取得されるメトリクスデータを変換して出力するために使用されるアクションのタイプ。値はフローまたはスクリプトにすることができます。
変換フロー/スクリプト	プロバイダーによって取得されるメトリクスデータを変換して出力するために使用されるフローまたはスクリプト。 **注:** フローまたはスクリプトが定義されていない場合は、プロバイダーのデフォルトの変換フローが考慮されます。

c. [送信] を選択します。

4. [プロバイダー固有のアダプタ構成] 関連リストでレコードを作成します。
[プロバイダー固有のアダプタ構成] テーブルを使用すると、エージェントクライアントコレクター (ACC) や調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) などの特定のプロバイダーのアダプタ構成 (クエリーやコマンドなど) を定義および構成できます。

a. [新規] を選択します。
既存のプロバイダー固有のアダプタ構成レコードを選択して、レコードを変更することもできます。
ACC アクション構成や MECM アクション構成など、特定のプロバイダーのアクション構成テーブルのリストが表示されます。

b. アダプタ構成を作成するプロバイダーを選択します。

c. [プロバイダー固有のアダプタ構成] フォームの各フィールドに入力します。

プロバイダー固有のアダプタ構成

フィールド	オプション
名前	プロバイダー固有のアダプタ構成の名前。
アダプタ構成	プロバイダー固有のアダプタ構成が作成されるアダプタ構成。
アクティブ	構成をアクティブ化するオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	オプション
チェック定義	コマンドまたはクエリーの実行と出力の処理に使用されるチェック定義。例：app-ci-metrics-acc-adapter.osquery。 **注:** これは、プロバイダーが調査エージェントクライアントコレクターである場合にのみ適用されます。
クエリー / コマンド	プロバイダーがエンドマシンで実行するクエリーまたはコマンド。 **注:** これは、プロバイダーが調査エージェントクライアントコレクターである場合にのみ適用されます。
アクションの入力	フローアクションに必要な入力パラメーター。 **注:** このフィールドは、プロバイダーが調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager である場合にのみ適用されます。
フローアクション	MECM デバイスで読み取り操作を実行するための MECM スポークフローアクション。 **注:** このフィールドは、プロバイダーが調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager である場合にのみ適用されます。
出力フローアクション	MECM サーバーからの読み取り操作応答を検索する MECM スポークフローアクション。 **注:** このフィールドは、プロバイダーが調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager である場合にのみ適用されます。

d. [送信] を選択します。

5. [アダプタ適用性ルール] 関連リストで、ルールを作成します。
[アダプタ適用性ルール] テーブルでは、選択したアダプタ構成に適用する CI を構成できます。

a. [新規] を選択します。
既存のアダプタ適用性ルールを選択して、レコードを変更することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. [アダプタ適用性ルール] フォームのフィールドに入力します。

[アダプタ適用性ルール] フォーム

フィールド	説明
アダプタ構成	アダプタ適用性ルールに適用されるアダプタ構成。
CI 条件	
CI クラス	アダプタ構成を適用する CI クラス。
一致する CI クラス拡張を許可	構成を CI クラスの子に適用するオプション。
CI 条件	アダプタ構成に適用する CI を構成するための条件ビルダー。

c. [送信] を選択します。

次のタスク
新しいメトリクスの定義が作成されたら、インシデントレコードページの [調査] タブにメトリクスの定義を表示するための UI 構成を実行します。メトリクスの定義の sys_id を取得し、sn_sow.SOWInvestigateConfig スクリプトに追加する必要があります。ラベル、単位、しきい値などのメトリクスの定義の表示をカスタマイズすることもできます。詳細については、「[調査] タブをカスタマイズする」を参照してください。

CI アクションを構成する

CI アクションフレームワークを構成して、新しい CI アクションを追加するか、既存の CI アクションを変更します。

始める前に
必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > メトリクスと **CI** アクションフレームワーク > アドミニストレーション > **Actions** (アクション).
   このテーブルには、すべての CI アクションのリストが含まれています。
2. CI アクションを作成します。

   a. [新規] を選択して、レコードを作成します。
   既存のアクションレコードを選択して、レコードを変更することもできます。

   b. アクションフォームで、フィールドに入力します。

アクションフォーム

フィールド	説明
名前	CI アクションの名前。
CI クラス	コンピューター [cmdb_ci_computer] など、CI アクションが適用可能な CI クラス。
アクティブ	CI アクションをアクティブにするオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
説明	CI アクションの簡単な説明。

c. [送信] を選択します。

3. [アクションロール] 関連リストで、ロールを追加します。
[アクションロール] 関連リストには、CI アクションにアクセスして実行するために必要なロールのリストが含まれています。

a. [新規] を選択します。

b. [ロール] を選択します。

c. [送信] を選択します。

4. [ユーザー基準アクションの包含] 関連リストで、ユーザー基準を追加します。

[ユーザー基準アクションの包含] 関連リストには、CI アクションの実行が許可されているユーザー基準のリストが含まれています。

a. [新規] を選択します。

b. [ユーザー基準] を選択します。

c. [送信] を選択します。

5. [ユーザー基準アクションの除外] 関連リストで、ユーザー基準を追加します。

[ユーザー基準アクションの除外] 関連リストには、CI アクションの実行が許可されていないユーザー基準のリストが含まれています。

a. [新規] を選択します。

b. [ユーザー基準] を選択します。

c. [送信] を選択します。

6. [アクション構成] 関連リストで、レコードを作成します。
[アクション構成] 関連リストには、CI に適用可能なアクション構成のリストが含まれています。さまざまなプロバイダーまたは CI クラスに基づいて、CI アクションに対して複数の構成を作成できます。

a. [新規] を選択して、レコードを作成します。
既存のアクションレコードを選択して、アクション構成レコードを変更することもできます。

b. [アクション構成] フォームの各フィールドに入力します。

[アクション構成] フォーム

フィールド	説明
名前	CI アクションのアクション構成の名前。
プロバイダー	アクション構成を作成するプロバイダー。
CI クラス	アクション構成に適用可能な CI クラス。
一致する CI クラス拡張を許可	構成を CI クラスの子 (デバイス、サーバーなど) に適用するオプション。
CI 条件	アクション構成が適用可能な CI を構成するための条件ビルダー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクションタイプ	CI アクションの実行に使用されるアクションタイプ。フローまたはスクリプトにすることができます。
アクション実行フロー	CI アクションの実行に使用されるフロー。
順序	CI アクションに複数の構成が利用可能な場合に構成が適用される順序。 注: [順序] の値に基づく最初の適用可能なアダプタ構成は、CI アクションの実行でのみ考慮されます。
重複要求の時間制限 (秒)	同じパラメーターを持つ要求が既に対応中である場合、重複アクションの要求が実行されないようにする秒数を設定します。

c. [送信] を選択します。

7. [アクション構成ステップ] 関連リストでレコードを作成または変更します。
[アクション構成ステップ] 関連リストには、アクション構成に適用可能なステップのリストが含まれています。

a. [新規] を選択して、レコードを作成します。
既存のレコードを選択して、ステップレコードを変更することもできます。
エージェントクライアントコレクター (ACC) アクション構成や Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) アクション構成など、プロバイダー固有のアクション構成テーブルのリストが表示されます。

b. アダプタ構成を作成するプロバイダーを選択します。
例：調査エージェントクライアントコレクターの ACC アクション構成。

c. [アクション構成] ステップフォームの各フィールドに入力します。

[アクション構成] ステップフォーム

フィールド	説明
名前	アクション構成用に作成するステップの名前。
アクティブ	アクション構成ステップをアクティブ化するオプション。
シーケンス	アクション構成レコードに複数のステップが存在する場合に実行されるステップシーケンス。
チェック定義	コマンドの出力の実行と処理に使用されるチェック定義。たとえば、remedial-action です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: これは、プロバイダーが調査エージェントクライアントコレクターである場合にのみ適用されます。
コマンド	実行されるコマンド。 **注:** このフィールドは、プロバイダーが調査エージェントクライアントコレクターである場合にのみ適用されます。
アクションの入力	フローアクションに必要な入力パラメーター。 **注:** このフィールドは、プロバイダーが調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager である場合にのみ適用されます。
フローアクション	MECM デバイスで書き込み操作を実行するための MECM スポークフローアクション。 **注:** このフィールドは、プロバイダーが調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager である場合にのみ適用されます。
出力フローアクション	MECM サーバーからの書き込み操作応答を検索する MECM スポークフローアクション。 **注:** このフィールドは、プロバイダーが調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager である場合にのみ適用されます。
検証	コマンドを検証するオプション。
検証スクリプト	コマンドに有効な実行と出力があるかどうかを確認するために実行されるスクリプト。 **注:** このフィールドは、[検証] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
実行	コマンドを検証する方法とタイミングの値。次のいずれかの値を選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ 1 回：検証を 1 回実行する必要があります。 ▪ ポーリング：検証を複数回実行する必要があります。 **注:** このフィールドは、[検証] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
ポーリング数	コマンドに対して検証が実行される最大回数。 **注:** このフィールドは、[実行] フィールドが [ポーリング] に設定されている場合にのみ表示されます。
ポーリング間隔	コマンド実行のために検証を再実行する必要がある時間間隔。 **注:** このフィールドは、[実行] フィールドが [ポーリング] に設定されている場合にのみ表示されます。

8. [アクションパラメーター] 関連リストでレコードを作成します。
[アクションパラメーター] 関連リストには、CI アクションを実行するために必要なパラメーターのリストが含まれています。

a. [新規] を選択して、レコードを作成します。
既存のレコードを選択して、パラメーターレコードを変更することもできます。

b. [アクションパラメーター] フォームで、フィールドに入力します。

[アクションパラメーター] フォーム

フィールド	説明
タイプ	パラメーターのタイプ (整数や参照など)。 **注:** 参照を選択した場合は、参照テーブルも指定する必要があります。
ラベル	パラメーターの名前です。
必須	パラメーターの適用を必須としてマークするオプション。
アクティブ	アクションパラメーターをアクティブにするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
デフォルト値	
デフォルト値	パラメーターのデフォルト値。
選択リストの仕様	
選択肢	パラメーターに適用する必要がある選択リストのタイプ。 注: このフィールドは、[タイプ] フィールドが [選択リスト] に設定されている場合にのみ表示されます。

c. [送信] を選択します。

次のタスク
修復アクションフレームワークを構成する必要があります。詳細については、「修復アクションフレームワークを構成する」を参照してください。

修復アクションフレームワークを構成する

修復アクションフレームワークを構成して、新しい修復アクションを追加するか、既存の修復アクションを変更します。

始める前に
必要なロール：sn_reacf.sn_remedial_action_admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 修復アクションフレームワーク > アドミニストレーション > 修復アクション.
このテーブルには、ベースシステムで利用可能な修復アクションのリストが含まれています。

2. 修復アクションを作成します。

a. [新規] を選択して、レコードを作成します。
既存のアクションレコードを選択して、アクションレコードを変更することもできます。

b. [修復アクション] フォームで、フィールドに入力します。

[修復アクション] フォーム

フィールド	説明
名前	修復アクションの名前。
アクション	実行されるアクション。テーブル名とそのテーブル内のレコードを選択する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 修復アクションタイプレコードの [適用性] フィールドに定義されているアクションテーブルを選択する必要があります。
タイプ	CI アクションと標準的な変更などの修復アクションまたはフローのタイプ。
説明	修復アクションの簡単な説明。
アクティブ	修復アクションをアクティブ化するオプション。
ターゲットテーブル	修復アクションを適用できるテーブル。
ターゲット拡張に一致	ターゲットテーブルの子に修復アクションを適用するオプション。
ターゲット条件	ターゲットレコードに適用可能な修復アクションを構成するための条件ビルダー。

c. [送信] を選択します。

3. [修復アクションパラメーター] 関連リストで、修復アクションにパラメーターを追加します。[修復アクションパラメーター] 関連リストには、修復アクションを実行するために必要なパラメーターのリスト (*Process ID* や *Assigned to* など) が含まれます。

a. [新規] を選択します。

b. [修復アクションパラメーター] フォームで、フィールドに入力します。

[修復アクションパラメーター] フォーム

フィールド	説明
タイプ	パラメーターのタイプ (整数、ブール、参照など)。 注: 参照を選択した場合は、参照テーブルも指定する必要があります。
ラベル	パラメーターの名前です。
必須	必要に応じてパラメーターをマークするオプション。
アクティブ	パラメーターをアクティブ化するオプション。
同時実行チェックを検討	修復アクションの重複チェックでパラメーターを考慮する必要があるかどうかを決定するオプション。
デフォルト値	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
デフォルト値	パラメーターのデフォルト値。 **注:** この値が定義されていない場合は、[CI アクションフレームワーク] テーブルで指定されているデフォルト値が考慮されます。
リストの仕様	
選択肢	パラメーターに適用する必要があるリストのタイプ。 **注:** このフィールドは、[タイプ] フィールドが [選択リスト] に設定されている場合にのみ表示されます。

c. [送信] を選択します。

4. [修復アクションロール] 関連リストで、ロールを追加します。
[修復アクションロール] には、修復アクションにアクセスして実行するために必要なロールのリストが含まれます。
   a. [新規] を選択します。
   b. [ロール] を選択します。
   c. [送信] を選択します。
5. [ユーザー基準アクションの包含] 関連リストで、ユーザー基準を追加します。
[ユーザー基準アクションの包含] 関連リストには、修復アクションの実行が許可されているユーザー基準のリストが含まれています。
   a. [新規] を選択します。
   b. [ユーザー基準] を選択します。
   c. [送信] を選択します。
6. [ユーザー基準のアクションの除外] 関連リストで、ユーザー基準を追加します。
[ユーザー基準のアクションの除外] 関連リストには、修復アクションの実行が許可されていないユーザー基準のリストが含まれています。
   a. [新規] を選択します。
   b. [ユーザー基準] を選択します。
   c. [**Submit** (送信)] を選択します。
7. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 修復アクションフレームワーク > アドミニストレーション > 修復アクションタイプ.
このテーブルには、CI アクションと標準的な変更などの修復アクションタイプのリストが含まれます。
8. 修復アクションタイプを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [新規] を選択します。

b. [修復アクションタイプ] フォームで、フィールドに入力します。

修復アクションタイプ

フィールド	説明
名前	修復アクションタイプの名前。
適用	修復アクションタイプが適用可能なアクションテーブルのリスト。
プロセッサ	修復アクションを実行するための拡張ポイント *RemedialActionProvider* の実装に使用されるスクリプトインクルード。
同時実行を許可	修復アクションの重複した同時実行を許可するオプション。 **注:** すべてのパラメーターの [同時実行チェックを検討] オプションが「false」に設定されている場合、重複アクションはデフォルトで許可されます。

c. [**Submit** (送信)] を選択します。

9. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 修復アクションフレームワーク > アドミニストレーション > 修復アクション作成元.
このテーブルには、修復アクションフレームワークを使用できるアプリケーションのリストが含まれています。
10. アプリケーションを追加します。
    a. [新規] を選択します。
    b. 修復アクションフレームワークに使用するアプリケーションの名前を追加します。
    c. [送信] を選択します。

次のタスク

修復アクションタイプが作成されたら、**RemedialActionProvider** スクリプト拡張ポイントの実装を作成するか、既存の実装で必要な変更を行う必要があります。新規または変更された修復アクションを表示して使用するには、修復アクションを表示するように調査 UI を構成する必要があります。詳細については、「[調査] タブをカスタマイズする」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでのサービスデスク支援によるパスワードリセットの設定

パスワードリセットアプリケーションは、エンドユーザーがサービスデスクサポートを利用してアカウントのロックを解除したり、パスワードをリセットしたりするためのメカニズムを提供します。この機能により、安全で効率的なパスワード管理システムが実現されます。ユーザーは、サービスデスクエージェントに連絡してログイン認証情報を更新する必要があります。

パスワードリセットを構成する前に、パスワードリセットプロセスを定義する必要があります。詳細については、「Plan your Password Reset processes」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

パスワードリセット機能はベースシステムで利用できます。または、組織のニーズに合わせて、パスワードリセットプロセスをカスタマイズできます。

ユーザーへのパスワードリセットサービスデスクロールのアサイン

パスワードリセットの問題に関連するインシデントまたはインタラクションを処理するには、パスワードリセットサービスデスクエージェント (password_reset_service_desk) ロールをユーザーにアサインします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 概要.
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。
   - [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)**] カードの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)**] カードを選択します。
3. [パスワードリセットのエージェント **(Password reset agents)**] カードで、[構成] を選択します。サービスデスク支援によるパスワードリセットロール (password_reset_service_desk) を持つユーザーのリストを含む新しいタブが表示されます。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

パスワードリセットサービスデスクロール

フィールド	説明
ユーザー	パスワードリセットロール (password_reset_service_desk) をアサインする必要があるユーザー。
ロール	アサインされるパスワードリセットサービスデスクロール。

6. [送信] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのパスワードリセットの認証情報ストアの作成

ユーザーがパスワードの変更またはリセットを実行している間の認証情報ストアサーバーへのアクセスを設定するには、パスワードリセットの認証情報ストアレコードを作成します。

このタスクについて
ホスト接続情報のほか、ユーザーに表示するパスワード ヒント、パスワードの再利用に関する制限、リセット試行の許容失敗回数などの設定を指定することができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 概要.
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードの [構成] ボタンを選択します。
- [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードを選択します。

3. [認証情報ストア **(Credential stores)]** カードで、[構成] を選択します。
デフォルトの認証情報ストアが表示されます。
4. フォームのフィールドに入力します。

認証情報ストア

フィールド	説明
名前	サービスデスク支援によるパスワードリセットの認証情報ストアの名前。
説明	認証情報ストアに関する詳細情報。
タイプ	接続先の認証情報ストアのタイプ。ServiceNow の認証情報は、特定の種類の認証情報ストアに必要な一連の機能を提供するテンプレートです。 認証情報ストアは、認証情報ストア タイプの機能を継承します。
パスワードの自動生成	リセット プロセス中に使用する一時パスワードを生成するスクリプトインクルード。 [履歴ポリシーを強制] チェックボックスをオンにしている場合は、パスワードのポリシーに準拠した [パスワードの自動生成] の値を指定する必要があります。
子エイリアス	ベースエイリアスに関連付けられた子エイリアス。接続および資格情報エイリアスを作成した後、子エイリアスを作成して、パスワードリセット認証情報ストアのために複数の接続を構成できます。 パスワードリセット要求が行われると、フローはプロセスレベルで子エイリアス接続があるかどうかをチェックします。子エイリアスが認証情報ストアレベルで設定されている場合、フローはエイリアス接続を選択して要求を続行します。
パスワードポリシーを有効にする	「インスタンスでのパスワードポリシーの有効化」を参照してください。
パスワードの安全性の有効化	次のことを行うには、このチェックボックスをオンにします。 ○ スクリプトを更新できるように、安全性ルールスクリプト用のテキストボックスを表示するオプション。 ○ ユーザーがパスワードを変更またはリセットしている間に、ユーザーにグラフィカルなパスワードの安全性バーを表示します。
パスワードのポリシー	デフォルトのパスワードポリシー。
履歴ポリシーを強制	ユーザーがパスワードを再利用しないようにするオプション。たとえば、履歴ポリシーを設定して、ユーザーが以前の 10 個

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	のパスワードを再利用できなくすることが可能です。この機能を使用するには、次の手順に従います。 **a.** [履歴ポリシーを強制] チェックボックスをオンにします。 **b.** [パスワードリセットの認証情報ストアパラメーター] 関連リストで、*password_history_limit* パラメーターを作成します。 **c.** パラメーターの値として、使用を許可しない以前のパスワードの数を設定します (最大 10)。デフォルト値の 0 (ゼロ) の場合は、以前のパスワードの使用が可能です。

5. [送信] を選択します。
6. [テスト接続] を選択します。
   新しい資格情報ストアを構成した後、認証情報ストアへの接続をテストする必要があります。

サービスオペレーションワークスペースでのパスワードリセットプロセスの作成

認証情報、検証の方法と設定、および登録の設定を作成して、パスワードリセットプロセスを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 概要.
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。
   - [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードを選択します。
3. [パスワードリセットプロセス] カードで、[構成] を選択します。
   デフォルトのパスワードプロセスが表示されます。
4. 新しいパスワードリセットプロセスを作成するには、[新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

パスワードリセットプロセス

フィールド	説明
名前	パスワードリセットプロセスの名前
説明	認証情報ストアに関する詳細情報。
資格情報ストア	ユーザー認証情報と情報を格納する認証情報ストア。
パスワードリセット	特定のグループまたはすべてのユーザーにパスワードリセットプロセスを適用するオプション。
ユーザーアカウントのロック解除を有効	すべてのユーザーのアカウントのロックを解除するオプション。
すべてのユーザーに適用	すべてのユーザーにパスワードリセットプロセスを適用するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このオプションの選択を解除して特定のグループを選択し、[グループ] 関連リストからグループを追加することもできます。

6. [送信] を選択します。
7. 作成したパスワードリセットプロセスを選択します。
8. [パスワードリセットの詳細] タブで、以下の設定を構成します。

パスワードリセットの詳細

フィールド	説明
最少検証数	パスワードをリセットするためにユーザーが正常に送信する必要がある検証の数。 この数が必須検証の数を超えている場合、ユーザーは、[最少検証数] で指定された数に合わせて追加の検証を送信する必要があります。
ユーザーに任意の検証からの選択を許可	パスワードのリセット処理中に [検証] ページでユーザーを有効にするオプション。 オプションの検証の選択肢は、[最少検証数] の設定が必須検証の数よりも多い場合にのみ表示されます。
パスワードの自動生成	ユーザーの新しいパスワードを自動生成するオプション。 このチェックボックスをオンにした場合は、[パスワードをメール/SMS で送信] チェックボックス、[パスワードを表示] チェックボックス、またはその両方を選択する必要があります。
ユーザーはパスワードをリセットする必要があります	自動生成されたパスワードを使用してログインした直後にユーザーパスワードをリセットするオプション。 **注:** このチェックボックスは、[パスワードの自動生成] チェックボックスがオンの場合にのみ使用できます。
パスワードを表示	新しいパスワードを画面に表示するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 注意：このチェックボックスは、[パスワードの自動生成] チェックボックスがオンの場合にのみ使用できます。
パスワードをメール/SMS で送信	新しいパスワードをメールまたは SMS でユーザーに送信するオプション。 注: 注意：このチェックボックスは、[パスワードの自動生成] チェックボックスがオンの場合にのみ使用できます。

9. フォームヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。
10. [パスワードリセット] について、[登録リマインダー] タブの必須フィールドに入力します。
11. 変更内容を [パスワードリセットプロセス] フォームに保存します。
12. オプション: [パスワードリセットプロセスグループ **(Password Reset Process Groups)]** 関連リストで、プロセスを使用するユーザーグループを選択します。

    (Optional) [パスワードリセットプロセスグループ] 関連リストは、[すべてのユーザーに適用] チェック ボックスがオフの場合にのみ表示されます。
13. [アクティブ] チェックボックスをオンにして、パスワードリセットプロセスを有効にします。
14. フォームヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。
    パスワードリセットプロセスの詳細については、「Configure your Password Reset process」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでサービスデスクプロセスの検証方法を構成する

検証方法を作成および編集してサービスデスクプロセスに適合していることを確認し、各検証を特定のプロセスにマッピングします。プロセスをマッピングしたら、それらを UXF ルートと統合して、サービスオペレーションワークスペースでパスワードをリセットするためのエンドツーエンドフローを完了します。

検証設定の作成

パスワードのリセット時にユーザー認証情報を認証するための検証タイプをベースシステムに作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 概要.
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。
   - [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [検証設定 **(Verification Settings)]** カードで、検証の [構成] を選択します。
デフォルトのパスワードリセット検証が表示されます。
4. [新規] を選択して、新しいパスワードリセット検証方法を作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

パスワード検証設定

フィールド	説明
名前	パスワード検証方法の名前。
説明	パスワード検証方法の詳細情報。
ラベル	検証方法のラベルを設定するオプション。
タイプ	ベースシステムで使用可能な検証タイプ。 パスワードリセットでは、以下のタイプをサポートしています。 ○ パーソナル データ確認検証 ○ パーソナル データ検証 ○ セキュリティの質問による検証 ○ SMS コードによる検証 ○ メールコード検証
パスワードリセット検証パラメーター	登録に必要な質問数、要求の有効期限、使用する列など、特定の動作を設定するために検証で使用されるパラメーター。 パスワードリセットプロパティで指定されている値と異なる値にするすべての動作について、パラメーターを設定します。

6. [送信] を選択します。

パスワードリセットプロセスのマッピング

パスワードリセットプロセスをマッピングして、パスワードリセットを要求しているユーザーの本人確認を行います。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 概要.
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。
   - [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードを選択します。
3. [検証設定 **(Verification Settings)]** カードで、検証の [プロセスマッピング] を選択します。
デフォルトのプロセスマッピングが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [新規] を選択して、新しいプロセスマッピングを作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

プロセスマッピング

フィールド	説明
プロセス	パスワードリセット検証のプロセスを選択するオプション。
検証	検証方法を選択するオプション。

6. [送信] を選択します。

UXF ルートのマッピング

検証プロセスをマッピングする検証方法のルートを作成します。

このタスクについて

アドミニストレーターは、指定したルートで検証ページをカスタマイズできます。UI ページは、パスワードのリセットを要求するユーザーの本人確認をサービスデスク担当者が行える検証タイプを使用して構成する必要があります。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 概要.
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。
   - [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードを選択します。
3. [検証設定 **(Verification Settings)]** カードで、**[UXF** ルートマッピング **(UXF routes mapping)]** を選択します。
   デフォルトの UXF ルートが表示されます。
4. [新規] を選択して、新しい UXF ルートを作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

UXF ルート

フィールド	説明
順序	UXF ルートの順序
ワークスペース	UXF ルートが適用されるオプション。このフィールドに値がない場合は、ワークスペースがサービスオペレーションワークスペースとして選択されます。
検証タイプ	パスワードリセットプロセス中にユーザーを認証するための検証タイプ。
ルーティング	コードが宛先に到達するまでのパス。

6. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

パスワードポリシーの構成

すべてのパスワードを確実に強力かつ安全にするために、パスワードポリシーを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 概要.
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。
   - [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードを選択します。
3. [パスワードのポリシー] カードで、[構成] を選択します。
   デフォルトのパスワードポリシーが表示されます。
4. [新規] を選択して、新しいパスワードポリシーを作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

パスワードのポリシー

フィールド	説明
名前	パスワードポリシーの名前。
パスワード強度のプリセット	デフォルトのパスワードの安全性。
パスワードの最小長	パスワードの最小文字数。
パスワードの最大長	パスワードの最大文字数。
除外される特殊文字	パスワードに使用できない特殊文字のリスト。
ユーザーデータを禁止	ユーザー関連データをパスワードから除外するオプション。
シーケンス長のしきい値	パスワードで許容される最大連続文字数。
繰り返しの長さのしきい値	パスワード内で 1 文字を繰り返せる最大回数。

6. [送信] を選択します。

セッションプロパティの構成

要件に基づいてパスワードリセットプロパティを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 概要.
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [概要] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードの [構成] ボタンを選択します。
- [構成] タブで、[サービスデスク支援によるパスワードリセット **(Service Desk Assisted Password Reset)]** カードを選択します。

3. [セッションプロパティ] カードで、[構成] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

パスワードリセットセッションプロパティ

フィールド	説明
パスワードリセットグローバルプロパティ	
登録リマインダーメールのメールテンプレート。このインスタンスでは、パスワードリセットプロセスにまだ登録していないユーザーにリマインダーメールを送信できます。	ユーザーに パスワードリセットプロセスへの登録を促すメールメッセージに使用するテンプレート。
ワークフローポーリング頻度 (アプリケーションがパスワードリセットワークフローを完了するためにポーリングするミリ秒単位の頻度)	パスワードリセットワークフローのステータスのチェック間隔 (ミリ秒)。 ○ タイプ：整数 ○ デフォルト値： 500
ワークフローの有効期限 (パスワードリセットワークフローの期限が切れる前のミリ秒単位の時間)	ワークフローが完了するための最大待機時間 (ミリ秒)。ワークフローは、ユーザーが [送信] をクリックするとパスワードリセットの要求中にトリガーされます。 ○ タイプ：整数 ○ デフォルト値：90000
パスワードリセット要求プロパティ	
失敗した試行数	max_attempt_window の値によって決定された期間でロックアウトされるまでの、ユーザーに対するパスワードリセットの許容試行回数。 ○ タイプ：整数 ○ デフォルト値：3 (回)
ユーザーが最後にパスワードのリセット/変更に成功した後、パスワードのリセットのために待機する時間 (分)	パスワード変更の試行回数が最大に達した場合に、ユーザーによるパスワードの変更をブロックする時間。 ○ タイプ：整数 ○ デフォルト値：1440 (分)
ユーザーが最後にアカウントのロック解除に成功した後、要求を開始するために待機する時間 (分)	パスワードを正常にリセットした後で、ユーザーがパスワードを再度リセットするために待機しなければならない時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ タイプ：整数 ○ デフォルト値：1440 (分)
パスワードリセット要求期限が切れるまでの時間 (分)	この時間内にユーザーはパスワードリセットプロセスを実行する必要があります。 ○ タイプ：整数 ○ デフォルト値： 10 (分)
ユーザーが 24 時間以内にメールで「パスワードリセット」リンクを受信できる最大回数。上限は 5 です。	ユーザーが 24 時間以内にパスワードをリセットするためのリンクを含むメールを受信できる最大回数。
パスワードリセットセキュリティ質問プロパティ	
パスワードリセット要求時に必要なセキュリティの質問の数	ユーザーがパスワードをリセットしようとしているときに [検証] ページに表示されるセキュリティの質問の数。本人確認を行うため、ユーザーはすべての質問に正しく回答する必要があります。
登録時に必要なセキュリティの質問の数	ユーザーがパスワードリセットプロセスへの登録時に回答する必要がある質問の数。
セキュリティの質問への回答の最小長要件	ユーザーがセキュリティの質問で回答テキストボックスに入力する必要がある英数字の最小数。
パスワードリセット SMS コードプロパティ	
検証目的で送信される 1 日あたりの最大 SMS コード数	24 時間以内にユーザーに送信される SMS コードの最大数。24 時間の期間は、ユーザーが [コードを送信] をクリックした時点が起点となります。
ユーザーが検証用に次の SMS コードを送信できるようになるまでの時間 (分)	次の SMS コードをユーザーに送信できるようになるまでに必要な経過時間。
ユーザーに送信された SMS コードの桁数	ユーザーがパスワードをリセットするために必要な文字数。
SMS コードの有効期限が切れるまでの時間 (分)	ユーザーに送信された SMS コードの有効期限が切れるまでの時間 (分数)。
登録と検証用の SMS コード通知に Notify を使用	パスワードリセットの登録と検証用にユーザーに通知するために使用される SMS チャネルをサポートします。

5. [保存] をクリックします。

サービスオペレーションワークスペース での 推奨フレームワーク のセットアップ

インシデントを処理しているエージェントが、推奨フレームワークによって提供される予測を表示できるようにすることができます。

推奨フレームワークは現在は廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。ITSM の推奨アクション機能が、この機能の最新のエクスペリエンスを提供しています。高度なバージョンを取得するには、ITSM の高度なリコメンドアクション

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

(com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達する必要があります。

> **注:**
> 高度なバージョンを取得するベストプラクティスは、ITSM のタスクインテリジェンス (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達することです。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM の推奨アクションの詳細」を参照してください。

次の要件が満たされていることを確認する必要があります。

- ServiceNow Store から Service Operations Workspace ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) アプリケーションをインストールします。インストールの詳細については、「ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの開始」を参照してください。このインストールでは、次の推奨フレームワークアプリケーションもインストールされます。

  推奨フレームワーク ストアアプリケーション

アプリケーション	説明
推奨フレームワーク (sn_rf)	構成可能なワークスペースでコンテキストに基づく動的な推奨事項のフレームワークを提供します。
インシデント管理の推奨事項 (sn_sow_incident_rf)	サービスオペレーションワークスペースでインシデントの推奨事項を予測するための構成 (推奨事項ルールなど) を提供します。

- インシデントの予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.ml) をインストールして、関連する問題のソリューション定義をインストールします。プラグインのインストールの詳細については、「インシデントの予測インテリジェンスの要求」を参照してください。
- 重大インシデント管理の予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.mim.ml_solution) をインストールして、以下の IT Service Management ソリューション定義をインストールします。プラグインのインストールの詳細については、「重大インシデント管理の予測インテリジェンスの要求」を参照してください。
- インシデント管理向け予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.ml_solution) をインストールして、以下の IT Service Management ソリューション定義をインストールします。プラグインのインストールの詳細については、「インシデント管理向け予測インテリジェンスの要求」を参照してください。
  - 類似のナレッジ記事
  - 類似のオープンインシデント
  - インシデントサービス
  - インシデント構成アイテム
  - インシデントアサイン
  - 類似の解決済みインシデント
- ソリューション定義をトレーニングして、インシデントの推奨事項を予測します。ソリューション定義のトレーニング方法の詳細については、「予測インテリジェンス」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース でのインシデントに対する推奨フレームワークの構成

サービスオペレーションワークスペース のインシデントのフィールドレベルで、またはコンテキストサイドバーから推奨事項を有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 推奨フレームワーク > アドミニストレーション > 推奨事項のプロパティ.
2. [推奨事項のプロパティ] ページから、推奨フレームワークク設定を構成します。

推奨フレームワークのプロパティ

プロパティ	説明
推奨事項ルールをアクティブ化/無効化	
インシデントのアサイン先グループ推奨事項	インシデントの [アサイン先グループ] フィールドのフィールドレベルの推奨事項を有効にします。
インシデントの構成アイテム推奨事項	インシデントの [構成アイテム] フィールドに対してフィールドレベルの推奨事項を有効にします。
インシデントのナレッジ記事	サイドバーから推奨事項にアクセスすると、[ナレッジ記事] カードが有効になります。
インシデントの重大なインシデントを提案	サイドバーから推奨事項にアクセスすると、[重大なインシデントを提案] カードが有効になります。
インシデントに関連する問題	サイドバーから推奨事項にアクセスすると、[関連する問題] カードが有効になります。
インシデントのサービス推奨事項	インシデントの [サービス] フィールドに対してフィールドレベルの推奨事項を有効にします。
インシデントの類似の重大なインシデント	サイドバーから推奨事項にアクセスすると、[類似の重大なインシデント] カードが有効になります。
インシデントの類似のオープンインシデント	サイドバーから推奨事項にアクセスすると、[類似のオープンインシデント] カードが有効になります。
インシデントの類似の解決済みインシデント	サイドバーから推奨事項にアクセスすると、[類似の解決済みインシデント] カードが有効になります。
フィールドレベルのスタンプのしきい値を設定	
アサイン先グループのアサイン先グループ推奨事項	[アサイン先グループ] フィールドに推奨事項を自動入力するためのしきい値。予測値が指定されたしきい値以上である場合、推奨事項がフィールド値として自動入力されます。
構成アイテムの構成アイテム推奨事項	[構成アイテム] フィールドに推奨事項を自動入力するためのしきい値。予測値が指定されたしきい値以上である場合、推奨事項がフィールド値として自動入力されます。
サービスのサービス推奨事項	[サービス] フィールドに推奨事項を自動入力するためのしきい値。予測値が指定されたしきい値以上である場合、推奨事項がフィールド値として自動入力されます。

推奨事項のルールの詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でのインシデントの推奨事項ルール」を参照してください。

3. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM の推奨アクション を設定する

リアルタイムのアクション可能な推奨事項を適用するように ITSM の推奨アクション を設定することで、トリアージプロセスを迅速化し、 サービスオペレーションワークスペース内のさまざまなレコードにわたる問題を迅速に解決できます。

推奨アクション には、標準とアドバンスドの 2 つのバージョンがあります。

ITSM の推奨アクション の標準バージョンは、サービスオペレーションワークスペース 3.0 の一部である サービスオペレーションワークスペース アプリケーションの インシデント管理 の新機能として提供されます。

サービスオペレーションワークスペース 3.0 にアップグレードした既存のユーザーは、新しい機能として ITSM の推奨アクション の標準バージョンをデフォルトで取得します。新規ユーザーは、ServiceNow Store から サービスオペレーションワークスペース ITSM (sn_sow_itsm_cont) アプリケーションをインストールした後、推奨アクションの標準バージョンを取得します。

サービスオペレーションワークスペース 6.0 のユーザーは、標準機能をすべて含む新しい標準プラグインである Recommended Actions for ITSM (sn_itsm_ra) を受け取ります。

高度なバージョンを取得するには、ITSM の高度なリコメンドアクション (sn_sow_itsm_ra_advanced) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達する必要があります。

注:
高度なバージョンを取得するために、ITSM のタスクインテリジェンス (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達できます。詳細については、「ITSM の推奨アクションでの サービスオペレーションワークスペースの構成」を参照してください。

の サービスオペレーションワークスペース でのAI 検索の設定ITSM

インテリジェントなクエリー機能によって、必要な回答をすばやく検索できます。ネクストエクスペリエンス[統一ナビゲーション] 検索フィールドで、複数のレコードタイプを検索し、グローバル検索結果とアクセス可能なワークスペースアプリケーションの結果を切り替えることができます。

AI 検索 の詳細については、「AI 検索」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス での AI 検索 のインストールと構成については、「Next Experience 向け AI 検索のインストール」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース の AI 検索 エクスペリエンス用に次の構成が追加されています。

- 検索アプリケーション構成 [AIS]。検索アプリケーション構成の詳細については、「検索アプリケーション構成」を参照してください。AI 検索 結果のカードレイアウトを変更するには、その EVAM 定義 (ネクストエクスペリエンス の AI 検索) を変更します。EVAM 構成バンドルを検索して追加します。EVAM 定義については、「EVAM 定義の構成」を参照してください。
- 検索プロファイル。検索プロファイルの詳細については、「AI 検索プロファイル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

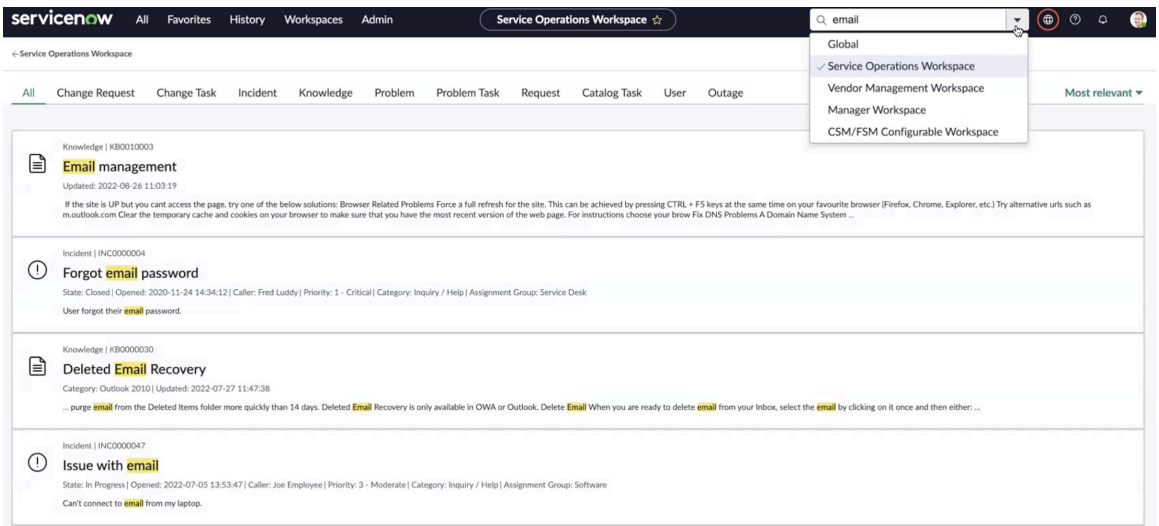
注:

- AI 検索 エクスペリエンスは、バージョン 1.3 以降の サービスオペレーションワークスペース で利用できます。
- サービスオペレーションワークスペース 1.3 バージョン向け AI 検索 は、SR - PlatformX - Search - AI Search for ネクストエクスペリエンス バンドル - v2.0 と互換性があります。すべてのアップグレードシナリオで、[Zing から AI 検索 への移行のガイド付きセットアップ] モジュールを使用し、次の条件が満たされていることを確認します。
  - 新しい検索ソースをインデックス化する必要があります。
  - 検索プロファイルを公開する必要があります。
  - AI 検索 を有効にする必要があります。

  ガイド付きセットアップを使用して Zing から AI 検索 に移行する方法については、「Next Experience 向け AI 検索の構成」を参照してください。
- 検索エンジンが AI 検索に設定されていることを確認します。AI 検索 を設定するには、`globalSearchDataConfigId` UX ページプロパティ値が AI 検索 の sys_id `6fcaa8d770a45110f877edb72a2fbd2f` に設定されていることを確認します。

- Genius 結果には、Genius 結果カードを使用した検索クエリーに最も関連性の高い情報とアクションが表示されます。Genius 結果カードは、通常の検索結果の横に表示されます。Genius 結果の詳細については、「Genius Results」を参照してください。デフォルトで、サービスオペレーションワークスペース は Q&A Genius 結果構成をサポートします。アクティブでない場合は、次のことを確認してください。
  - ネクストエクスペリエンス 向け AI 検索 のバージョンが 3.0 以降であることを確認します。
  - Q&A Genius 結果構成が [アクティブ] ステータスになっていることを確認します。Q&A Genius 結果構成の詳細については、「Q&A Genius Results」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース の **AI** 検索 エクスペリエンス



AI 検索 ガイド付きセットアップを使用して、データソースの追加や検索プロファイルの編集などを行うことで、AI 検索 エクスペリエンスをカスタマイズできます。このガイド付きセットアップの使用方法については、「AI 検索の構成」を参照してください。

ユニバーサル要求 **for** サービスオペレーションワークスペース のインストール

admin ロールを持っている場合には、ユニバーサル要求 for サービスオペレーションワークスペース アプリケーション (com.snc.universal_request) をインストールできます。このアプリ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

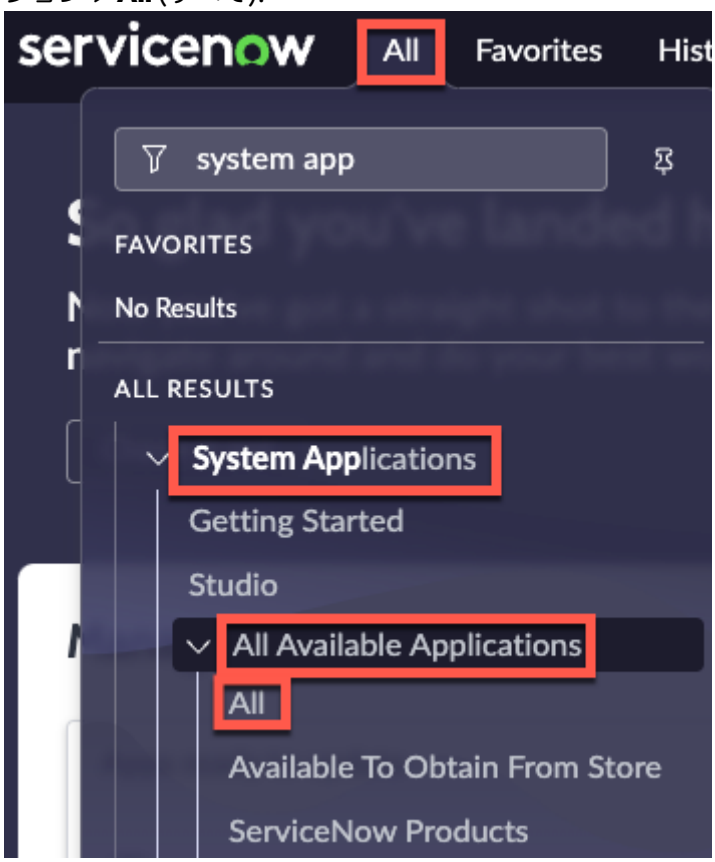
このタスクについて
ユニバーサル要求 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール

詳細については、「サービスオペレーションワークスペースのユニバーサル要求についての参照」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、ユニバーサル要求 アプリケーション (com.snc.universal_request) を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store への要求が必要になることがあります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

ユニバーサルタスク for サービスオペレーションワークスペース のインストール

admin ロールをお持ちであれば、ユニバーサルタスク アプリケーション (sn_uni_task) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

ユニバーサルタスク とともに次のアイテムがインストールされます。

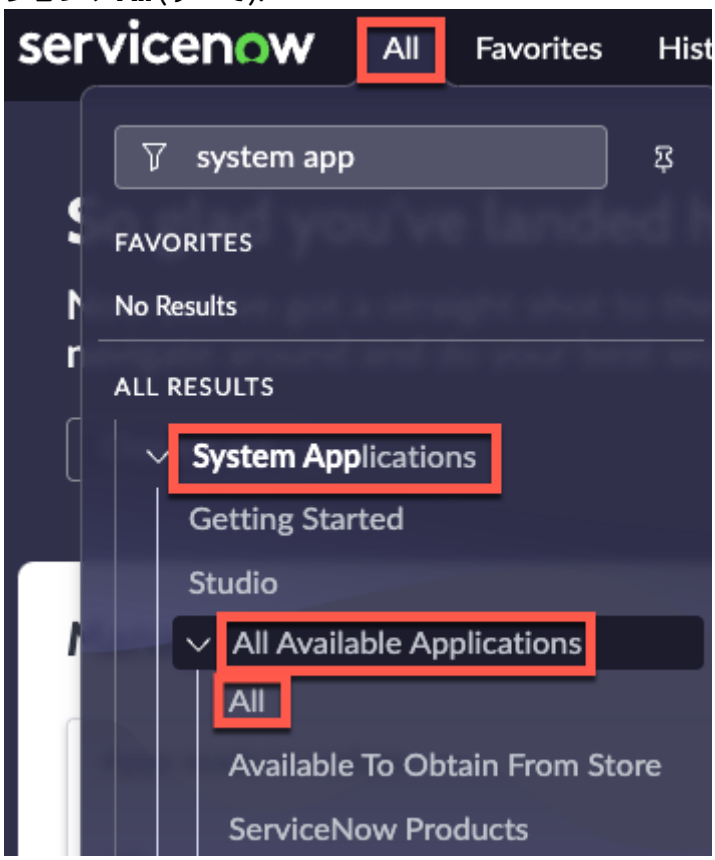
- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール

詳細については、「サービスオペレーションワークスペースのユニバーサルタスクについての参照」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、ユニバーサルタスク アプリケーション (sn_uni_task) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースでのアドミンセンター

アドミンセンターにより、アドミンはインスタンスを一元的に管理できます。サービスオペレーションワークスペース (SOW) for IT Service Management (ITSM) のすべてのカスタマイズと、サービスオペレーションワークスペース for ITSM の機能を拡張する追加のプラグインを管理するための、簡単で迅速なアクセスを提供します。

アドミンセンターが提供する単一のページで、アドミニストレーターはすべてのプラットフォーム機能、アプリケーション、プラグイン、ヘルプにアクセスできます。これは次のタブで構成されています。

- 概要：ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースで利用可能なすべてのカスタマイズにアクセスできます。
- 構成：ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースで利用可能なページ関連のカスタマイズへのアクセスを提供します。たとえば、ランディングページ、インシデントレコードページ、変更管理ページなどです。
- 学習:アドミニストレーターが SOW 構成をより深く理解するのに役立つ学習リソースへのアクセスを提供します。これらのリソースは、 ITSMを効果的に構成および管理するために必要な知識とスキルをユーザーに提供することを目的としています。

サービスオペレーションワークスペースの構成の管理ITSM

単一のページから、サービスオペレーションワークスペース (SOW) for ITSM のすべてのカスタマイズにすばやくアクセスして管理し、サービスオペレーションワークスペース for ITSM 機能を拡張する追加のプラグインにアクセスし、ServiceNow ヘルプにアクセスします。

始める前に

必要なロール：sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user、admin、change_manager

このタスクについて

アドミンセンターは、次のタブで構成されています。

- 概要：サービスオペレーションワークスペース for ITSM で利用可能なすべてのカスタマイズにアクセスできます。
- 構成：サービスオペレーションワークスペース for ITSM で利用可能なページ関連のカスタマイズへのアクセスを提供します。たとえば、ランディングページ、インシデントレコードページ、最新の変更管理ページなどです。
- 学習:アドミニストレーターが SOW 構成をより深く理解するのに役立つ学習リソースへのアクセスを提供します。これらのリソースは、 ITSMを効果的に構成および管理するために必要な知識とスキルをユーザーに提供することを目的としています。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター > 概要.
2. オプション: まだインストールされていない場合は、**[ITSM** コアを構成] セクションからインシデント管理などのアプリケーションをインストールします。
3. 次のオプションのいずれかを選択します。

の サービスオペレーションワークスペース で既存のチャートを PAR ダッシュボードに移行 ITSM

画面上の移行ユーティリティを使用して、既存のダッシュボードの一般的なカスタマイズと構成を パフォーマンスアナリティクス ダッシュボード (PAR ダッシュボード) に移行できます。この移行により、データを表示するために サービスオペレーションワークスペース for ITSM で PAR ダッシュボードのカスタマイズをやり直す必要がなくなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
移行を実行する前に、スコープが [サービスオペレーションワークスペース ITSM 共通] に設定されていることを確認してください。

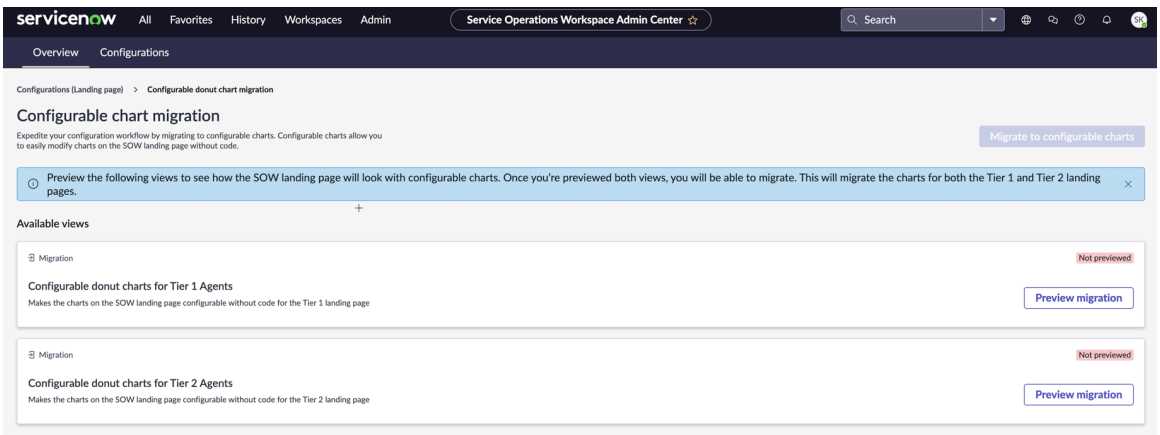
注:
ランディングページをカスタマイズしていない場合、システムは自動的に PAR ダッシュボードに移行されます。移行後は、PAR ダッシュボードによって提供される構成オプションと機能を活用できます。

SowIncidentLandingPageUtilsSNC および SOWLandingPageTier2UtilsSNC のsys_ux_client_script_includeメソッドを上書きすることによって行われた変更が移行の対象と見なされます。これらの変更は、階層 1 の SowIncidentLandingPageUtils と階層 2 ダッシュボードの SOWLandingPageTier2Utils に適用されます。SNC バージョンのメソッドを上書きするスクリプトを作成した場合は、それらの変更を対応する非 SNC スクリプトにコピーする必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 構成.
2. 選択 初期セットアップ > ランディング ページ.
3. 表示されるアラートメッセージで [詳細] を選択します。
4. 移行の プレビュー を選択して、移行されるグラフをプレビューします。



カスタマイズされたチャートを含むダッシュボードのプレビューが新しいタブで開きます。ダッシュボードをプレビューすると、ラベルが [プレビューされていません] から [プレビュー済み] に更新されます。

5. [構成可能なグラフへの移行] を選択します。

確認ダイアログボックスで、[はい、移行します] を選択して、チャートを PAR ダッシュボードに移行します。

移行が成功すると、ラベルは **Complet e**として更新されます。更新されたチャートは、SOW ランディングページの PAR ダッシュボードで確認できます。

注:
移行は 1 回のみ実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース **for ITSM** を設定してエクスペリエンスを向上させる

サービスオペレーションワークスペース for ITSM を実装するための必須セットアップの一部である構成に加えて、いくつかの構成を使用してITSMエクスペリエンスのサービスオペレーションワークスペースを向上させることができます。

でサービスデスクエージェントロールをユーザーにアサインする サービスオペレーションワークスペース

インシデントの管理、サービス要求の実行、およびユーザーサポートの提供を行えるように、サービスデスクエージェントロールをユーザーにアサインします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 構成.
2. [アドミンセンター] ページで、次のいずれかの操作を行います。
   - [概要] タブで、[初期セットアップ] セクションの [構成] ボタンを選択します。
   - [構成] タブで、 初期セットアップ > サービスデスクエージェントロール.

   [サービスデスクエージェント] ページには、次のタブが表示されます。
   - サービスデスクエージェント:サービスデスクエージェントロールを持つユーザーのリスト。
   - 利用可能なグループとユーザー:システムで利用可能なすべてのユーザーのリスト。
3. [利用可能なグループとユーザー] タブを選択します。
4. グループを選択して、グループ内のすべてのユーザーにサービスデスクエージェントロールをアサインします。

   サービスデスクエージェントロールをアサインするユーザーを選択します。
5. **[Service Desk** エージェントロールをアサイン **(Assign service desk agent role)]** を選択します。

タスクの結果
選択したユーザーにサービスデスクエージェントロールがアサインされます。

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのナビゲーションペインモジュールの並べ替え

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのナビゲーションペインモジュールにすばやくアクセスします。たとえば、ホーム、リスト、受信ボックスなどです。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [サービスオペレーションワークスペース] ページで、上部にある [設定] を選択します。
4. [エクスペリエンスの設定：サービスオペレーションワークスペース] ページで、[サイドナビゲーション] セクションに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このセクションには、ITSM のサービスオペレーションワークスペースのすべてのモジュールの左側にナビゲーションペインモジュールが表示されます。

5. 必要な順序でモジュールをドラッグします。

サービスオペレーションワークスペース での受信ボックスの設定

サービスポータル から開始されたチャットの会話をエージェントが受信して応答できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 高度なワークアサインメントプラグイン (com.glide.awa) をインストールします。
2. エージェントチャットプラグイン (com.glide.interaction.awa) をインストールします。
3. エージェントチャットキューを構成します。
   たとえば、着信チャット会話を処理できるエージェントグループなどを追加します。キューの構成方法については、「作業アイテムキュー」および「エージェントチャットの設定」を参照してください。

エージェントへのインタラクションの自動アサインを有効にする

受信ボックスで承認または却下する必要なく、エージェントのチャット会話を自動的に承認します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Advanced Work Assignment** > 設定 > アサインルール.
2. [チャット - 最大キャパシティ] アサインルールを選択します。
   AWA アサインルールの詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」を参照してください。
3. [自動アサイン処理] 関連リストで、次のタスクを実行します。

   a. [作業アイテムの自動アサインを有効にする] チェックボックスをオンにします。

   b. [表示オプション] リストから、必要な値を選択します。

   - 受信ボックスカード：インタラクションを承認し、エージェントの受信ボックスに追加します。エージェントは受信ボックスから承認されたインタラクションを開くことができます。
   - 受信ボックスカードとワークスペースタブ：インタラクションを承認し、承認された各インタラクションのタブを開きます。

4. [更新] をクリックします。

サービスオペレーションワークスペースのリストページの構成**ITSM**

fuzzyCount プロパティを構成して、SOW リストページでのレコード数の表示方法を変更し、システムパフォーマンスを向上させます。

このタスクについて
*fuzzyCount*プロパティの入力は JSON キーと値のペアです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> このプロパティは、コンポーネントのレコード数制限入力が定義されていない SOW ページで使用される新しいリストコンポーネントに適用されます。

SOW リストページで、レコードを右クリックして次のオプションを使用します。

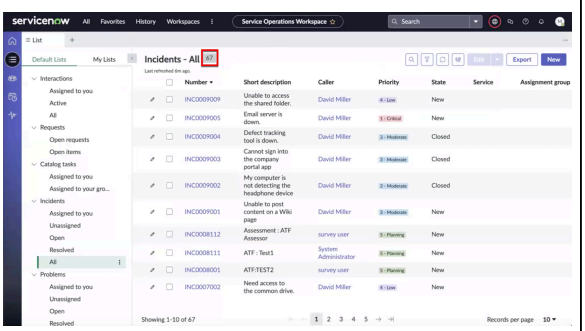
- URL のコピー:レコードの URL をクリップボードにコピーし、レコードの URL を他のステークホルダーと共有します。
- Sys ID のコピー:レコードの sys ID をクリップボードにコピーし、レコードの sys ID を他のステークホルダーと共有します

始める前に
必要なロール：admin

手順

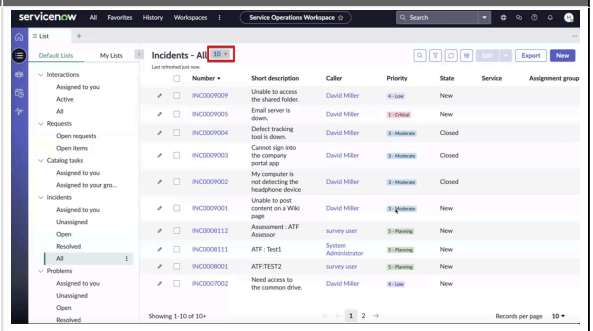
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス.
2. UX アプリケーションのリストで、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [UX アプリケーション] フォームで、[UX ページプロパティ] 関連リストから *fuzzyCount* プロパティを選択します。
4. [ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] ページで、[値] フィールドを編集します。

fuzzyCount

値	説明
{"default":-1}です。	リスト内のレコードの合計数を表示します。 
{"default":<integer>}。	リスト内のレコード数のカウントを<整数 + > で表示します。 たとえば、インシデントに 124 件のレコードがある場合、プロパティの値を 10 に設定すると、インシデントの数は 10+ と表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

値	説明
	
{"default":<integer>, "incident": <integer1>}。	リスト内のレコード数のカウントを<整数 + > で表示します。 たとえば、インシデントに 14 件のレコードがある場合、プロパティのインシデント値を 10 に設定すると、インシデントの数は 10 と表示され、インシデント以外のリストの場合、その数はプロパティで定義されたデフォルト値に基づきます。

5. [**Update** (更新)] を選択します。

の サービスオペレーションワークスペース でのレコードページの構成 **ITSM**

レコードページの要件に合わせて、 サービスオペレーションワークスペース for ITSM のレコードページで使用可能なデータを構成できます。

サービスオペレーションワークスペース for ITSM を実装するための必須セットアップの一部であるレコードページ構成については、の サービスオペレーションワークスペース のレコードページ構成 ITSMを参照してください。

サービスオペレーションワークスペース でレコードページタブを構成する

サービスオペレーションワークスペースのレコードページタブの表示順序を構成します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、または admin

このタスクについて

サービスオペレーションワークスペース のレコードページ (インシデント、問題、変更など) には複数のタブがあります。インシデントレコードページの [概要] タブなど、いくつかのタブはレコードページに固有です。[詳細] タブなど、その他のいくつかのタブは、複数のワークスペースの複数のレコードページに共通です。[詳細] タブは、複数のワークスペースのインシデント、変更、問題、その他のレコードページに関連付けられています。

複数のレコードページとワークスペースに共通のタブの順序を変更すると、それらのすべてのレコードとワークスペースで変更が適用されます。

手順

1. [すべて] メニューで、**[sys_ux_app_route.list]** に移動します。
2. [UX アプリルート] リストから、変更するタブレコードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 共通タブの順序を変更します。たとえば、[詳細] タブの順序を変更するには、[レコードの詳細] タブを選択します。行った変更は複数のワークスペース内の関連付けられているすべてのレコードページの [詳細] タブに適用されます。
- レコードページ固有のタブの順序を変更します。たとえば、サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードページで、[概要] タブなどの順序を変更するには、[アプリ構成] が [サービスオペレーションワークスペース] で [親 **macroponent]** が [レコードページタブ] である [概要] を選択します。行った変更は、サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードページの [概要] タブにのみ適用されます。

3. [UX アプリルート] フォームで、[順序] フィールドを変更します。
[UX アプリルート] フォームに [順序] フィールドが含まれていない場合は、フォームに [順序] フィールドを追加します。フォームへのフィールドの追加の詳細については、「Show or hide fields on a form」を参照してください。
4. [更新] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース でのタスクレコードフォームの構成

クラシック版の Now Platform ユーザーインターフェイスからフォームレイアウトまたは関連リストを変更することで、サービスオペレーションワークスペース のタスクレコードフォームを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスオペレーションワークスペース では問題やインシデントなどのタスクレコードには、次の編集可能なビューがあります。

- レコードの作成時のビュー。
- レコードが保存された後の [詳細] タブビュー。

手順

1. クラシック版の Now Platform ユーザーインターフェイスで、インシデントや問題などのタスクレコードを開きます。
2. 次のいずれかのアクションを実行します。

3. インシデントフォームなどのタスクレコードフォームで、[他のアクション] アイコン (☰) を選択し、次のいずれかのアクションを実行します。

4. 必要なフィールドと関連リストを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。
5. [保存] を選択します。

アクティビティストリームタグの定義とカスタマイズ

サービスオペレーションワークスペース のレコードページのアクティビティストリームタグを定義およびカスタマイズします。タグは、必要に応じてアクティビティストリームからアクティビティをフィルタリングするのに役立ちます。

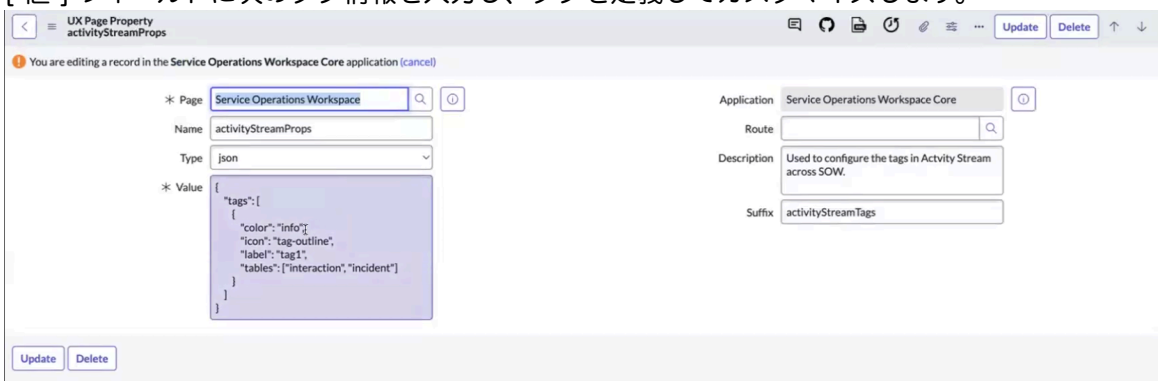
始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス.
2. サービスオペレーションワークスペースを検索して選択します。
3. サービスオペレーションワークスペース UX レジストリレコードの [UX ページプロパティ] 関連リストから **[activityStreamProps]** を選択します。
   デフォルトでは、アクティビティストリームの UX ページプロパティレコードにタグ情報は含まれていません。
4. アクティビティストリームの UX ページプロパティレコードを編集します。
5. [値] フィールドに次のタグ情報を入力し、タグを定義してカスタマイズします。



   - 色：タグの色。
   - アイコン:タグのアイコンタイプ。
   - ラベル:タグのラベル名。
   - テーブル:インシデントやインタラクションなどのタグが適用されるテーブル。

   正しい値を使用してタグをカスタマイズする方法の詳細については、「Create tags for the Activity stream」を参照してください。
6. [**Update** (更新)] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース でインシデントまたは変更要求の [アサイン] または [解決] ダイアログボックスを構成する

サービスオペレーションワークスペース でインシデントの [アサイン] および [解決] ダイアログボックスに表示されるフィールドをカスタマイズします。サービスオペレーションワークスペースで変更要求の [アサイン] ダイアログボックスに表示されるフィールドをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

重要:

- インシデントの場合は、[アサイン] および [解決] ダイアログボックスのフィールドをカスタマイズできます。
- 変更要求の場合は、[アサイン] ボックスのフィールドをカスタマイズできます。
- [解決] または [アサイン] ダイアログボックスに追加できるのは、Service Operations Workspace ビューで構成されたフィールドのみです。
- カスタマイズされたフィールド用に構成された事前構成済みのクライアントスクリプトと UI ポリシーは、[解決] または [アサイン] ダイアログボックスにも適用可能です。
- [割り当て]、[再割り当て]、および [解決] ダイアログ ボックスのフィールドは、フィールドデコレーターをサポートしていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [アサイン] ダイアログボックスを構成します。

   a. コア UI でインシデントまたは変更要求を開きます。

   b. インシデントフォームまたは変更要求フォームで、ヘッダーの [他のアクション] アイコン (☰) を選択します。

   c. 次のように移動する。 ビュー > **SOW** アサインモーダル.
   レコードが [SOW アサインモーダル (SOW Assign Modal)] ビューで開きます。

   d. ヘッダーの [他のアクション] アイコン (☰) を選択します。

   e. 次のように移動する。 構成 > フォームレイアウト.

   f. 必要なフィールドを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。

   g. [保存] を選択します。

2. [解決] ダイアログボックスを構成します。

   a. コア UI でインシデントを開きます。

   b. インシデントフォームで、ヘッダーの [他のアクション] アイコン (☰) を選択します。

   c. 次のように移動する。 ビュー > **SOW** インシデント解決モーダル.
   レコードが [SOW インシデント解決モーダル (SOW Incident Resolve Modal)] ビューで開きます。

   d. ヘッダーの [他のアクション] アイコン (☰) を選択します。

   e. 次のように移動する。 構成 > フォームレイアウト.

   f. 必要なフィールドを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。

   g. [保存] を選択します。

インシデントのエキスパートオンコールパネルの構成

インシデントの [エキスパートオンコール] パネルを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

[エキスパートオンコール] パネルを構成するには、*sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig* 拡張ポイントの実装が追加されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- デフォルトでは、インシデントテーブル拡張ポイントの実装が追加されています。これをカスタマイズするには、スクリプトを編集して *ExpertsOnCallTabConfigForIncident* をインクルードします。
- 例：[エキスパートオンコール] パネルにアサイン先グループのみを表示する場合は、スクリプトの *getRecommendedFieldWatchList* を更新します。

このタスクについて
問題テーブルのエキスパートオンコールを追加するには、次の手順に従います。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムの拡張点 > スクリプト済みの拡張点.
2. **sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig** 拡張ポイントを選択して開きます。
3. 関連リンクセクションから、[実装を作成] を選択します。
4. 必要に応じてスクリプトを変更します。

拡張ポイント **API**

メソッド	入力	Return
getTableName	なし	文字列 - 拡張ポイントが実装されるテーブル名
getRecommendedFieldWatchList	なし	アレイ - [エキスパートオンコール推奨グループ (Experts On-call recommended groups)] パネルに表示するフィールドのリスト。 例： *[“assignment_group”, “cmdb_ci”]*
getRecommendedGroups	○ recordGr - GlideRecord 参照 ○ fieldWatchList - すべてのフィールドとそれぞれの値を含むオブジェクト。 例： *{ "assignment_group": <assignment_group_sys_id> }*	アレイ - 推奨グループ、sys_id、およびそれぞれのメッセージを含むオブジェクトのリスト。 例：*[{ : "Recommended based on assignment group" }]*
isExpertOnCallTabSupported	なし	ブーリアン - このテーブルのエキスパートオンコールを有効にする場合は true を返します。

5. [更新] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース での問題または変更のタスクタイプの作成

問題または変更の作成時に使用できるタスクタイプを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
問題タスクを拡張するか、タスクを変更して独自のタスクタイプを追加する場合は、問題タスクまたは変更タスクの子をターゲットテーブルとして設定できます。問題タスクまたは変更タスクの子に設定したデフォルト値によっては、値を渡す必要はありません。

変更タスクの作成については、「サービスオペレーションワークスペース での変更タスクの作成」を参照してください。

問題タスクの作成については、「サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクの作成」を参照してください。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sn_sow_interceptor_record_type_selector.list」と入力します。
2. [レコードタイプセレクター] リストから、[新規] を選択します。
3. [レコードタイプセレクター] フォームで、フィールドに入力します。

[レコードタイプセレクター] フォーム

フィールド	説明
適用先	タスクタイプが適用されるテーブル。問題タスク [problem_task] または変更タスク [change_task] を選択します。
順番	[問題タスクを作成] または [変更タスクを作成] ダイアログボックスでのタスクタイプの順序。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。
有効	タスクタイプを有効にするためのオプション。
タイトル	[問題タスクを作成] または [変更タスクを作成] ダイアログボックスに表示されるカードのタイトル。
説明	カードの説明。
ターゲットテーブル	このタスクタイプを使用するときにレコードを作成する必要があるテーブル。 注: [適用先] フィールドで選択したテーブルに子テーブルがない場合、このフィールドは表示されません。
値	このタスクタイプを使用してレコードを作成するときに入力されるデフォルト値。

での標準レコードページの構成 サービスオペレーションワークスペース

情報を表示し、カスタマイズを簡単に更新できるように、個々のレコードページを構成します。

標準レコードページ (SRP) は、レコードがサービスオペレーションワークスペースに表示される基本的な形式です。これらのレコードページには、レコード情報を表示するコンテナ、コンポーネント、モーダル、および他のレイアウトが含まれます。

サービスオペレーションワークスペース には、エージェントが日常業務で必要とするインシデント、ケース、およびタスクが含まれています。SRP は、通信インターフェイスや解決のための提案

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

といったレコード情報を表示する基本構造を提供します。カスタマイズに役立つ次の構成要素を提供します。

- プリセット：プリセットは、レコードページ内の事前構成済みのマッピングです。新しいコンポーネントをレコードページに追加すると、そのコンポーネントに関連付けられたプリセットもレコードページに追加されます。構成のロックアイコン ( ) を選択すると、プリセットをコンポーネントに構成できます。 コンポーネントのコピーまたは複製には、次のプリセット値が含まれます。
- コントローラー：コントローラーは、レコードページの機能を実装するのに役立つ基本スクリプトです。レコードページのコピーまたは複製を作成すると、SRP は元のコントローラーへの参照を確立します。レコードページの基本機能を変更することはできません。ただし、要件に応じてスクリプトと状況を使用してレコードページを変更できます。

注:

- 4.0 より前のバージョンを使用している場合は、UI ビルダーの [レコード **SNC]** を使用して、インシデントレコードページを変更できます。
- ServiceNow では、レコード **SNC** や **SRP** レコードなどの方法を使用してインシデントレコードページをカスタマイズすることはお勧めしません。そのため、レコードページのカスタマイズにはサポートは提供されません。

標準レコードページでの宣言アクションの追加

サービスオペレーションワークスペースで標準レコードページ (SRP) を使用して、[インシデント] ページと [インシデントレコード] ページ内のタブに宣言アクションを追加します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

宣言アクションは、サービスオペレーションワークスペースで利用可能なリストアクション、関連リストアクション、フィールドデコレーターなどを変更するのに役立ちます。宣言アクションの作成、およびその使用方法の詳細については、「Declarative actions」を参照してください。

宣言アクションのカスタマイズに加えて、SRP (標準レコードページ) は、インシデントレコードのアドオンイベントとレコード内のタブも変更します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **sys_ux_addon_event_mapping.list**.
2. [UX アドオンイベントマッピング] リストから、必要なイベントマッピングに移動します。
   2 つのタイプの宣言アクションマッピングを追加できます。
   - 親 macroponent を使用しない宣言アクションマッピング。このオプションでは、マッピングにコントローラーを使用します。
   - ソース要素 ID と親 Macroponent を使用した宣言アクションマッピング。このオプションではコントローラーを使用しません。

   たとえば、変更を作成するためにフォームの宣言アクションを変更するには、[親 **macroponent]** が空の [フォームの変更タスクを作成 **(From Create Change task)]**に移動します。同様に、インシデント内のインラインタブに宣言アクションを追加できます。たとえば、関連レコードリストに変更要求を追加する宣言アクションを追加するには、[親 **macroponent]** が空の **[SOW** 関連リストの変更要求を追加 **(SOW Related list Add Change Request)]** に移動します。

   注:
   [概要] などのページコレクションタブに宣言アクションを追加するには、UI ビルダー に処理イベントを追加します。ソース要素 ID を使用して、このイベントを [UX アドオンイベントマッピング] リスト内のイベントにマップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 次の情報を追加して、アクションを変更します。

フィールド	説明
ソースコンポーネント	ソースイベントを発行するコンポーネント。たとえば、アクションバーなどです。
ソース宣言アクション	ソースイベントとして使用される宣言アクション。
コントローラー	ターゲットイベントを処理するコントローラー。たとえば、フォームなどです。
ターゲットイベント	*Target Payload mapping* のマッピングがターゲットとする処理イベント。
ターゲットペイロードマッピング	コンテナのバインディングとイベントのタイプ。

標準レコードページのカスタムモーダル移行

サービスオペレーションワークスペースのレコードページ内のモーダルコンテナを変更します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
標準レコードページ (SRP) には、サービスオペレーションワークスペース内で使用されるさまざまなモーダルを変更するオプションがあります。ページコレクション内のモーダルを複製し、それらを要件に応じて変更できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] セクションの [レコード] で、**[SRP** レコード] を選択します。

   注:
   4.0 より前のバージョンを使用している場合は、**[UI** ビルダー] の [レコード **SNC]** から移動して、インシデントレコードページの [概要] タブを変更できます。

4. UI ビルダーの左側から、 モーダルとポップオーバー > モーダルをクリックし、[モーダルコンテナ (ビューポート) **(Modal Container (Viewport))**] を選択します。
5. UI ビルダーの右側から、 構成 > ページコレクション.
   [ページコレクション] で使用できるオプションは 2 つあります。
   - レコードページモーダル：すべてのエクスペリエンスでモーダルを変更するには、このオプションを選択します。
   - SOW レコードページモーダル：サービスオペレーションワークスペースで使用されるモーダルを変更するには、このオプションを選択します。
6. アイコンを選択して、提供されたバリアントを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. アイコンを選択して、ページを作成するか、新しいバリアントをページに追加します。ページとバリアントの作成方法の詳細については、「Learn UI Builder by example」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでの標準レコードページを使用したレコードページの変更

サービスオペレーションワークスペースで標準レコードページ (SRP) を使用して、レコードページの順序番号と画面条件を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
すべてのレコードページには、アクティブまたは非アクティブの順序番号が含まれています。デフォルトのレコードページはアクティブで、順序番号が最小である必要があります。 サービスオペレーションワークスペースでは、最小のアクティブな順序番号を持つレコードをデフォルトのレコードページとして表示します。

SRP には、ページが表示されたときに画面条件マッピングを追加する方法も用意されています。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] セクションの [レコード] で、**[SRP** レコード] を選択します。

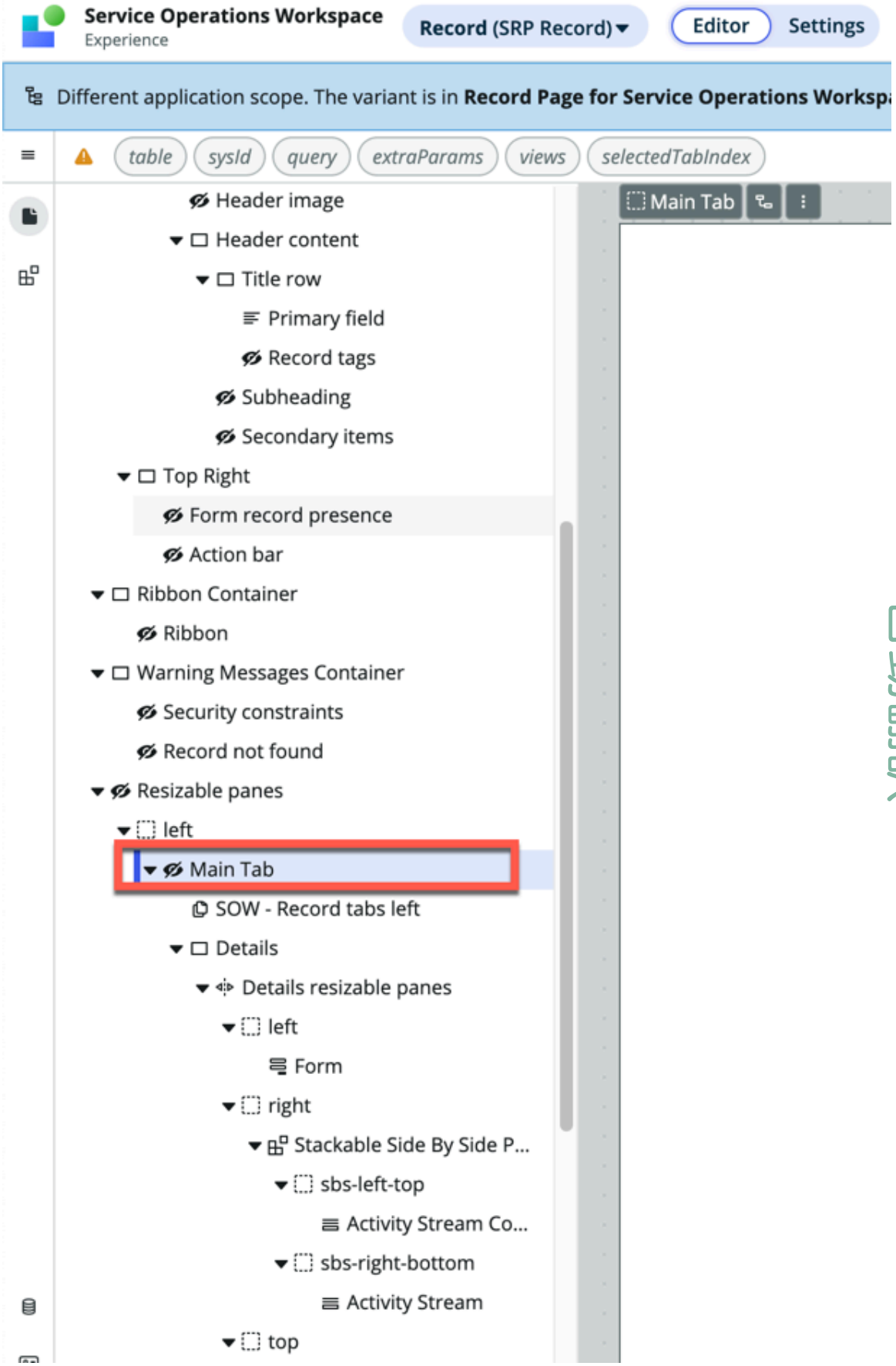
   注:
   4.0 より前のバージョンを使用している場合は、**[UI** ビルダー] の [レコード **SNC]** から移動して、レコードページを変更できます。

4. [コンテンツ] の [本文] レベルで、[メインタブ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メインタブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集の前に [元のスコープで編集] を選択します。

6. ページの右側から、 構成 > タブ.
SRP レコードには、カスタマイズ用の 4 つのタイプのタブがあります。
   - ページコレクション：レコードページに関連付けられたページとバリアントが含まれます。
   - インラインタブ：インラインタブとページコレクションタブには、ページに関連するコードが含まれています。
   - 関連リスト：レコードに関連付けられたレコードの詳細が含まれます。関連リストは静的タブであり、このタブの順序を変更することはできません。
   - リピータータブ：ページ全体で繰り返されるタブの詳細が含まれます。リピータータブは静的タブであり、このタブの順序を変更することはできません。

   これらのタブは、ページレイアウトの変更に役立ちます。たとえば、[詳細] タブの前に表示されるタブを追加する場合は、[SOW：レコードタブ左側] を変更できます。同様に、[詳細] タブの後にタブを追加するには、[SOW：レコードタブ中央] を変更します。

7. 各タブ内のページとバリアントを変更して表示するには、 を選択します。
8. [ページとバリアント] リストで、必要なページを選択します。
たとえば、[ページコレクション] タブ内で [インシデントの概要 SNC] を選択します。

   注:
   [構成] タブと [イベント] タブのデータ、イベント、マッピングは変更できません。

9. ページの上部から、 メニューを開くアイコンを選択します。
10. レコードの順序を変更するには、次の手順を実行します。

    a. [設定] タブ ( ) を選択します。

    b. レコードの表示順序を変更するには、[順序] の値を編集します。
    最小順序のバリアントがデフォルト構成と見なされます。

11. バリアントの順序を変更するには、次の手順を実行します。

    a. 次のように移動する。 開発者 > バリアントコレクションレコードを開く.

    b. [UX 画面] リストで、[*Order*] フィールドを変更します。
    デフォルトのバリアントの順序値が最小になります。

    c. [更新] を選択します。

12. レコードページの [画面条件] を変更するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次のように移動する。 開発者 > バリアントレコードを開く.
画面の条件が [*Screen Condition*] フィールドに表示されます。

b. 新しい UX 画面条件を変更または追加するには、[UX 画面条件] リストに移動します。

c. 画面条件を選択します。

d. [*Scripted Condition*] フィールドを有効にします。

e. [*Script*] および [*Parameter Mapping*] フィールドを変更して、要件に応じて画面条件を設定します。

f. [更新] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの標準レコードページを使用した [エージェントアシスト] タブの構成

サービスオペレーションワークスペースで標準レコードページ (SRP) を使用して、必要なレコードタイプのコンテキストサイドパネルで [エージェントアシスト] タブを有効または無効にします。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> サービスオペレーションワークスペースでエージェントアシストのテーブル構成を編集するには、アドミンはグローバルドメイン内にいる必要があります。

このタスクについて
画面条件のレコードテーブルを追加または削除し、レコードの sys_id を更新し、スクリプト条件を更新して、そのテーブルの [エージェントアシスト] タブを有効または無効にします。

> **重要:**
> 4.0 より前のバージョンを使用している場合は、「サービスオペレーションワークスペースで [エージェントアシスト] タブを構成する」を参照してください。

手順

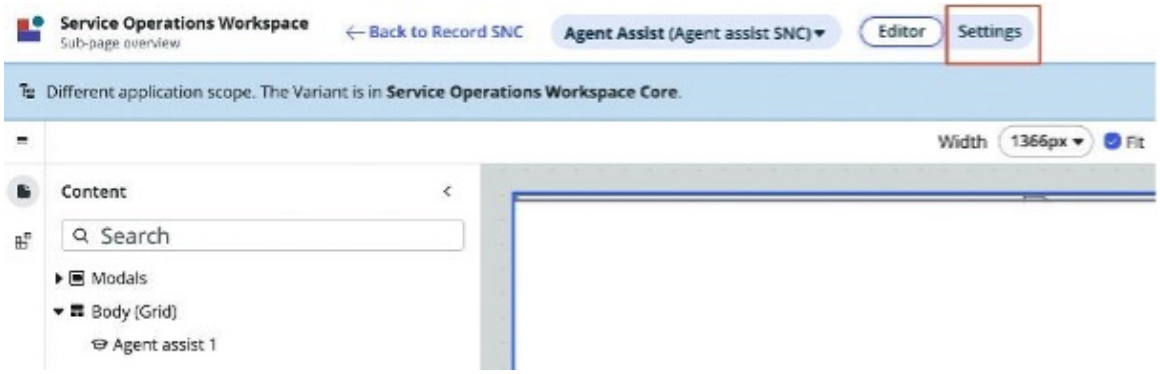
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [ページコレクション] リストから、**[SOW** サイドバータブ上側] を選択します。

   > **注:**
   > **[SOW** サイドバータブ上側] ページコレクションは、サービスオペレーションワークスペースの [SRP レコード] ページで使用されます。

3. [ページとバリアント] リストの [レコード] セクションで、[エージェントアシスト **SNC]** を選択します。
4. [設定] を選択して、設定モードに切り替えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. スクリプト条件を更新するには、次の操作を行います。

a. [スクリプト化された画面条件] アイコン ( ) を選択して、スクリプト条件を開きます。

b. [アクティブ] 列で **[True]** を選択します。

c. レコードテーブルの [エージェントアシスト] タブを有効にする場合は、必要なスクリプトを [スクリプト] フィールドに追加し、[更新] を選択します。

d. レコードテーブルの [エージェントアシスト] タブを無効にする場合は、スクリプトを [スクリプト] フィールドから削除し、[更新] を選択します。

6. 画面条件と sys_id を更新するには、次の操作を行います。

a. [オープンレコード] ドロップダウンリストから、[バリアントレコード] を選択します。

b. [UX 画面] フォームで [画面条件] フィールドを編集して、タブを表示させるレコードテーブルを追加します。
たとえば、インタラクションレコードに次のコードを追加できます。

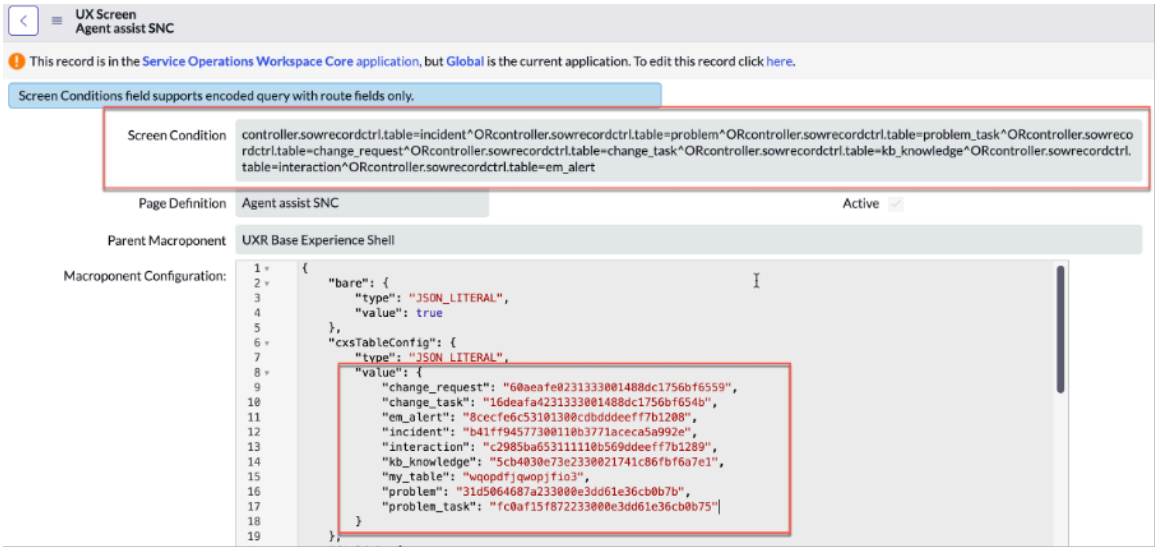
```
controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
```

c. [エージェントアシスト] タブを有効にする場合は、**[Macroponent** 構成] で関連するテーブル構成の sys_id を追加します。
詳細については、「標準レコードページを使用した サービスオペレーションワークスペース でのエージェントアシストのテーブル構成の編集」を参照してください。

d. [エージェントアシスト] タブを無効にする場合は、**[Macroponent** 構成] で関連するテーブル構成の sys_id を削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



e. [更新] を選択します。

標準レコードページを使用した サービスオペレーションワークスペース でのエージェントアシストのテーブル構成の編集

エージェントアシストのテーブル構成を編集して、サービスオペレーションワークスペースで標準レコードページ (SRP) を使用して、必要な検索結果を [エージェントアシスト] タブに表示します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
必要な検索結果の取得に使用するテーブル構成を更新します。

テーブル構成を作成するには、「Configure table for a contextual search」を参照してください。

> **重要:**
> 4.0 より前のバージョンを使用している場合は、サービスオペレーションワークスペース でエージェントアシストのテーブル構成を編集するを行います。

手順

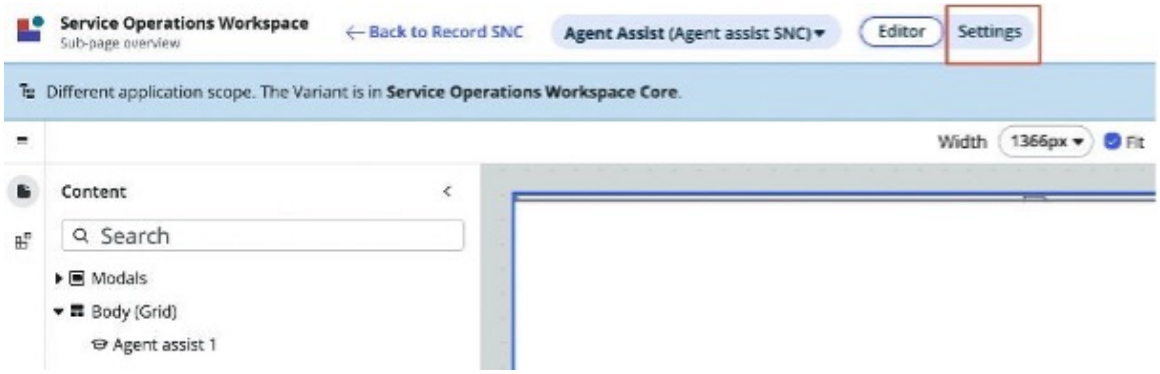
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [ページコレクション] リストから、**[SOW** サイドバータブ上側] を選択します。

   > **注:**
   > **[SOW** サイドバータブ上側] ページコレクションは、サービスオペレーションワークスペースの SRP レコードページで使用されます。

3. [ページとバリアント] リストの [レコード] セクションで、[エージェントアシスト **SNC]** を選択します。
4. [設定] を選択して、設定モードに切り替えます。

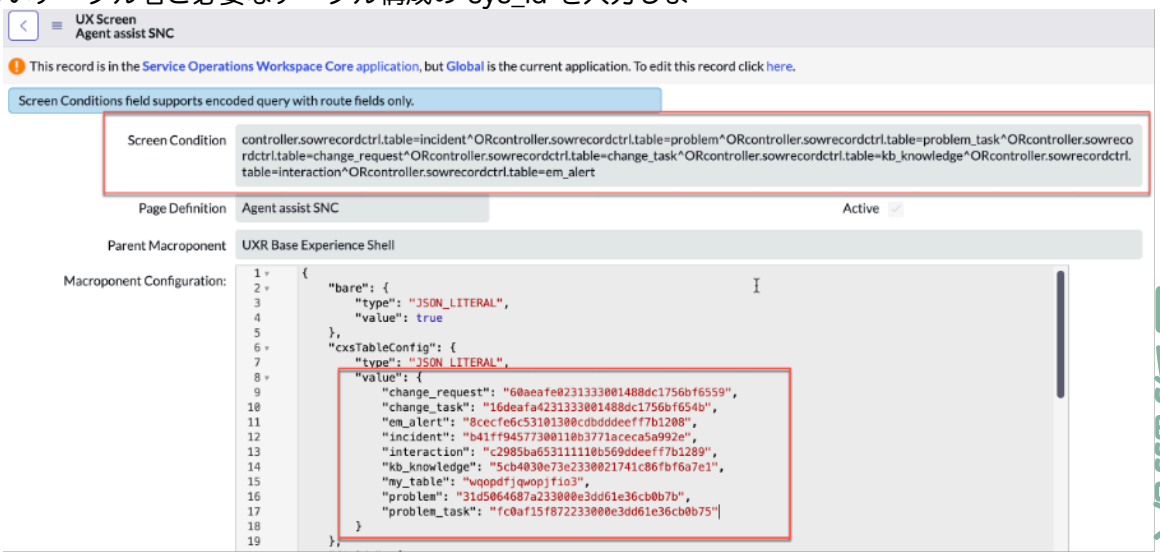
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



5. [オープンレコード] ドロップダウンリストから、[バリアントレコード] を選択します。
6. [UX 画面] フォームの **[Macroponent** 構成] タブで、プロパティと sys ID を追加します。

   a. 新しいテーブル名と必要なテーブル構成の sys_id を入力しま



   す。

   > **注:**
   > sys_idをコピーするには、 テーブル構成 > **Copy_sysid**.

   b. [**Update** (更新)] を選択します。

   > **注:**
   > [エージェントアシスト] タブを有効または無効にする方法については、「サービスオペレーションワークスペースでの標準レコードページを使用した [エージェントアシスト] タブの構成」を参照してください。

[**MS Teams** インポート] タブでのタスクレコード情報の構成

Microsoft Teams チャット会話を表示またはインポートするときに表示されるタスクレコードフィールドをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

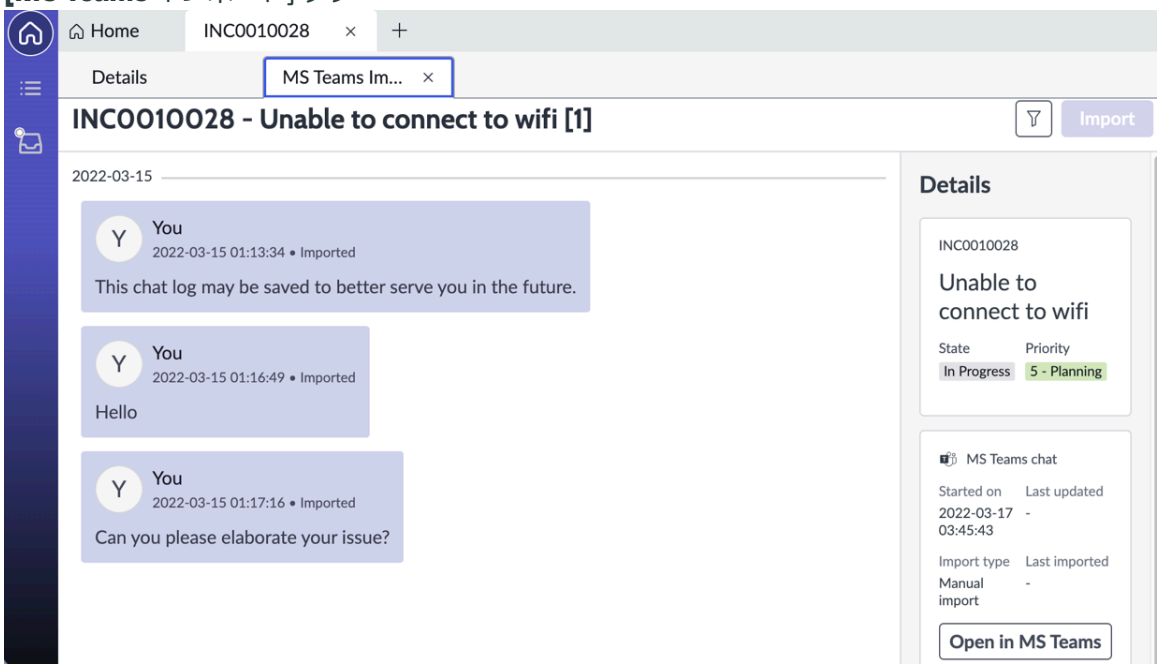
このタスクについて
タスクレコードの Microsoft Teams チャット会話を表示またはインポートすると、**[MS Teams** インポート] タブの [詳細] セクションにレコードの詳細が表示されます。これらの詳細は、sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler 拡張ポイントのタスクレコードに対応する実装の [スクリプト] フィールドで構成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Microsoft Teams チャットを使用したタスクレコードのコラボレーションについては、「サービスオペレーションワークスペース での Microsoft Teams を使用したタスクレコードのコラボレーション」を参照してください。

[MS Teams インポート] タブ



手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムの拡張点 > スクリプト済みの拡張点.
2. [拡張ポイント] リストから、**[sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler]** を選択します。
3. [実装] 関連リストから、タスクレコードに関連付けられた実装を選択し、[スクリプト] フィールドを変更します。
4. [スクリプト] フィールドを編集します。
5. [更新] をクリックします。

サービスオペレーションワークスペース でユーザープレゼンスの更新期間を指定する

サービスオペレーションワークスペース ですべてのコラボレーションチャネルのユーザープレゼンスを更新する期間を定義します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration プロパティは、サービスオペレーションワークスペース のすべてのコラボレーションチャネルに対するユーザープレゼンスの期間を指定します。ただし、ユーザープレゼンスの更新期間が個々のコラボレーションチャネルに対しても定義されている場合は、そのチャネルに対してこれらの 2 つの値の最大値が考慮されます。

たとえば、ユーザープレゼンスの更新期間が Microsoft Teams および サービスオペレーションワークスペース のすべてのコラボレーションチャネルに対して個別に定義されている次のシナリオを考えてみましょう。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* プロパティ値が 240 秒に設定されている場合。Microsoft Teams のユーザープレゼンスの更新期間の定義については、「ユーザープレゼンスステータスのキャッシュ期間の設定」を参照してください。
- *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* プロパティ値が 180 秒に設定されている場合。

この場合、*sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* プロパティに指定された値は Microsoft Teamsのユーザープレゼンスを更新すると見なされます。

手順

1. [すべて] メニューから、**sys_properties.list** に移動します。
2. *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* プロパティを選択します。
3. [値] フィールドで、ユーザープレゼンスステータスを更新する期間を指定します。
4. [更新] をクリックします。

インタラクション管理でのサービスオペレーションワークスペースの構成

インタラクション管理 の機能を構成して、サービスオペレーションワークスペース内のインタラクションを管理します。

でインタラクションの要求者のアクティビティを表示する期間を構成する サービスオペレーションワークスペース

タスク、インタラクション、資産で構成される要求者の履歴を表示する期間を設定します。これらの詳細は、 インタラクション管理 レコードの要求者情報サイドパネルに表示されます

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター > 概要.
2. **[ITSM** コア構成] セクションから [インタラクション管理の構成] を選択します。
3. [データを表示する日数] セクションに、データをフェッチする日数を入力します。
   上限は 7 日間です。
4. [**Update** (更新)] を選択します。

でのインタラクションの自動クローズ サービスオペレーションワークスペース

サービスオペレーションワークスペースでリンクされたインシデントがクローズされると、インタラクションが自動的にクローズされます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース > 構成.
2. [インタラクション管理] を選択します。
3. [リンクされたインシデントが解決されたらインタラクションをクローズする] オプションを切り替えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
リンクされたインシデントがクローズされると、インタラクションレコードは サービスオペレーションワークスペース で自動的にクローズされます。

インタラクションでの要求者関連レコードの表示の構成

インタラクションの場合は、要求者の関連レコードが サービスオペレーションワークスペース 用に表示されていることを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

[自分の要求] - [要求アイテム] の前提となる EVAM ビュー構成の順序を表示します。

このタスクについて
エージェントがインタラクションで要求者情報を表示すると、要求者に関連するレコードが表示されます。インタラクションのエージェントアクションについては、「サービスオペレーションワークスペース でのインタラクションの処理」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > エンティティビューアクションマッパー **(EVAM)** > ビュー定義 > ビュー構成.
2. [EVAM ビュー構成] のリストから、**[SOW** 関連タスク **(SOW Related Tasks)]** を選択します。
3. [自分の要求] - [要求アイテム] の前提となる EVAM ビュー構成の順序よりも早い番号になるように順序を編集します。
4. [更新] をクリックします。

サービスオペレーションワークスペース とやり取りするためのコンピューター電話統合プロバイダーの有効化

(sn_openframe_user ロールを持つ) エージェントが、コンピューター電話統合 (CTI) インターフェイスを使用してコールの受信と発信ができるようにします。

始める前に
次のプラグインを有効にします。

- com.snc.notify
- com.snc.cti
- com.sn_openframe

プラグインのインストールおよび有効化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
CTI 統合により、エージェントは、ユーザープロファイルと連絡先カードの電話番号を使用してユーザーに電話をかけることができます。エージェントがコールを開始すると、 ServiceNow アプリケーションは OpenFrame API を使用します。OpenFrame API は、Now Platform と、アプリケーションで既に構成されているコネクタ (Amazon コネクタなど) との通信に役立ちます。

CTI 統合の詳細については、「Integrating with Computer Telephony Integration (CTI)」を参照してください。

各種の OpenFrame API の詳細については、「openFrameAPI - Client」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コンテキストサイドパネルで **All** (すべて) > **sys_properties.list**.
2. *sn_sow.default_call_from_contact_page* プロパティを開きます。
3. [値] フィールドで「CTI」を指定します。
4. [更新] を選択します。

要件に合わせて**ITSM**のサービスオペレーションワークスペースをカスタマイズする

サービスオペレーションワークスペースをカスタマイズすることで、組織の個々の要件に合わせることができます。

> **重要:**
> システムのアップグレードでカスタマイズが上書きされないようにするため、アップグレードプロセスはカスタマイズされたオブジェクトの変更を自動的にスキップします。

サービスオペレーションワークスペース ランディングページのコピーを作成する

サービスオペレーションワークスペース ランディングページのサブページの表示スタイルを変更します。

始める前に
必要なロール：admin または ui_builder_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] セクションの [ホーム] で、[サービスデスクランディングページ **SNC (Service desk language page SNC)]** をポイントして ⋮ を選択します。
4. [バリアントの複製] ( ) を選択します。
   - サービスオペレーションワークスペース ランディングページのコピーがそのサブページとともに [バリアント] セクションに作成されます。
   - ランディングページのコピーは、現在ログインしているユーザーのスコープ内に作成されます。
5. ページまたはそのサブページを編集するには、ページのコンポーネントをカスタマイズします。コンポーネントについては、「コンポーネントの操作」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースランディングページをカスタマイズ

サービスオペレーションワークスペース のランディングページを変更して、よく使うページが顧客に表示されるようにします。ベースシステムで利用可能なランディングページのサブページに表示されるデータをカスタマイズする。表示スタイルを変更するには、該当するランディングページのコピーを作成して編集する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス.
2. UX アプリケーションリストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [アドミンパネル] フィールドで、ⓘ アイコンを選択します。
4. [レコードを開く] を選択します。
5. UX アプリ構成 サービスオペレーションワークスペース ページで、[ランディングパス **(Landing Path)]** フィールドを編集して、ランディングページを変更します。
   ユーザーを サービスオペレーションワークスペース ホームページにリダイレクトするには、値「*home*」を入力します。ユーザーを サービスオペレーションワークスペース リストページにリダイレクトするには、値「*list*」を入力します。

インシデントレコードページのカスタマイズ

インシデントの [概要] タブとコンテキストサイドパネルをカスタマイズできます。

インシデントの [概要] タブのカスタマイズ

インシデントレコードページの [概要] タブを変更して、エージェントのインシデントのサマリーやその他の情報を表示します。

始める前に
デモデータをインストールする必要があります。

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、または admin

このタスクについて
[概要] タブの [サマリー]、[原因]、[解決] などのさまざまなセクションに表示されるフィールドをカスタマイズできます。Now Platform のフォームレイアウトまたはフォームデザイン機能を使用して、インシデントフォームで **[SOW-Incident-Overview]** ビューを構成することで 、フィールドをカスタマイズします。

> **注:**
> Now Platform のインシデントフォームの **[Service Operations Workspace]** ビューでも使用できる **[SOW-Incident-Overview]** ビューのフィールドのみを構成する必要があります。

SRP レコードを使用して [概要] タブを高度にカスタマイズするには、次の手順に従います。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] セクションの [レコード] で、**[SRP** レコード] を選択します。

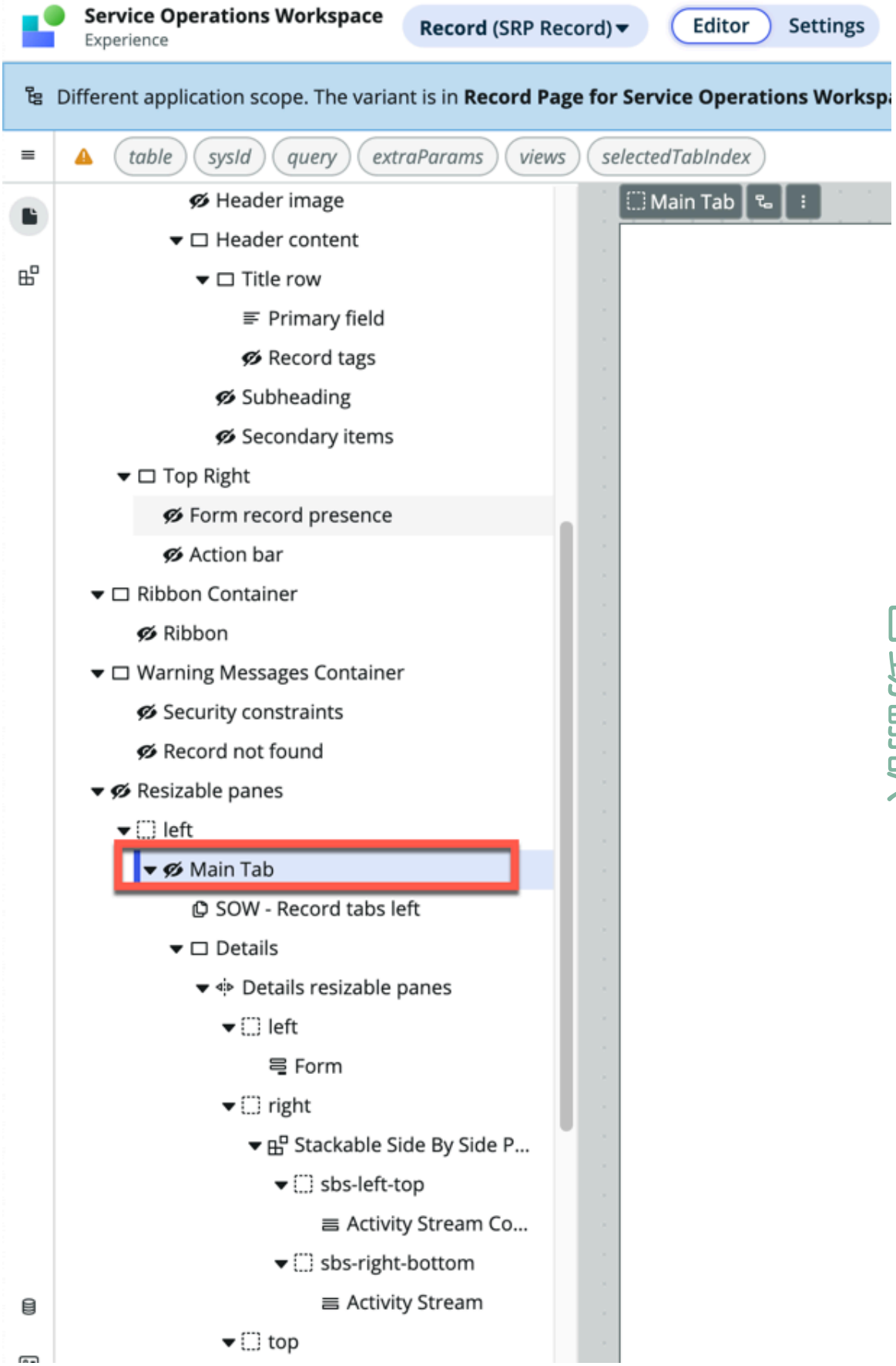
   > **注:**
   > 4.0 より前のバージョンを使用している場合は、UI ビルダー の [レコード **SNC]** から移動して、インシデントレコードページの [概要] タブをカスタマイズする必要があります。

4. [コンテンツ] の [本文] レベルで、[メインタブ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メインタブ

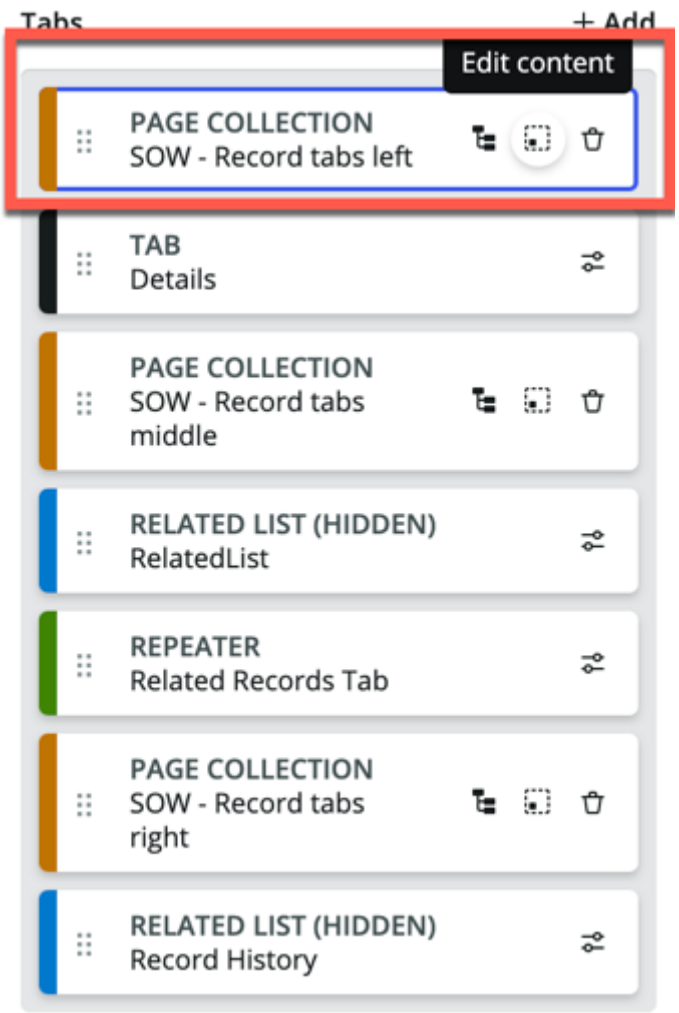


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。

5. [タブ] の [構成] セクションで、[ページコレクション SOW：レコードタブ左側 **(Page Collection SOW - Record tabs left)]** タブをポイントし、[コンテンツの編集] アイコン ( ) を選択します。



6. [概要] で [インシデントの概要 **SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン ( ) を選択します。
7. バリアントの複製アイコン ( ) を選択します。
   バリアントの作成ページが表示されます。
8. 名前を「Incident Overview SNC Copy」として入力します。

   [条件] フィールドにエラーが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 次の手順を実行して、このエラーを解決します。

   a. バリアント作成ページを閉じます。

   b. [概要] で [インシデントの概要 **SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン (⋮) を選択して、[設定を表示] を選択します。

   c. [オープン中のレコード] を選択し、[バリアントレコード] を選択します。
   インシデントの概要 SNC レコードが表示されます。

   d. レコードを編集し、[画面条件] フィールドの情報をコピーして保存してから、情報を削除します。
   [画面条件] フィールドの情報は、後の手順で使用します。

   e. [保存] を選択してレコードを閉じます。

   f. ステップ 6 ～ 9 を繰り返します。
   [条件] フィールドにエラーは表示されません。

   g. インシデントの概要 SNC レコードを再度開きます。

   h. レコードを編集し、以前にコピーした [画面条件] 情報を貼り付けます。

   i. [保存] を選択してレコードを閉じます。

10. バリアントの作成ページで、[設定] タブを選択します。
    新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。
11. バリアントの表示順序を変更するには、[順序] の値を編集します。
    最も小さい番号のバリアントがデフォルトの構成です。
12. オプション: [バリアント条件] にページまたはタブを表示するための基準を追加します。
13. [保存] を選択します。
14. [エディター] タブを選択して、[概要] タブをカスタマイズするためのページコンポーネントの編集を開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. UI ビルダー のメインページ領域の横にある [コンテンツ] ツリーの [本文] レベルを選択します。

b. 必要に応じてコンポーネントを構成してページを編集します。

ページの操作方法の詳細については、「Work with pages (ページの操作)」を参照してください。

インシデントの [調査] タブのカスタマイズ

インシデントレコードページの [調査] タブを変更します。

始める前に

デモデータをインストールする必要があります。

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] セクションの [レコード] で、**[SRP** レコード] を選択します。

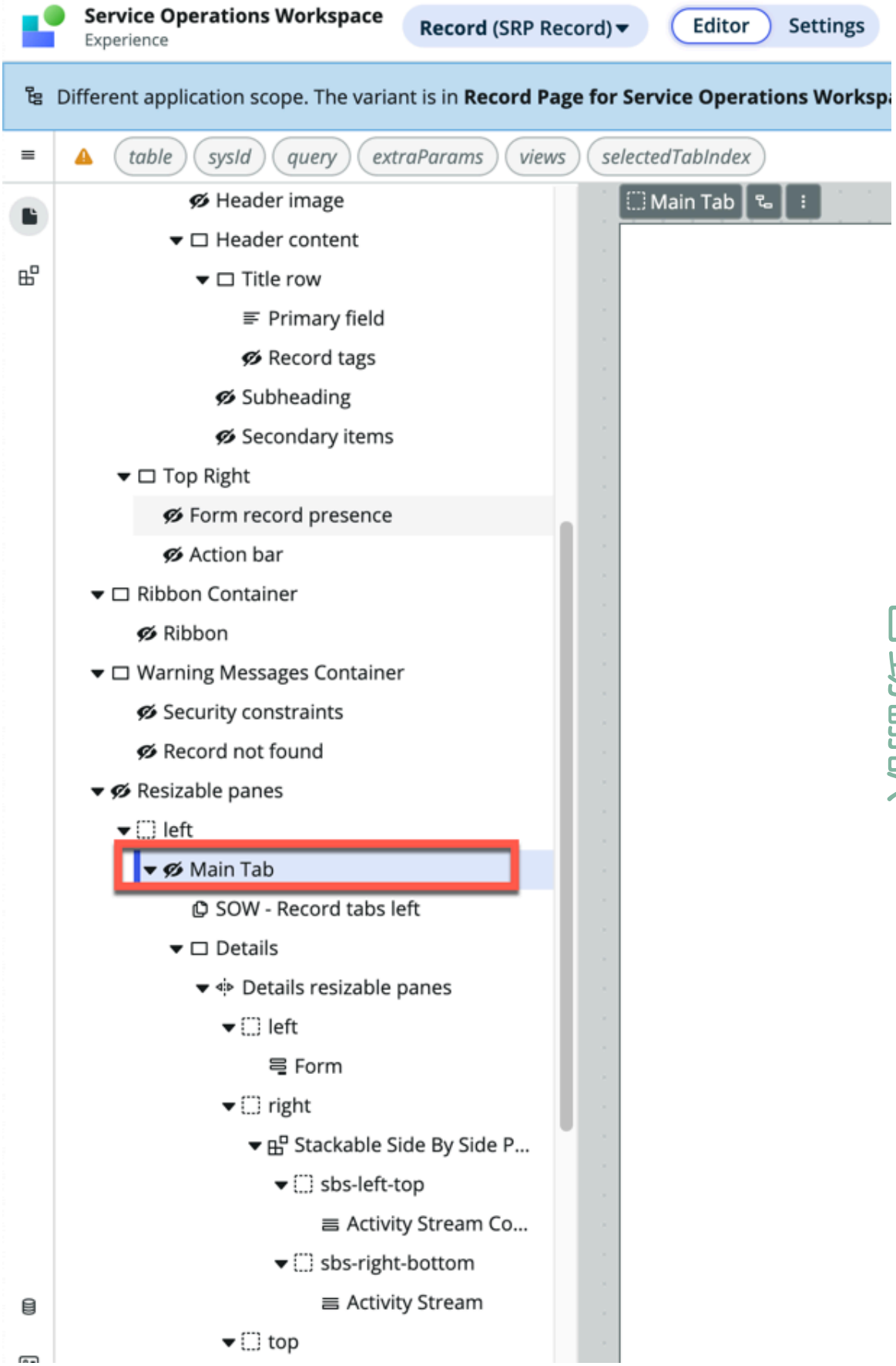
   注:
   4.0 より前のバージョンを使用している場合は、**[UI** ビルダー] の [レコード **SNC]** から移動して、インシデントレコードページの [調査] タブをカスタマイズする必要があります。

4. [コンテンツ] の [本文] レベルで、[メインタブ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

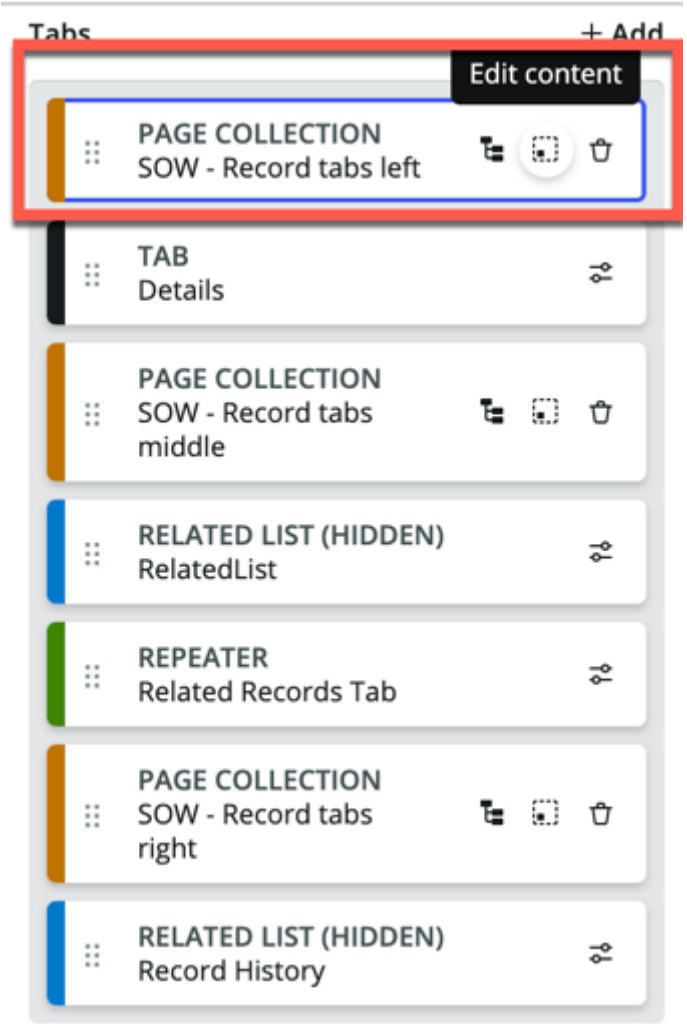
メインタブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] ボタンを選択します。
6. [タブ] の [構成] セクションで、[ページコレクション SOW：レコードタブ左側] タブをポイントし、[コンテンツの編集] アイコン ( ) を選択します。



7. [調査] で、**[SOW 調査 SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン ( ) を選択します。
8. [バリアントの複製] アイコン ( ) を選択します。
   バリアントの作成ページが表示されます。
9. [名前] に「SOW Investigate SNC copy」と入力します。

   [条件] フィールドにエラーが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. このエラーを解決するには、次の手順を実行します。

    a. バリアント作成ページを閉じます。

    b. [調査] で、**[SOW 調査 SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン (⋮) を選択して、[設定を表示] を選択します。

    c. [オープン中のレコード] を選択し、[バリアントレコード] を選択します。
    [SOW 調査 SNC] レコードが表示されます。

    d. レコードを編集し、[画面条件] フィールドの情報をコピーして保存してから、情報を削除します。
    [画面条件] フィールドの情報は、後の手順で使用します。

    e. [保存] を選択します。

    f. ステップ 6 ～ステップ 9 の手順を繰り返します。
    [条件] フィールドにエラーは表示されません。

    g. [SOW 調査 SNC] レコードを再度開きます。

    h. レコードを編集し、以前にコピーした [画面条件] 情報を貼り付けます。

    i. [保存] を選択してレコードを閉じます。

11. バリアントの作成ページで、[設定] タブを選択します。
12. 新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。
13. バリアントの表示順序を変更するには、[順序] の値を編集します。
    最も小さい番号のバリアントがデフォルトの構成です。
14. オプション: [バリアント条件] にページまたはタブを表示するための基準を追加します。
15. [保存] を選択します。
16. [エディター] タブを選択して、[調査] タブをカスタマイズするためのページコンポーネントの編集を開始します。
    a. UI ビルダーのメインページ領域の左側にあるコンテンツツリーの [本文] レベルを選択します。
    b. 必要に応じてコンポーネントを構成してページを編集します。

    ページの操作方法の詳細については、「Work with pages (ページの操作)」を参照してください。

インシデントの修復アクションプレイブックのカスタマイズ

インシデントレコードページのコンテキストサイドパネルに表示される修復アクションプレイブックをカスタマイズします。

始める前に
デモデータをインストールする必要があります。

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] セクションの [レコード] で、**[SRP** レコード] を選択します。

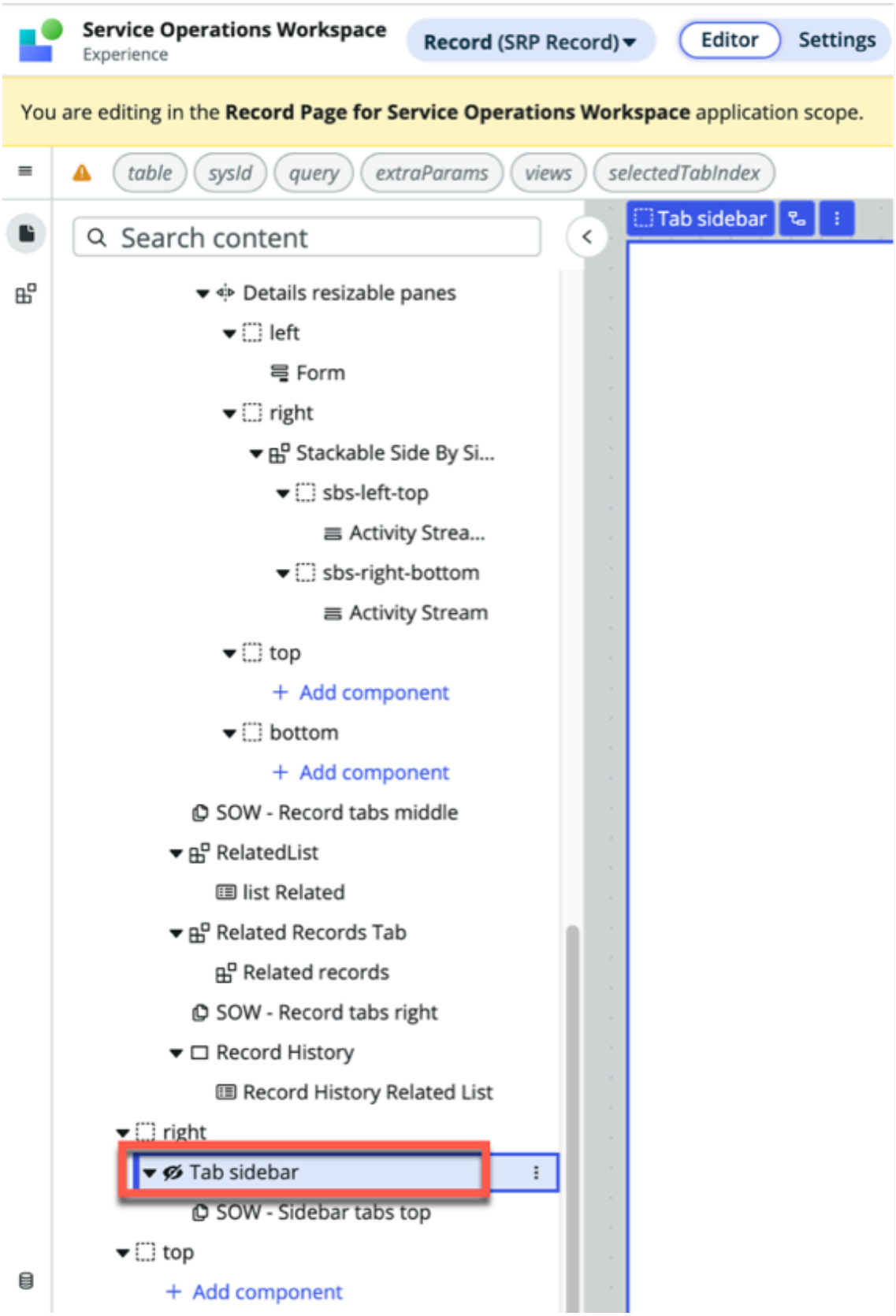
   注:
   4.0 より前のバージョンを使用している場合は、**[UI** ビルダー] の [レコード **SNC]** から移動して、修復アクションプレイブックをカスタマイズする必要があります。

4. [コンテンツ] の [本文] レベルで、[タブサイドバー **(Tab sidebar)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

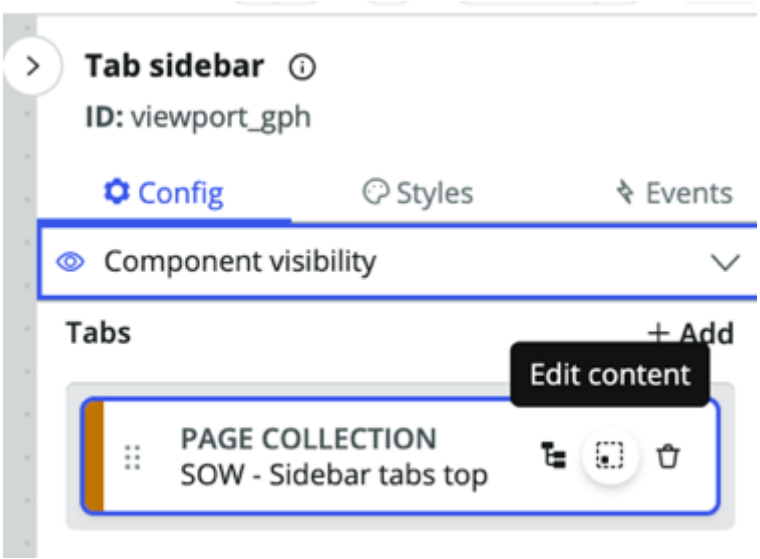
タブサイドバー



5. 新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] ボタンを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [タブ] の [構成] セクションで、[ページコレクション SOW：サイドバータブ上側 **(Page Collection SOW - Sidebar tabs top)]** タブをポイントし、[コンテンツの編集] アイコン ( ) を選択します。



7. [プレイブック] で [プレイブック **SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン ( ) を選択します。
8. [バリアントの複製] アイコン ( ) を選択します。
   バリアントの作成ページが表示されます。
9. [名前] を「Playbook SNC copy」として入力します。

   [条件] フィールドにエラーが表示されます。

10. このエラーを解決するには、次の手順を実行します。

    a. バリアント作成ページを閉じます。

    b. [プレイブック] で [プレイブック **SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン ( ) を選択して、[設定を表示] を選択します。

    c. [オープン中のレコード] を選択し、[バリアントレコード] を選択します。
       プレイブック SNC レコードが表示されます。

    d. レコードを編集し、[画面条件] フィールドの情報をコピーして保存してから、情報を削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[画面条件] フィールドの情報は、後の手順で使用します。

e. [保存] を選択します。

f. ステップ 6 ～ステップ 9 の手順を繰り返します。
[条件] フィールドにエラーは表示されません。

g. プレイブック SNC レコードを再度開きます。

h. レコードを編集し、以前にコピーした [画面条件] 情報を貼り付けます。

i. [保存] を選択してレコードを閉じます。

11. バリアントの作成ページで、[設定] タブを選択します。
12. 新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] ボタンを選択します。
13. バリアントの表示順序を変更するには、[順序] の値を編集します。
最も小さい番号のバリアントがデフォルトの構成です。
14. オプション: [バリアント条件] にページまたはタブを表示するための基準を追加します。
15. [保存] を選択します。
16. [エディター] タブを選択して、修復アクションプレイブックをカスタマイズするためのページコンポーネントの編集を開始します。
    a. UI ビルダーのメインページ領域の左側にあるコンテンツツリーの [本文] レベルを選択します。
    b. 必要に応じてコンポーネントを構成してページを編集します。

    ページの操作については、「ページの操作」を参照してください。

コンテキストサイドパネルのインシデントレコード情報のカスタマイズ

インシデントレコードページのコンテキストサイドパネルに表示されるインシデントレコード情報を変更します。

始める前に
デモデータをインストールする必要があります。

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、または admin

手順

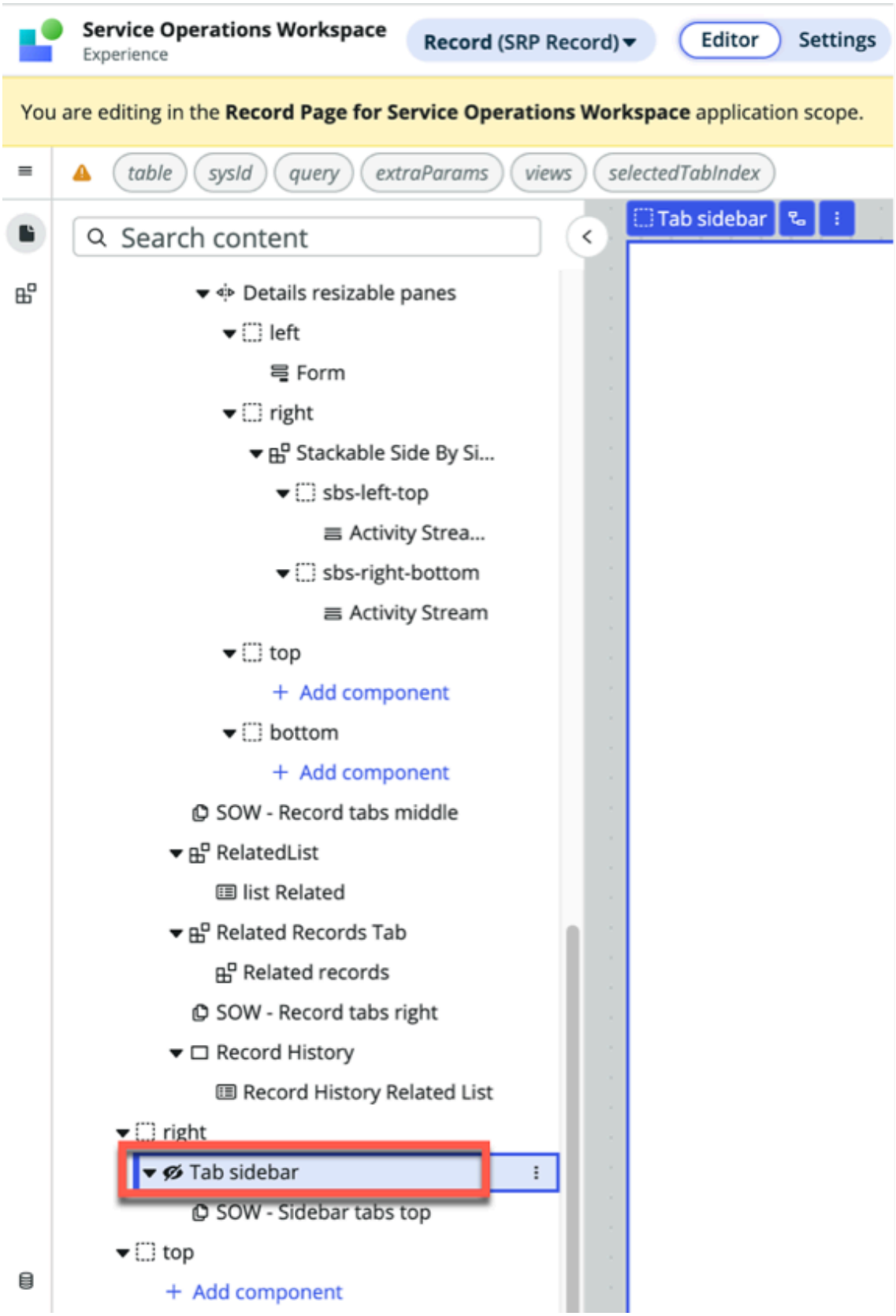
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] リストから、[サービスオペレーションワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] セクションの [レコード] で、**[SRP** レコード] を選択します。

   注:
   4.0 より前のバージョンを使用している場合は、UI ビルダーの [レコード **SNC]** から移動して、インシデントレコード情報をカスタマイズする必要があります。

4. [コンテンツ] の [本文] レベルで、[タブサイドバー **(Tab sidebar)]** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

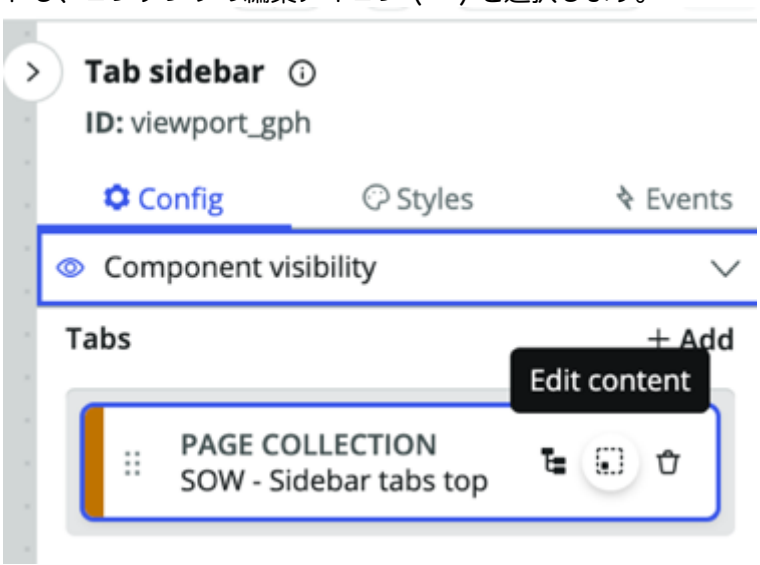
タブサイドバー



新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [タブ] の [構成] セクションで、[ページコレクション SOW：サイドバータブ上側] タブをポイントし、コンテンツの編集アイコン ( ) を選択します。



6. [レコード情報] で、[レコード情報 **SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン ( ) を選択します。

7. バリアントの複製アイコン ( ) を選択します。
バリアントの作成ページが表示されます。

8. 名前を「Record Information SNC copy」として入力します。

[条件] フィールドにエラーが表示されます。

9. このエラーを解決するには、次の手順を実行します。

   a. バリアント作成ページを閉じます。

   b. [レコード情報] で、[レコード情報 **SNC]** バリアントをポイントし、オプションアイコン ( ) を選択し、[設定を表示] を選択します。

   c. [オープン中のレコード] を選択し、[バリアントレコード] を選択します。
   レコード情報 SNC レコードが表示されます。

   d. レコードを編集し、[画面条件] フィールドの情報をコピーして保存してから、情報を削除します。
   [画面条件] フィールドの情報は、後の手順で使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [保存] を選択します。

f. ステップ 6 ～ 9 を繰り返します。
[条件] フィールドにエラーは表示されません。

g. レコード情報 SNC レコードを再度開きます。

h. レコードを編集し、以前にコピーした [画面条件] 情報を貼り付けます。

i. [保存] を選択してレコードを閉じます。

10. バリアントの作成ページで、[設定] タブを選択します。
新しいコピーが別のアプリケーションスコープにある場合は、編集を開始する前に [元のスコープで編集] を選択します。
11. バリアントの表示順序を変更するには、[順序] の値を編集します。
最も小さい番号のバリアントがデフォルト構成として考慮されます。
12. オプション: [バリアント条件] にページまたはタブを表示するための基準を追加します。
13. [保存] を選択します。
14. [エディター] タブを選択して、コンテキストサイドパネルのインシデント情報をカスタマイズするためのページコンポーネントの編集を開始します。
    a. UI ビルダーのメインページ領域の横にある [コンテンツ] ツリーの [本文] レベルを選択します。
    b. 必要に応じてコンポーネントを構成してページを編集します。

    ページの操作については、「ページの操作」を参照してください。

インシデントのサービスレベルアグリーメントの表示のカスタマイズ

インシデントレコードページの Service Level Agreement (SLA) 情報の表示を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

次の SLA タイマー構成では、インシデントの応答と解決の SLA を表示します。

- インシデント応答
- インシデント解決

これらのタイマー構成には、SLA タイマー構成マッピングを設定する必要があります。これらのマッピングの設定方法については、「SLA タイマーの構成」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 システム定義 > スクリプトインクルード.
2. [スクリプトインクルード] リストから、**[SOWIncidentInfo]** を選択します。
3. [スクリプト] フィールドで、SLA の表示情報を変更します。

```
getSLAConfig: function() {
        var config = [{
                "configId": "af871ab3532730102d05ddeeff7b124f",
                "slaTimerLabel": gs.getMessage("Response SLA"),
                "timeLabel": gs.getMessage("Time to respond")
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
        },
        {
            "configId": "aca7d6b3532730102d05ddeeff7b12ec",
            "slaTimerLabel": gs.getMessage("Resolution SLA"),
            "timeLabel": gs.getMessage("Time to resolve")
        }
    ];
    return config;
},
```

インシデントの SLA 情報の表示方法については、「インシデントの Service Level Agreement 情報の表示」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース でのリストのインライン編集のアクティブ化

サービスオペレーションワークスペース でのリスト内のフィールド値を迅速に更新できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ハードウェア資産管理プロフェッショナルプラグイン (com.sn_hamp) がインストールされている場合は、インラインリスト編集を有効にして、インシデントの [影響を受ける CI] 関連リストから構成アイテム (CI) の資産アクションを指定する必要があります。

手順

1. [すべて] メニューから、**sys_properties.list** に移動します。
2. *glide.lists.inline_editing_enabled* プロパティの [値] フィールドに [true] を設定します。
3. [更新] をクリックします。

[調査] タブをカスタマイズする

インシデントレコードの [調査] タブでの CI 関連のメトリクス情報の表示方法カスタマイズします。

始める前に
必要なロール：script_include_admin

このタスクについて
このタスクを使用して、インシデントレコードの [調査] タブをカスタマイズおよび構成し、次の手順を実行します。

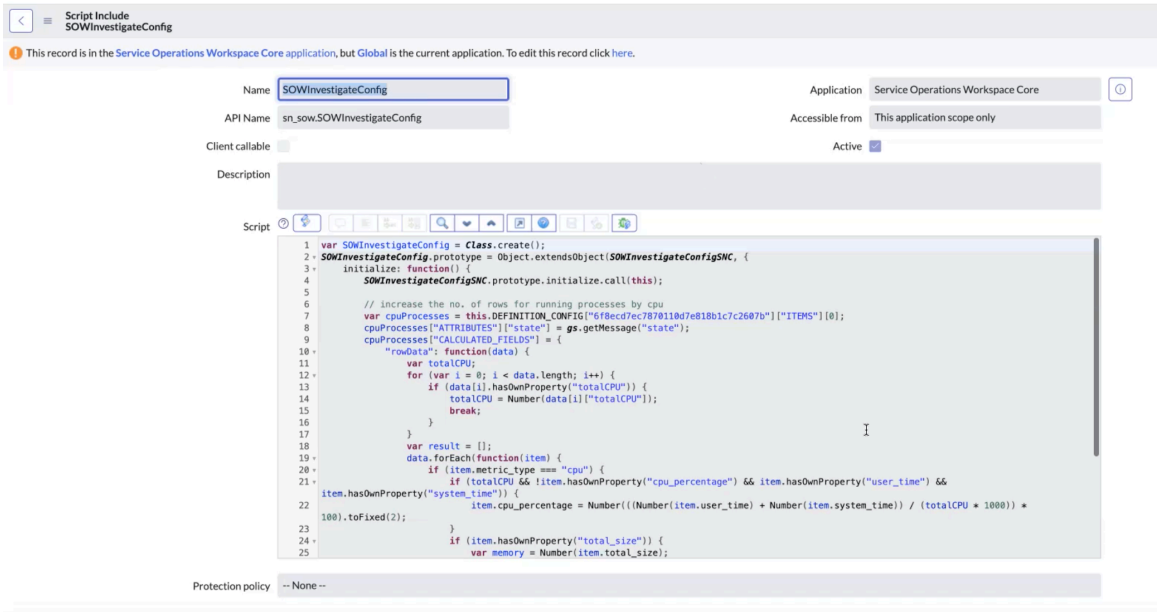
- [調査] タブの CI メトリクス情報のビューを追加、削除、またはカスタマイズします。たとえば、資産使用状況メトリクスを削除するか、新しいメトリクスを [調査] タブに追加します。
- メトリクスのしきい値 (警告または重大) を変更します。
- メトリクスのラベル名を変更します。
- メトリクス値を表示するときの単位を変更します。
- メトリクス情報カードの行と列を追加または削除します。
- 修復アクションのラベルを追加、削除、または名前変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スクリプトインクルード.
2. [スクリプトインクルード] リストから、**sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC** を選択します。
3. [スクリプト] フィールドから必要な関数をコピーします。
4. [スクリプトインクルード] リストから、**sn_sow.SOWInvestigateConfig** を選択します。
   たとえば、sn_sow.SOWInvestigateConfig スクリプトインクルードレコードのスクリーンショットを参照します。

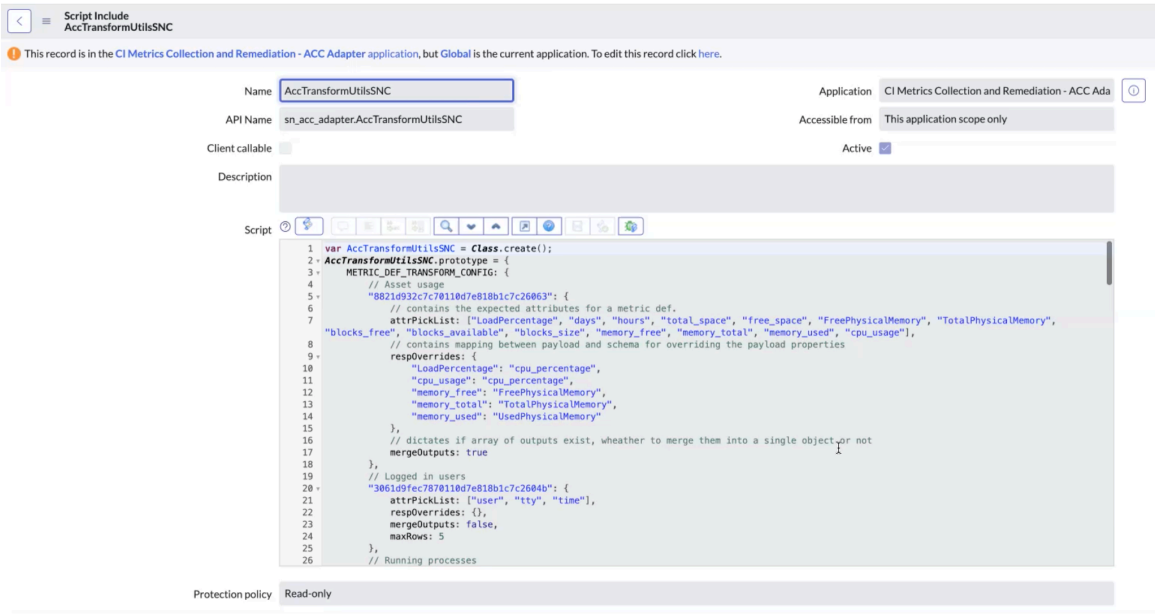


5. [スクリプト] フィールドで、必要な関数を貼り付け、[調査] タブのさまざまなセクションに表示される UI 要素をカスタマイズします。
   sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC スクリプトインクルードレコードには、[調査] タブの UI を表示するために必要な構成が含まれています。このスクリプトインクルードレコードを参照として使用して、sn_sow.SOWInvestigateConfig スクリプトインクルードレコードで必要に応じて構成を上書きします。
6. [保存] をクリックします。
7. [スクリプトインクルード] リストから、プロバイダー固有のスクリプトインクルード SNC レコードを選択します。
   - 調査エージェントクライアントコレクター (ACC) の **sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC** 。
   - 調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) の **sn_mecm_adapter.MecmTransformUtilsSNC**。
8. [スクリプト] フィールドから必要な関数をコピーします。
9. [スクリプトインクルード] リストから、プロバイダー固有のスクリプトインクルードレコードを選択します。
   - 調査エージェントクライアントコレクター (ACC) の **sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC**。
   - 調査フレームワーク用 Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) の **sn_mecm_adapter.MecmTransformUtils**。

   たとえば、sn_acc_adapter.AccTransformUtils スクリプトインクルードレコードのスクリーンショットを参照します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. [スクリプト] フィールドでスクリプトを貼り付けて編集し、[調査] タブのカスタマイズ済み UI のメトリクス情報の表示を構成します。
sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC スクリプトインクルードレコードには、保存するデータや [調査] タブの UI に表示する必要があるデータの量などの構成が含まれています。このスクリプトインクルードレコードを参照として使用することで、sn_acc_adapter.AccTransformUtils スクリプトを使用して、必要に応じて構成を上書きすることができます。
11. [保存] をクリックします。

次のタスク

サービスオペレーションワークスペース のインシデントレコードの [調査] タブで、最新のメトリクスを取得アイコン ( ) をクリックして、カスタマイズを更新および表示します。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでのインシデント管理」を参照してください。

[調査] タブの収集ルールを構成する

収集ルールを構成し、そのルールを Investigate Framework モジュールのメトリクスの定義にマッピングします。この構成により、インシデントレコードの [調査] タブで CI 関連のメトリクス情報を自動的に取得するタイミングを定義できます。

始める前に

Investigate Framework モジュールを表示するには、調査エージェントクライアントコレクター (sn_acc_adapter) および Investigation Framework (sn_invest_fwk) をインスタンスにインストールする必要があります。詳細については、「調査エージェントクライアントコレクターをインストールする」を参照してください。

エージェントクライアントコレクターフレームワーク (sn_agent) プラグインをインスタンスにインストールし、エージェントクライアントコレクターを影響を受ける CI にインストールする必要があります。これらのインストールは、インシデントレコードの [調査] タブとインシデントレコードの [調査] タブに表示される CI 関連のメトリクス情報を表示するために必要です。エージェントクライアントコレクターフレームワークプラグインとインストールの詳細については、「Agent Client Collector Framework」および「エージェントクライアントコレクターのインストール」を参照してください。

必要なロール：sn_cimaf.sn_cimaf_admin または sn_invest_fwk.sn_investigate_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > メトリクスと **CI** アクションフレームワーク > アドミニストレーション > コレクションルール.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   トリガー条件は、収集ルールが有効になる条件です。これらの条件により、インシデントレコードの [調査] タブで CI 関連のメトリクス情報の自動取得がトリガーされます。

収集ルールフォーム

フィールド	説明
名前	収集ルールの名前。
有効	収集ルールを有効にするためのオプション。このオプションがデフォルトで選択されています。
トリガー条件	
ソーステーブル	収集ルールが適用されるテーブル。このタスクでは、[インシデント] を選択します。
CI フィールド	ソーステーブルに適用可能な CI のタイプ。このタスクでは、[構成アイテム] を選択します。
テーブル条件	収集ルールをトリガーするインシデントに関連するフィールドの基準を定義する条件ビルダー。
CI クラス	インシデントに関連付けられた、影響を受ける CI のクラス。
CI 条件	収集ルールをトリガーする CI に関連するフィールドの基準を定義する条件ビルダー。
一致する CI 拡張を許可	選択した CI クラスに関連付けられた子 CI クラスの選択を有効にするオプション。たとえば、**[CI** クラス] が **cmbi_ci_computer**として設定されており、[一致する **CI** 拡張を許可] オプションが選択されている場合は、cmbi_ci_computer の子 CI である cmbi_ci_computer サーバーなどの CI クラスを選択できます。

4. [送信] をクリックします。
   収集ルールが作成されます。
5. 収集ルールレコードをクリックします。
6. [収集ルールメトリクスの関連付け] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   [収集ルールメトリクスの関連付け] 関連リストを使用して、収集ルールをメトリクスの定義 (情報) に関連付けてマップします。
7. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

収集ルールメトリクスの関連付けフォーム

フィールド	説明
収集ルール	メトリクスの定義にマッピングする収集ルール。
メトリクスの定義	収集ルールにマッピングするメトリクスの定義。メトリクスの定義は、収集ルールを実装する CI 関連のメトリクス情報です。

注:
複数のメトリクス定義を使用して複数の収集ルールを構成することができます。

8. [送信] をクリックします。

タスクの結果
収集ルールが作成され、メトリクスの定義にマッピングされます。収集ルールがトリガーされると、マッピングされたメトリクスの定義が取得され、インシデントレコードの [調査] タブに表示されます。構成された収集ルールは、インシデントレコードの [構成アイテム] フィールドが変更された場合にのみトリガーされます。

組織内での IT サービスの運用

いくつかの サービスオペレーションワークスペース 統合を活用して、組織内で IT サービスの運用を開始し、組織のパフォーマンスとプロセスを改善するための道筋を設定することができます。

IT サービスの運用を開始する際のエージェントのジャーニー

- エージェントは、サービスオペレーションワークスペースでアサインの概要、機能停止、サービスのお知らせ、アサインを確認して、サービスレベルアグリーメント (SLA)、優先度、および緊急度に基づいて作業に優先順位を付けることから 1 日を開始できます。
- エージェントは、受信したインタラクションを確認し、既存のヘルプリソースを使用して解決できます。
- さらにヘルプが必要な場合、エージェントは報告された問題に基づいてインタラクションからインシデントを作成できます。エージェントは関連インシデントや最近のインタラクションにアクセスできるため、より適切かつ迅速にサポートを提供できます。また、インシデントレコードページのすべての関連情報にもアクセスできます。

関連情報

組織内の IT サービスの管理

組織内の IT サービスの最適化

でのガイド付きツアーの再生 サービスオペレーションワークスペース

サービスオペレーションワークスペース のガイド付きツアーを使用して、特定の概念やプロセスをガイドする一連のインタラクティブな手順をITSMします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. インタラクション、インシデント、問題などのアプリケーションを選択します。
3. レコードを選択します。
4. [ヘルプ] アイコンを選択し、[ヘルプ記事] タブを選択します。

   [ヘルプ記事] タブには、ページで利用可能なヘルプ記事のリストが含まれています。[ガイドを表示] オプションは、ヘルプ記事のリストの下にあります。

5. [ツアーを表示] を選択します。

ITSM ランディングページにユーザー固有のクイックリンクを追加する

サービスオペレーションワークスペース ランディングページからすばやく URL を参照します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. サービスオペレーションワークスペース ランディングページに移動します。
2. [クイックリンク] セクションで、[クイックリンクを追加] (+) を選択します。
3. **[URL]** フィールドで、参照する URL を指定します。
4. [表示テキスト] フィールドで、URL に表示するテキストを指定します。
5. [追加] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのリストの作成

リストを作成するか、既存のリストを使用してリストを作成します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. サービスオペレーションワークスペース のプライマリナビゲーションから、[リスト] メニューを選択し、[自分のリスト] タブを選択します。
2. [新しいリストを追加] を選択します。
3. 既存のリストの別のバージョンを作成するには、次の手順を実行します。
   a. [新規リスト] ダイアログボックスで、[既存のものから開始する] タブを選択します。
   b. 必要な詳細を指定します。
4. 独自のリストを作成するには、次の手順を実行します。
   a. [新規リスト] ダイアログボックスで、[独自に作成する] タブを選択します。
   b. 必要な詳細を指定します。
5. [作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースでのライブエージェントチャット

サービスオペレーションワークスペースでは、エージェントはライブエージェントチャットを使用して作成されたすべてのインシデントを処理できます。

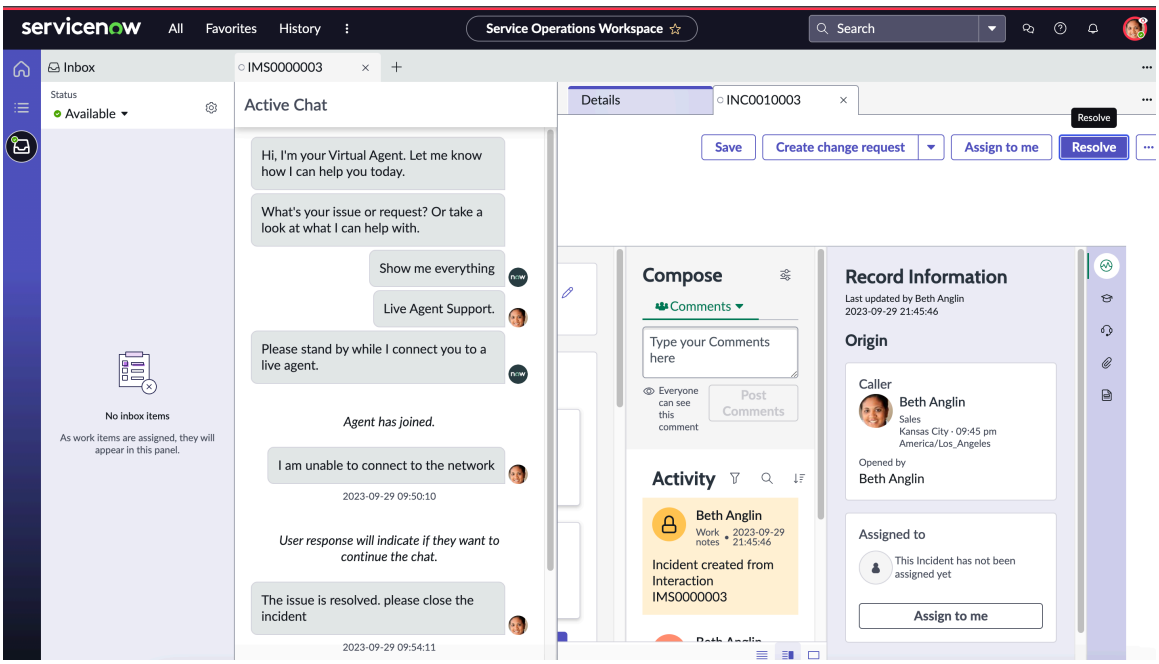
アプリケーション管理者は、com.glide.interaction.awa プラグインをインストールすることで、ライブエージェントを ServiceNow アプリケーションに統合できます。プラグインのインストールおよび有効化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

プラグインのインストール後、受信ボックスアイコン ( ) がサービスオペレーションワークスペースウィンドウのサイドバーに表示されます。

デフォルトでは、エージェントのステータスは [オフライン] です。通信を開始するには、エージェントはステータスを [利用可能] に変更する必要があります。

顧客がライブエージェントを介して (たとえば、サービスポータルを介して) インシデントを報告すると、インシデントが受信ボックスに自動的に作成されます。その後、エージェントは、インシデントを処理するのと同時にユーザーとチャットして問題を解決できます。

SOW でのライブエージェント



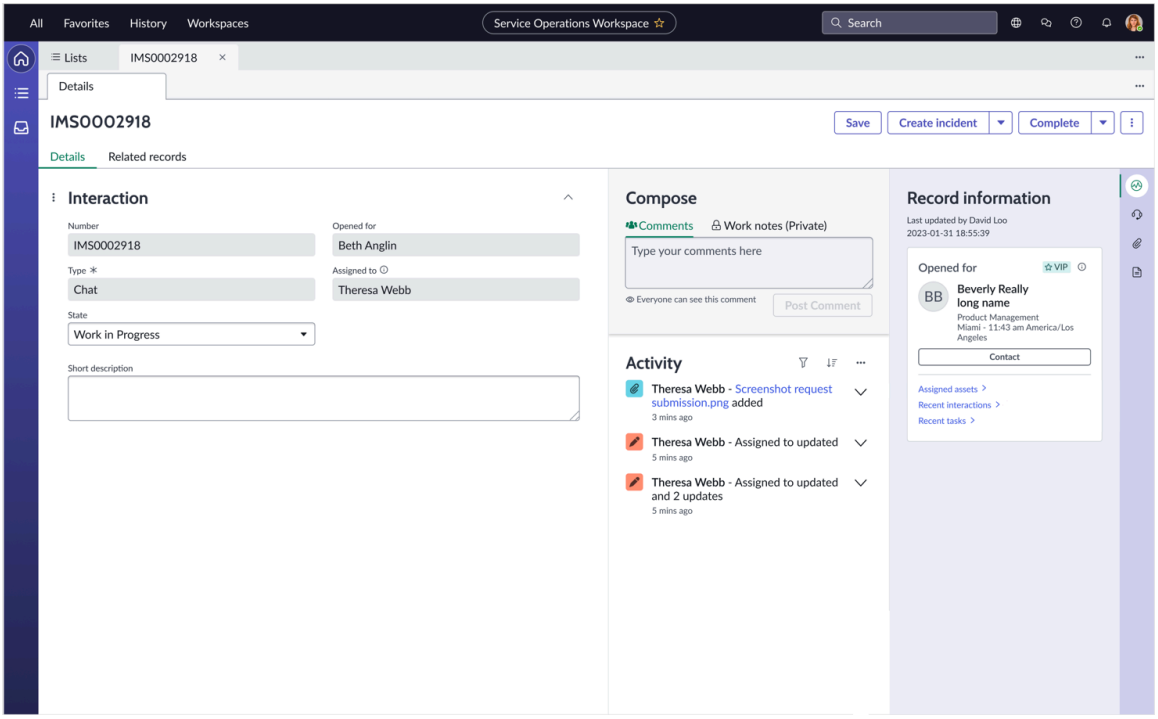
ライブエージェントチャット統合の詳細については、「Move from Connect Support to Advanced Work Assignment and Agent Chat」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでのインタラクション管理

インタラクションとは、サービスオペレーションワークスペースのすべてのコミュニケーションチャネルが一元化された場所のことです。着信チャット、電話、ウォークアップ、またはメッセージングのインタラクションに迅速に応答できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



[詳細] タブ

このタブには、インタラクションの詳細情報が表示されます。このセクションのフィールドについては、「サービスオペレーションワークスペース でのインタラクションの作成」を参照してください。

[作成] セクションから、インタラクションの作業メモを追加できます。

このタブのフィールドの設定方法については、「サービスオペレーションワークスペース でのタスクレコードフォームの構成」を参照してください。

[関連レコード] タブ

このタブには、インタラクションに関連付けられたレコードのリストビュー (このインタラクションに関連するタスク、要求者に関連するインシデント、要求者に関連するタスクなど) があります。レコードを追加したり、作成したり、インタラクションから削除したりできます。

コンテキストサイドパネル

このセクションから、レコード情報や要求者情報の表示、添付ファイルの追加、再利用のためのテンプレートの作成を行うことができます。

インタラクション管理 の詳細については、「インタラクション管理」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース でのインタラクションの作成

すべてのコミュニケーションチャネルが集中している場所であるインタラクションを追跡します。各インタラクションは、電話やチャットなどの特定のコミュニケーションチャネルを介したサポートの要求を表します。

始める前に

必要なロール：itil または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. インタラクションの作成を開始するには、次のいずれかのアクションを実行します。

2. フォームで、[詳細] タブのフィールドに入力します。

[新規インタラクションの作成 **(Create New Interaction)]** フォーム

フィールド	説明
番号	インタラクションの識別番号が自動生成されます。
タイプ	インタラクションが開始されたモード。例：チャット、電話、またはウォークアップ
ステータス	インタラクションのステータス。
オープン対象者	インタラクションを開始するユーザーの名前。
担当者	インタラクションがアサインされているユーザー。
簡単な説明	インタラクションの詳細な説明。
作業メモ	インタラクションに関連する作業メモ。

注:
Now Assist プラグインがアクティブ化されていない場合は、[オープン対象者] および [簡単な説明] フィールドに値を入力してインタラクションを作成する必要があります。

3. [保存] をクリックします。

サービスオペレーションワークスペース でのインタラクションの処理

顧客と会話し、問題を解決します。

始める前に
必要なロール：itil または admin

手順

1. インタラクションを開きます。
2. インタラクションレコードページで、次のいずれかのアクションを実行します。

サービスオペレーションワークスペースのインタラクションレコードからの **Microsoft Teams** を使用したコラボレーション

Microsoft Teams を使用して、チャットを開始したり、カンファレンスコールを行ったりして、問題を解決するためにステークホルダーとコミュニケーションを取ることができます。

始める前に
必要なロール：itil または admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 選択 インタラクション > オープン.
4. インタラクションレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** を選択します。
7. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** ダイアログボックスで、参加者を指定します。
8. チャット会話を開始するには、次のアクションを実行します。

   a. [コラボレーション] パネルで、プラス記号 (+) をクリックし、**[Microsoft Teams** チャットを開始] を選択します。

   b. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** ダイアログボックスで、参加者を指定します。

   c. オプション: チャットオプションをさらに指定するには、[チャットオプションをさらに表示] をクリックし、 クライアントを指定します。

      (Optional) Microsoft Teams アプリケーションまたは Microsoft Teams Web アプリケーションを選択できます。

   d. [チャットを開始] をクリックします。
      - Microsoft Teams でチャット会話が開始されます。
      - すべての自動チャットは、自動的に [コラボレーション] パネルにインポートされます。

9. チャットの会話を表示するには、チャットの [他のオプション] アイコン ( ) をクリックし、[チャットを表示] を選択します。
10. チャット会話をインポートするには、次のいずれかのアクションを実行します。

インタラクションとタスクレコードの関連付け

レコードをインタラクションに関連付けて、データを活用してプロセスを簡素化し、カスタマーエクスペリエンスを向上させ、解決時間を短縮します。

始める前に

必要なロール：itil または admin

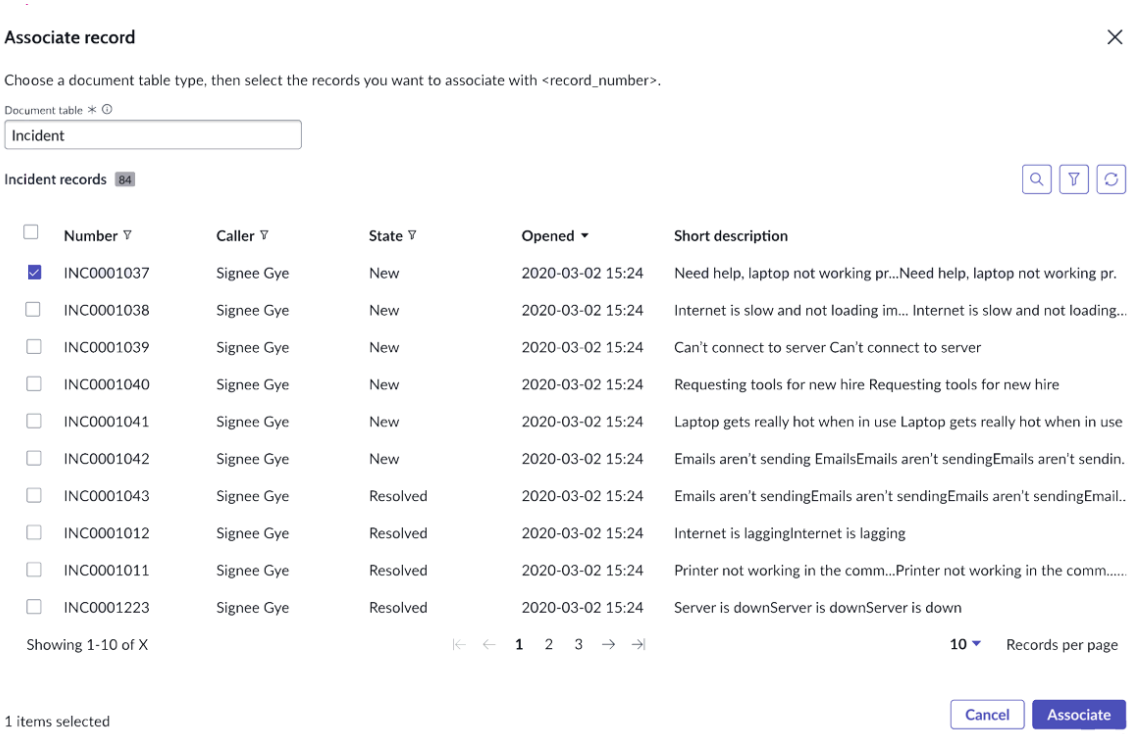
手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インタラクション > オープン.
4. インタラクションレコードを選択します。
5. [その他のアクション] ( ) アイコンを選択して、[レコードを関連付け] を選択します。

   レコードのリストとともにモーダルが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. インタラクションに関連付ける必要があるレコードを選択します。

   一度に複数のレコードを選択できます。

7. [関連付け] を選択します。

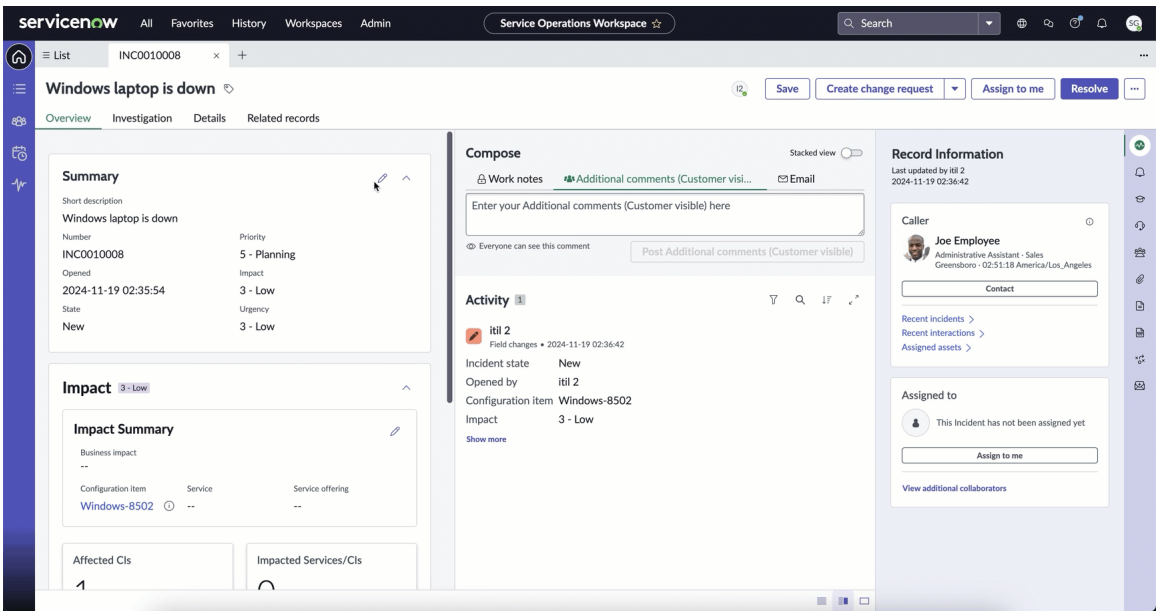
   選択したレコードがインタラクションに関連付けられます。

サービスオペレーションワークスペースでのインシデント管理

サービスオペレーションワークスペースでインシデントを作成および管理できます。

サービスオペレーションワークスペースのインシデント管理の概要

サービスオペレーションワークスペースのインシデントレコードページのタブ



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[概要] タブ

このタブには、インシデントに関する次の情報が表示されます。

- サマリー
- 影響
- 原因
- 解決

[作成] セクションから、インシデントのコメントと作業メモを追加できます。

[概要] タブには、読み込みモードの場合を含めて、フィールドラベルとともにフィールド情報が表示されます。

[概要] タブに表示されるフィールドの詳細については、「[概要] タブでのインシデント情報の表示と更新」を参照してください。

[概要] タブの情報の表示はカスタマイズできます。詳細については、「インシデントの [概要] タブのカスタマイズ」を参照してください。

[調査] タブ

このタブでは、インシデントに関連付けられた `ci_computer` または `ci_server` クラスを使用して、影響を受ける CI を調査できます。このタブには、関連付けられているプライマリ CI または選択された影響を受ける CI のメトリクス情報が表示され、問題の分析と解決に役立ちます。このタブのさまざまな修復アクションを使用して、CI 関連の問題を解決できます。

デフォルトでは、このタブには、インシデントに関連付けられたプライマリの影響を受ける CI のメトリクス情報が表示されます。ただし、インシデントに関連付けられた `ci_computer` または `ci_server` クラスを使用して、影響を受ける CI の情報を選択して表示することもできます。調査フレームワークの設定方法については、「サービスオペレーションワークスペース での調査フレームワークの設定」を参照してください。

注:

- このタブは、エージェントクライアントコレクター (ACC) または Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) アダプターがインストールおよび設定されている場合にのみ表示されます。
- このタブには、次の条件の CI のメトリクス情報のみが表示されます。
  - エージェントクライアントコレクターまたは Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) が関連する CI にインストールされている。これは、CI のメトリクスデータを取得するのに役立ちます。
  - 関連付けられている CI クラスが CMDB CI コンピューターであること。
- この機能は、macOS、Windows および Linux のオペレーティングシステムのみをサポートしています。

このタブのメトリクス情報の表示をカスタマイズすることもできます。詳細については、「[調査] タブをカスタマイズする」を参照してください。

このタブに表示されるメトリクスの詳細については、「[調査] タブの機能」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[連絡] タブ

このタブには、インシデントのさまざまなフェーズでステークホルダーと連絡を取るためのすべてのコミュニケーションタスクとオプションが表示されます。このタブは、次のいずれかの条件が満たされた場合にのみ使用できます。

- 重大なインシデントの場合：重大インシデント管理 (sn-sow-mim) プラグインがアクティブで、サービスオペレーションワークスペースのアドミンセンターで構成されている。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理の設定」を参照してください。
- インシデントの場合：タスクコミュニケーション管理およびインシデントコミュニケーション管理アプリケーションがインスタンスにインストールされ、アクティブで、構成されており、インシデントレコードページの [その他のアクション] (···) アイコンから [新しいコミュニケーション **(New communication)]** オプションを選択している。詳細については、「Task Communications Management」と「インシデントコミュニケーション管理」を参照してください。

[連絡] タブの機能の詳細については、「インシデントおよび重大なインシデントに関するステークホルダーとのコミュニケーション」を参照してください。

[インシデントの事後レポート] タブ

このタブにより、重大なインシデントの解決後に、インシデントの事後レポートを生成、構成、公開、およびエクスポートできます。インシデントの事後レポートにより、重大なインシデントの原因と解決策を確認して、潜在的なプロセスのギャップを特定することもできます。この情報に基づいて、将来の問題を回避したり、重大なインシデントをより適切な方法で処理したりするための予防措置を講じることができます。このタブは、次の条件が満たされた場合にのみ使用できます。

- 重大インシデント管理がアクティブで、サービスオペレーションワークスペース のアドミンセンターで構成されている。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理の設定」を参照してください。
- 重大なインシデントが [解決済み] ステータスである。

[インシデントの事後レポート] タブの機能の詳細については、「インシデントの事後レポートのレビューと更新」を参照してください。

[詳細] タブ

このタブには、インシデントに関する詳細情報が表示されます。たとえば、簡単な説明、アサインの詳細、関連レコードなどです。このタブのフィールドの構成方法については、「サービスオペレーションワークスペース でのタスクレコードフォームの構成」を参照してください。

[関連レコード] タブ

このタブには、インシデントに関連付けられたレコードのリストビューが表示されます。たとえば、タスク SLA と影響を受ける CI などです。

コンテキストサイドパネル

このセクションから、レコード情報、推奨事項、Microsoft Teams を使用したコラボレーションを表示したり、迅速なインシデント解決のためのエキスパートオンコールに連絡したりできます。

インシデント管理の詳細については、「インシデント管理」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース にインシデントを作成します。

顧客向けの問題の調査、可能なソリューション、および解決策を追跡できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：itil または admin

手順

1. インシデントの作成を開始するには、次のいずれかのアクションを実行します。

2. フォームで、[詳細] タブのフィールドに記入します。

[新規インシデントを作成] フォーム

フィールド	説明
インシデント	
簡単な説明	インシデントの簡単な説明
説明	インシデントの詳細な説明
番号	インシデントレコードを識別するための自動生成された一意の番号
問い合わせユーザー	問題をお客様に連絡したユーザー。問い合わせユーザーの名の一部を入力して、一致する名前のリストから選択します。または検索してユーザーを選択します。
ロケーション	問い合わせユーザーの場所。
チャネル	インシデントを作成するためにユーザーが使用したコミュニケーションモード
状況	インシデントがライフサイクル中に移行するさまざまな状況
影響	ビジネスプロセスのインシデント、問題、または変更の影響
緊急度	インシデント、問題、または変更が重大なビジネスインパクトを与えるまで、解決にかけられる時間
優先度	サービスデスクがタスクに対応する迅速さ。優先度は、影響度と緊急度に基づいています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
影響	
サービス	影響を受けるビジネスサービス
構成アイテム	影響を受ける構成アイテム。
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。
ビジネスインパクト	インシデントの影響度。
アサイン	
アサイン先グループ	このインシデントを担当するグループ。値を指定しない場合、インシデントはアサインルールに基づいて自動的にアサインされます。
担当者	このインシデントを担当するユーザー。 **注:** [アサイン先グループ] が変更された場合、[アサイン先] フィールドはクリアされます。
メモ	
追加コメント (顧客に表示)	必要に応じて追加する、問題に関する詳細情報。追加コメントは、インシデントを表示できるすべてのユーザーに表示されます。
作業メモ	インシデントの解決方法に関する情報、またはインシデントの解決手順 (該当する場合)
関連レコード	
親インシデント	現在のインシデントを子インシデントにする、関連付けられた親インシデント。 **注:** 親インシデントが解決されると、子インシデントも [解決済み] とマークされます。
問題管理	関連する問題レコード。
変更要求	関連する変更要求

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
変更に起因	インシデントの作成を要求する関連する変更要求

3. [保存] をクリックします。

[概要] タブでのインシデント情報の表示と更新

[概要] タブから、サマリー、影響度、原因、解決策などのインシデント情報を表示および更新します。このインシデント情報は、問題の分析とインシデントの迅速な解決に役立ちます。

始める前に

インシデントを作成する必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペース にインシデントを作成します。」を参照してください。

必要なロール：itil

このタスクについて

[概要] タブでインシデント情報を確認します。必要に応じて、情報を編集または追加できます。

手順

1. インシデントレコードで、[概要] タブを選択します。
2. [サマリー] セクションで、必要に応じて情報を追加または編集します。

   a. [サマリーを編集] ( ) アイコンを選択して、フィールドを編集します。

   b. フォームで、詳細を入力します。

インシデントのサマリー

フィールド	説明
簡単な説明	インシデントの簡単な説明
説明	インシデントの詳細な説明。
番号	一意のシステム生成インシデント番号。これは読み込み専用フィールドです。
優先度	サービスデスクがタスクに対応する迅速さ。[優先度] フィールドは、[影響度] と [緊急度] フィールドに基づいて計算されます。
オープン	インシデントが作成された日時。これは読み込み専用フィールドです。
影響度	インシデントがビジネスに与える影響のレベル。可能な値： ▪ 1-High ▪ 2-Medium ▪ 3-Low

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [影響度] フィールドと [緊急度] フィールドの値を変更してレコードを保存すると、[レコードの更新] ポップアップウィンドウが表示されるので、作業メモ情報を入力して続行する必要があります。
緊急度	インシデントの解決に必要な緊急度のレベル。可能な値： ▪ 1-High ▪ 2-Medium ▪ 3-Low 注: [影響度] フィールドと [緊急度] フィールドの値を変更してレコードを保存すると、[レコードの更新] ポップアップウィンドウが表示されるので、作業メモ情報を入力して続行する必要があります。
ステータス	インシデントがライフサイクル中に移行するさまざまな状況可能な値： ▪ 新規 ▪ 進行中 ▪ 保留中 ▪ 解決済み ▪ キャンセル 注: ▪ [保留中] ステータスを選択してレコードを保存すると、[レコードの更新] ポップアップウィンドウが表示されるので、[保留理由] フィールドを選択して追加コメントを入力する必要があります。 ▪ [解決済み] ステータスを選択してレコードを保存すると、[レコードの更新] ポップアップウィンドウが表示されるので、[解決コード] フィールドを選択して解決メモを入力し、続行する必要があります。
重大なインシデントのステータス	重大なインシデントのステータス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、サービスオペレーションワークスペース向け重大インシデント管理 (sn_sow_mim) プラグインがインストールされてアクティブになっている場合にのみ使用できます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理の設定」を参照してください。
問い合わせユーザー (Caller)	インシデントを報告したユーザー。

c. [サマリーを保存] ( ) アイコンを選択します。

3. [影響のサマリー (Impact Summary)] セクションで、必要に応じて情報を編集します。

a. [影響のサマリーを編集 **(Edit impact summary)]** ( ) アイコンを選択します。

b. フォームで、詳細を入力します。

影響のサマリー

フィールド	説明
Business impact (ビジネスへの影響度)	ビジネスに対するインシデントの影響。
構成アイテム	影響を受けるプライマリ構成アイテム。
サービス	影響を受けるプライマリビジネスサービス。
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。

[構成アイテム]、[サービスオファリング]、[サービス] などの参照フィールドでは、以下のアクションを実行できます。

- **[Preview record** (レコードをプレビュー)] アイコン ( ) を選択して、そのレコード情報のプレビューを同じページに表示します。必要に応じて [レコードを開く] を選択して、別のタブでレコードを開くこともできます。
- [依存関係ビュー] アイコン ( ) を選択して、モーダルビューエクスペリエンスで構成アイテム (CI) の依存関係マップを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> SOWで構成アイテム、サービスオファリング、サービスなどの空の参照フィールドを選択すると、自動検索ではなく最近の選択値のみが表示され、システムで利用可能なフィールド値の結果が表示されます。この変更により、参照フィールドの全体的なパフォーマンスが向上します。この変更は、フィールド値のない参照フィールドにのみ適用されます。この変更はデフォルトで有効になっています。この変更を元に戻すには、[クリック (*ref_search_on_click*) UX ページで参照検索] プロパティを `true` に設定します。

c. [影響のサマリーを保存 **(Save Impact Summary)]** ( ) アイコンを選択します。

4. [影響度] セクションの [場所] フィールドで、[影響を受ける場所を表示 **(View impacted locations)]** を選択して、影響を受ける場所とユーザーを別のタブの世界地図上に表示します。[影響を受ける場所] タブには、以下の情報が表示されます。

- 影響を受けるユーザーの数 (Number of impacted users) - インシデントの影響を受けるユーザーの数。

  > **注:**
  > 影響を受けるユーザーの数は、以下のデータソースに基づいて計算されます。
  >
  > - インシデントの問い合わせユーザー。
  > - 子インシデントの問い合わせユーザー。
  > - インシデントに関連付けられたサービスオファリング。このソースは、サービスポートフォリオ管理基盤 がアクティブ化され、使用されている場合にのみ使用されます。詳細については、「サービスポートフォリオ管理のアクティブ化」を参照してください。

- 影響を受ける場所の数 (Number of impacted locations) - ユーザー数に基づいて計算された一意の場所の数。
- 影響度世界地図 (Impact world map) - 影響を受けるユーザーとともに世界地図上にマークされた、影響を受ける場所のマップ。こうした場所の、影響を受けるユーザーの数と詳細を表示できます。大陸、国、都道府県、または市区町村レベルにさらに絞り込むことができます。

> **注:**
>
> - [場所] セクションは、サービスオペレーションワークスペース向け重大インシデント管理 (sn_sow_mim) プラグインがインストールされてアクティブになっており、インシデントが重大なインシデントである場合にのみ使用できます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理」を参照してください。
> - 重大なインシデントレコードの [関連レコード] タブにある [影響を受ける場所] 関連リストから、複数の場所を追加できます。

5. インシデントに関連付けられた構成アイテムを追加または更新するには、以下のカードを選択します。

a. [影響を受ける **CI]** カードを選択して、インシデントの影響を受ける構成アイテム (CI) を追加または削除します。

b. [影響を受けるサービス/CI] カードを選択して、インシデントの影響を受ける構成アイテムまたはサービスを追加または削除します。

c. [資産] カードを選択して、ユーザーが資産として使用する構成アイテムを追加または削除します。

影響を受ける CI をインシデントレコードに追加するときに、構成クラスに基づいて構成アイテム (CI) を検索してフィルタリングできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

50 件を超える子インシデント、影響を受ける CI、影響を受けるサービス/CI、または資産を含むリストを追加すると、複数レコードアソシエーター (MRA) コンポーネントのバッチ処理が非同期で行われ、バックグラウンドでの追加に役立つため、システム全体のパフォーマンスが向上します。この機能は、 非同期しきい値 構成プロパティが 50 に設定されているために、追加するアイテムの数が 50 を超える場合にのみ機能します。

注:
子インシデントは [関連レコード] タブの [子インシデント] 関連リストから追加され、影響を受ける CI、影響を受けるサービス/CI、または資産はインシデントレコードの [概要] タブから追加されます。

6. [原因] セクションで、インシデントの原因を追加または更新します。
   a. [原因を追加] を選択します。
   b. インシデントの考えられる原因を入力します。
   c. [原因を保存] ( ) アイコンを選択します。
7. [解決] セクションで、インシデントを解決するための解決情報を追加します。

   注:
   インシデントを解決する準備ができている場合にのみ、このセクションに値を入力します。

   a. [解決策を追加] を選択します。
   b. フォームで、詳細を入力します。

[解決] セクション

フィールド	説明
解決コード	インシデントが解決されたカテゴリ。
解決メモ	インシデントの解決方法に関する詳細。

   c. [解決を保存] ( ) アイコンを選択します。

8. [作成] セクションで、アクティビティストリームにメッセージを投稿し、ステークホルダーにメールを送信します。
   a. [作業メモ (プライベート)] にメッセージを入力して、アクティビティストリームに投稿します。

      注:

      デフォルトでは、メッセージを入力して投稿するための [作業メモ (プライベート)] オプションが選択されています。

   b. [追加コメント (顧客に表示)] にメッセージを入力して、アクティビティストリームに投稿します。
   c. [実行されたアクション] に重大なインシデントに対するアクションを入力し、アクティビティストリームに投稿します。
   d. メールを作成して、ステークホルダーにメール送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティストリームは次の機能をサポートしています。

- [概要] タブと [詳細] タブのアクティビティストリームでは、アクティビティ情報が折りたたみ可能なタイルで表示されます。デフォルトでは、作業メモまたは追加のコメントがある場合、最新のイベントアクティビティタイルが展開され、他の連続するイベントアクティビティタイルは折りたたまれます。折りたたまれたタイルには、タイムスタンプとアクティビティイベントのソース名のみが表示されます。これにより、UI がすっきりし、必要に応じてアクティビティ情報を展開して表示できます。この機能を有効にするには、 拡張可能なアクティビティストリームタイル (*enableExpandableActivityStreamTiles*) UX ページを有効にする プロパティを `true` に設定します。
- 作業メモの内部タグが追加されます。
- タグを定義、カスタマイズし、アクティビティストリームに適用することができます。これらのタグは、タグに基づいてアクティビティを検索およびフィルタリングするのに役立ちます。デフォルトでは、ベースシステムで使用できる事前定義されたタグはありません。ただし、 **SOW** のアクティビティストリームプロパティ (*activitystreamprops*) UX ページプロパティを使用して、インシデントレコードのタグを定義およびカスタマイズできます。詳細については、「アクティビティストリームタグの定義とカスタマイズ」を参照してください。

コンテキストサイドパネルを使用したインシデントレコード情報の表示

コンテキストサイドパネルから、問い合わせユーザーの詳細や資産などのインシデントレコード情報を表示します。この情報を使用すると、インシデントをより効率的に管理できます。

コンテキストサイドパネルのレコード情報 ( ) アイコンを選択すると、インシデント情報が表示されます。レコード情報サイドパネルには、以下の情報が含まれています。

アクティブ通話

アクティブなコールカードには、重大なインシデントについて現在進行中のアクティブなカンファレンスコールが表示されます。このカードは、重大なインシデントのレコードについてのみ、サービスオペレーションワークスペース向け重大インシデント管理 (sn_sow_mim) プラグインがインストールされていてアクティブな場合に表示されます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理の設定」を参照してください。

このカードには最大 5 つのコラボレーションレコードが表示されます。このカードに表示されているコールレコードリンクを選択して、コールに参加できます。[共同作業] サイドパネルタブを使用して、追加のコールレコード情報を表示および管理できます。

注:

Twilio コールでは、リンクではなくプレーンテキストが表示されます。このような場合は、[共同作業] サイドパネルタブを使用してコールに参加できます。

コラボレーション情報は、サービスオペレーションワークスペースとのコラボレーションサービス統合から取得されます。

SLA とタイミング

SLA とタイミングカードには、以下の情報が含まれています。

- 重大なインシデントの期間 (Major incident duration) - インシデントが昇格、作成、または重大なインシデントとして承認されてからの期間。このフィールドは、サービスオペレーションワークスペース向け重大インシデント管理がインストールされ、アクティブになっている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 応答 SLA (Response SLA) - 構成されたインシデントレスポンス SLA タイマー構成に従ったタスクサービスレベルアグリーメント (SLA) ステージ。タスク SLA 違反となるまでのインシデント応答の残り時間を表示します。
- 解決 SLA - 構成されたインシデント解決 SLA タイマー構成に従ったタスク SLA ステージ。タスク SLA 違反となるまでのインシデント解決の残り時間を表示します。
- すべての SLA を表示 (View all SLAs) - インシデントレコードに関連付けられているすべての SLA。

  注:
  このオプションは、現在のインシデントタスクに関連付けられている SLA が少なくとも 1 つある場合にのみ表示されます。

問い合わせユーザー

問い合わせユーザーカードには、名前、現地時刻、部門、場所など、問い合わせユーザーに関する簡単な情報が表示されます。[問い合わせユーザーのプレビュー **(Preview caller)]** (ⓘ) アイコンを選択して、問い合わせユーザーレコードをプレビューすることもできます。[レコードを開く] を選択して、別のタブで問い合わせユーザーレコードを開きます。[連絡先] を選択して、問い合わせユーザーに関するすべての詳細を表示することもできます。

注:
階層 1 エージェントの場合、発信者カードは最初に [レコード情報] サイドパネルに表示されます。

問い合わせユーザーが VIP ユーザーである場合は、VIP フィールドデコレーターを表示できます。VIP フィールドデコレーターは、[詳細] タブの [問い合わせユーザー] フィールドにも表示されます。

必要に応じて、以下のリンクを選択して、問い合わせユーザーに固有の追加のレコード情報を取得できます。

- 問い合わせユーザーの資産 (Caller asset) - 問い合わせユーザーの資産 (CI) のリスト。
- 最近のインタラクション - 過去 7 日間に作成された、問い合わせユーザーとの最近のインタラクションのリスト。カードには最大 10 件のインタラクションレコードを表示できます。[すべて表示] を選択すると、すべてのインタラクションのリストが別のタブに表示されます。

  注:
  インタラクションレコードの場合、[アサイン先] ユーザーが問い合わせユーザーと見なされます。

- 最近のインシデント (Recent incidents) - 過去 7 日間に作成された、問い合わせユーザーに関連付けられた最近のインシデントのリスト。カードには最大 10 件のインシデントレコードを表示できます。[すべて表示] を選択すると、すべてのインシデントのリストが別のタブに表示されます。

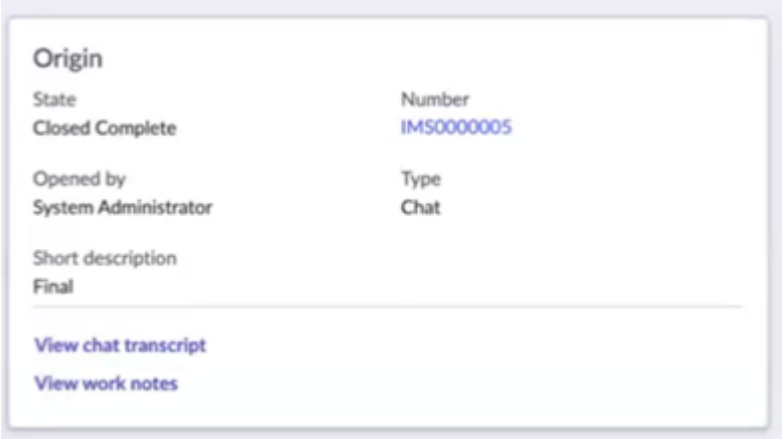
作成元

作成元カードには、作成元レコードに関連する情報が表示されます。作成元レコードは、変更要求、インタラクション、問題などのインシデントレコードの作成元レコードです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作成元カード



カードには、元のレコードに関する次の情報が表示されます。

- ステータス:元のレコードのステータス。
- 番号:作成元レコードの番号。
- 作成者:作成元レコードを作成または開いたユーザー
- タイプ:作成元レコードのチャネルタイプ。たとえば、作成元がインタラクションレコードの場合、タイプはチャットにすることができます
- 簡単な説明:元のレコードの簡単な説明。
- インシデントがインタラクションレコードから作成された場合、次のオプションを使用できます。
  - チャットトランスクリプトの表示:インタラクションレコードの発信者とのチャット履歴を表示するには、[チャットトランスクリプトの表示] を選択します。チャットウィンドウを最大化したり最小化するなどの追加のアクティビティを実行できます。このオプションは、インタラクションレコードが チャット タイプで、[完了してクローズ] または [破棄してクローズ] ステータスの場合にのみ使用できます。
  - 作業メモの表示:[作業メモの表示] を選択して、インタラクションレコードの作業メモアクティビティ履歴を表示します。

インシデントがインタラクションレコードから作成される場合、次の機能が適用されます。

- インタラクションレコードから作成されたインシデントレコードが解決されると、インタラクションレコードは自動的に [最終作業] または [完了してクローズ] ステータスに設定されます。この機能を有効にするには、admin ロールのユーザーが [元のインタラクションを自動クローズ (*sn_sow_inc.autoclose_origin.interaction*)] システムプロパティを true に設定する必要があります。[インシデントからのインタラクションをクローズ] ビジネスルールは、次の条件をチェックし、インタラクションレコードを [最終作業] または [完了してクローズ] ステータスに更新します。
  - 元のインタラクションの自動クローズ (*sn_sow_inc.autoclose_origin.interaction*) システムプロパティが true に設定され、最終作業スケジュール済みスクリプトのインタラクションのフォールバックタイムアウトがアクティブな場合、インタラクションレコードは [最終作業] ステータスに移行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [元のインタラクションを自動クローズ (*sn_sow_inc.autoclose_origin.interaction*)] システムプロパティが true に設定され、最終作業スケジュール済みスクリプトのインタラクションのフォールバックタイムアウトが非アクティブの場合、インタラクションレコードは [完了してクローズ] ステータスに移行します。

- インシデントレコードページの [関連レコード] タブにあるインタラクション関連リストの [追加] オプションを使用して、複数の関連するインタラクションレコードをインシデントに追加できます。

Assigned to (アサイン先)

[アサイン先] カードには、インシデントレコードのアサインステータスが表示されます。[アサイン先] を選択して、インシデントレコードを自分にアサインします。[追加の協力者を表示 **(View additional collaborators)]** リンクを選択すると、モーダルエクスペリエンスでインシデントレコードに関連付けられた協力者のリストを表示できます。協力者のリストは、以下のデータソースから取得されます。

- 現在の [アサイン先] ユーザーを除く、インシデントまたはインシデントタスクの過去の [アサイン先] ユーザー。
- 重大なインシデントレコードにコメントと作業メモを追加したユーザー。このデータソースは、重大なインシデントにのみ適用されます。
- [共同作業] サイドパネルから開始されたコラボレーションチャネルの協力者。この情報は、コラボレーション API を使用して取得されます。

1 ページに 5 人ずつの協力者のリストを表示できます。

のインシデントリストページでの作業 サービスオペレーションワークスペース

サービスオペレーションワークスペース (SOW) のインシデントリストページから、インシデントに対してさまざまなアクションを実行します。

始める前に
必要なロール:itil、sn_service_desk_agent

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスオペレーションワークスペース.
2. [リスト] ( ) メニューを選択します。
3. [インシデント] で、次のいずれかのフィルターカテゴリを選択し、インシデントリストを開きます。
   - 自分にアサイン済み:自分にアサインされているインシデントのリスト。
   - 未アサイン:どのエージェントにもアサインされていないインシデントのリスト。
   - オープン: [解決済み] または [クローズ済み] 以外のステータスのインシデントのリスト。
   - 解決済み: ステータスが [解決済み] のインシデントのリスト。
   - すべて:すべてのインシデントのリスト。
4. インシデントリストページで、次のいずれかのアクションを実行します。

でのインシデントレコードの操作 サービスオペレーションワークスペース

インシデントを解決するために問題、変更、またはサービス要求を作成する必要がある場合、インシデントレコードから直接作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:itil、sn_service_desk_agent

手順

1. インシデントを開きます。

   サービスオペレーションワークスペースでのインシデントの作成の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース にインシデントを作成します。」を参照してください。

2. インシデントレコードページで、次のいずれかのアクションを実行します。

プレイブックを使用した修復アクション

[調査] タブのプレイブックを使用して、修復アクションで CI 関連の問題を解決します。

[調査] タブには、CI 関連の問題を解決するための次のタイプの修復アクションが含まれています。

- プロセスの終了
- サービスを再起動

これらの修復アクションは、次の条件が満たされた場合にのみ [調査] タブで使用できます。

- 調査フレームワーク [sn_invest_fwk] アプリケーションがインストールされ、構成されている。詳細については、「サービスオペレーションワークスペース での調査フレームワークの設定」と「修復アクションフレームワークを構成する」を参照してください。
- 修復アクションは UI に表示されるように構成されます。詳細については、「[調査] タブをカスタマイズする」を参照してください。

修復アクションでは、プレイブックを使用して CI の問題を解決します。プレイブックには、修復アクションを段階的にガイドおよび実行するためのインタラクティブな UI が用意されています。プレイブックを使用すると、修復プロセスのすべての実行ステップを制御できます。プレイブックは、インシデントレコードページのコンテキストサイドパネルで利用できます。修復アクションが実行されると、その修復プロセスがプレイブックに追加されます。その後、コンテキストサイドパネルで [プレイブック] ( ) アイコンを選択して、別のパネルでプレイブックを開き、プロセスを実行できます。[プレイブック] パネルには、次のタブが表示されます。

- 現在：ステータスが [新規] および [処理中] のプロセスとサービスの両方を含む、修復アクションをトリガーする プレイブックの現在のリストが表示されます。
- 履歴：Playbook の履歴リストが表示されます。これには、ステータスが [完了]、[キャンセル済み]、または [失敗] のプロセスとサービスの両方が含まれます。

進行中の [プロセスの終了] または [サービスを再起動] 修復アクションプレイブックはキャンセルすることができます。修復アクションプレイブックをキャンセルするには、修復アクションプレイブックを選択し、メニュー ( ) アイコンを選択してから、[アクションをキャンセル] オプションを選択します。修復アクションプレイブックがキャンセルされると、対応するアクションもキャンセルされます。その後、プレイブックパネルの [履歴] タブに、修復アクションのステータスが [キャンセル] と表示されます。キャンセルの理由を表示するには、プレイブックで [理由を表示] オプションを選択します。次のいずれかに該当する場合、このオプションは使用できません。

- 修復アクションはすでに [キャンセル] ステータスである。
- 修復アクションの対応する CI アクションレコードの処理がすでに進行中である。
- 変更要求は、サーバータイプの CI に関連付けられたアクションの実装ステータスにすでに移行している。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[調査] タブの [修復アクション] セクションには、実行された修復アクションのリストを表示する [現在] タブと [履歴] タブも含まれています。デフォルトでは、このセクションにはプライマリ CI または現在の CI の修復アクションのリストが表示されます。[このインシデントのすべての **CI** で実行されたアクションを表示] トグルを切り替えて、インシデントに関連付けられたすべての CI の修復アクションのリストを表示できます。

プレイブックは、修復アクションフレームワーク [com.snc.sn_reacf] アプリケーションと調査フレームワーク [sn_invest_fwk] アプリケーションの両方がインストールおよび構成されている場合、および修復アクションがトリガーされた場合にのみ使用できます。プレイブックの詳細については、「」を参照してください。

注:
CI タイプのデバイスまたはサーバーのプロセスやサービスで修復アクションが進行中の場合、同時実行のまたは重複する修復アクションを実行することはできません。また、前の修復アクションの実行が完了するまで、同じ CI で同時実行のまたは重複する修復アクションを実行することはできません。この動作を変更し、修復アクションの同時実行を許可するには、[修復アクションタイプ] の [同時実行を許可] オプションを選択します。詳細については、「修復アクションフレームワークを構成する」を参照してください。

プロセスの終了

「プロセスの終了」修復アクションは、次のメトリクス情報カードで使用できます。

- メモリー別の上位プロセス
- CPU 別の上位プロセス

CI を選択してから、[プロセスの終了] を選択して、CI で実行されているプロセスを停止します。その後、修復プロセスがプレイブックに追加されます。コンテキストサイドパネルでプレイブック ( ) アイコンを選択し、別のパネルでプレイブックを開いてプロセスを実行します。次の CI クラスに対して「プロセスの終了」修復アクションを実行できます。

- デバイス：この CI クラスでは、「プロセスの終了」修復プロセスを実行する前に、ユーザーの承認を得る必要がある 2 ステップのプロセスが実行されます。承認された後、デバイス (エンドポイントとも呼ばれます) でプロセスを直接停止できます。
- サーバー：この CI クラスでは、標準的な変更要求を使用して「プロセスの終了」修復アクションを実行する前に、変更要求を作成する必要があります。変更要求を作成するための追加情報も入力する必要があります。

サービスを再起動

「サービスを再起動」修復アクションは、サービスメトリクス情報カードで使用できます。

CI を選択してから、[サービスを再起動] を選択して、CI で実行されているサービスを再起動します。その後、修復プロセスがプレイブックに追加されます。コンテキストサイドパネルでプレイブック ( ) アイコンを選択し、別のパネルでプレイブックを開いて修復アクションを実行します。次の CI クラスに対して「サービスを再起動」修復アクションを実行できます。

- デバイス：この CI クラスでは、「サービスを再起動」修復プロセスを実行する前に、ユーザーの承認を得る必要がある 2 ステップのプロセスが実行されます。承認された後、デバイス (エンドポイントとも呼ばれます) でサービスを直接再起動できます。
- サーバー：この CI クラスでは、標準的な変更要求を使用して修復アクションを実行する前に、変更要求を作成する必要があります。変更要求を作成するための追加情報も入力する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でのインシデントの再オープン サービスオペレーションワークスペース

サービスオペレーションワークスペース (SOW) のインシデントレコードから解決済みインシデントを再オープンします。

始める前に

インシデントを作成し、[解決済み] ステータスに設定する必要があります。詳細については、「サービスオペレーションワークスペース にインシデントを作成します。」を参照してください。

必要なロール：itil または sn_incident_write

このタスクについて

インシデント書き込み (sn_incident_write) アクセス権を持つエージェントは、SOW のインシデントレコードページで [再オープン] オプションを表示および使用して、自分または他のエージェントにアサインされたインシデントを再オープンできます。ただし、サービスポータル ポータルや 従業員サービスセンター (ESC) (ESC) ポータルなどのポータル UI では、エージェントがそのインシデントの問い合わせユーザーまたは作成者 (要求者) エンドユーザーである場合のみ、[再オープン] オプションを表示して使用してインシデントを再オープンできます。

問い合わせユーザーと作成者 (要求者) ユーザーはどちらも、解決済みのインシデントを再オープンするためのサービスポータルポータルや従業員サービスセンター (ESC) (ESC) ポータルなど、ポータル UI で [インシデントの再オープン] オプションを表示および使用できます。

インシデント状況が [クローズ済み] に設定されている場合、インシデントを再オープンすることはできません。ただし、解決通知メールに返信してインシデントの再オープンを要求すると、クローズされたインシデントからコピーされた選択したフィールド値を使用して新しいインシデントが開きます。インシデントの再オープンの詳細については、「 インシデントの再オープン」を参照してください。

手順

1. [解決済み] ステータスのインシデントを開きます。
2. [再オープン **(Reopen)]** を選択します。
   ダイアログボックスが開きます。
3. 追加コメントを入力します (顧客に表示)。
4. [再オープン **(Reopen)]** を選択します。

タスクの結果

バナーに成功通知メッセージのポップアップが表示されます。インシデントレコードのステータスが [処理中] に設定されます。

サービスオペレーションワークスペースのインシデント管理についての参照

参照トピックでは、サービスオペレーションワークスペースのインシデント管理に関する追加情報を提供します。

調査エージェントクライアントコレクターとともにインストールされるコンポーネント

調査エージェントクライアントコレクター (sn_acc_adapter) アプリケーションのアクティブ化により、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、ServiceNow Store アプリケーションなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Metrics ユーザー [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	メトリクスコレクターフレームワークの基本操作 (メトリクスの定義の表示など) に、ユーザーがアクセスして実行できるようにします。	なし
メトリクスアドミン [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	アプリケーションのインストール、テーブルの追加と構成し、メトリクスの定義の表示を、ユーザーが行えるようにします。	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
フレームワークの調査アドミン [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Investigation Framework アプリケーションのインストールと、Investigate Framework モジュールの管理をユーザーが行えるようにします。	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
メトリクスと CI アクションフレームワーク [sn_cimaf]	調査エージェントクライアントコレクターアプリケーションのコアフレームワーク機能と構成 (API データと CI アクションフレームワークを含む)。インストールされるロールとテーブルの詳細については、「メトリクスと CI アクションフレームワークとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
調査フレームワーク [sn_invest_fwk]	メトリクス情報を使用して影響を受ける CI を分析するフレームワーク。
修復アクションフレームワーク [com.snc.sn_reacf]	CI に関連する問題を修正または解決するためのフレームワーク。インストールされるロールとテーブルの詳細については、「修復アクションフレームワークとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

調査フレームワーク用 **Microsoft Endpoint Configuration Manager** とともにインストールされるコンポーネント

Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) アプリケーションのアクティブ化により、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、ServiceNow Store アプリケーションなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Metrics ユーザー [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	メトリクスコレクターフレームワークの基本操作 (メトリクスの定義の表示など) に、ユーザーがアクセスして実行できるようにします。	なし
メトリクスアドミン [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	アプリケーションのインストール、テーブルの追加と構成し、メトリクスの定義の表示を、ユーザーが行えるようにします。	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
フレームワークの調査アドミン [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Investigation Framework アプリケーションのインストールと、Investigate Framework モジュールの管理をユーザーが行えるようにします。	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
メトリクスと CI アクションフレームワーク [sn_cimaf]	API データと CI アクションフレームワークを含む、Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation アプリケーションのコアフレームワーク機能と構成。インストールされるロールとテーブルの詳細については、「メトリクスと CI アクションフレームワークとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
調査フレームワーク [sn_invest_fwk]	メトリクス情報を使用して影響を受ける CI を分析するフレームワーク。
修復アクションフレームワーク [com.snc.sn_reacf]	CI に関連する問題を修正または解決するためのフレームワーク。インストールされるロールとテーブルの詳細については、「修復アクションフレームワークとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

修復アクションフレームワークとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、修復アクションフレームワーク (com.snc.sn_reacf) アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
修復アクションユーザー [sn_reacf.sn_remedial_action_read]	ユーザーが [修復アクション実行] テーブルにアクセスして読み取り、修復アクションを使用して CI 関連の問題を修復できるようにします。 **注:** itil ロールにはこのロールが含まれています。	cmdb_read
修復アクション管理者 [sn_reacf.sn_remedial_action_admin]	すべての [修復アクション構成] テーブルに対する読み取りおよび書き込みアクセス権を持つユーザーを有効にします。	• sn_reacf.sn_remedial_action_read • flow_operator

インストールされるテーブル

テーブル	説明
修復アクション [sn_reacf_remedial_action]	[プロセスの終了] - [デバイス]、[サービスを再起動] - [サーバー] などの修復アクション (定義) のリスト。
修復アクションパラメーター [sn_reacf_remedial_action_parameter]	プロセス ID、アサイン先などの修復アクションを実行するために必要なパラメーターのリスト。
修復アクションロール [sn_reacf_remedial_role]	修復アクションにアクセスして実行するために必要なロールのリスト。
ユーザー基準のアクションの包含 [sn_reacf_remedial_user_criteria_mtom]	修復アクションの実行が許可されているユーザー基準のリスト。
ユーザー基準のアクションの除外 [sn_reacf_remedial_user_criteria_no_mtom]	修復アクションの実行が許可されていないユーザー基準のリスト。
修復アクションタイプ	CI アクションや標準的な変更などの修復アクションタイプのリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_reacf_remedial_action_type]	
修復アクション作成元 [sn_reacf_remedial_action_origin]	修復アクションフレームワークが使用されるアプリケーションのリスト。
修復アクション実行 [sn_reacf_remedial_action_execution]	実行時に各修復アクションに対して作成される実行レコードのリスト。レコードは、進捗状況を追跡し、情報を維持するために使用されます。レコードには、実行された修復アクション、パラメーター値、アクション実行レコード、親レコード、ターゲットレコード、現在のステータス、修復アクションを実行したユーザー、作成元などの情報が含まれます。 **注:** このテーブルは読み取り専用です。

メトリクスと CI アクションフレームワークとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールや ServiceNow Store アプリケーションなど) が、メトリクスおよび CI アクションフレームワーク (sn_cimaf) アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
メトリクスおよび CI アクションユーザー [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	ユーザーがメトリクス、アクション要求、およびアクション出力テーブルにアクセスして読み取ることができるようにします。 **注:** itil ロールにはこのロールが含まれています。	cmdb_read
メトリクスおよび CI アクションアドミン [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	すべてのメトリクスと CI アクション構成テーブルに対する読み取りおよび書き込みアクセス権を持つユーザーを有効にします。	• sn_cimaf.sn_cimaf_read • flow_operator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
プロバイダー [sn_cimaf_provider]	エージェントクライアントコレクター (ACC) や Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) などのプロバイダーのリスト。
メトリクスの定義 [sn_cimaf_metric_definition]	資産の使用状況、実行中のプロセスなどのメトリクスの定義のリスト。
アダプタ構成 [sn_cimaf_adapter_config]	アダプタの構成のリスト。エージェントクライアントコレクター (ACC) や Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)、クエリー、変換フロー、または変換スクリプトなどのプロバイダーを定義できます。
アダプタ適用性ルール [sn_cimaf_adapter_applicability_rule]	選択したアダプタ構成が適用可能な CI を構成できる、アダプタ適用性ルールのリスト。
プロバイダー固有のアダプタ構成 [sn_cimaf_provider_specific_adapter_config]	エージェントクライアントコレクター (ACC) や Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) などの特定のプロバイダーのアダプタ構成のリスト。
収集ルール [sn_cimaf_collection_rule]	メトリクスを自動収集するタイミングを構成できる収集ルールのリスト。
収集ルールメトリクスの関連付け [sn_cimaf_collection_rule_metric_asscn]	収集ルールとメトリクスの定義の関連付けに対して作成されたレコードのリスト。
メトリクス [n_cimaf_metric]	フェッチされたメトリクスのリスト。メトリクスレコードには、メトリクスの定義、CI、タイムスタンプ、実際のメトリクスペイロードなどの情報が含まれています。 **注:** このテーブルは読み取り専用です。
アクション [sn_cimaf_action]	プロセスの終了やサービスの再起動などの CI アクションのリスト。
アクションロール [sn_cimaf_action_role]	CI アクションにアクセスして実行するために必要なロールのリスト。 **注:** 1 つの CI アクションを複数のロールにマッピングできます。
ユーザー基準のアクションの包含 [sn_cimaf_action_user_criteria_mtom]	CI アクションの実行が許可されているユーザー基準のリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
ユーザー基準のアクションの除外 [sn_cimaf_action_user_criteria_no_mtom]	アクションの実行が許可されていないユーザー基準のリスト。 **注:** このテーブルは、[アクションロール] および [ユーザー基準のアクションの包含] 構成テーブルよりも優先されます。
アクション構成 [sn_cimaf_action_config]	CI に適用可能なアクション構成のリスト。さまざまなプロバイダーまたは CI クラスに基づいて、CI アクションに対して複数の構成を作成できます。
アクションパラメーター [sn_cimaf_action_parameter]	CI アクションの実行に必要なパラメーターのリスト。
アクション構成ステップ [sn_cimaf_provider_specific_action_config]	アクション構成に対して実行される一連のステップのリスト。
アクションの要求 [sn_cimaf_action_request]	CI アクション実行レコードのリスト。レコードには、パラメーター、CI の詳細、CI アクションと現在のステータスなどの情報が含まれています。 **注:** このテーブルは読み取り専用です。
アクションの出力 [sn_cimaf_action_output]	CI アクションの出力レコードのリスト。各レコードは、アクション要求テーブルのレコードにリンクされています。レコードには、アクション要求レコード、アクション構成ステップ、ペイロード、ステータス、要求 ID などの情報が含まれています。 **注:** このテーブルは読み取り専用です。

[調査] タブの機能

[調査] タブには、さまざまなオプションとともに CI メトリクス情報が表示されます。オプションとメトリクス情報を使用して、CI 関連の問題の解決に役立つデータを表示します。

次のドロップダウンオプションを選択して、CI のメトリクス情報を表示できます。

- 初期メトリクス：インシデントが作成される 30 分前から 30 分後までに取得された、影響を受ける CI のメトリクス情報。CI のメトリクス情報は、CI がその 1 時間以内に入力された場合にのみ表示されます。*sn_sow.initial_metric_fetch_window* プロパティを構成すると、1 時間の期間を変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 初期メトリクスはプライマリ CI でのみ使用できます。

- 最新のメトリクス：影響を受ける CI で利用可能な最新のメトリクス情報。デフォルトでは、[最新のメトリクス] オプションが選択されています。

> **注:**
> CI のメトリクス情報は、次のいずれかの条件で取得されます。
>
> - プライマリ CI が更新されるか、インシデントに追加された場合。収集ルールを構成することで、CI のメトリクス情報を取得するタイミングと方法を設定することもできます。詳細については、「[調査] タブの収集ルールを構成する」を参照してください。
> - 最新のメトリクスを取得アイコン ( ) を選択すると、最新のメトリクスをオンデマンドで更新、取得して、表示できます。このオプションは、 [最近のメトリクス] でデータを表示している場合にのみ使用できます。

メトリクスデータには次の情報が含まれています。

- 概要：名前、オペレーティングシステム、モデル番号などの CI の概要情報を、ServiceNow データベースレコードおよび CMDB CI コンピューターから Glide レコードクエリを使用して表示します。[名前] フィールドにはハイパーリンクされた値が含まれており、選択すると別のタブに CI レコードが表示されます。
- システム情報：選択すると、選択した CI のシステム情報が個別のモーダルに表示されます。システム情報モーダルには、次のデータが含まれています。
  - Microsoft システム (msinfo32)：コンピューターに関する情報と、ハードウェアリソース、システムサマリー、コンポーネント、およびソフトウェア環境の包括的なビューが表示され、コンピューターの問題を診断するために使用できます。必要に応じて、特定のシステムパラメーターを検索して表示することもできます。
  - Azure (dsregcmd)：Azure Active Directory (Azure AD) によって管理されている CI デバイスのステータスに関する情報を表示します。この情報は、デバイスの診断とトラブルシューティングに使用されます。情報が最後に取得された日時も表示されます。必要に応じて、デバイスパラメーターを検索して表示することもできます。

    > **注:**
    > このオプションは、調査エージェントクライアントコレクター (sn_acc_adapter) アダプターが調査フレームワークと統合されている場合にのみ使用できます。

- デバイスの健全性 (Device health)：[デバイスの健全性 **(Device health)]** リンクは、インシデントビュー内の別のタブで、選択した CI に対するデジタルエンドユーザーエクスペリエンスのアプリケーションとデバイスヘルスページを起動する場合に選択します。このタブでは、エージェントは、DEX によって収集された、選択した CI の使用可能なすべてのメトリクスとデバイスヘルスを表示できます。この機能には、サービスオペレーションワークスペースで CI レコードの [デバイスの健全性を表示 **(View device health)]** オプションを使用してアクセスすることもできます。

  > **注:**
  > DEX には別のエンタイトルメントが必要です。
  >
  > このリンクは、次の条件が満たされた場合にのみエージェントが使用できます。
  >
  > - 選択された CI のタイプが「デバイス」(別名「エンドポイント」) であること。
  > - DEX プラグインがインスタンスにインストールされていること。DEX の詳細については、「デジタルエンドユーザーエクスペリエンス」を参照してください。
  > - 選択した CI に DEX エージェントがインストールされていること。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 資産使用率：CI の資産の使用率。以下の情報が日時とともに表示されます。
  - メモリ使用率：CI で使用されているメモリ量。値はパーセンテージで表示されます。
  - ディスク使用率：影響を受ける CI の論理ドライブのディスク使用率。値はパーセンテージで表示されます。
  - CPU 使用率：CI の CPU 使用率。値はパーセンテージで表示されます。
  - アップタイム：資産のアップタイム (ブート時間)。資産が稼働してからの経過日数および時間。

  注:
  以下のメトリクスは、しきい値に基づいて色分けされ、警告または重大レベルを強調表示します。

  資産使用率メトリクスの色分けの基準

資産使用状況メトリクス	警告 (黄色で色分け)	重大 (赤色で色分け)
メモリー使用率	80 以上	95 以上
ディスク使用率	80 以上	95 以上
CPU 使用率	80 以上	95 以上

  ただし、必要に応じてこれらのしきい値はカスタマイズすることもできます。詳細については、「[調査] タブをカスタマイズする」を参照してください。

- CPU 別の上位プロセス：影響を受ける CI 内のプロセスの CPU 使用率に基づいてソートされた上位プロセス。

  注:
  [CPU 別の上位プロセス] メトリクスは、しきい値に基づいて色分けされ、値が 90 以上の場合に重大度が強調表示されます。ただし、必要に応じてこれらの値をカスタマイズすることもできます。

- メモリ別の上位プロセス：影響を受ける CI 内のプロセスのメモリ消費量に基づいてソートされた上位プロセス。

  注:
  [メモリ 別の上位プロセス] メトリクスは、しきい値に基づいて色分けされ、値が 90 以上の場合に重大度が強調表示されます。ただし、必要に応じてこれらの値をカスタマイズすることもできます。

- サービス：影響を受ける CI で実行されているサービス (デバイスまたはサーバー) のリスト。
- ログインユーザー：影響を受ける CI のログインユーザーのリスト。
- インストール済みアプリケーション：CI にインストールされているアプリケーションのリスト。

  注:
  Windows OS を搭載したデバイスの場合、インストールされたアプリケーションには、あらかじめパックされたアプリケーションのリストは含まれていません。

[履歴を表示] ボタンを使用して、CI の履歴メトリクスデータを別のタブに表示します。ドロップダウンオプションから時間範囲を選択すると、その時間範囲の履歴データを表示できます。詳細については、「CI メトリクスの履歴データの表示」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CI メトリクスの履歴データの表示

選択した時間範囲の CI メトリクスの履歴データを表示します。

[調査] タブの [履歴を表示] オプションを使用して、さまざまな CI の履歴メトリクスの履歴データを別のタブに表示します。

注:

[履歴] タブの機能を使用できるのは、次の条件が満たされている場合のみです。

- アプリケーションのバージョンは、Tokyo パッチ 8 以降のリリースである必要があります。
- バージョン Utah 以降のリリースを使用している場合は、Data Visualizations Core アプリケーションをバージョン 23.2.4 にアップグレードする必要があります。

[履歴] タブでは、以下を実行できます。

- CI メトリクスの履歴データを表示する時間範囲を選択します。
- 選択した時間範囲の次の CI メトリクス (色分け済み) を、重大しきい値とともに、散布図でグラフィカルに表示します。
  - CPU 使用率
  - ディスク使用率
  - メモリー使用率

  マウスデバイスのカーソルを散布図上のデータポイント (特定の日付または時刻を表す) に合わせると、メトリクスの値とメトリクスデータが取得された日付が表示されます。
- 散布図のデータポイント (特定の日付または時刻を表す) をクリックすると、[メトリクススナップショット] セクションにすべての CI メトリクスのデータが日時とともに表示されます。

サービスオペレーションワークスペースでのバッチ処理の拡張ポイント

実装拡張ポイントを使用して実装を作成し、バッチ処理を実行して複数のレコードを更新します。これにより、システムのパフォーマンスが向上します。

複数レコードアソシエーター (MRA) コンポーネントを使用すると、複数レコードのバッチ処理の実装拡張ポイントを作成できます。

デフォルトで利用可能な拡張ポイントを表示するには、次に移動します:**All** (すべて) > システムの拡張ポイント > スクリプト済みの拡張点.[実装を作成] オプションを選択して、実装拡張ポイントを作成できます。

更新するレコードが複数ある場合、レコードごとにビジネスルールが実行され、1 回更新されます。これにより、システムのパフォーマンスに影響が及ぶことがあります。レコードごとにビジネスルールを実行するのではなく、RelatedListIncidentItemUpdateHandler スクリプトインクルードを使用して、複数のレコードを更新するバッチ処理を実行することができます。

RelatedListIncidentItemUpdateHandler スクリプトインクルードを使用すると、複数のレコードをバッチ処理で更新できます。たとえば、複数の子インシデントを親インシデントに関連付けて更新するときに、このスクリプトインクルードを使用できます。

RelatedListIncidentItemUpdateHandler スクリプトインクルード
は、global.RelatedListItemUpdateHandler 実装拡張ポイントを備えており、関連リストの複数のレコードをバッチ処理するときに使用されます。

related_list_edit_helper スクリプトインクルードで使用される拡張ポイントでは、API が使用されており、カスタムコードの呼び出しが容易になります。この拡張ポイントにより、ビジネスルールの実行が上書きされ、複数のレコードの更新時にビジネスルールではなく実装拡張ポイントが実行され

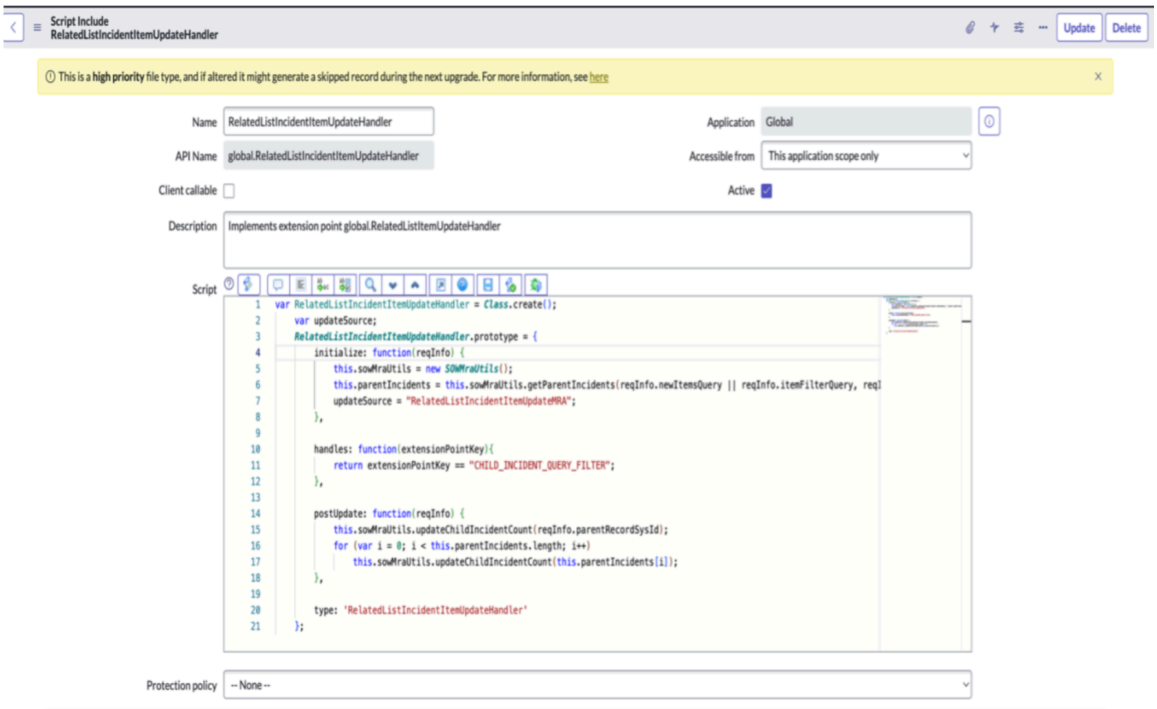
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

るようになります。上書きする必要があるビジネスルールを追加することもできます。複数のレコードが更新されると、このスクリプトインクルードがトリガーされ、そのビジネスルールをバイパスするバッチ処理が実行されます。

RelatedListIncidentItemUpdateHandler スクリプトインクルードには、以下の関数が含まれています。

- 初期化 - 複数のレコードが更新される前に実行されます。
- 更新後 - 複数のレコードが更新された後に実行されます。



サービスオペレーションワークスペースでのインシデント管理のクイックスタートテスト

アップグレードの適用やアプリケーションの開発などの構成変更を行った後、サービスオペレーションワークスペース で インシデント管理 が変わらず正常に動作するかを検証します。インスタンス固有のデータを使用する際に合格するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

サービスオペレーションワークスペースの インシデント管理

サービスオペレーションワークスペースのインシデント管理クイックスタートテストは、サービスオペレーションワークスペース ITSM アプリケーション (sn-sow-itsm-cont) 6.0 バージョンをインストールするか、更新すると、ベースシステムで使用できます。

サービスオペレーションワークスペースのインシデント管理テストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
SOW インシデント：インシデントから問題を作成する	インシデントフォームで、[問題の作成] UI アクションを使用してインシデントから問題レコードを作成できるか検証するテスト。	Xanadu (8 月のストアリリース、6.0 バージョン)
SOW インシデント：[自分にアサイン] ボタン機能の確認	[インシデント] フォームの [レコード情報] サイドパネルにあ	Xanadu (8 月のストアリリース、6.0 バージョン)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースのインシデント管理テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	る [自分にアサイン] UI オプションを使用して、ログインしているユーザーにインシデントレコードがアサインされていることを確認するテスト。	

サービスオペレーションワークスペースのインシデント管理に関する詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでのインシデント管理」を参照してください。

関連情報

クイックスタートテスト

サービスオペレーションワークスペース での Request Management

Request Management 用の サービスオペレーションワークスペース は、階層 1 エージェントのプラットフォーム機能を複数タブのインターフェイスに統合することで、エージェントが複数のインシデント、カタログ要求、およびカタログタスクを効率的に管理できるようにします。

エージェントは、サービスオペレーションワークスペース でカタログ要求を作成し、別の IT Service Management フローからカタログ要求フローを開始できます。たとえば、インシデントフローから要求を作成し、その要求をインシデントに関連付け、インシデントに関連付けられている要求を追跡できます (その逆も同様です)。カタログタスクを処理したり、タスクのステータスを更新したり、要求や要求アイテムの承認を管理したりすることもできます。

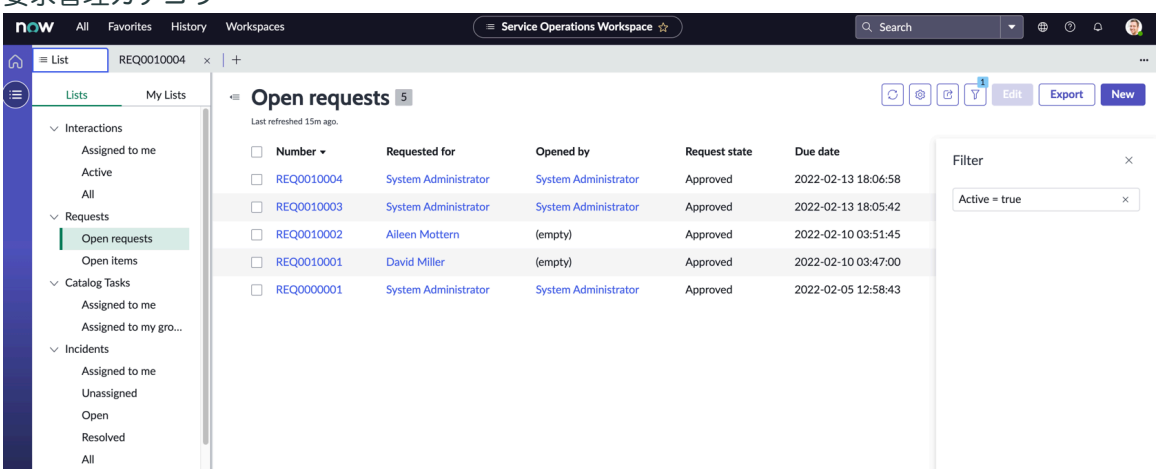
サービスオペレーションワークスペース の要求管理フローでは、サービスオペレーションワークスペースの要求管理 (sn_sow_req) アプリケーションを自動的にインストールする サービスオペレーションワークスペース ITSM アプリケーション (sn-sow-itsm-cont) をインストールする必要があります。詳細については、「ITSM 用のサービスオペレーションワークスペースの開始」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース での要求管理カテゴリ

サービスオペレーションワークスペース では、次の要求管理カテゴリを使用できます。

- [要求]：アクティブな要求および要求アイテムを表示できます。
- [カタログタスク]：現在のユーザーに割り当てられたアクティブなタスクと、現在のユーザーのアサイン先グループに割り当てられたアクティブなタスクを表示できます。

要求管理カテゴリ



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

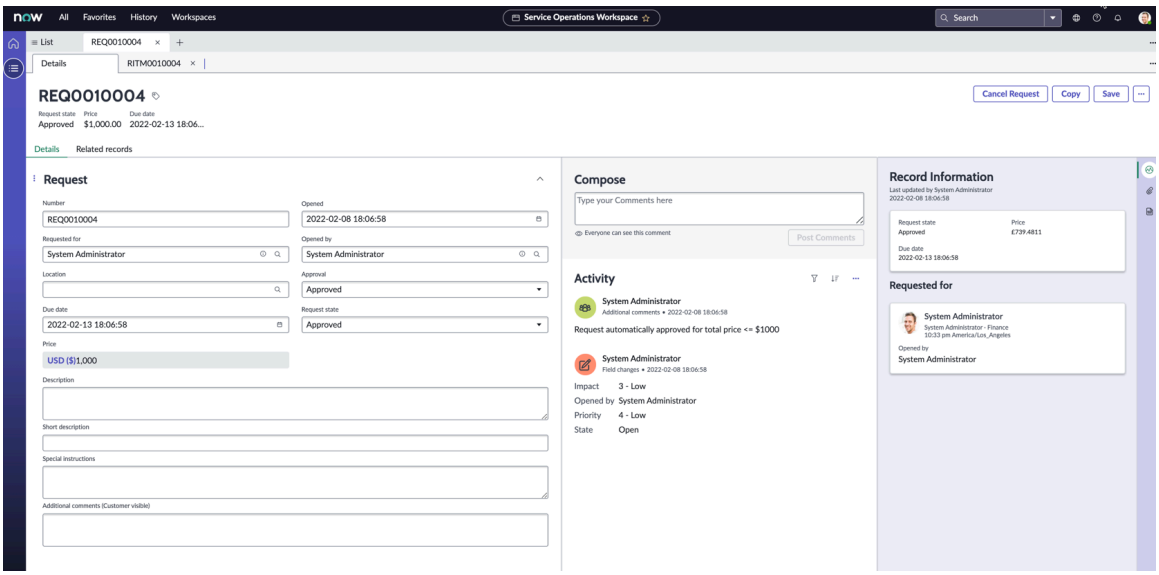
サービスオペレーションワークスペース での要求管理フォーム

Now Platform UI の次の要求管理フォームで使用可能なフォームレイアウト、UI アクション、UI ポリシー、クライアントスクリプトは、対応する サービスオペレーションワークスペース フォーム上で利用可能です。

- 要求
- 要求アイテム
- カタログ タスク

[要求] フォーム

サービスオペレーションワークスペース で [要求] フォームを表示し、要求ステータス、価格、要求の期日、要求アイテム、タスクなどのレコード情報を [レコード情報] セクションで追跡できます。



注:
変数エディターは、プラットフォームのフォームに含まれる場合にのみ、要求アイテムやカタログタスクのポップアップウィンドウとして表示されます。

サービスオペレーションワークスペース フォームのビューは、Now Platform UI の対応する要求管理フォームから サービスオペレーションワークスペース ビューをカスタマイズすることによって変更できます。

サービスオペレーションワークスペース でのカタログ要求の作成

サービスオペレーションワークスペース でカタログ要求を作成し、別の IT Service Management フローからカタログ要求フローを開始します。たとえば、インシデントフローから要求を作成し、その要求をインシデントに関連付け、インシデントに関連付けられている要求を追跡できます (その逆も同様です)。

始める前に

必要なロール：itil または sn_request_write

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. インシデントからまたはインタラクションレコードからカタログ要求を開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [今すぐ注文] を選択します。
   [要求元 **(Request for)]** フィールドの値は、 要求の作成場所に応じてデフォルトで設定されます。
   - 要求がインシデントから作成された場合、値はインシデントを呼び出したユーザーに設定されます。
   - 要求がインタラクションから開始された場合、値はインタラクションが発生しているユーザーに設定されます。
4. オプション: [注文の確認] ページで、[配送情報] フィールドに出荷先を指定します。
5. オプション: [注文の確認] ページで、[特別な指示] フィールドに追加情報を入力します。
6. [チェックアウト] を選択します。
   要求が作成され、親インシデントに関連付けられます。
7. [クローズ] を選択します。
8. オプション: [詳細を表示] を選択して、作成された要求を表示します。

でのレコードの表示と承認 サービスオペレーションワークスペース

SOW の [自分の承認] にアクセスして、変更、要求、カタログタスク、および要求アイテムの承認要求を管理します。

始める前に
必要なロール:itil、sn_change_read、sn_request_read

手順
1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. 次のように移動する。 リスト > 承認 > 自分の承認.
3. 要求を承認または却下するレコードを選択します。
4. オプション: [承認] を選択して要求を承認します。
5. オプション: 要求を却下するには 、[却下] を選択します。

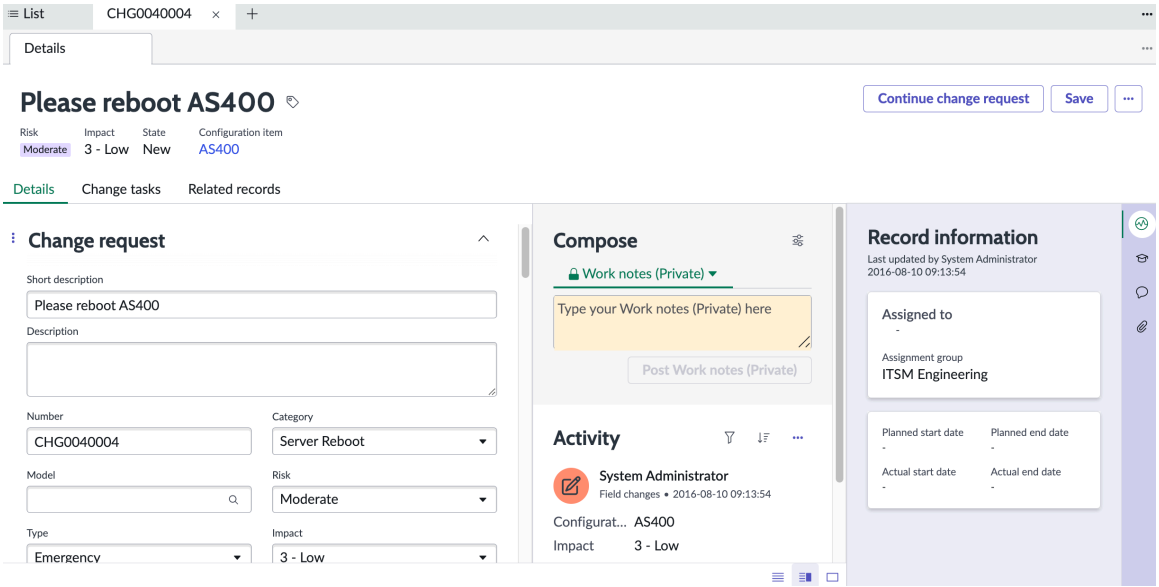
サービスオペレーションワークスペース での 変更管理

インフラストラクチャまたはビジネスサービスの変更が必要な場合は、変更要求を作成して サービスオペレーションワークスペースで追跡できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース での変更レコード



[詳細] タブ

このセクションには、変更要求の詳細情報が表示されます。このセクションのフィールドについては、「サービスオペレーションワークスペース での変更要求の作成」を参照してください。

このタブのフィールドの設定方法については、「サービスオペレーションワークスペース でのタスクレコードフォームの構成」を参照してください。

[作成] セクションから、変更要求の作業メモを追加できます。

[変更タスク] タブ

このセクションには、変更要求に関連付けられた変更タスクが表示されます。変更タスクの作成については、「サービスオペレーションワークスペース での変更タスクの作成」を参照してください。

[関連レコード] タブ

このセクションには、影響を受ける CI や機能停止など、変更の要求に関連付けられたレコードのリストビューが表示されます。レコードを追加したり、作成したり、変更要求から削除したりできます。

コンテキストサイドパネル

このセクションから、次の情報にアクセスできます。

- 変更要求のレコード情報。
- エージェントアシストは、関連するレコードを検索し、必要なアクションを実行します。

変更管理 の詳細については、「変更管理」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース での変更要求の作成

サポートされている構成アイテム (CI) への変更を追跡します。変更要求フォームを使用して、変更理由、タイプ、優先度、リスクなどの情報を記録します。

始める前に
必要なロール：itil または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
DevOps データを表示したり、変更要求に追加したりするには、sn_devops.viewer ロールが必要です。

手順

1. 変更要求の作成を開始するには、次のいずれかのアクションを実行します。

2. 作成する変更モデルを選択し、[次へ] を選択します。

   変更モデルの詳細については、「変更モデル」を参照してください。

オプション	説明
通常	事前承認済みの変更や緊急の変更ではないサービス変更です。
事前承認済み	事前に承認されたリスクの低い変更で、比較的一般的で、指定された手順または作業指示に従います。
緊急	グループおよびピアのレビューと承認をバイパスする緊急の変更で、CAB 承認グループによる承認のために [認証] ステータスに直接進みます。
DevOps または DevOps Simplified	DevOps 変更要求に使用される変更モデル。DevOps モデルの変更の詳細については、「DevOps 変更モデル」を参照してください。 注: DevOps モデルを使用するには、DevOps チェンジベロシティアプリケーションをアクティブ化する必要があります。

   注:
   - 変更タイプをフィルタリングして検索できます。
   - インタラクションから変更要求を作成する場合は、事前承認済みの変更タイプのみを使用できます。

3. [概要] タブで、フィールドに入力します。

   [概要] タブで、変更の初期詳細を入力する必要があります。

フィールド	説明
簡単な説明	変更の簡単な説明
説明	変更の詳細な説明
購入理由	計画された変更要求の理由。承認者が意思決定を下すのに役立ちます。

4. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更要求は、[スコープと影響]、[アサイン]、[スケジュール]、[リスク評価]、および [変更タスク] セクションとともに作成されます。

5. [スコープと影響] セクションで [スコープを追加] を選択します。

a. フォームのフィールドに入力します。

[スコープの追加] フォーム

フィールド	説明
構成アイテム	変更が適用される構成アイテム (CI)。サービスオファリングを含む、任意のタイプの CI を変更の要求に関連付けることができます。また、SLA と可用性の要件への詳細なアクセスを可能にします。
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。
サービス	変更要求に対して使用できるようにするビジネスサービス。
カテゴリ	変更のカテゴリには、[ハードウェア]、[ネットワーク]、[ソフトウェア] [その他]、**[DevOps]** などがあります。 注: **[DevOps** データを追加] セクション (この手順のステップ 8) は、カテゴリが **[DevOps]** として選択されている場合にのみ有効になります。DevOps モデルの場合、カテゴリは自動的に [DevOps] に設定されます。
影響を受ける CI	CI を単一の変更要求に関連付けます。
一括 CI 更新を提案	特定の CI クラスの CI セットに同じ更新を適用します。
単一の変更を提案	影響を受ける CI のリストから 1 つの CI への変更を提案します。
影響するサービスの更新	影響するサービスをリフレッシュすると、[影響するサービス/CI]、[ビジネスアプリケーション]、および [サービスオファリング] 関連リストが、影響を受ける CI に基づいて更新されます。各関連リストのレコードは、影響を受ける単一の CI からの影響である場合でも一意です。

b. [Save (保存)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [アサイン] セクションで [アサイン] を選択します。

a. フォームの各フィールドに入力します。

フィールド	説明
アサイン先グループ	変更にアサインされたグループ それぞれの構成アイテム (CI) で利用可能なサポートグループに基づいて、[アサイン先グループ] フィールドを自動的に入力できます。CI に変更グループがない場合は、サービスオファリングで利用可能な変更グループがフィールドに入力されます。ビジネスルール **[CI/SO** に基づいてアサイン先グループを入力 **(Populate Assignment Group based on CI/SO)]** は、インシデント、問題、または変更要求が作成または更新されたとき、および [アサイン先グループ] フィールドと [担当者] フィールドが空のときに機能をトリガーします。次のプロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに値が入力されるフィールドを識別します。 ▪ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.fie* この変更プロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに入力される CI フィールドを識別します。 ▪ *com.snc.change_request.service_offering_assign* この変更プロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに入力されるサービスオファリングフィールドを識別します。 **注:** プロパティのデフォルト値は、それぞれインシデントまたは問題のサポートグループと変更要求の変更グループです。ビジネスルール **[CI/SO** に基づいてアサイン先グループを入力 **(Populate Assignment Group based on CI/SO)]** は、開発プラグイン ITSM CSDM Best Practice – Quebec プラグイン (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) の一部として出荷され、新規のお客様のみが利用できます。
担当者	変更要求にアサインされたユーザー。アサインルールが適用される場合、変更が適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
作業メモ	変更の解決方法に関する情報、または変更の解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	使用されます。作業メモ情報は顧客に表示されません。

b. **[Save** (保存)] を選択します。

7. 変更の実装をスケジュールするには、[スケジュール] を選択します。

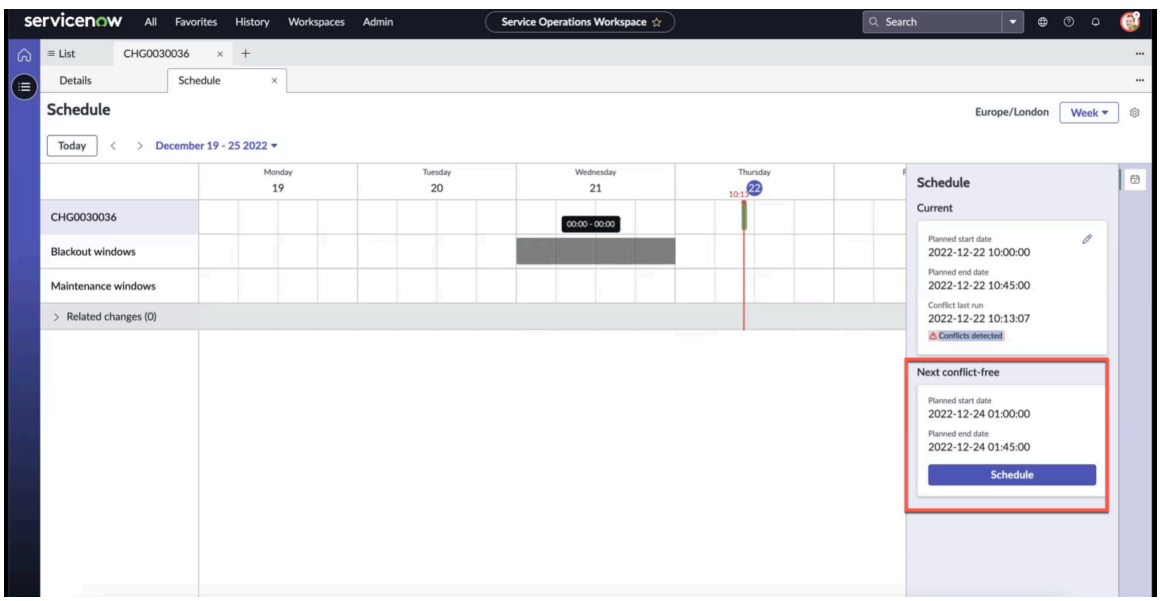
a. フォームのフィールドに入力します。

スケジュール

フィールド	説明
開始予定日	変更の処理を開始する日付
終了予定日	変更の完了が予定されている日付 タスク タイプが [実装] である場合、[開始予定日] および [終了予定日] の値は、変更要求で指定された開始予定日と終了予定日の範囲内に値がなければなりません。
実開始日	実装の開始日
競合ステータス	競合のステータス。
実終了日	変更が実装された日付。
最近の実行の競合	競合が最後に実行された日付。

b. [スケジュール] を選択します。

競合がある場合に変更の実装を再スケジュールするには、[次の競合のないカード **(Next conflict-free card)]** から [スケジュール] を選択します。



c. [詳細] タブを選択して、変更の詳細を表示します。

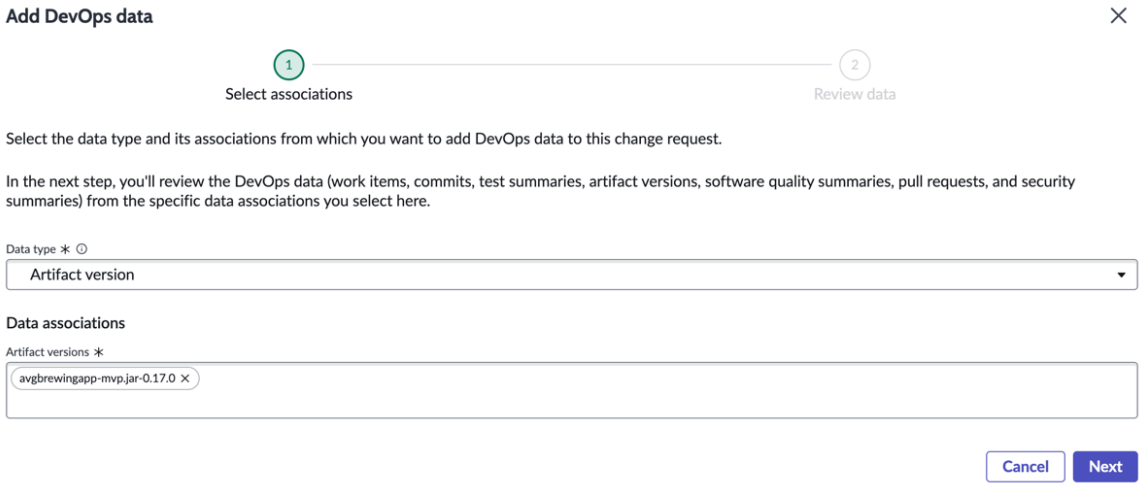
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

8. オプション: **[DevOps データ (DevOps data)]** セクションで [データを追加] を選択して、DevOps データを変更要求に追加します。

   注:
   DevOps データを変更要求に追加したり、作成済みの変更レコード内の DevOps データを表示したりするには、sn_devops.viewer ロールが必要です。

   a. [関連付けを選択 **(Select associations)**] ステップで、以下の値を指定します。



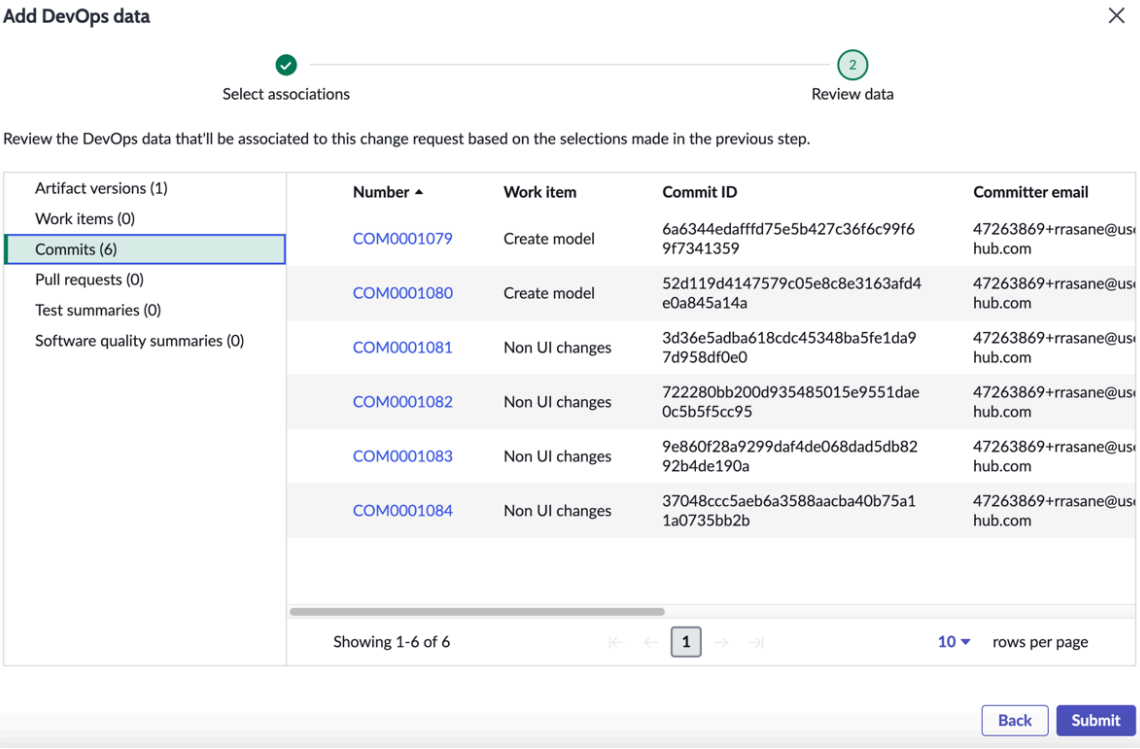
関連付けを選択

フィールド	説明
データタイプ	(Optional) 変更要求に関連付けるデータのタイプ。 ▪ アーティファクトバージョン ▪ リリースバージョン ▪ ビルド番号 ▪ 作業アイテム
データの関連付け	(Optional) 変更要求に関連付ける特定のデータ。複数のアーティファクトバージョン、ビルド番号、および作業アイテムを選択できます。 [データタイプ] として [ビルド番号] を選択した場合は、アプリケーション名、対応するパイプライン、およびビルド番号も指定する必要があります。[データタイプ] として [作業アイテム] を選択した場合は、アプリケーションとプラン別に選択可能な作業アイテムのリストをフィルタリングできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. [次へ] を選択して、[データの確認 **(Review data)]** ステップを開きま



す。

c. タブ間を移動して、関連するデータが正確にマッピングされていることを確認します。必要に応じて設定を更新します。

- 作業アイテム
- コミット
- プル要求
- テストサマリ
- アーティファクトバージョン
- ソフトウェア品質サマリ
- セキュリティスキャンサマリ

d. [送信] を選択します。

e. オプション: 変更要求に関連付けられているデータを変更するには、**[DevOps** データを編集] を選択します。

i. [関連付けを選択 **(Select associations)]** ステップでの DevOps データの追加元のデータタイプとその関連付けを編集します。

ii. [データの確認 **(Review data)]** ステップで、この変更要求に関連付けられるか、この変更要求から削除される DevOps データを確認します。

iii. [送信] を選択します。

9. 変更のリスクを評価するには、[リスク評価] を選択します。

リスクが計算され、レコード情報に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

最後に評価されたリスク値がタイムスタンプとともに表示されます。

10. [変更タスク] セクションで [新規] を選択します。
変更タスクの詳細については、「サービスオペレーションワークスペース での変更タスクの作成」を参照してください。
11. 変更要求が次のステータスに進む準備ができたら、[承認リクエスト] を選択します。

変更要求のタイプに基づいてステータスが前に進みます。

- [評価] ステータス：通常の変更要求に対するグループレベル承認。承認レコードは、変更承認ポリシーに基づいて自動的に生成されます。提案された変更のピア レビューと技術レビューを行うことができます。
- 承認ステータス：ビジネスステークホルダーまたは変更諮問委員会による承認が必要です。
- [スケジュール済み] ステータス：事前承認された標準的な変更。

注:
変更レコードをメールで送信するには、コンテンツフレームでその他のオプションアイコン (•••) を選択し、[メール] を選択します。変更を要求したユーザーと、変更にアサインされたユーザーは、どちらも受信者のリストに自動的に設定されます。

カレンダーを表示するには、[変更要求] フォームのタイトルバーにある [カレンダーを表示] を選択します。

12. **[Save** (保存)] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース での変更要求の処理

必要に応じて、サポートされている構成アイテム (CI) を変更し、変更の要求をクローズします。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 変更要求を開きます。

サービスオペレーションワークスペース での変更の要求の作成については、「サービスオペレーションワークスペース での変更要求の作成」を参照してください。

2. 変更レコードページで、次のいずれかのアクションを実行します。

標準的な変更のカタログ

標準的な変更は、成功の実績を持つ、事前に承認されたリスクの低い変更です。標準的な変更カタログには、 変更管理 アプリケーションによって標準的な変更として承認された変更が含まれています。

標準的な変更カタログでは、次のアクティビティを実行できます。

- 標準的な変更テンプレートを要求、レビュー、および承認する。
- 事前に承認された標準的な変更を要求します。
- ユーザーレベルで標準的な変更テンプレートへのアクセスを決定する。

組織の要件に基づいて、標準的な変更テンプレートを提案、変更、および廃止することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

標準的な変更テンプレートの提案

変更の要求の作成時に必要なものを特定する場合は、新しい標準的な変更テンプレートを提案します。

始める前に
必要なロール:admin、change_manager

このタスクについて
IT 技術者は、頻繁に作成する変更要求に対して標準的な変更テンプレートを提案できます。この新しいテンプレートは承認のために 変更管理 チームに送信され、承認チームは提案をレビューして、承認プロセスの一環としてテンプレートを承認します。

手順

1. 新しい変更要求を作成して、標準的な変更カタログを開きます。
2. [その他のアクション] ⋮) から、[新しいテンプレートを提案] を選択します。
3. 標準的な変更提案フォームのフィールドに入力します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。
   提案は [新規] ステータスで作成されます。
5. [承認を要求] を選択します。

タスクの結果
新しい標準的な変更テンプレートの提案が、ステータスが [処理中]で作成されます。

標準的な変更テンプレートを変更

組織の要件に基づいて標準的な変更テンプレートを変更できます。

始める前に
必要なロール:admin、change_manager

手順

1. 新しい変更要求を作成して、標準的な変更カタログを開きます。
2. 変更するテンプレートを選択します。
3. [その他のアクション] ⋮) から、[テンプレートの編集] を選択します。
4. [標準的な変更テンプレートを変更] フォームに編集内容を入力します。
5. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 編集内容は保存しますが、承認のために送信しない場合は、 [保存] を選択します。
   - [承認を要求] を選択して、承認のために編集内容を変更管理チームに送信します。

サービスオペレーションワークスペース での変更タスクの作成

別のチームまたはエージェントの支援を仰ぐ必要がある場合は、変更タスクを作成してアサインします。たとえば、変更を計画し、変更を実装し、テストし、作業をレビューするタスクがあります。

始める前に
必要なロール：itil または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 変更要求を開きます。
2. [変更レコード] ページで、[他のアクション] アイコン ( ) をクリックして、[変更タスクの作成] を選択します。
3. [変更タスクの作成] ダイアログボックスで、タスクタイプを選択します。
   デフォルトでは、次のタスクタイプが利用可能です。追加のタスクタイプを作成するには、「サービスオペレーションワークスペース での問題または変更のタスクタイプの作成」を参照してください。
   - 計画
   - 実装
   - テスト
   - 評価
4. [作成] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

[新規変更タスクの作成 **(Create New Change Task)]** フォーム

名前	定義
簡単な説明	タスクの概要。
説明	タスクの詳細な説明。
番号	タスクの識別番号が自動生成されます。
変更要求	関連する変更の要求。
状況	変更タスクのステータス： ○ 保留中：オープンかつアサイン解除済み ○ オープン：オープンかつアサイン解除済み ○ 処理中：オープンかつアクティブに作業中 ○ クローズ：非アクティブかつクローズクローズ コードとクローズ メモの指定が必要です。 ○ キャンセル
構成アイテム	変更タスクが適用される構成アイテム (CI) またはサービス。
タイプ	[計画]、[実装]、[テスト中]、または [レビュー] の、変更タスクのタイプ。デフォルトのワークフローでは、[レビュー] タイプでタスクが生成されます。
保留中	変更タスクが保留中かどうかを示すためのオプション。変更タスクが保留中になっている場合は、[保留理由] を指定します。
アサイン	
アサイン先グループ	変更タスクがアサインされているグループ。
担当者	変更タスクがアサインされているユーザー。アサインルールが適用される場合、変更タスクは適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	定義
スケジュール	
開始予定日	タスクについての作業を開始する予定の日付。
終了予定日	変更タスクの完了が予定されている日付。 タスク タイプが [実装] である場合、[開始予定日] および [終了予定日] の値は、変更要求で指定された開始予定日と終了予定日の範囲内に値がなければなりません。

6. [保存] をクリックします。

サービスオペレーションワークスペース での変更タスクの処理

関連する変更の解決に役立つ変更タスクを完了します。

始める前に
必要なロール：itil または admin

手順

1. 変更を開きます。
2. [変更タスク] タブから、必要な変更タスクを開きます。
3. 変更タスクの迅速な解決に役立つレコードを検索して処理するには、次のアクションを実行します。
   a. コンテキストサイドパネルから、[エージェントアシスト] アイコン ( ) をクリックします。
   b. リソースを検索し、必要なアクションを実行します。
4. 変更タスクを削除するには、[他のアクション] アイコン ( ) をクリックして、[削除] を選択します。

組織内の IT サービスの管理

いくつかの サービスオペレーションワークスペース 統合を活用して根本原因を迅速に調査し、予期しない中断や IT サービスの品質低下につながるインシデントを解決することができます。

IT サービスを管理する際のエージェントのジャーニー

- エージェントは、サービスオペレーションワークスペースでアサインの概要、機能停止、サービスのお知らせ、アサインを確認して、サービスレベルアグリーメント (SLA)、優先度、および緊急度に基づいて作業に優先順位を付けることから 1 日を開始できます。
- エージェントは、報告された問題に基づいてインシデントを作成できます。エージェントは、関連するインシデントや最近のインタラクションにアクセスできるので、より適切で迅速なサポートを提供することができます。エージェントは、インシデントレコードページからすべての関連情報にアクセスできます。
- エージェントは、カスタマイズされた推奨事項を使用してインシデントをより迅速に解決できます。
- エージェントは、優先度の高いタスクについてオンコールでエキスパートに連絡できます。
- エージェントは、タスクからそのまま、要求者やピアと簡単にコラボレーションできます。
- エージェントは、問題を修正するための変更要求を作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

組織内での IT サービスの運用

組織内の IT サービスの最適化

サービスオペレーションワークスペース の ナレッジ管理

セルフヘルプ、トラブルシューティング、およびタスク解決などの情報を含むナレッジ記事をエージェントに提供します。

エージェントは、エージェントの公開済みと未公開の記事、フィードバックタスク、フラグ付きタスク、および翻訳タスクを処理できます。ナレッジ記事の詳細については、「Using Knowledge Management」を参照してください。

注:
エージェントの翻訳タスクのリストは、I18N: ナレッジ管理インターナショナリゼーションプラグイン v2 プラグイン (com.glideapp.knowledge.i18n2) がアクティブになっている場合にのみ表示されます。

エージェントは、ナレッジブロックを使用してナレッジ記事内のコンテンツを再利用することもできます。ナレッジブロックの詳細については、「Knowledge blocks」を参照してください。

注:
ナレッジブロックのリストは、Knowledge Blocks プラグイン (com.snc.knowledge_blocks) が有効になっている場合にのみ表示されます。

サービスオペレーションワークスペース でナレッジ記事に取り組む

ナレッジ記事を使用して組織全体で情報を共有します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. サービスオペレーションワークスペース でナレッジ記事を開きます。
2. レコードページで、次のいずれかのアクションを実行します。

サービスオペレーションワークスペースでの重大インシデント管理

サービスオペレーションワークスペースで重大なインシデントを作成および管理します。

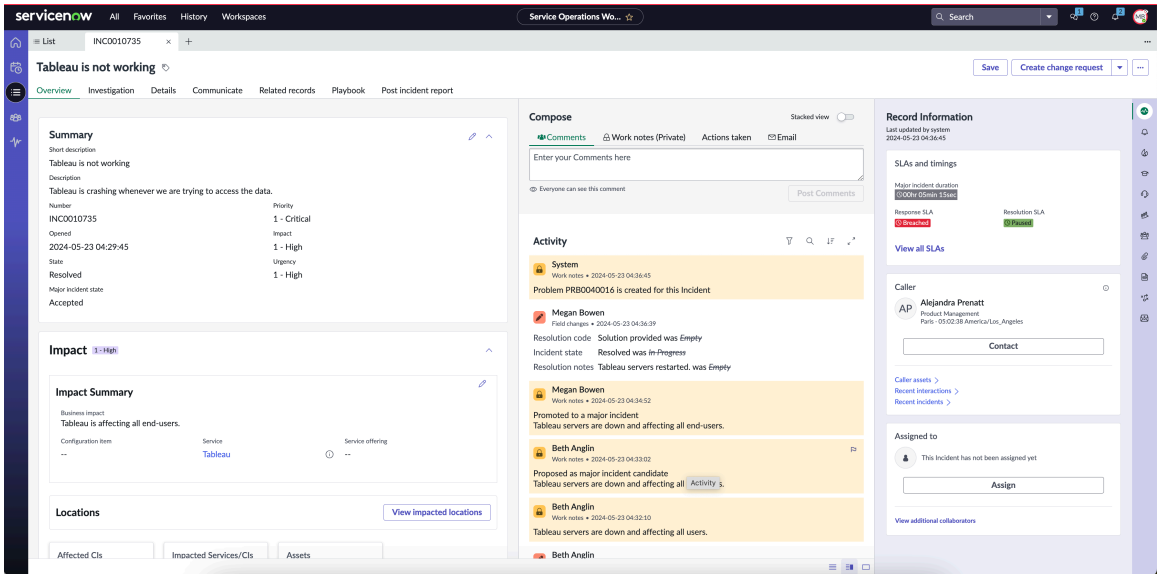
重大インシデント管理の概要

https://player.vimeo.com/video/990305784?h=fa145c9c15&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントのレコード



重大なインシデント (MI) は、ビジネスの重大な中断につながる、通常のインシデント管理プロセスを超える対応が求められる問題が発生したときに作成されます。

重大なインシデントには、ビジネスインパクトが大きいインシデントに対するより迅速な解決プロセスを促進するための、よりタイムスケールが短く、より優先度の高い手順が別途用意されています。

要件に基づいて、重大なインシデントを構成する要素について、その定義を定める必要があります。たとえば、最重要のビジネスサービスが影響を受ける場合や、多数のユーザーに影響を与えるサービス停止が発生する場合に、重大なインシデントを作成することができます。

自動翻訳

重大なインシデントのユーザーロール

重大なインシデントマネージャー (major_incident_manager) ユーザーロールはベースシステムで利用でき、これを使用して重大なインシデントを管理および解決できます。重大なインシデントのマネージャーは、次のことを実行できます。

- 重大なインシデント候補を重大なインシデントに昇格させる。
- 重大なインシデントを作成する。
- 提案プロセスを経ずに、インシデントを重大なインシデントに直接昇格させる。

重大なインシデントの作成

重大なインシデントは、重大なインシデント候補から作成または昇格されます。重大なインシデント候補は、サービスオペレーションワークスペースのインシデントレコードページから以下の方法で作成できます。

- インシデントを重大なインシデント候補として提案する。
- 重大なインシデント候補を作成する。
- 重大なインシデントのトリガールールを使用して、インシデントを重大なインシデント候補として提案するか、自動的に重大なインシデントに直接昇格させる。

重大なインシデントへの対応と処理

重大なインシデントに対応する際の重要なアクションには、次のようなものがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 適切なリソースを見つける
- ユーザーとステークホルダーに最新情報を連絡する
- インシデントを調査して解決するためのカンファレンスコールを設定する
- 必要に応じてインシデントをエスカレートする

事前定義された条件に基づいて、重大なインシデントに関連付けられたコミュニケーション計画を定義する必要があります。インシデントコミュニケーション計画と関連するコミュニケーションタスクは、重大なインシデントに対して、コミュニケーション計画の定義に基づいて作成されます。その後、関連付けられたインシデントコミュニケーションで定義されたとおりに、タスクが実行されます。

サービスオペレーションワークスペースの重大インシデント管理プロセス

重大なインシデントは、多数のユーザーに影響を及ぼし、1 つまたは複数の重要なサービスをビジネスから奪う高い影響度と緊急度を持ちます。状況の緊急度を踏まえれば、迅速な解決を促し、ビジネスインパクトを最小限に抑えるために、適切に調整された対応プロセスが必要になります。

重大なインシデントに対応する際には、サービスの中断による大きな影響を最小限に抑えるために、効果的かつ効率的なシステムが必要です。効率的なシステムには、以下のアクションが含まれます。

- サービスの中断の影響を最小限に抑える。
- 重大なインシデントを管理するために、適切なインシデントマネージャー、重大なインシデントチーム、または管理グループを必ず配置する。
- サービスの中断、デグレード、解決、およびその他の重大なインシデントの更新についてステークホルダーに連絡する。
- ステークホルダーと協力して重大なインシデントを解決し、サービスを復元する。
- 問題レコードを作成して根本原因を分析する。
- インシデントの事後レポート (PIR) を生成して、サービスの復元後にそれぞれの重大なインシデントをレビューする。

重大インシデント管理プロセスは、以下のフェーズに分類できます。

重大なインシデントの特定と検出

プロセスの最初のフェーズは、潜在的な重大なインシデント候補を特定することです。以下の方法で重大なインシデントを検出して特定できます。

- インシデントは、構成された重大なインシデントのトリガールールに基づいて検出され、重大なインシデント候補として提案されるか、自動的に重大なインシデントに直接昇格されます。
- エージェントは、インシデント情報をレビューして、インシデントを重大なインシデント候補に提案する必要があるかどうかを見極めます。提案されている場合は、重大なインシデントのマネージャーが、重大なインシデント候補の情報をレビューし、重大なインシデントに昇格させます。
- 重大なインシデントのマネージャーは、提案プロセスなしで重大なインシデントを直接作成します。

コミュニケーションとコラボレーション

第 2 フェーズはコミュニケーションです。重大なインシデントの発生中は、IT チーム、ビジネスのステークホルダー、およびエンドユーザーに重大なインシデントの影響と進捗状況を確実に知らせるために、適切なコミュニケーションを取ることが極めて重要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデント全体を通じてコミュニケーションを行うには、連絡先、連絡の方法と頻度、サポートに使用するメッセージングチャネル (メールや SMS など) を含む包括的なコミュニケーション計画が必要です。コミュニケーション計画により、インシデントレスポンスチームは解決プロセスに労力を集中させることができ、今後のコミュニケーションに期待を寄せることができます。

重大なインシデントのコミュニケーションのタイプ、インシデントの優先度、対象者に基づいて、コミュニケーション計画を 1 つ以上定義することができます。重大なインシデントのライフサイクル全体を通して、通知とステータスの最新情報がステークホルダーに送られ、ステークホルダーが十分な情報を得て関与するようになります。

重大なインシデントを解決する際には、コミュニケーションに加えて、IT チームやその他のビジネスステークホルダーとの効果的なコラボレーションも重要です。Microsoft Teams カンファレンスコールなどのコミュニケーションチャネルを使用して、協力しながら問題解決に向けて作業することができます。サービスオペレーションワークスペースのインシデントレコードページには、コラボレーションのためのさまざまなコントロールが用意されています。詳細については、「重大なインシデント発生時のステークホルダーとのコラボレーション」を参照してください。

解決

重大なインシデントのライフサイクルの次のフェーズは、重大なインシデントの解決です。重大なインシデントが解決すると、関連するすべての子インシデントも解決され、それぞれの問い合わせユーザーにインシデントの解決が通知されます。

問題レコードの作成

重大なインシデントの根本原因を分析するには、問題レコードを作成する必要があります。[重大なインシデントから問題を作成 **(Create problem from major incident)]** フローを構成して、重大なインシデントが解決された後に問題レコードを自動的に作成するか、必要に応じて手動で問題レコードを作成することができます。問題レコードが作成されたときに、重大なインシデント情報が問題レコードに自動的にコピーされるようにするかどうかを構成することもできます。

インシデントの事後レポートのレビュー

重大なインシデントのライフサイクルの最終フェーズは、インシデントの事後レポート (PIR) の生成です。重大なインシデントが解決されると、PIR が生成されます。PIR を使用して、インシデントを分析し、同様のインシデントが今後発生するのを防ぐうえで役立つ方法を理解することができます。このレビューは、インシデント応答プロセスを評価し、改善が必要な領域を特定する機会となります。レポートには、インシデントの作成後に発生したイベントのタイムラインが含まれます。PIR は、レビュープロセス中に確認および更新してから、ステークホルダーと共有することができます。

重大なインシデントレコードの管理

プレイブックまたは重大なインシデントレコードページのさまざまなタブを使用して、重大なインシデントレコードを管理します。

エージェントは、さまざまなタブに表示された情報に基づいて、[重大なインシデントを提案] オプションを使用して重大なインシデントを提案できます。重大インシデントマネージャーは、場所情報などの [概要] タブの情報を確認して、重大なインシデントの提案を承認または却下します。提案が承認されると、重大インシデントマネージャーは [重大なインシデントに昇格] オプションを使用して候補を重大なインシデントに昇格します。

インシデントが重大なインシデントに昇格した後は、重大なインシデントレコードページの各タブに重大なインシデントに関する情報が表示されます。さまざまなオプションとアクションメニューを使用して、重大なインシデントプロセスを管理し、次のインシデント情報を表示できます。

- [概要] タブ
- [詳細] タブ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [連絡] タブ
- [関連レコード] タブ
- [プレイブック] タブ
- コンテキストサイドパネル

[概要] タブ

[概要] タブでは、次のセクションにインシデント情報が表示されます。

- サマリー：簡単な説明、説明、影響度、緊急度、ステータスなどの基本的なインシデント情報。
- 影響度：
  - 影響のサマリー (Impact summary)：ビジネスインパクト、構成アイテム (CI)、サービス、サービスオファリングなどの影響のサマリー情報。
  - 場所：世界地図上の問い合わせユーザーの場所、場所の数、およびユーザーの数。この情報は、major_incident_manager ロールを持っている場合に、重大なインシデントについてのみ表示されます。
  - 影響を受ける CI：インシデントの影響を受ける CI の数。
  - 影響するサービス/CI：インシデントの影響を受ける CI およびサービスの数。
  - 資産：インシデントに関連付けられた資産の数。
- 原因：インシデントの考えられる原因。
- 解決：インシデントが解決された後の、解決コードや解決メモなどのインシデント解決関連の情報。

[アクティビティ] セクションでは、すべてのコメント、作業メモ、実行されたアクション、および作成されたメールを表示できます。このセクションには、ステータスやアサイン先グループの変更などのユーザーアクティビティも含まれます。[作成] セクションでは、コメント、作業メモ、実行されたアクションを追加したり、メールを作成したりできます。

[概要] タブの詳細については、「[概要] タブでのインシデント情報の表示と更新」を参照してください。

[詳細] タブ

[詳細] タブには、カテゴリ、サブカテゴリ、影響度、関連レコード、アサイン先グループ、ウォッチリスト、原因、解決など、インシデントに関する詳細情報が表示されます。[詳細] タブの詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでのインシデント管理」を参照してください。

[連絡] タブ

[連絡] タブには、重大なインシデントのステークホルダーとのコミュニケーションを維持するために使用されるさまざまなオプションを含むコミュニケーションタスクのリストが表示されます。[連絡] タブで利用可能なオプションの詳細については、「インシデントおよび重大なインシデントに関するステークホルダーとのコミュニケーション」を参照してください。

[関連レコード] タブ

[関連レコード] タブには、重大なインシデントに関連付けられたレコードのリストビューが表示されます。たとえば、タスク SLA と影響を受ける CI などです。

[プレイブック] タブ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プレイブック] タブには、重大インシデント管理で利用可能なプレイブックの情報が表示されます。プレイブックごとに、プレイブックを操作して重大なインシデントを管理することを選択できます。詳細については、「プレイブックを使用した重大なインシデントの管理」を参照してください。

コンテキストサイドパネルのオプション

コンテキストサイドパネルでは、次のオプションを使用できます。

- 重大なインシデントプレイブック：[重大なインシデントプレイブック **(Major Incident Playbook)]** ( ) アイコンを選択して、プレイブックのサイドパネルを起動します。プレイブックは、重大なインシデントプロセス全体に対するガイド付きアプローチを提供します。重大なインシデントのビジネスプロセスのワークフローをシンプルなタスク指向のビューで可視化することができます。プレイブックには、次の 2 つのタブが含まれています。
  - 現在：現在実行中の重大なインシデントプレイブックのリスト。
  - 履歴：重大なインシデントプレイブックの履歴リスト。
- 推奨アクション：[推奨アクション] ( ) アイコンを選択して、[推奨事項を表示] サイドパネルを起動します。サイドパネルには、重大なインシデントに対するすべての推奨アクションがリストされます。インシデントを重大なインシデントに昇格し、それに関連付けられた問題レコードがない場合、このタブには、問題レコードを作成するための [問題の作成 **(Create a problem)]** オプションを含むカードが表示されます。

  [新規の問題作成のためインシデントからコピーされる属性リスト (カンマ区切り) **(List of attributes (comma-separated) that will be copied from the incident to create a new problem)]** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) システムプロパティを使用して問題レコードが作成される場合に、インシデントフィールド情報を自動的にコピーするかどうかを構成することもできます。詳細については、「問題の作成」を参照してください。

- レコード情報：[レコード情報] ( ) アイコンを選択すると、サイドパネルにインシデントレコード情報が表示されます。レコード情報サイドパネルには、以下の情報が含まれています。
  - アクティブなコール：重大なインシデントのアクティブなカンファレンスコールの詳細。コールレコードを選択して、カンファレンスコールを開始できます。
  - 問い合わせユーザーの詳細 (Caller details)：名前、現地時刻、住所、メール ID、およびその他の問い合わせユーザー情報。[連絡先] オプションを選択して、問い合わせユーザーの詳細と問い合わせユーザーの資産を表示します。問い合わせユーザーとの最近のインタラクションやインシデントを確認することもできます。
  - SLA とタイミング (SLAs and timing)：重大なインシデントが発生してからの期間と、重大なインシデントの応答のステータスと解決 SLA。[すべての **SLA** を表示 **(View all SLA)]** を選択してインシデントに関連付けられているすべてのタスク SLA を表示できます。
  - アサイン先：インシデントのアサインステータス。[アサイン先] オプションを選択すると、インシデントを自分にアサインできます。[追加の協力者を表示 **(View additional collaborators)]** オプションを選択すると、インシデントに関連付けられた協力者のリストを表示できます。

コンテキストサイドパネルのレコード情報の詳細については、「コンテキストサイドパネルを使用したインシデントレコード情報の表示」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 共同作業：[共同作業] ( ) アイコンを選択して、[共同作業] サイドパネルタブを開きます。このタブには、以下のタブが表示されます。
  - コール：ステータスや期限付き期間など、協力者との予定されているコール、処理待ちのコール、期限切れのコール、またはアクティブなコールに関するコール関連の情報。[開始] を選択して、そのコールを開始できます。[コラボレーションの開始 **(Initiate collaboration)]** ( ) アイコンを選択し、Zoom や Webex などのさまざまなコミュニケーションチャネルを使用してコールを作成することもできます。
  - チャット：協力者との予定されているチャット、処理待ちのチャット、期限切れのチャット、またはアクティブなチャットに関するチャット関連情報 (名前、参加者数、期日など)。[ディスカッションを開く] を選択して、そのチャットを開始できます。[コラボレーションの開始 **(Initiate collaboration)]** ( ) アイコンを選択し、Microsoft Teams や Slack などのさまざまなコミュニケーションチャネルを使用してチャットを作成することもできます。
- オンコール：[エキスパートオンコール] ( ) アイコンを選択して、問題を解決するためにサポートグループの対応可能なオンコールメンバーを特定して連絡します。

重大なインシデントを提案

インシデント情報に基づいて、インシデントを重大なインシデント候補に提案します。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. インシデントレコードを開きます。
   サービスオペレーションワークスペースでのインシデントの作成の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース にインシデントを作成します。」を参照してください。
2. インシデントレコードで、以下の情報を使用してこのインシデントを提案するかどうかを決定します。
   - [概要] タブのインシデント情報
   - [詳細] タブのインシデント情報
   - [関連レコード] タブのインシデント情報
   - コンテキストサイドパネルのレコード情報

   タブの詳細については、「重大なインシデントレコードの管理」を参照してください。
3. 提案するインシデントのインシデントレコードで、[重大なインシデントとして提案] を選択します。
4. [重大なインシデントとして提案] ウィンドウで、詳細を入力します。

重大なインシデントとして提案

フィールド	説明
作業メモ	インシデントを重大なインシデント候補として提案する理由。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ビジネスインパクト	インシデントがビジネスにもたらす影響の詳細。

5. [重大なインシデントとして提案] を選択します。

プレイブックを使用した重大なインシデントの管理

インシデントレコードページのコンテキストサイドパネルから重大なインシデントプレイブックを使用して、重大なインシデントのライフサイクルとプロセスを管理します。

サービスオペレーションワークスペースの重大なインシデントプレイブックは、重大なインシデントのプロセス全体に対するガイド付きアプローチを提供します。重大なインシデントのビジネスプロセスのワークフローをシンプルで簡潔なタスク指向のビューで可視化することができます。重大なインシデントプレイブックには、インシデントレコードページのコンテキストサイドパネルにある [重大なインシデントプレイブック] ( ) アイコンを使用してアクセスできます。

次のプレイブックは重大インシデント管理のベースシステムで利用できます。

- **MI** プレイブック **(MI Playbook)**：タスク指向のビューの個別のセクションで、予定および予定外のコミュニケーションまたはコラボレーション機能のためのシンプルで簡潔なインターフェイスを提供します。このプレイブックは、アップグレードする顧客向けに提案されます。
- 高度な **MI** プレイブック **(Advanced MI playbook)**：MI プレイブックと同様のインターフェイスを提供しますが、予定および予定外のコミュニケーションまたはコラボレーション、および単一のセクションに配置されたコラボレーションのための、より高度で構成可能な機能があります。予定外のコミュニケーションまたはコラボレーションセクションを構成し、プレイブックを使用してコミュニケーション計画およびタスクと、コラボレーションチャネルまたはチャネルタイプを作成、追加、および構成できます。詳細については、「重大なインシデントプレイブックの設計」を参照してください。このプレイブックは、新規または zBoot の顧客向けに提案されます。

必要に応じて、1 つ以上のプレイブックを選択して重大インシデント管理にアサインできます。[プレイブック] タブには、重大インシデント管理にアサインされているすべてのプレイブックが表示されます。プレイブックを重大なインシデントにアサインする方法の詳細については、「重大インシデント管理へのプレイブックのアサイン」を参照してください。

MI プレイブックを使用した重大なインシデントの管理

インシデントレコードページのコンテキストサイドパネルまたは [プレイブック] タブから MI プレイブックを使用して、重大なインシデントを管理します。このプレイブックは、重大なインシデントのプロセスを管理するためのシンプルで簡潔なタスク指向のインターフェイスを提供します。

始める前に

インシデントを重大なインシデント候補として提案する必要があります。詳細については、「重大なインシデントを提案」を参照してください。

MI プレイブックを重大インシデント管理にアサインする必要があります。詳細については、「重大インシデント管理へのプレイブックのアサイン」を参照してください。

必要なロール：major_incident_manager または admin

このタスクについて

サービスオペレーションワークスペースの MI プレイブックは、重大なインシデントプロセス全体に対するガイド付きアプローチを提供します。重大なインシデントのビジネスプロセスのワークフローをシンプルで簡潔なタスク指向のビューで可視化することができます。

自動翻訳

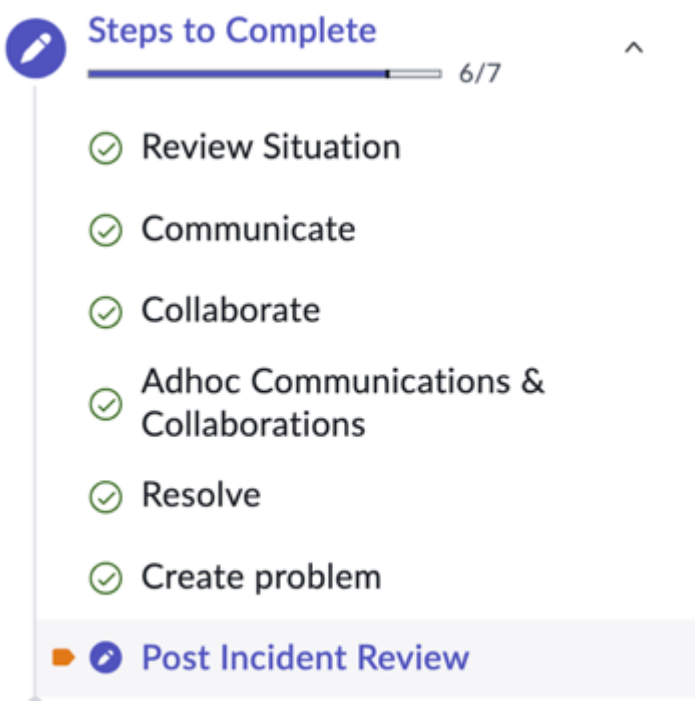
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 重大なインシデント候補として提案されたインシデントレコードを開きます。
2. コンテキストサイドパネルで [重大なインシデントプレイブック **(Major Incident Playbooks)**] ( ) アイコンを選択して、重大なインシデントプレイブックを起動します。

   サイドパネルに [重大なインシデントプレイブック (Major Incident Playbooks)] パネルが開きます。このパネルには、以下のタブが含まれています。

   - 現在
   - 履歴
3. [現在] タブで、**[MI プレイブック (MI playbook)]** を選択します。
   重大なインシデントプロセスのステップと進行状況は、次の手順に従って表示できます。
   - 状況のレビュー
   - 連絡
   - 共同作業
   - アドホックコミュニケーションとコラボレーション
   - 解決
   - 問題の作成
   - インシデントの事後レビュー



4. インシデント情報を確認し、重大なインシデントを昇格させます。

   a. [状況のレビュー **(Review Situation)**] を選択します。

   b. インシデント情報を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [昇格] を選択して、インシデント情報に基づいてインシデントを重大なインシデントに昇格させます。
詳細については、「重大なインシデントを昇格する」を参照してください。

5. メールや SMS などのコミュニケーションメッセージを作成して、ステークホルダーとやり取りします。

a. [連絡] を選択します。

b. 完了させたいコミュニケーションタスクで [作成] を選択して、メールや SMS などのコミュニケーションメッセージを作成します。
詳細については、「インシデントおよび重大なインシデントに関するコミュニケーションの作成」を参照してください。

c. オプション: コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[受信者を管理] を選択して、コミュニケーションの受信者を追加または管理します。
詳細については、「コミュニケーションタスクの受信者の管理」を参照してください。

詳細については、「インシデントおよび重大なインシデントに関するコミュニケーションの作成」を参照してください。コミュニケーションの受信者を追加または管理することもできます。詳細については、「コミュニケーションタスクの受信者の管理」を参照してください。

6. ステークホルダーとコラボレーションします。

a. [共同作業] を選択します。

b. コラボレーションレコードを選択し、選択したコラボレーションチャネルのタイプに基づいて、次のいずれかのオプションを選択します。

- 開始 - 通話を開始します。
- ディスカッションを開く - チャットを開始します。

これらのコラボレーションチャネルの使用方法の詳細については、「重大なインシデント発生時のステークホルダーとのコラボレーション」を参照してください。

7. 予定外のコミュニケーションとコラボレーションを行います。

a. [アドホックコミュニケーションとコラボレーション **(Adhoc collaboration and communication)]** を選択します。
このセクションには、事前定義され構成されたコミュニケーション計画およびコラボレーション計画とは別に作成される、以下のコラボレーションレコードおよびコミュニケーションレコードが含まれています。

- コミュニケーション (Communications) - [連絡] タブの [新しいコミュニケーション **(New communication)]** オプションを使用して、または [関連レコード] タブの [インシデントコミュニケーション計画] 関連リストを使用して作成したすべてのコミュニケーションが、このセクションに表示されます。予定外のコミュニケーションの作成の詳細については、「アドホックコミュニケーションタスクの作成」および「[関連レコード] タブを使用したアドホックコミュニケーションとアドホックコラボレーションの作成」を参照してください。
- コラボレーション - [関連レコード] タブの [インシデントコミュニケーション計画] 関連リストを使用して作成したすべてのコラボレーションレコードが、このセクションに表示されます。予定外のコミュニケーションとコラボレーションの作成の詳細については、「[関連レコード] タブを使用したアドホックコミュニケーションとアドホックコラボレーションの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 予定外のコミュニケーションとコラボレーションについて、次のいずれかのオプションを選択します。
   - 予定外のコミュニケーションについては、次のいずれかのアクションを実行できます。
     - [作成] を選択して、メールや SMS などのコミュニケーションメッセージを作成します。詳細については、「インシデントおよび重大なインシデントに関するコミュニケーションの作成」を参照してください。
     - コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[受信者を管理] を選択して、コミュニケーションタスクの受信者リストを追加または管理します。詳細については、「コミュニケーションタスクの受信者の管理」を参照してください。
   - 予定外のコラボレーションについては、次のいずれかのアクションを実行できます。
     - 通話を開始 - コラボレーションレコードで [開始] を選択して、ステークホルダーとの通話を開始します。詳細については、「重大なインシデント発生時のステークホルダーとのコラボレーション」を参照してください。
     - チャットを開始 - [ディスカッションを開く] を選択して、ステークホルダーとのチャットを開始します。詳細については、「重大なインシデント発生時のステークホルダーとのコラボレーション」を参照してください。

8. [解決] を選択します。
   重大なインシデントを解決する方法については、「重大なインシデントの解決とクローズ」を参照してください。
9. [問題の作成] を選択します。

   注:
   このセクションは、以下の場合にのみプレイブックに表示されます。
   - インシデントに問題レコードが関連付けられていない。
   - Problem Management Best Practice - Madrid - State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインがインスタンスでアクティブ化されている。
   - [重大なインシデントから問題を作成 **(Create problem from major incident)]** フローがインスタンスで非アクティブになっている。このフローは、[非アクティブ] ステータスでベースシステムの一部として出荷されます。アクティブ化すると、インシデントが重大なインシデントに昇格したときに問題レコードが自動的に作成されます。

   また、問題レコードの作成時に、[新規の問題作成のためインシデントからコピーされる属性リスト (カンマ区切り) **(List of attributes (comma-separated) that will be copied from the incident to create a new problem)]** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) システムプロパティを使用して、インシデントフィールド情報を問題レコードの各フィールドに自動的にコピーするかどうかを構成することもできます。詳細については、「問題の作成」を参照してください。

   問題レコードは自動的に作成されます。[問題を表示] を選択すると、別のタブで問題レコードを表示できます。
10. インシデントの事後レビューを完了としてマークします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [インシデントの事後レビュー] を選択します。

b. [プレイブック] サイドパネルで重大なインシデントのプロセスを終了するには、[完了としてマーク] を選択します。
[インシデントレコード] ページの [インシデントの事後レポート] タブから、インシデントの事後レポートのレビューを続行できます。詳細については、「インシデントの事後レポートのレビューと更新」を参照してください。

高度な MI プレイブックを使用した重大なインシデントの管理

インシデントレコードページのコンテキストサイドパネルまたは [プレイブック] タブで利用可能な高度な MI プレイブックを使用して、重大なインシデントを管理します。このプレイブックは、MI プレイブックと同様のインターフェイスを提供しますが、コミュニケーションとコラボレーションのステップのための構成可能な高度な機能を備えています。

始める前に

インシデントを重大なインシデント候補として提案する必要があります。詳細については、「重大なインシデントを提案」を参照してください。

高度な MI プレイブックを重大インシデント管理にアサインする必要があります。詳細については、「重大インシデント管理へのプレイブックのアサイン」を参照してください。

必要なロール：major_incident_manager または admin

このタスクについて

サービスオペレーションワークスペースの高度な MI プレイブックは、重大なインシデントプロセス全体に対するガイド付きアプローチを提供します。重大なインシデントのビジネスプロセスのワークフローを、シンプルで簡潔なタスク指向のビューインターフェイスで可視化することができます。

手順

1. 重大なインシデント候補として提案されたインシデントレコードを開きます。
2. コンテキストサイドパネルで [重大なインシデントプレイブック **(Major Incident Playbooks)**] ( ) アイコンを選択して、重大なインシデントプレイブックを起動します。

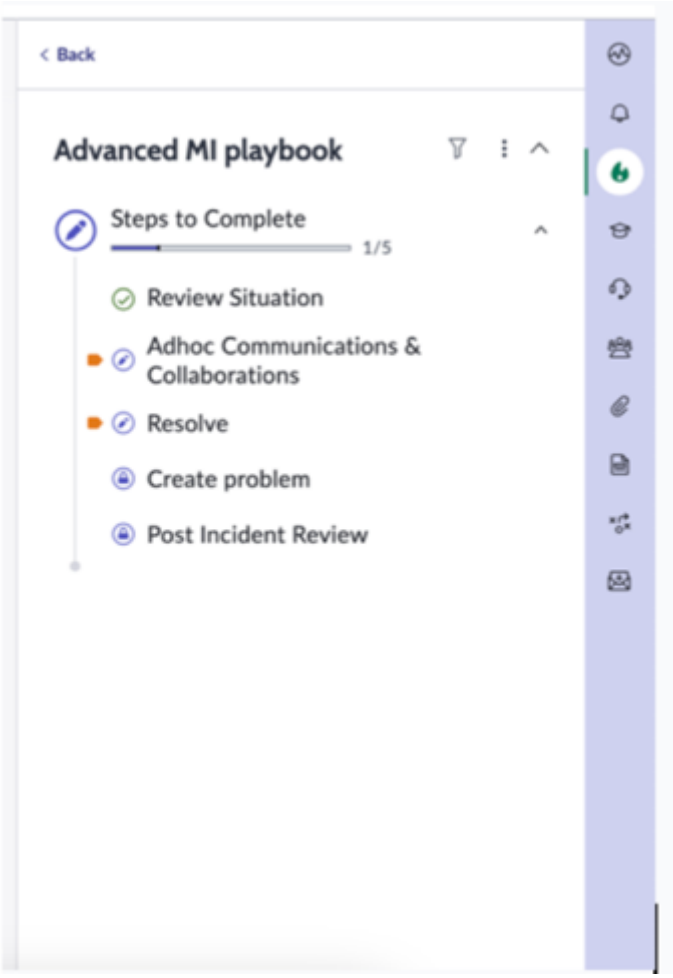
   サイドパネルに [重大なインシデントプレイブック (Major Incident Playbooks)] パネルが開きます。このパネルには、以下のタブが含まれています。

   - 現在
   - 履歴

3. [現在] タブで、[高度な **MI** プレイブック **(Advanced MI playbook)**] を選択します。
   重大なインシデントプロセスのステップと進行状況は、次の手順に従って表示できます。
   - 状況のレビュー
   - アドホックコミュニケーションとコラボレーション
   - 解決
   - 問題の作成
   - インシデントの事後レビュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. インシデント情報を確認し、重大なインシデントを昇格させます。

a. [状況のレビュー **(Review Situation)]** を選択します。

b. インシデント情報を確認します。

c. [昇格] を選択して、インシデント情報に基づいてインシデントを重大なインシデントに昇格させます。
詳細については、「重大なインシデントを昇格する」を参照してください。

5. 予定外のコミュニケーションとコラボレーションを行います。

a. [アドホックコミュニケーションとコラボレーション **(Adhoc collaboration and communication)]** を選択します。
このセクションには、コミュニケーションとコラボレーションの以下の計画とレコードが含まれています。

- 事前定義された構成済みのコミュニケーションとコラボレーションには、アドミンセンターの重大インシデント管理コミュニケーションの一部として構成されたすべてのコミュニケーション計画とコラボレーション計画が含まれます。詳細については、「重大インシデント管理でのコミュニケーションテンプレートと計画の設定」を参照してください。
- 個別に作成されるコミュニケーションとコラボレーションには、以下が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コミュニケーション (Communications) - [連絡] タブの [新しいコミュニケーション **(New communication)]** オプションを使用して作成したすべてのコミュニケーションタスクがこのセクションに表示されます。[関連レコード] タブの [インシデントコミュニケーション計画] 関連リストを使用して作成したすべてのコミュニケーション計画とコミュニケーションタスクも表示されます。詳細については、「アドホックコミュニケーションタスクの作成」と「[関連レコード] タブを使用したアドホックコミュニケーションとアドホックコラボレーションの作成」を参照してください。
- コラボレーション：[関連レコード] タブの [インシデントコミュニケーション計画] 関連リストを使用して作成したすべてのコラボレーションレコードがこのセクションに表示されます。詳細については、「[関連レコード] タブを使用したアドホックコミュニケーションとアドホックコラボレーションの作成」を参照してください。

b. 予定外のコミュニケーションとコラボレーションについて、次のいずれかのオプションを選択します。

- アドホックコミュニケーションについては、以下のアクションを実行できます。
  - [作成] を選択して、メールや SMS などのコミュニケーションメッセージを作成します。詳細については、「インシデントおよび重大なインシデントに関するコミュニケーションの作成」を参照してください。
  - コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[受信者を管理] を選択して、コミュニケーションタスクの受信者リストを追加または管理します。詳細については、「コミュニケーションタスクの受信者の管理」を参照してください。
- アドホックコラボレーションについては、以下のアクションを実行できます。
  - 通話を開始 - コラボレーションレコードで [開始] を選択して、ステークホルダーとの通話を開始します。詳細については、「重大なインシデント発生時のステークホルダーとのコラボレーション」を参照してください。
  - チャットを開始 - [ディスカッションを開く] を選択してチャットを開始します。詳細については、「重大なインシデント発生時のステークホルダーとのコラボレーション」を参照してください。

6. [解決] を選択します。
重大なインシデントを解決する方法については、「重大なインシデントの解決とクローズ」を参照してください。

7. [問題の作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
このセクションは、以下の場合にのみプレイブックに表示されます。

- インシデントに問題レコードが関連付けられていない。
- Problem Management Best Practice - Madrid - State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインがインスタンスでアクティブ化されている。
- [重大なインシデントから問題を作成 **(Create problem from major incident)]** フローがインスタンスで非アクティブになっている。このフローは、[非アクティブ] ステータスでベースシステムの一部として出荷されます。アクティブ化すると、インシデントが重大なインシデントに昇格したときに問題レコードが自動的に作成されます。

また、問題レコードの作成時に、[新規の問題作成のためインシデントからコピーされる属性リスト (カンマ区切り) **(List of attributes (comma-separated) that will be copied from the incident to create a new problem)]** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) システムプロパティを使用して、インシデントフィールド情報を問題レコードの各フィールドに自動的にコピーするかどうかを構成することもできます。詳細については、「問題の作成」を参照してください。

問題レコードは自動的に作成されます。[問題を表示] を選択すると、別のタブで問題レコードを表示できます。

8. インシデントの事後レビューを完了としてマークします。

   a. [インシデントの事後レビュー] を選択します。

   b. [プレイブック] サイドパネルで重大なインシデントのプロセスを終了するには、[完了としてマーク] を選択します。
   その後、[インシデントレコード] ページの [インシデントの事後レポート] タブから、インシデントの事後レポートのレビューを続行できます。詳細については、「インシデントの事後レポートのレビューと更新」を参照してください。

重大なインシデントを昇格する

重大なインシデントプレイブックを使用して、提案された重大なインシデント候補の情報をレビューし、重大なインシデントに昇格させます。

始める前に

インシデントを重大なインシデント候補として提案する必要があります。詳細については、「重大なインシデントを提案」を参照してください。

必要なロール：major_incident_manager または admin

手順

1. インシデントレコードを開きます。
2. コンテキストサイドパネルで [重大なインシデントプレイブック **(Major Incident Playbooks)]** ( ) アイコンを選択して、重大なインシデントプレイブックを起動します。

   サイドパネルに [重大なインシデントプレイブック (Major Incident Playbooks)] パネルが表示されます。このパネルには、以下のタブが含まれています。

   - 現在
   - 履歴

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [現在] タブで、現在の重大なインシデントプロセスプレイブックを選択します。
4. [状況のレビュー **(Review situation)**] を選択します。
5. [概要] タブで、ビジネスインパクト、作業メモ、その他のインシデント情報を確認します。
6. [昇格] を選択して、重大なインシデント候補を重大なインシデントに昇格させます。
   重大なインシデントの提案を却下する場合は、[却下] を選択できます。このアクションにより、重大なインシデント候補がインシデントに戻されます。
7. [重大なインシデントに昇格] ポップアップウィンドウで、詳細を入力します。

重大なインシデントに昇格

フィールド	説明
理由	インシデントを重大なインシデント候補として昇格させる理由。
ビジネスインパクト	インシデントがビジネスにもたらす影響。デフォルトでは、重大なインシデントを提案するためにエージェントが表明したビジネスインパクトが表示されます。この値は変更できます。

8. [重大なインシデントに昇格] を選択します。

注:
[その他のアクション] (···) アイコンを選択し、[重大なインシデントに昇格] を選択して、重大なインシデントを昇格させることもできます。

インシデントおよび重大なインシデントに関するステークホルダーとのコミュニケーション

[連絡] タブを使用して、インシデントまたは重大なインシデントのさまざまなフェーズでステークホルダーとのすべてのコミュニケーションを作成および管理します。

[連絡] タブには、コミュニケーションを作成および管理するための次のオプションが含まれています。

グループ

コミュニケーションタスクを次のようにグループ化します。

- コミュニケーション計画：特定のコミュニケーション計画に関連付けられているコミュニケーションタスクがグループ化されます。
- 完了ステータス：コミュニケーションタスクは、完了ステータスと期日に基づいてグループ化されます。次のグループセクションからタスクのリストを選択できます。
  - 期限切れ：期日を過ぎたコミュニケーションタスク。
  - 予定：期日の近いコミュニケーションタスク。
  - 完了：完了したコミュニケーションタスク。
  - スキップ：スキップされたコミュニケーションタスク。

コミュニケーション計画でフィルター

コミュニケーション計画別にコミュニケーションタスクをフィルターします。

作成

メール、 DEX デスクトップアシスタント、SMS、 Microsoft Teams、 Slack メッセージなどのコミュニケーションメッセージを作成します。DEX デスクトップアシス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タントの詳細については、「DEX デスクトップアシスタント の使用」を参照してください。

注:

DEX デスクトップアシスタントは、次の条件が満たされた場合にのみ、SOW重大インシデント管理のチャネルとしてサポートされます。

- SOW バージョン 7.0 以降である必要があります。
- インスタンスは Yokohama リリース以降である必要があります。
- DEX バージョン 2.5.0 以降である必要があります。

受信者の管理

コミュニケーションタスクの受信者を追加および管理します。ユーザーロールとユーザーを受信者リストに追加できます。コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択してから [受信者を管理] を選択して、このオプションにアクセスすることもできます。

新しいコミュニケーション

コミュニケーションタスクを作成します。このオプションは、次のユーザーのみが使用できます。

- major_incident_manager ロールを持つユーザー
- ia_admin ロールと itil ロールの両方を持つユーザー

お知らせの管理

進行中の重大なインシデントについてサービスポータルユーザーに情報を随時提供できるよう、ユーザーにメッセージをブロードキャストするためのお知らせを作成および管理します。

レコードの表示

インシデントコミュニケーションタスク (ICT) レコードに関する詳細情報を表示します。コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[レコードの表示] を選択します。

ICT レコードから、次のアクションを実行できます。

- コンテキストサイドパネルの [コラボレーション]) アイコンを使用して、サイドパネルの [コラボレーション] タブから通話またはチャットを開始します。詳細については、「重大なインシデント発生時のステークホルダーとのコラボレーション」を参照してください。
- [関連レコード] タブの [コミュニケーションチャネル] 関連リストからコラボレーションチャネルを追加します。
- [関連レコード] タブの [コミュニケーションチャネル] 関連リストから、DEX デスクトップアシスタントなどのコミュニケーションチャネルを追加します。

クローズ

コミュニケーションタスクをクローズします。コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[クローズ] を選択します。コミュニケーションタスクは、次のシナリオに基づいて [連絡] タブの [完了] または [スキップ] セクションに移行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コミュニケーションタスクの [頻度] フィールドが [繰り返し] に設定されていて、少なくとも 1 つのコミュニケーションが作成および送信されている場合、[クローズ] を選択すると、コミュニケーションタスクが [完了] セクションに移行します。
- コミュニケーションタスクの [頻度] フィールドが **[1** 回] または [繰り返し] に設定されていて、コミュニケーションが作成および送信されていない場合、[クローズ] を選択すると、コミュニケーションタスクが [スキップ] セクションに移行します。

開始

[処理待ち] ステータスのコミュニケーションタスクを開始します。コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[開始] を選択します。

スヌーズ

コミュニケーションタスクの [期限] の期間を延長します。コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[スヌーズ] を選択します。

インシデントおよび重大なインシデントに関するコミュニケーションの作成

メールや SMS などのコミュニケーションチャネルを使用して、インシデントおよび重大なインシデントのコミュニケーションメッセージを作成します。

このタスクについて

[連絡] タブには、インシデントのステークホルダーとのコミュニケーションを維持するために使用されるさまざまなオプションを含むコミュニケーションタスクのリストが表示されます。コミュニケーションタスクごとに、以下の情報を表示できます。

- コミュニケーション計画 - コミュニケーション計画の名前。
- コミュニケーションタスク - コミュニケーションタスクの名前。
- ステータス - コミュニケーションタスクのステータス。
- チャネル: DEX デスクトップアシスタント、メール、SMS などのタスクのコミュニケーションチャネル。
- 期限切れ - 期日が過ぎた後の期間。この情報は、期限切れセクションの期日を過ぎたコミュニケーションタスクに適用されます。
- 期限 - 期日までの残り期間。

始める前に

コミュニケーション計画とコミュニケーションタスクは、次のいずれかの方法で構成する必要があります。

- 重大なインシデントの場合は、アドミンセンターで重大インシデント管理のコミュニケーション計画とコミュニケーションタスクを構成する必要があります。詳細については、「重大インシデント管理でのコミュニケーション計画の構成」を参照してください。
- インシデントの場合は、タスクコミュニケーション管理でコミュニケーション計画とコミュニケーションタスクを構成する必要があります。詳細については、「Task Communications Management 」を参照してください。

必要なロール：major_incident_manager、ia_admin、itil、または admin

手順

1. インシデントレコードで、[連絡] タブを選択します。
   [連絡] タブには、重大なインシデントまたはインシデントに対して構成されたコミュニケーションに基づいて、コミュニケーションタスクのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. コミュニケーションメッセージを作成するコミュニケーションタスクを選択します。

   注:
   コミュニケーションの期日を過ぎないように、期日に基づいてコミュニケーションタスクを選択します。たとえば、[期限切れ] セクションのコミュニケーションタスクなどです。

3. コミュニケーションタスクで、[作成 **(Compose)]** を選択します。
   コミュニケーションタスクレコードが、 DEX デスクトップアシスタント、メール、SMS などのコミュニケーションチャネルが構成された状態で、インシデントビュー内の新しいタブに表示されます。

   注:

   - コミュニケーションタスクで選択されたチャネルに基づいて、次のいずれかまたはすべてのセクションが表示されます。
     - DEX デスクトップアシスタント
     - 電子メール
     - SMS
     - SMS 通知
     - サイドバー 議論
     - Microsoft Teams 通知
     - Slack
     - Slack 通知
   - 重大なインシデントの SMS 通信では、次のいずれかのユーザーロールを使用して SMS テンプレートを選択または変更できます。
     - major_incident_manager
     - 必要なコミュニケーション関連ロールを持つsn_incident_writeユーザー
     - 重大なインシデントがアサインされている ITIL ユーザー

4. フォームのフィールドに入力します。

メールフォーム

フィールド	説明
メールテンプレート	メールの作成に使用されるメールテンプレート。
宛先	メールの送信先ユーザーのリスト。
CC	メールが CC として送信されるユーザーのリスト。
Bcc	メールが Bcc として送信されるユーザーのリスト。
件名	メールの件名。
本文	メールの内容。
ファイルの添付	メールの添付ファイル。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DEX デスクトップアシスタントフォーム

フィールド	説明
理想の	通知の送信先となる受信者のリスト。 **注:** 受信者は、DEX デスクトップアシスタントがデバイスにインストールされている場合にのみ、DEX デスクトップアシスタントで通知メッセージを受信できます。
テンプレート	通知メッセージの作成に使用されるテンプレート。 **注:** 利用可能なテンプレートがある場合、[タイトル] と [メッセージ] フィールドが自動入力されます。ただし、コンテンツを編集して投稿することはできます。
Title (役職)	通知メッセージのタイトル。
メッセージ	通知メッセージの内容。 **注:** 通知メッセージに URL が含まれている場合、その URL はクリックできず、コピーできません。

DEX デスクトップアシスタントの詳細については、「DEX デスクトップアシスタント の使用」を参照してください。

SMS 通知/SMS/**Microsoft Teams** 通知/Slack/**Slack** 通知フォーム

フィールド	説明
送信元	メッセージの送信元の番号。
宛先	メッセージの送信先ユーザー。
メッセージ	メッセージの内容。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- コミュニケーションタスクで選択したチャネルに応じて、メールや SMS などのオプションが表示されます。
- SMS 通信は、受信者の電話番号が受信者レコードにリンクされている場合にのみ受信者に送信されます。
- メール、SMS、 DEX デスクトップアシスタント などのサポートされているすべてのチャネルについて、影響を受ける場所のすべてのユーザー (従業員) に通知を送信 重大インシデント管理 。インストールされているデモデータの一部として、ベースシステムで利用可能なデモ受信者リストを使用できます。影響を受ける場所のリストには、重大なインシデントレコードの [関連レコード] タブにある [影響を受ける場所] 関連リストからアクセスできます。詳細については、「[概要] タブでのインシデント情報の表示と更新」を参照してください。

5. [**Send**] を選択します。

コミュニケーションタスクの受信者の管理

コミュニケーションタスクの受信者リストを管理して、必要なステークホルダーとの柔軟で効果的なコミュニケーションを作成します。

始める前に

必要なロール：major_incident_manager、ia_admin、itil、または admin

手順

1. インシデントレコードで、[連絡] タブを選択します。
2. [受信者を管理] を選択します。

   コミュニケーションタスクの [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択して、[受信者を管理] を選択することもできます。
3. [受信者を管理] ポップアップウィンドウで、詳細を入力します。

受信者の管理

フィールド	説明
コミュニケーション	受信者を管理するコミュニケーションタスクに関連付けられているコミュニケーション計画。 注: コミュニケーションタスクの [その他のアクション] アイコン (⋮) を選択し、[受信者を管理] を選択すると、選択したコミュニケーションタスクに関連付けられたコミュニケーション計画がデフォルトで選択されます。[連絡] タブから直接 [受信者を管理] オプションを選択する場合は、コミュニケーション計画を選択する必要があります。
受信者を追加する	コミュニケーションの送信先となるユーザー、ユーザーグループ、または受信者のリスト。
ロールを指定	受信者のユーザーロール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
追加	受信者とユーザーロールを [受信者] フィールドに追加するためのボタン。
受信者	ユーザーロールを持つユーザー、ユーザーグループ、または受信者のリスト。[追加] ボタンを使用して、受信者とユーザーロールをこのフィールドに追加する必要があります。

4. [保存] を選択します。

アドホックコミュニケーションタスクの作成

重大インシデント管理のインシデントのさまざまなフェーズで、必要に応じてアドホックコミュニケーションタスクを作成します。

始める前に

必要なロール：major_incident_manager、itil、ia_admin、または admin

手順

1. インシデントレコードページで、[連絡] タブを選択します。
2. [新しいコミュニケーション **(New communication)]** を選択します。
3. [新しいコミュニケーション (New communication)] ポップアップウィンドウで、詳細を入力します。

新しいコミュニケーション **(New communication)**

フィールド	説明
コミュニケーションの作成および送信 (Compose and sent communication)	コミュニケーションメッセージを作成して送信する必要があるタイミングを示します。可能な値： ○ 今 (Now) - コミュニケーションメッセージが作成され、すぐに送信されます。 ○ 後で (Later) - コミュニケーションメッセージが作成され、一定の時間間隔の後に送信されます。
頻度 (Frequency)	コミュニケーションを作成して送信する必要がある頻度。可能な値： ○ 1 回 - コミュニケーションメッセージが作成され、1 回だけ送信されます。 ○ 繰り返し (Recurring) - コミュニケーションメッセージが作成され、繰り返し時間間隔の後に送信されます。
期限 (分)	時間 (分)。この時間が過ぎたらコミュニケーションメッセージを作成して送信する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[頻度 **(Frequency)**] フィールドが [繰り返し **(Recurring)**] に設定されている場合にのみ表示されます。
簡単な説明	コミュニケーションタスクの簡単な説明。
チャネル	コミュニケーションメッセージの作成と送信に使用する必要があるチャネル。選択できるオプション： ○ DEX デスクトップアシスタント: DEX デスクトップアシスタント で通知メッセージを作成して送信します。DEX デスクトップアシスタントの詳細については、「DEX デスクトップアシスタント の使用」を参照してください。 ○ メール - コミュニケーションメッセージをメールとして作成して送信します。 ○ SMS - コミュニケーションメッセージを SMS として作成して送信します。 ○ Microsoft Teams 通知 - コミュニケーションメッセージを Microsoft Teams 通知として作成して送信します。 ○ Slack - Slack チャネルへのコミュニケーションメッセージを作成して送信します。 ○ SMS 通知 - コミュニケーションメッセージを SMS 通知として作成して送信します。 ○ Slack 通知 - コミュニケーションメッセージを Slack 通知として作成して送信するオプション。
受信者	コミュニケーションメッセージの送信先となるユーザー、ユーザーグループ、または受信者のリスト。

4. [コミュニケーションの作成および送信 **(Compose and sent communication)**] フィールドが [後で **(Later)**] と [今 **(Now)**] のどちらに設定されているかに応じて、コミュニケーションを保存するか、コミュニケーションを作成します。
   - [コミュニケーションの作成および送信 **(Compose and sent communication)**] フィールドが [後で **(Later)**] に設定されている場合は、[保存] を選択します。コミュニケーションタスクが保存され、[連絡] タブのコミュニケーションタスクのリストに表示されます。
   - [コミュニケーションの作成および送信 **(Compose and sent communication)**] フィールドが [今 **(Now)**] に設定されている場合は、[コミュニケーションを作成 **(Compose communication)**] を選択して、選択したコミュニケーションチャネル内でメッセージを作成します。コミュニケーションタスクレコードがインシデントビュー内の新しいタブで開きます。詳細については、「インシデントおよび重大なインシデントに関するコミュニケーションの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントに関するお知らせの管理

進行中の重大なインシデントについてサービスポータルユーザーに情報を随時提供できるよう、ユーザーにメッセージをブロードキャストするためのお知らせを作成および管理します。重大インシデントマネージャーは、サービスオペレーションワークスペース (SOW) からお知らせを作成して展開できます。

始める前に

必要なロール：announcement_admin、sp_admin または admin

major_incident_manager は、重大インシデント管理でお知らせを作成および管理するために必要なロールを継承する必要があります。

このタスクについて

お知らせは、お知らせバナーまたはお知らせウィジェットインスタンスに表示できます。詳細については、「Posting announcements to portal users」を参照してください。

手順

1. インシデントレコードページで、[連絡] タブを選択します。
2. [お知らせの管理 **(Manage announcements)**] を選択します。
   重大なインシデントのすべてのお知らせレコードのリストが表示されます。任意のお知らせレコードを選択して、レコードを変更できます。それ以外の場合は、新しいお知らせレコードを作成します。
3. [新規] を選択します。
4. フォームの [詳細] タブのフィールドに入力します。

フィールド	説明
お知らせ	
名前	お知らせに表示されない内部タイトル。
アクティブ	お知らせを有効にするオプション。お知らせを非表示にするには [アクティブ] チェックボックスをオフにします。
タイトル	お知らせに表示されるタイトル。
起点	お知らせの表示が開始される日時。
ターゲット	お知らせが終了する日時。日時を入力しないと、お知らせは非アクティブ化されるまで表示され続けます。
サマリー	お知らせに表示されるテキスト。
表示スタイル	バナーでのお知らせの背景色、テキストの色、テキストの配置を定義します。基本システムスタイルは次のとおりです。 ○ 通常：青い背景と左揃えの白いテキスト。 ○ 緊急：赤い背景と左揃えの白いテキスト。 デフォルトでは、バナーに表示されるお知らせは、お知らせレコードで定義された表示スタイルを使用します。お知らせウィジェットのインスタンスで表示スタイルを使用するには、[表示スタイルを使用] インスタンス オプションを選択します。
タイプ	お知らせが表示される場所を定義します。デフォルトでは、お知らせは次の場所に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ バナー：サービスポータルのバナー フレームの上にあるお知らせバナー。 ○ ウィジェット：お知らせウィジェットのインスタンス。 お知らせタイプを作成し、他のウィジェット インスタンスを定義してお知らせを表示することができます。
グリフ	バナーでのお知らせでタイトルの左側に表示するグリフ。
グリフ代替テキスト	スクリーン リーダーで使用されるグリフ アイコンの代替テキスト。
公開	ユーザーのログイン前後にお知らせを表示するオプション。
最初に表示	他のすべてのお知らせの前にそのお知らせを表示するオプション。 **注:** [最初に表示] に設定された 2 つのレコードが存在する場合は、*glide.service_portal.announcement.default_sort_order* システムプロパティで定義されたソート順が有効になります。詳細については、「Service Portal properties」を参照してください。
ロール	お知らせが表示されるユーザーロール。空白のままにすると、すべてのロールにお知らせが表示されます。 **注:** ○ [公開] チェックボックスがオフの場合、お知らせが表示されるユーザーロールを定義できます。 ○ または、お知らせのユーザー基準を代わりに定義できます。これを行うには、User criteria for Service Portal を設定して [公開] チェックボックスをオフにします。お知らせは、アクセス基準に合格したユーザーのみに表示されます。
未認証のみ	ログインしていないユーザーにのみお知らせを表示するオプション。 **注:** このオプションは [公開] チェックボックスがオンになっている場合にのみ表示されます。
動作	
ターゲットをクリック	お知らせ本文の下にターゲット ページまたは URL を開くリンクを作成します。可能な値： ○ なし：お知らせにはリンクが含まれていません。 ○ ページ：現在のブラウザタブでサービスポータルページを開きます。 ○ 現在のブラウザ タブの **URL**：現在のブラウザ タブで URL を開きます。 ○ 新しいブラウザ タブの **URL**：新しいブラウザ タブで URL を開きます。
詳細ページ	現在のブラウザタブで開くページ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このオプションは、[ターゲットをクリック] フィールドが [ページ] に設定されている場合にのみ適用されます。 次の場合に利用可能
詳細 URL	現在のブラウザタブまたは新しいブラウザタブで開く URL。 注: このオプションは、[ターゲットをクリック] が [現在のブラウザタブの **URL]** または [新しいブラウザタブの **URL]** に設定されている場合にのみ適用されます。
詳細リンクテキスト	ページまたは URL のクリック ターゲットのリンク テキスト。このフィールドを空白のままにし、クリックターゲットを定義する場合は、お知らせのタイトルが「詳細」になります。
消去オプション	ユーザーがお知らせを消去できるかどうかを決定します。可能な値： ○ ユーザーが消去できる：再表示なし ○ ユーザーは現在のセッション向けのみ消去できる ○ ユーザーは消去できない
ポータル	お知らせを表示するポータルこのフィールドが空白だと、すべてのポータルにお知らせが表示されます。

5. [保存] をクリックします。
   [関連レコード] タブが表示されます。
6. [関連レコード] タブでは、以下の関連リンクを使用します。
   - 表示可能 (Can View)：ユーザーがロール、部門、グループ、場所、または会社に基づいてお知らせを表示できるようにするためのユーザー基準のリストが含まれています。
   - 表示不可：ユーザーがロール、部門、グループ、場所、または会社に基づいてお知らせを表示するのをブロックするためのユーザー基準のリストが含まれています。

   既存のユーザー基準を選択するか、[新規] を選択してユーザー基準を作成できます。詳細については、「User criteria for Service Portal」を参照してください。

次のタスク

[タイプ] が [バナー] である場合、[ポータル] フィールドで定義されているポータルに移動してお知らせをテストします。[タイプ] が [ウィジェット] またはカスタム タイプである場合、関連付けられたウィジェット インスタンスを含むページに移動してお知らせをテストします。

重大なインシデント発生時のステークホルダーとのコラボレーション

重大なインシデントのさまざまなフェーズで必要なステークホルダーとコラボレーションして、インシデントについて迅速に話し合い、解決します。サービスプロバイダーを使用して、チャットを開始したり、カンファレンスコールを行ったりして、ステークホルダーとコミュニケーションを取ることができます。

このタスクについて

コラボレーションサービスは、リアルタイムでコミュニケーションを取ってコラボレーションを行い、インシデントを解決するための方法を提供します。サービスオペレーションワークスペースで利

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用可能なコラボレーションサービスの統合と機能の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でのコラボレーション」を参照してください。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager、itil、ia_admin、または admin

手順

1. インシデントレコードで、コンテキストサイドパネルの コラボレーション ( ) アイコンを選択して、サイドパネルのコラボレーションタブを開きます。
   コラボレーションタブには、以下のタブが表示されます。
   - コール - コールレコードのリストと、協力者との予定コール、保留中のコール、期限切れのコール、およびアクティブなコールのステータスや期日、期間などのコール関連情報が含まれます。
   - チャット - チャットレコードのリストと、協力者との予定チャット、保留中のチャット、期限切れのチャット、およびアクティブなチャットの参加者の名前と人数、期日、期間などのチャット関連情報が含まれます。
2. [コラボレーションの開始 **(Initiate collaboration)**] ( ) アイコンを選択します。
3. チャットを使用してコラボレーションします。
   a. 次のいずれかのチャットオプションを選択します。
      - [サイドバーディスカッションを開始 **(Start Sidebar discussion)**] を選択して、サイドバーチャットで会話を開きます。
      - **[MS Teams** チャット] を選択して Microsoft Teams で会話を開きます。

      注:
      - チャットアプリケーションをサービスオペレーションワークスペースで構成する必要があります。
      - Slack チャネルはサポートされていません。

   b. ポップアップウィンドウで詳細を入力します。

      チャットを使用したコラボレーション

フィールド	説明
レコードの番号	コラボレーションチャットに関連付けられたインシデントレコード番号。デフォルトではインシデントレコードが選択されています。
[件名]	コラボレーションチャットの件名またはタイトル。
参加者の追加	コラボレーションチャットに参加する必要があるユーザー、ユーザーグループ、または受信者のリスト。
参加者への簡単なメッセージを含める	チャットで話し合う問題に関する簡単な説明。

   c. [ディスカッションを開始] を選択します。

   選択した参加者でチャットアプリケーションが開きます。
4. コールを使用したコラボレーション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次のいずれかのコールオプションを選択します。

- Webex の会議を開始
- MS Teams の会議を開始
- Twilio の会議を開始
- Zoom の会議を開始

> **注:**
> 選択したコールチャネルアプリケーションをサービスオペレーションワークスペース用に構成する必要があります。

.

b. ポップアップウィンドウで詳細を入力します。

コールを使用したコラボレーション

フィールド	説明
会議ブリッジ	コラボレーションに使用されるコールチャネル。
Title (タイトル)	コラボレーションコールの件名またはタイトル。
参加者の追加	コラボレーションコールに参加する必要があるユーザー、ユーザーグループ、または受信者のリスト。
簡単な説明を入力してください。このメモは会議レコードに保存されます	コールで議論される問題に関する簡単な説明。

c. [開始] を選択します。
コールは、選択した参加者で開始されます。

[関連レコード] タブを使用したアドホックコミュニケーションとアドホックコラボレーションの作成

インシデントレコードページの [関連レコード] タブにあるインシデントコミュニケーション計画関連リストを使用して、アドホックコミュニケーションとアドホックコラボレーションを作成します。

始める前に

必要なロール：major_incident_manager、itil、ia_admin、または admin

手順

1. インシデントレコードで、[関連レコード] タブを選択します。
2. 関連リストで、[インシデントコミュニケーション計画 **(Incident communications Plans)]** ボタンを選択して、インシデントレコードに関連付けられている既存のコミュニケーション計画のリストを開きます。
3. [新規] を選択し、インシデントコミュニケーション計画を作成します。
   インシデントコミュニケーション計画のフォームフィールドの詳細については、「インシデントからのアドホックインシデントコミュニケーション計画の作成」を参照してください。
   インシデントコミュニケーション計画レコードが別のタブで開きます。
4. インシデントコミュニケーション計画レコードで、[関連レコード] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 関連リンクセクションで、[インシデントコミュニケーションタスク] を選択します。
6. [新規] を選択し、インシデントコミュニケーションタスクを作成します。
   インシデントコミュニケーションタスクのフォームフィールドの詳細については、「インシデントコミュニケーション管理からのアドホックインシデントコミュニケーションタスクの作成」を参照してください。
7. インシデントコミュニケーションタスクレコードで、コミュニケーションチャネルを追加します。

   a. [その他のアクション] (⋮) アイコンを選択し、[コミュニケーションチャネルを追加 **(Add communication channel)]** を選択します。

   b. ポップアップウィンドウで、[チャネルタイプ] を選択します。
   使用可能な値は次のとおりです。
   - コミュニケーション
   - コラボレーション

   c. [チャネル] を選択します。
   使用可能な値は、選択したチャネルタイプに応じて異なります。
   - [チャネルタイプ] が [コミュニケーション **(Communications)]** に設定されている場合は、次のいずれかの値を設定できます。
     - DEX デスクトップアシスタント
     - メール
     - SMS
     - Microsoft Teams
     - Slack
     - Slack 通知
   - [チャネルタイプ] が [コラボレーション] に設定されている場合は、次のいずれかの値を設定できます。
     - サイドバーディスカッション
     - 会議

   d. [保存] をクリックします。
   コミュニケーションチャネルレコードが別のタブで開きます。

   e. コミュニケーションチャネルレコードで、選択したチャネルに基づいて必要な詳細を入力します。
   フォームフィールドの詳細については、「Define a communication channel」を参照してください。

   f. [保存] をクリックします。

重大なインシデントの解決とクローズ

重大なインシデントを解決して、中断後にサービスを再開します。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 重大なインシデントレコードを開きます。
2. 重大なインシデントレコードをレビューし、重大なインシデントに関連する問題が解決していることを確認します。
3. [解決] を選択します。
4. [重大なインシデントの解決] ポップアップウィンドウで、詳細を入力します。

重大なインシデントの解決

フィールド	説明
解決コード	重大なインシデントの解決方法のカテゴリ。可能な値： ○ 複製 ○ 既知のエラー ○ 解決策が未提供 ○ 問い合わせユーザーによって解決済み ○ 変更により解決済み ○ 問題により解決済み ○ 要求により解決済み ○ 解決策が提供済み ○ ワークアラウンドが提供済み
解決メモ	重大なインシデントがどのように解決されたかについての簡単な説明。

5. [解決] を選択します。
   重大なインシデントのステータスが [解決済み] に設定されます。
6. [クローズ] をクリックします。

タスクの結果
重大なインシデントのステータスが [クローズ済み] に設定されます。

インシデントの事後レポートのレビューと更新

[インシデントの事後レポート] タブを使用して、インシデントの事後レポート (PIR) をレビューします。PIR は、重大なインシデントの原因と、チームがインシデントを解決するために実行したアクションについてレビューして理解するのに役立ちます。これにより、将来の問題を防ぐことができます。

始める前に
重大なインシデントは [解決済み] ステータスである必要があります。詳細については、「重大なインシデントの解決とクローズ」を参照してください。

必要なロール：

- PIR レビューの場合:sn_incident_read または sn_incident_write
- PIR の更新の場合は、生成してダウンロードします:major_incident_manager または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
インシデントの事後レポート (PIR) のレビューにより、インシデントレスポンスプロセスを評価し、改善が必要な領域を特定することもできます。PIR は、ステークホルダーと共有する前に、レビュープロセス中にレビューおよび更新することができます。

重大なインシデントを解決した後、重大なインシデントの PIR を公開し、SLA で定義された指定期間内にステークホルダーと共有する必要があります。**[PIR 公開時間 (PIR publish hours)]** (*sn_sow_inc.pir.publish.hours*) システムプロパティに値を時間単位で指定することで、SLA を構成できます。

以下のイベントが PIR のタイムラインにキャプチャされます。

- 作成されたインシデント
- 重大なインシデントとして提案されたインシデント
- 重大なインシデントとして承認されたインシデント
- 解決済みインシデント
- クローズ済みインシデント
- カスタムイベント
- インシデントタスクが作成されました
- インシデントタスクがクローズされました

手順

1. [解決済み] ステータスの重大なインシデントレコードを開きます。
2. [インシデントの事後レポート] タブを選択します。
3. [インシデントレスポンスのタイミング (Incident Response Timing)] セクションで、以下のフィールドの期間をレビューします。

インシデントレスポンスのタイミング

フィールド	説明

識別時間	インシデントを重大なインシデントとして識別するまでに要した時間。
	
	[識別時間] フィールドは、次の計算に基づいて表示されます。
	`Time to identify = (incident created time) - (incident proposed time)`
	または
	`Time to identify = (incident created time) - (incident promoted time)`

応答時間 (Time to response)	提案された重大なインシデントへの応答に要した時間。 [応答時間 **(Time to response)]** フィールドは、次の計算に基づいて表示されます。 `Time to response = (incident proposed time) - (incident promoted time)`
解決時間	重大なインシデントの解決に要した時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[解決時間] フィールドは、次の計算に基づいて表示されます。 `Time to resolve = (incident promoted time) - (incident resolved time)`

4. [貢献者 (Contributors)] セクションで、PIR の作成と公開を支援するユーザーを追加します。
   a. [共同貢献者を編集 **(Edit Co-contributors)**] ( ) アイコンを選択して、ユーザーを貢献者として追加します。
   b. [共同貢献者 **(Co-contributors)**] フィールドに、ユーザーまたはユーザーグループを入力します。
   c. [共同貢献者を保存 **(Save Co-contributors)**] ( ) アイコンを選択して、変更を保存します。
5. [インシデントのサマリー] セクションで、インシデントのサマリー情報を確認し、必要に応じて編集します。

   注:

   デフォルトでは、このセクションで [概要] タブからインシデントのサマリー情報を取得します。値は変更できます。

   a. [レポートを編集] ( ) アイコンを選択して、このセクションのインシデントのサマリーフィールドを編集します。
   b. 以下の情報を編集します。
      - サマリー
      - 影響度
      - 解決
   c. [レポートを保存] ( ) アイコンを選択して、変更を保存します。
6. [タイムライン] セクションで、インシデントイベントのタイムラインを確認し、必要に応じて編集します。
   a. [タイムラインを編集] ( ) アイコンを選択して、イベントのタイムラインを編集します。
   b. [イベントの追加] オプションを選択し、以下の情報を入力し、[追加] を選択して新しいイベントをタイムラインに追加します。

      イベントの追加

フィールド	説明
イベントの日時を選択します	イベントの日時。
イベントの簡単な説明を入力します	イベントの簡潔な説明。

   c. 以下の設定オプションを使用して、イベントのタイムラインを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベントタイムラインの設定オプション

オプション	説明
非表示	[非表示] ( ) アイコンを選択して、イベントをタイムラインから非表示にします。
表示	[表示] ( ) アイコンを選択して、非表示のイベントをタイムラインに表示します。
編集	[編集] ( ) アイコンを選択して、イベントの説明または日時を編集します。このオプションは、[イベントを追加] オプションを使用して追加されたイベントでのみ使用できます。
削除	[削除] ( ) アイコンを選択して、イベントのタイムラインからイベントを削除します。このオプションは、[イベントを追加] オプションを使用して追加されたイベントでのみ使用できます。
イベントの順序	イベントの時系列の順序を設定するオプション。選択可能なオプション： ▪ 昇順 - 最初に発生したイベントが一番上に配置され、最後に発生したイベントが一番下に配置されます。 ▪ 降順 - 最後に発生したイベントが一番上に配置され、最初に発生したイベントが一番下に配置されます。
イベントのグループ化 (Event Grouping)	指定した期間内に発生するイベントのグループ化を有効にするオプション。
相互にイベントをグループ化 (Group events with--of each other)	この期間内に発生したイベントをグループ化するオプション。
ヴィジビリティの設定	
編集ビューに非表示のイベントを表示	[タイムラインを編集] ( ) アイコンが選択されたときに非表示になるイベントを表示するオプション。
編集ビューに手動でイベントを表示	[タイムラインを編集] ( ) アイコンが選択されたときに手動で追加されるイベントを表示するオプション。
編集ビューにタイムラインイベントを表示 (Show time line events in edit view)	[タイムラインを編集] ( ) アイコンが選択されたときにタイムラインイベントを表示するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
設定をリセット	[設定をリセット] ( )アイコンを選択して、設定をデフォルト設定にリセットします。

d. [設定を保存] ( ) アイコンを選択して、変更を保存します。

7. [関連レコード] セクションで、インシデントに関連付けられたレコードの情報を確認して、必要に応じて更新します。

a. [編集] を選択します。
重大なインシデントレコードの [詳細] タブの [関連レコード] セクションにリダイレクトされます。

b. [関連レコード] セクションで、以下のフィールドを編集します。

関連レコード

フィールド	説明
親インシデント	インシデントレコードに親として関連付けられたインシデントレコード。
問題管理	インシデントレコードに関連付けられた問題レコード。
変更要求	インシデントレコードに関連付けられた変更要求。
変更に起因	インシデントが作成される変更要求。

c. [保存] をクリックします。
[インシデントの事後レポート] タブの [関連レコード] セクションのフィールドで情報が更新されます。

8. [プレビュー] を選択します。

注:
このオプションは、**[PIR SOW プレビューページ (PIR SOW preview page)]** (*sn_sow_inc.pir_pdf_preview_sow_page*) システムプロパティが **true** に設定されている場合にのみ使用できます。

9. [ダウンロード] を選択します。
処理中のインシデントの事後レポートのエクスポートがポップウィンドウに表示されます。エクスポートプロセスが完了すると、ポップアップウィンドウに [ダウンロード] オプションが表示されます。

10. [ダウンロード] を選択します。

タスクの結果
インシデントの事後レポートが PDF 形式でシステムにダウンロードされます。必要なステークホルダーに PDF ファイルを送信できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースでの オンコールスケジューリング

サービスオペレーションワークスペースで オンコールスケジューリング を使用して、シフトとスケジュールを表示および管理します。

オンコールスケジューリングの概要

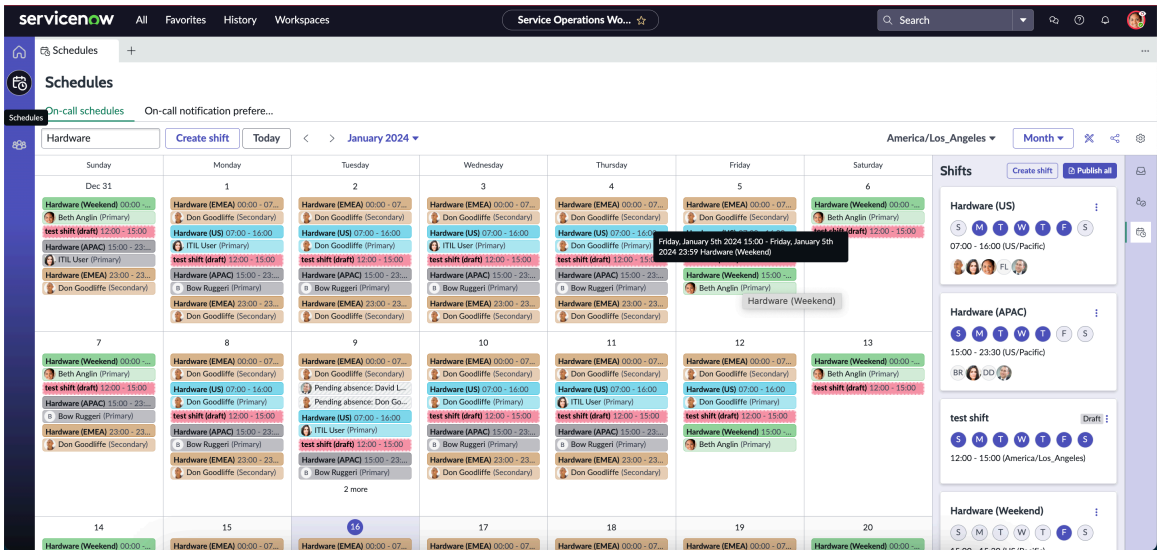
エージェントは、自分のスケジュールと同僚のスケジュールの表示、休暇の申請、補填の提案、通知設定を行うことができます。

シフトマネージャーは、シフトの表示と管理、休暇申請の承認または却下、ギャップや競合の解決を行います。また、グループの通知設定、配信チャネル、エスカレーショントリガールール、およびポリシーを管理することもできます。

オンコールアドミンは、シフトの表示と管理、休暇申請の承認または却下、ギャップや競合の解決を行います。また、任意のグループの通知設定、配信チャネル、エスカレーショントリガールール、およびポリシーを管理することもできます。

サービスオペレーションワークスペース のスケジュール

ホームページの [スケジュール] メニューを使用して、サービスオペレーションワークスペース の オンコールスケジューリング にアクセスします。



[オンコールスケジュール] タブ

このタブでは、カレンダーまたはタイムラインビューに、ユーザーのすべてのスケジュールとシフトが表示されます。ビューを日、週、または月のビューとしてカスタマイズし、グループまたはタイムゾーンに基づいてカレンダーをフィルタリングできます。

このタブで、作業、シフト、および休暇申請を管理できます。

オンコール通知設定

このタブでは、チケットがエスカレーションされたときにアラートを受信するための優先通知方法を定義できます。

エスカレーション通知ルールと、これらの通知の受信に使用する配信チャネルを定義できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースの Teams

すべてのチームを表示するには、サービスオペレーションワークスペースの [チーム] メニュー ( ) を使用します。チームカードを選択して、チームのスケジュールを表示および管理し、エスカレーションポリシーと選択したシフトのチームの設定を定義します。この 機能により、チームはオンコール担当や責任者がわかり、重大なアラートやインシデントが確認されていること確実に把握できます。

チームのシフトを作成および管理するには、[スケジュール] タブを使用します。この 機能により、インシデントと重大なアラートに応答できる適切な担当者が対応可能であることが確認できます。自分のチームのチームメンバー、説明、および連絡先情報を追加または編集することもできます。

[エスカレーショントリガーとポリシー **(Escalation triggers and policies)]** タブを使用して、インシデントがある場合に従うエスカレーションポリシーとトリガールールを設定します。これらのポリシーとトリガールールを、通知設定とともにチームにアサインします。

[オンコールチーム設定 **(On-call Team preferences)]** タブを使用して、グループのシフト設定を編集します。シフトマネージャーと週の開始日の追加、休暇申請とシフト重複の設定、およびシフト重複のエスカレーションルールの設定を行うことができます。

コンテキストサイドパネル

オンコールスケジューリングは、インシデントを開くときにコンテキストサイドパネルから使用します。必要に応じて、他のレコードのエキスパートオンコールおよびエスカレーショントラッキングを構成することもできます。

コンテキストサイドパネルから [エキスパートオンコール] アイコン ( ) を選択して、推奨された該当分野のエキスパートを表示して連絡し、サポートを求めます。

オンコールエスカレーションのエスカレーション詳細と動的な追跡を表示するには、コンテキストサイドパネルから [オンコールエスカレーション] アイコン ( ) を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのスケジューリング

スケジュール、シフト、および休暇申請の表示と管理を行います。

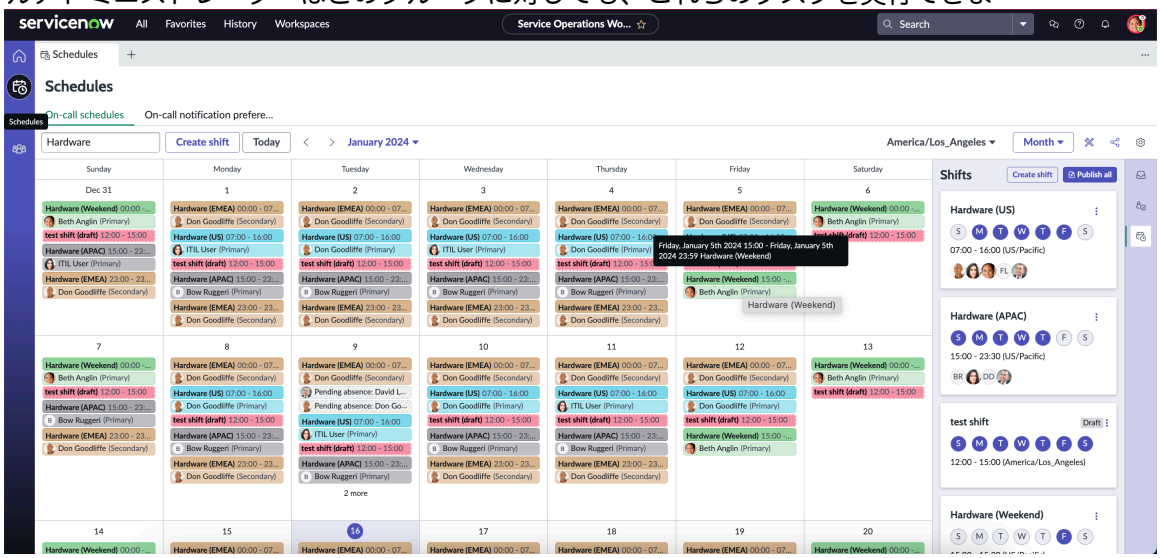
[スケジュール] メニューは、エージェントが日々の作業の表示と管理を行ったり、休暇を申請したり、シフトの補填を提案したりするのに役立ちます。

シフトマネージャーは、グループのスケジュール、シフト、チームメンバー、エスカレーショントリガールールおよびポリシーを作成および管理できます。休暇申請を承認または却下し、グループの競合やギャップを解決することもできます。一方、オン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コールアドミニストレーターはどのグループに対しても、これらのタスクを実行できま

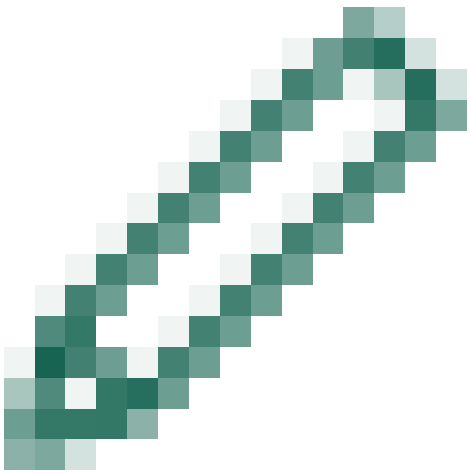


す。

フィールド	説明
[チーム] フィールド	自分が管理している、または自分がメンバーであるすべてのグループのリストを表示します。グループを選択すると、そのグループのすべてのシフトを表示できます。グループ名を入力して検索を実行することもできます。
シフトを作成 **(Create shift)**	新しいシフトを作成します。名前、開始日、終了日、発生件数、繰り返しをカスタマイズするか、事前定義されたテンプレートを使用できます。
今日	当日の場合は、すべてのアクティビティを表示します。
月	特定の月を選択してジャンプします。
タイムゾーン	シフトのタイムゾーンを選択します。
ビュー	タイムラインビューまたはカレンダービューのいずれかを選択するドロップダウン。また、日、週、月ビューのいずれかに決定する必要があります。
全般設定	次を表示するためのフィルター： • ギャップ • 競合 • シフトメンバー • 処理待ちの休暇 • 承認された休暇 • ドラフトシフト
カレンダーを共有 (Share calendar)	iCal の URL または.icsファイルを他のメンバーと共有し、カレンダーに登録します。ドロップ

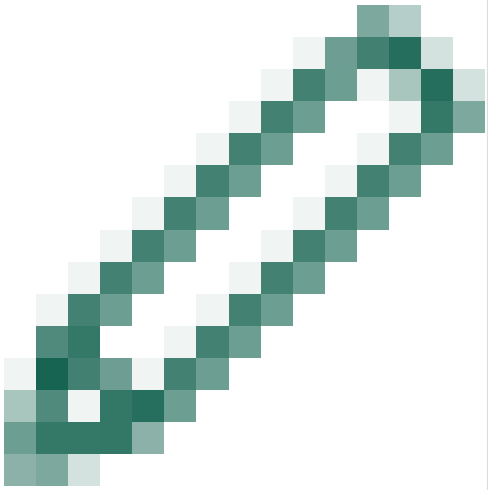
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ダウンから希望のシフトを選択して、サブスクリプションページに移動できます。 **注:** このオプションは、Washington DC 以降のリリースでのみ使用できます。Vancouver 以前のリリースでは、サブスクリプションリンクを記載したメールを送信するオプションがあります。
シフトカード	シフトを選択するか右クリックしてシフトの詳細を表示し、アクセスします。 • シフトの編集  ( ) • その他のオプション ( )

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
シフトの編集  (	• 開始時間、日付、タイムゾーンなどのシフトの詳細を表示および編集します。 • シフトのメンバーを追加、削除、編集します。レスポンダーレベルとローテーションの詳細を追加/削除することもできます。 • チームレコードでエスカレーションポリシーを開いて編集します。)
その他のオプション (	• 代理を指定する • 延長時間をスケジュールする • 休暇をスケジュールする)
必要なアクション	自分にアサインされた予定されているタスクのリストを表示します。 • エージェントの場合、予定されているシフトまたはスケジュール済みの休暇である可能性があります。 • マネージャーの場合、これは予定されているシフトのギャップ、競合、休暇申請のリストである可能性があります。

作業と休暇スケジュールの管理

休暇を申請し、シフトの補填を提案します。シフトの時間外を申請することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

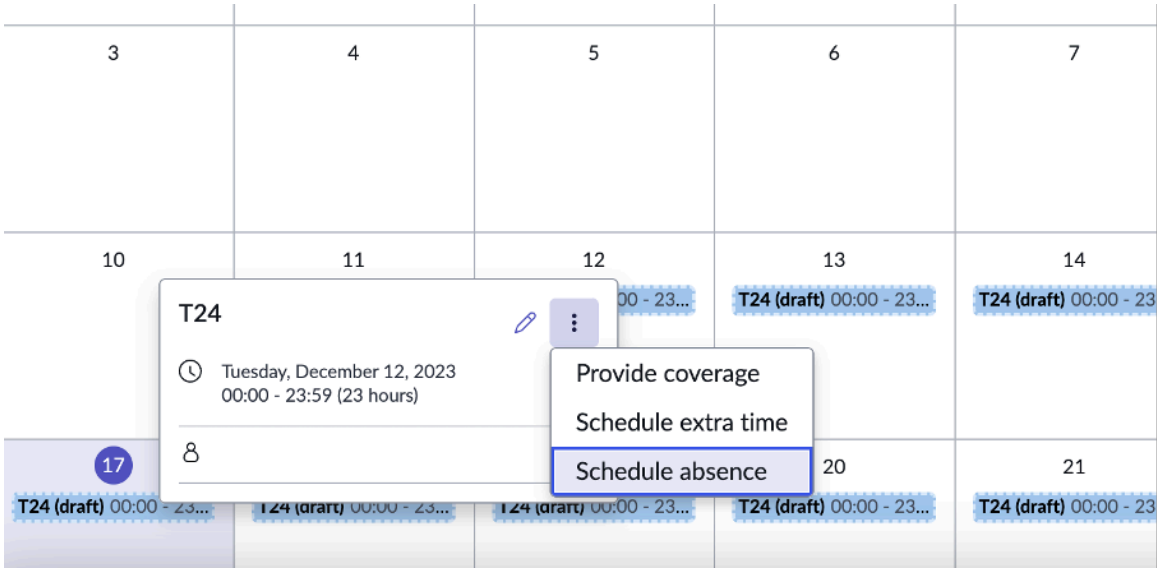
このタスクについて
自分の休暇をスケジュールし、同僚の勤務表メンバーから適切な代替者を提案できます。これは、シフトマネージャーとオンコールアドミニストレーターがシフトを計画し、メンバーがインシデントとエスカレーションに常に応答できるようにするうえで役立ちます。

このビデオで休暇をスケジュールする方法の概要をご確認ください。 休暇をスケジュール

始める前に
必要なロール：itil

手順

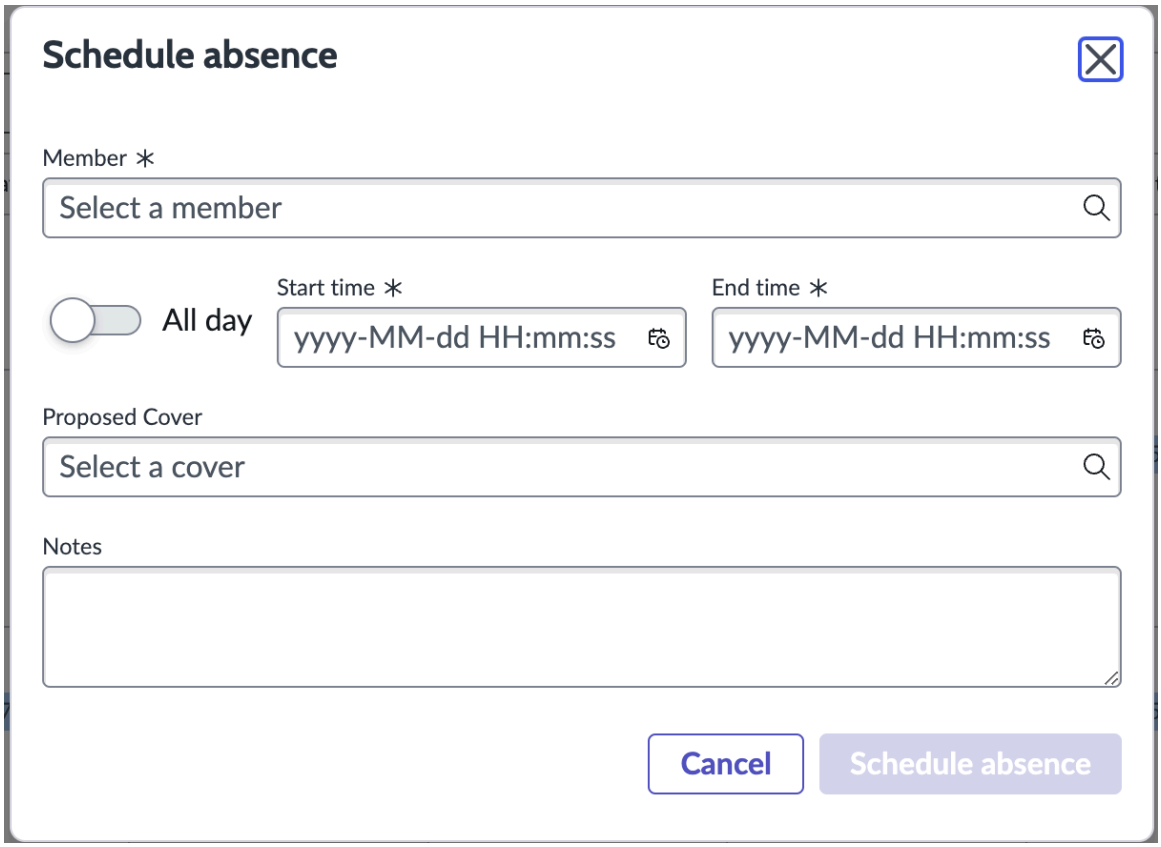
1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. [スケジュール] メニューを選択して、カレンダーを表示します。
   次の操作を行ってカレンダーを表示することもできます。
   - 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
   - ホームページで [チーム] メニューを選択し、チームを選択します。
   - チームのすべてのスケジュールを表示するには、[スケジュール] タブを選択します。
3. シフトカードを選択して ⋮ アイコンを選択するか、シフトカードを右クリックします。



4. [休暇をスケジュール **(Schedule absence)**] を選択してシフトの休暇を申請し、次の詳細を入力します。
   - メンバー
   - [終日] トグルボタン
   - 開始時間と終了時間
   - 提案された代理メンバー
   - メモ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [休暇をスケジュール **(Schedule absence)]** を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのシフトの作成と編集

シフトマネージャーは、サービスオペレーションワークスペースの [スケジュール] メニューまたは [チーム] メニューを使用して、新しいシフトを作成できます。

このタスクについて

シフトを作成および編集するには、次の 2 つの方法があります。

- 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース をクリックし、[を選択します。詳細を表示するチームを選択し、[スケジュール] タブをクリックします。
- 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース をクリックし、 を選択します。

このビデオでは、シフトを作成および編集する方法の概要について説明します。 シフトの作成と編集

始める前に

必要なロール：rota_manager、rota_admin

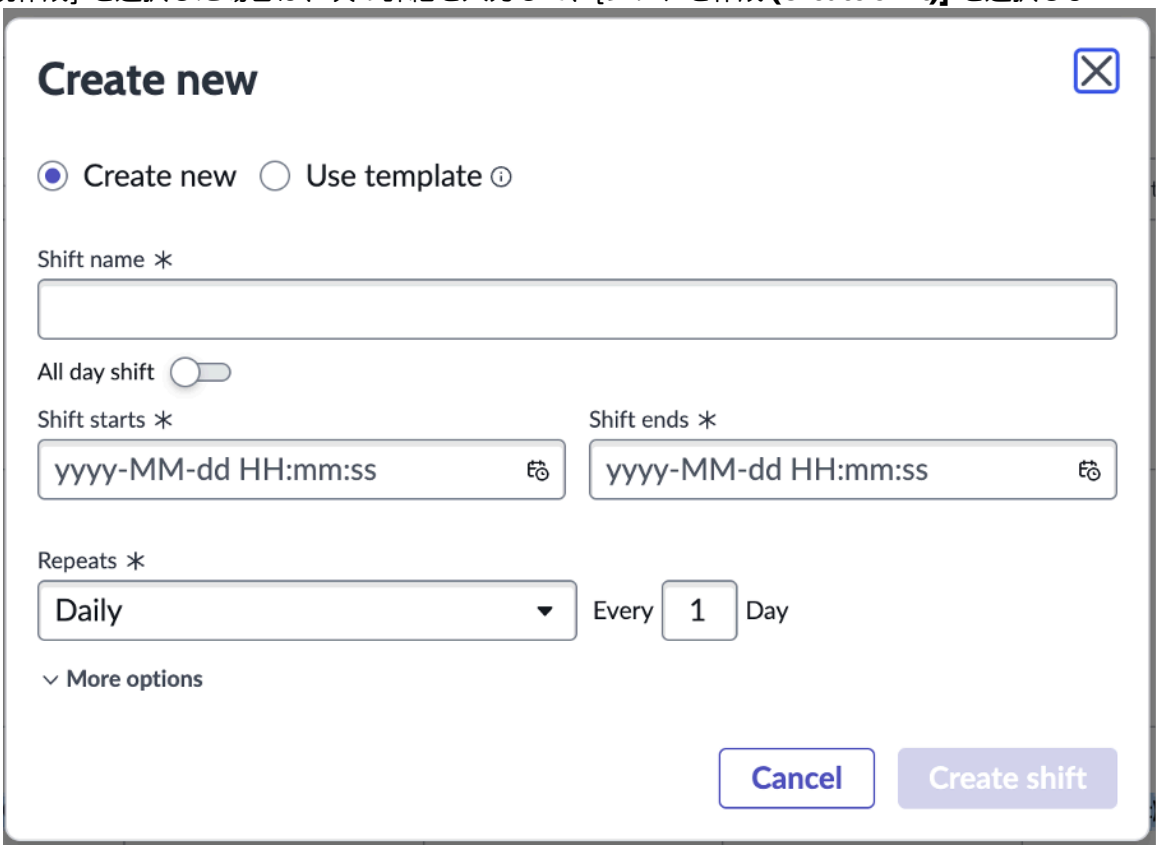
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [スケジュール] ページで [シフトを作成 **(Create shift)**] を選択し、[新規作成] シフトフォームの次のフィールドに値を入力します。

   [新規作成] を選択した場合は、次の詳細を入力して、[シフトを作成 **(Create shift)**] を選択します。



シフトを作成

フィールド	説明
シフト名	シフトの名前。
終日シフト (All day shift)	終日コミットメントを切り替えます。
シフト開始	シフトの開始日時です。
シフト終了	シフトの終了日時です。
繰り返し	シフトの繰り返し。 選択肢は次のとおりです。 ○ 実行しない ○ 日次 ○ 週次
各	繰り返す頻度。表示は、選択した期間によって異なります。
その他のオプション	
タイムゾーン	ユーザーのタイムゾーン。
祝祭日スケジュール	休日に使用するスケジュール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
繰り返し期限 (Repeats until)	繰り返しを終了する日時。

[シフトテンプレートを使用 **(Use shift template)]** で、必要に応じてフィールドに入力します。

シフトテンプレートを使用したシフトの作成

フィールド	説明
シフト名	シフトの名前。
テンプレート/スケジュール	シフト用の既存のテンプレート。 選択肢は次のとおりです。 ○ 24 時間 365 日 ○ 営業時間外 (作業日 8:00 ～ 5:00) ○ 営業時間外 (作業日 9:00 ～ 5:00) ○ 作業日 8:00 ～ 5:00 ○ 作業日 9:00 ～ 5:00

新しいシフトが正常に作成されました。

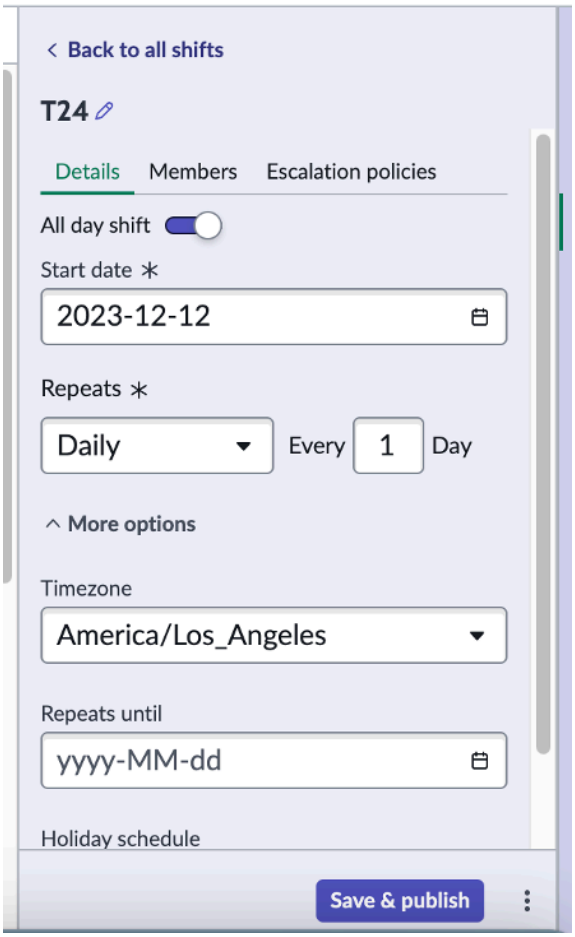
2. シフトを編集するには、シフトカードを右クリックし、 アイコンを選択します
サイドパネルにシフトの詳細が開きます。
3. サイドパネルのシフトの詳細から、次のシフトの詳細を更新できます。

シフトを編集

フィールド	説明
[詳細] タブ	シフトの詳細を更新します。

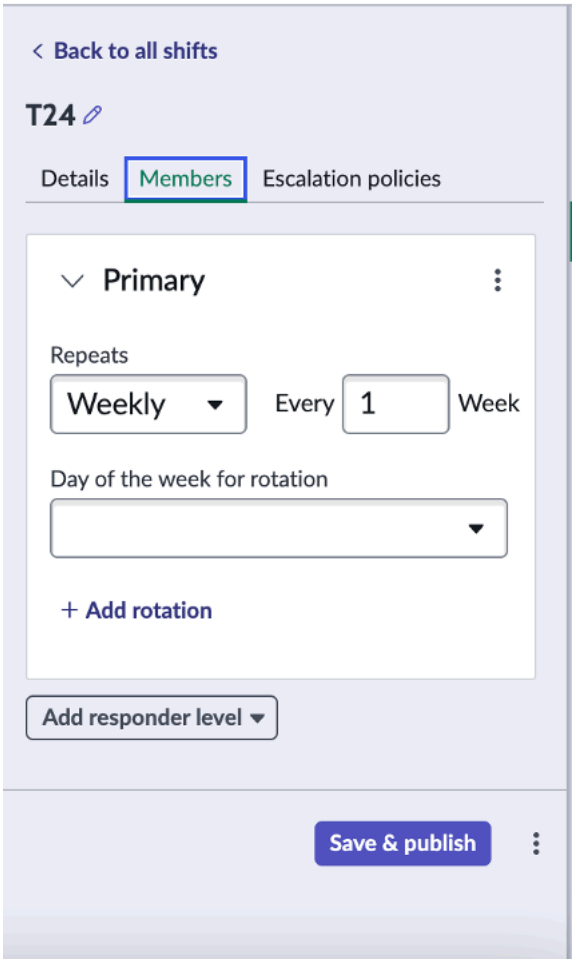
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	 ○ 終日シフト (All day shift) ○ シフト開始 ○ シフト終了 ○ 繰り返し ○ タイムゾーン ○ 祝祭日スケジュール ○ 繰り返し期限 (Repeats until)
[メンバー] タブ	シフトの詳細を更新します。

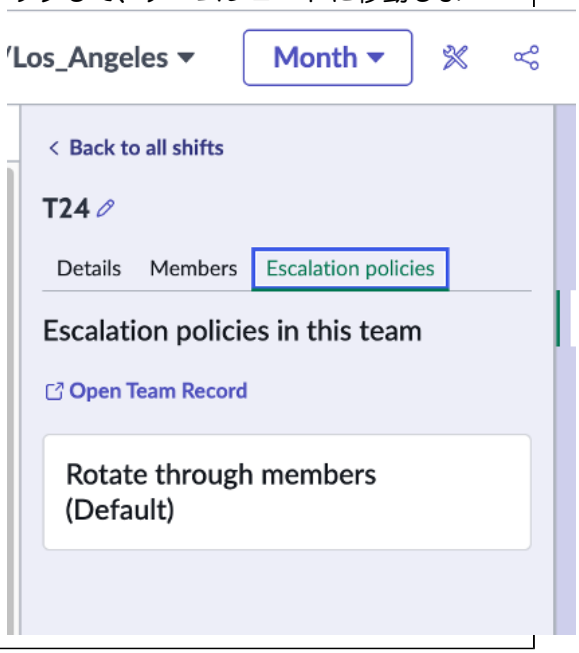
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	 ○ 毎週繰り返し (Repeats every week) ○ ローテーションの曜日 ○ ローテーションを追加 (Add rotation) ○ レスポンダーレベルを追加/削除/名前変更 (Add/delete/rename responder level)
[エスカレーションポリシー] タブ	エスカレーションポリシーを表示し、[チームレコードを開く **(Open Team Record)**] を

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	クリックして、チームレコードに移動します。 

4. シフトの詳細を更新した後、[保存して公開] をクリックして変更を保存します。
5. ⋮ アイコンを選択して、シフトをドラフトモードに変更、削除、または選択したシフトを非アクティブ化/アクティブ化します。
6. 選択したチームのすべてのシフトを表示するには、[すべてのシフトに戻る **(Back to all shifts)]** を選択します。

   ⋮ を選択してシフトの色を変更することもできます。

新規作成フォーム

新規作成フォームを使用して、サービスオペレーションワークスペースでオンコールシフトを作成します。[スケジュール] ページで [新規作成] オプションを選択した場合は、次のフィールドの詳細を入力します。

新しいフォームの作成

フィールド	説明
シフト名	シフトの名前。
終日シフト (All day shift)	終日コミットメントを切り替えます。
シフト開始	シフトの開始日時です。
シフト終了	シフトの終了日時です。
繰り返し	シフトの繰り返し。 利用可能なオプションは次のとおりです。 • 実行しない • 日次 • 週次

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいフォームの作成 (続く)

フィールド	説明
各	シフトの繰り返し。表示は、[繰り返し] フィールドで選択した期間によって異なります。
その他のオプション	
タイムゾーン	ユーザーのタイムゾーン。
祝祭日スケジュール	休日に使用するスケジュール。
繰り返し期限 (Repeats until)	繰り返しを終了する日時。

サービスオペレーションワークスペースでのシフト管理

代理を指定してシフトの延長時間をスケジュールすることで、休暇申請を承認または却下し、ギャップと競合を解決します。

始める前に

このビデオでは、シフトを管理する方法の概要について説明します。

https://player.vimeo.com/video/989602605?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

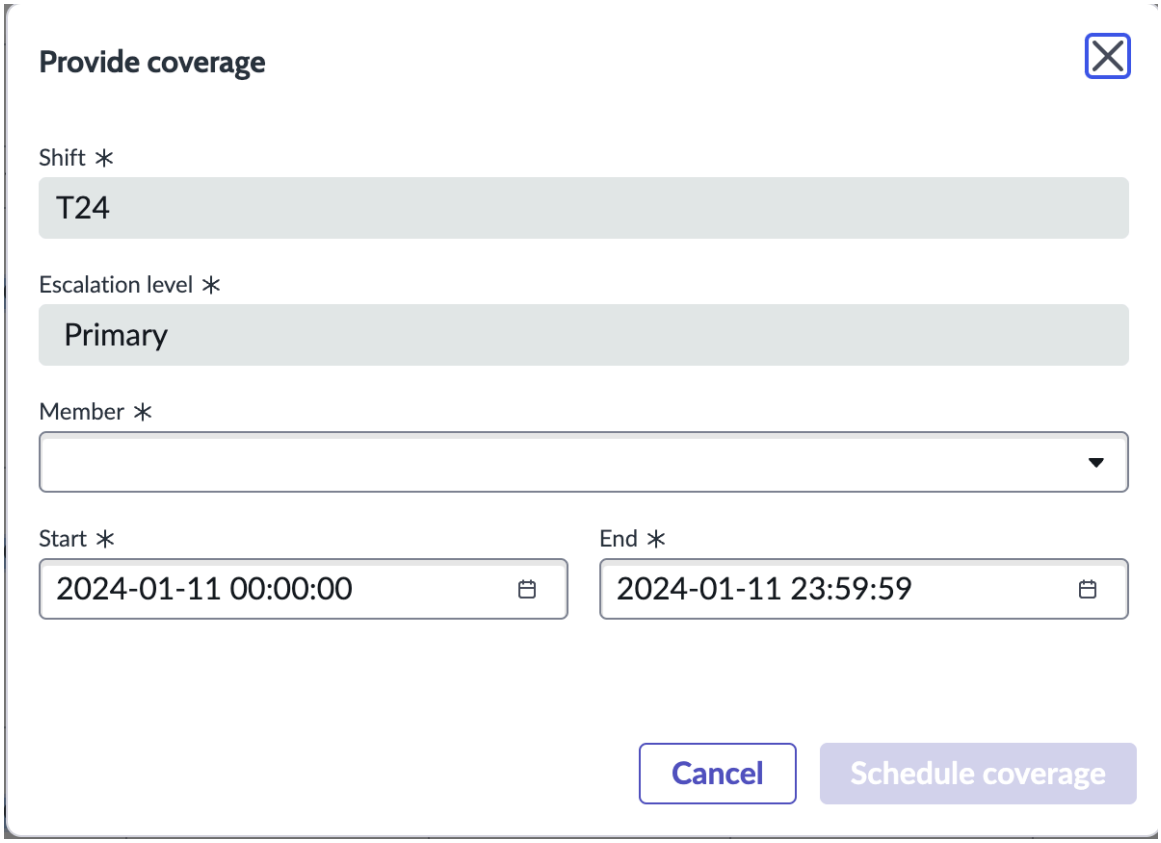
必要なロール：rota_manager、rota_admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. [スケジュール] アイコンをクリックすると、シフト内のすべての休暇申請、ギャップ、および競合が表示されます。
   すべての休暇申請が [必要なアクション] セクションに表示されます。
3. [承認] または [却下] をクリックし、プロンプトが表示されたらそれを確認します。
4. ギャップまたは競合の場合は、シフトカードを選択して アイコンをクリックするか、シフトカードを右クリックします。
5. [代理を指定 **(Provide coverage)]** をクリックして、シフトのメンバーを置き換えます。
   次の詳細を入力して、[代理を指定 **(Provide coverage)]** をクリックします。
   - メンバー：メンバーの名前
   - 開始
   - 終了

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

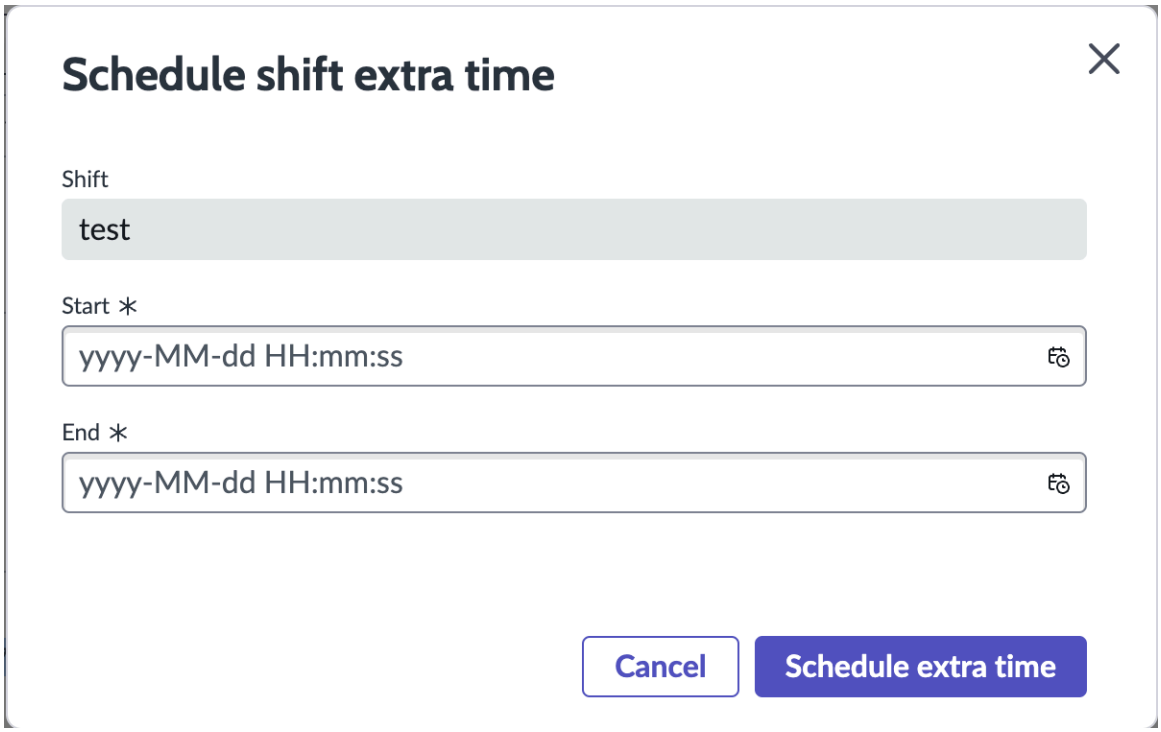


6. 延長時間の作業を行うために [延長時間をスケジュール] をクリックして、次の詳細を入力します。
   - 開始
   - 終了

   [延長時間をスケジュール] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. シフトカードを右クリックし、[休暇を削除 **(Delete absence)]** をクリックして、承認された休暇申請をカレンダーから削除します。

通知設定ルールの作成

エスカレーションチケットが生成されたときにアラートを受信するための優先通知方法と配信チャネルを定義します。

始める前に
このビデオでは、配送チャネルと通知設定を追加する方法の概要について説明します。

通知設定ルールと配送チャネルの作成

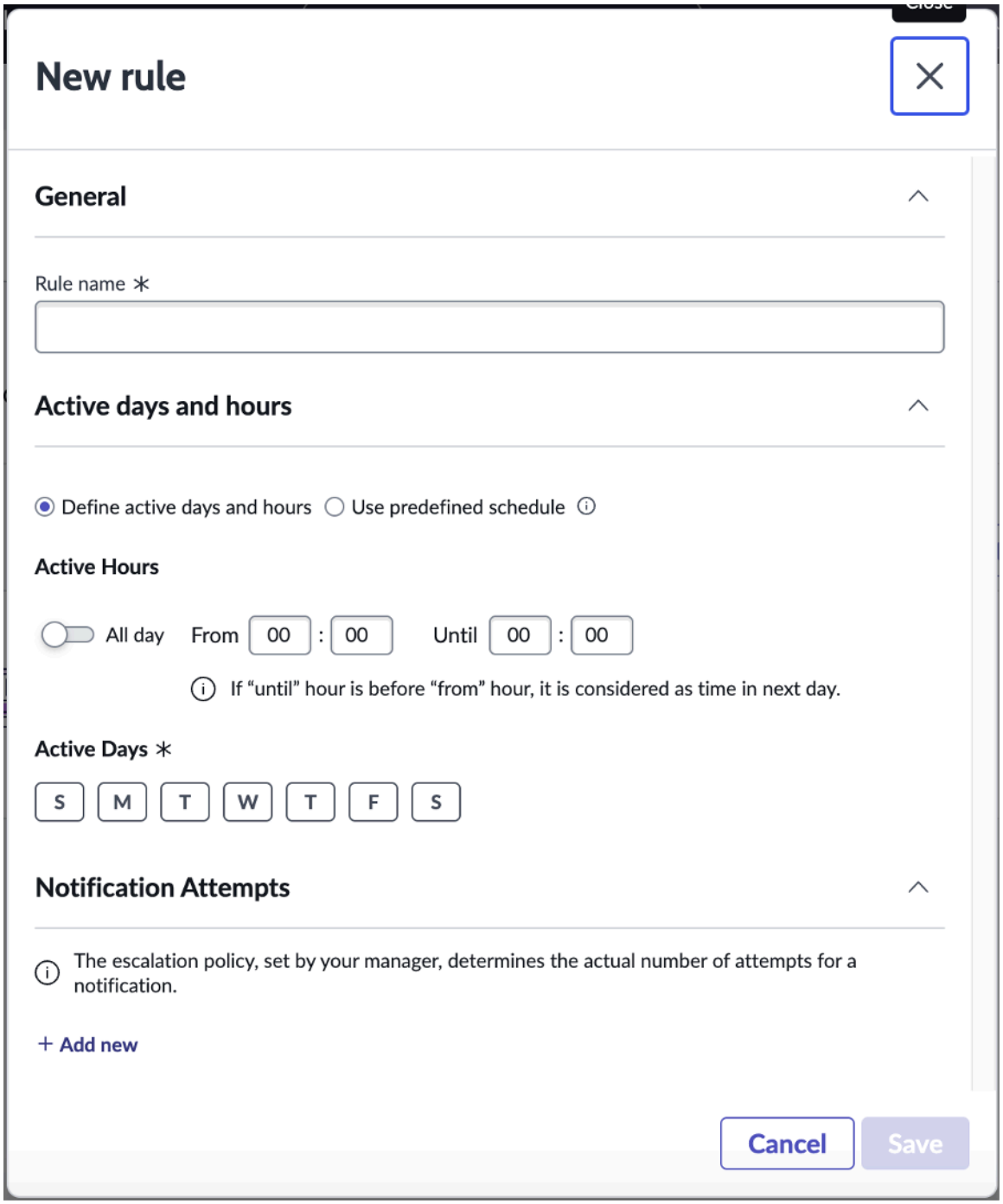
必要なロール：itil、rota_manager、rota_admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. [スケジュール] アイコンを選択します。
3. [スケジュール] ページで、[オンコール通知設定] タブを選択します。
4. 優先通知を定義するには、[新規作成] を選択して次の詳細を入力します。
   - ルール名
   - [アクティブな日数と時間の定義 **(Define active days and hours)]** を選択して、次の詳細でルールをカスタマイズします。
     - [終日] 選択ボックス
     - [開始] と [終了]
     - アクティブ日数の詳細
     - アクティブ日数
     - 通知の試行 (Notification attempt)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- [優先スケジュールを使用 **(Use preferred schedule)]** を選択して、既存のスケジュールを再利用し、必要な詳細を入力します。
- [通知の試行 **(Notification Attempts)]** で [新しく追加] を選択し、優先する方法を次の中から選択します。
  - Slack
  - MS Teams
  - メール ID

5. [保存] をクリックします。

[チーム] メニューを使用したオンコールチーム設定の編集

[チーム] メニューを使用して、選択したチームのオンコール設定を編集します。

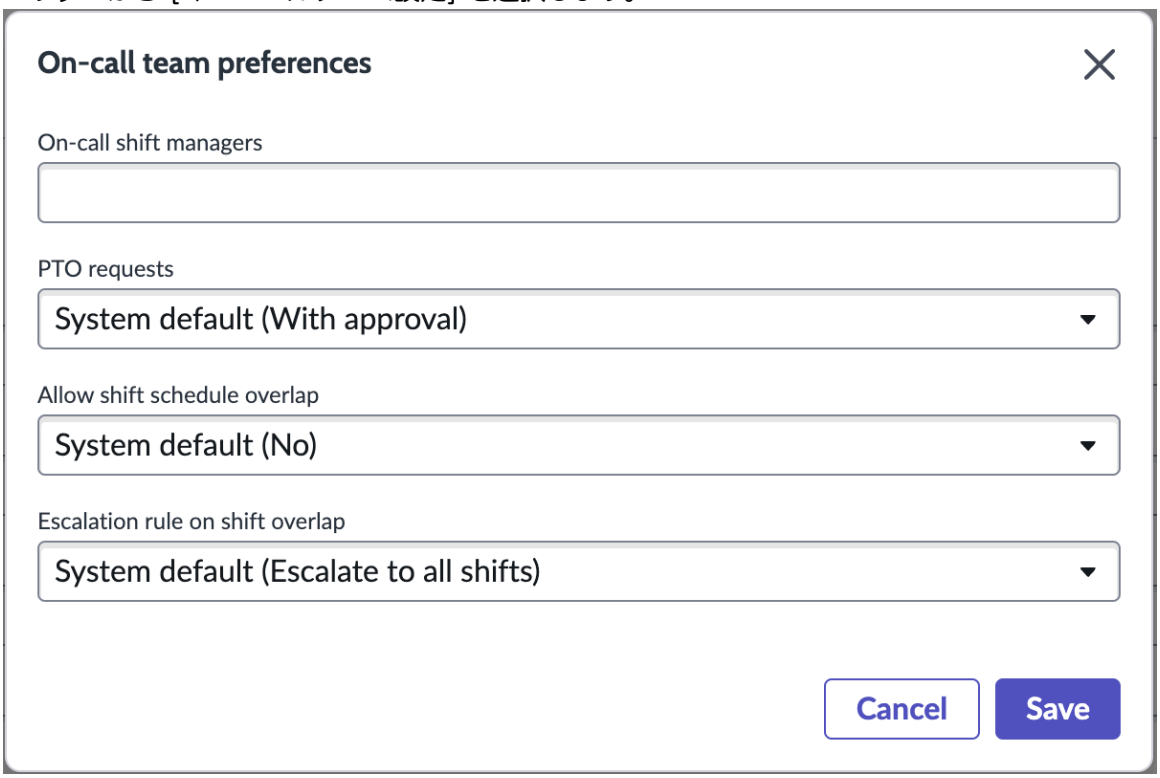
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：rota_manager、rota_admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プライマリナビゲーションから、[チーム] アイコン (
3. 開くチームカードを選択します。
4. ヘッダーから [オンコールチーム設定] を選択します。



5. リストメニューから [オンコールシフトマネージャー **(On-call shift managers)]** を選択します。
6. リストメニューから **[PTO** 要求] のオプションを選択します。
7. リストメニューから [希望する週の開始日 **(Preferred start day of the week)]** のオプションを選択します。

   注:
   このオプションは、Washington DC 以降のリリースでのみ使用できます。

8. リストメニューから [シフトスケジュールの重複を許可] のオプションを選択します。
9. リストメニューで [シフト重複期間のエスカレーションルール] のオプションを選択します。
10. [保存] を選択します。

配送チャネルの編集

ルールと配送チャネルを編集します。

始める前に
必要なロール：rota_manager、rota_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. [スケジュール] アイコンを選択します。
3. [スケジュール] ページで [通知設定] を選択し、[編集] を選択して配送チャネルを追加または編集します。
4. [新規追加] を選択して新しいチャネルを追加し、名前とメール ID を指定します。
5. [電話番号] タブを選択して、電話番号を追加および編集します。
6. [保存] を選択して変更を適用します。

エスカレーショントリガーとポリシー

トリガールールを作成および編集します。

このタスクについて

エスカレーショントリガーとポリシーを作成および編集する方法は 2 つあります。次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース そして：

- [スケジュール] メニュー：
  - [スケジュール] メニューを選択し、シフトカードを選択して、 アイコンをクリックします。
  - [エスカレーションポリシー] タブを選択し、[チームレコードを開く **(Open Team Record)]** をクリックします。
- [チーム] メニュー：
  - [チーム] メニューを選択し、ドロップダウンから [すべてのシフト **(All Shifts)]** を選択して、シフトカードを選択します。
  - [エスカレーショントリガーとポリシー **(Escalation triggers and policies)]** タブを選択します。

始める前に

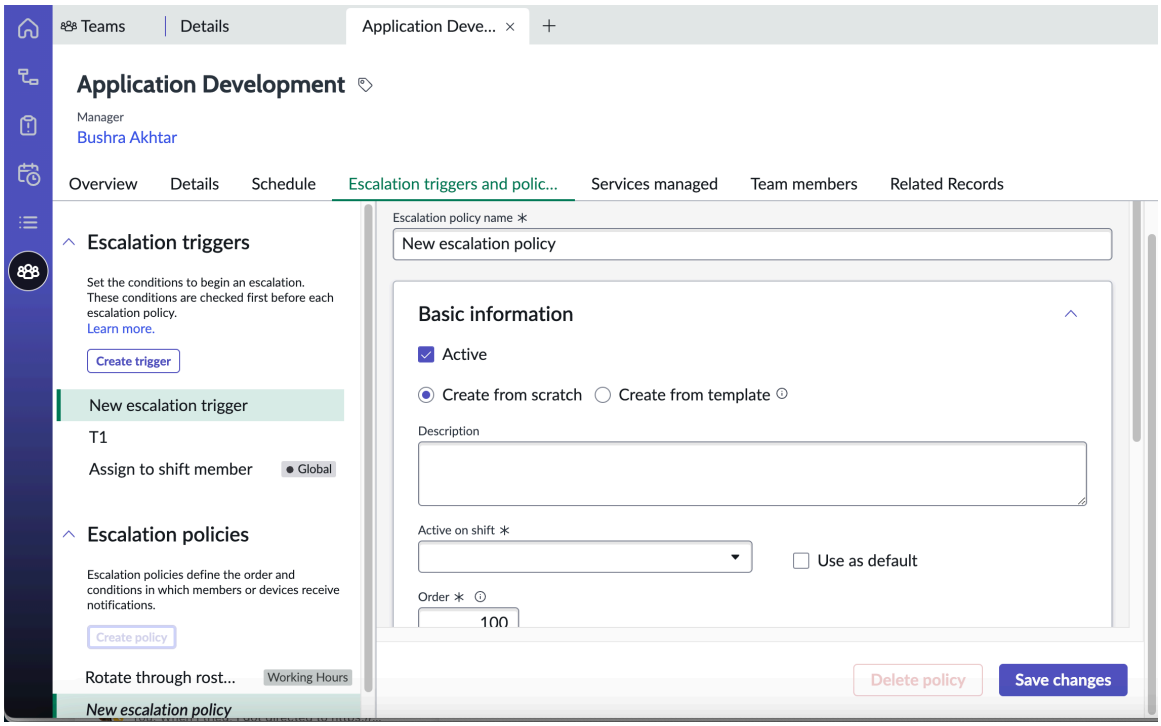
必要なロール： rota_manager、rota_admin

手順

1. 左側のパネルの [エスカレーションポリシー] で、[ポリシーを作成] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

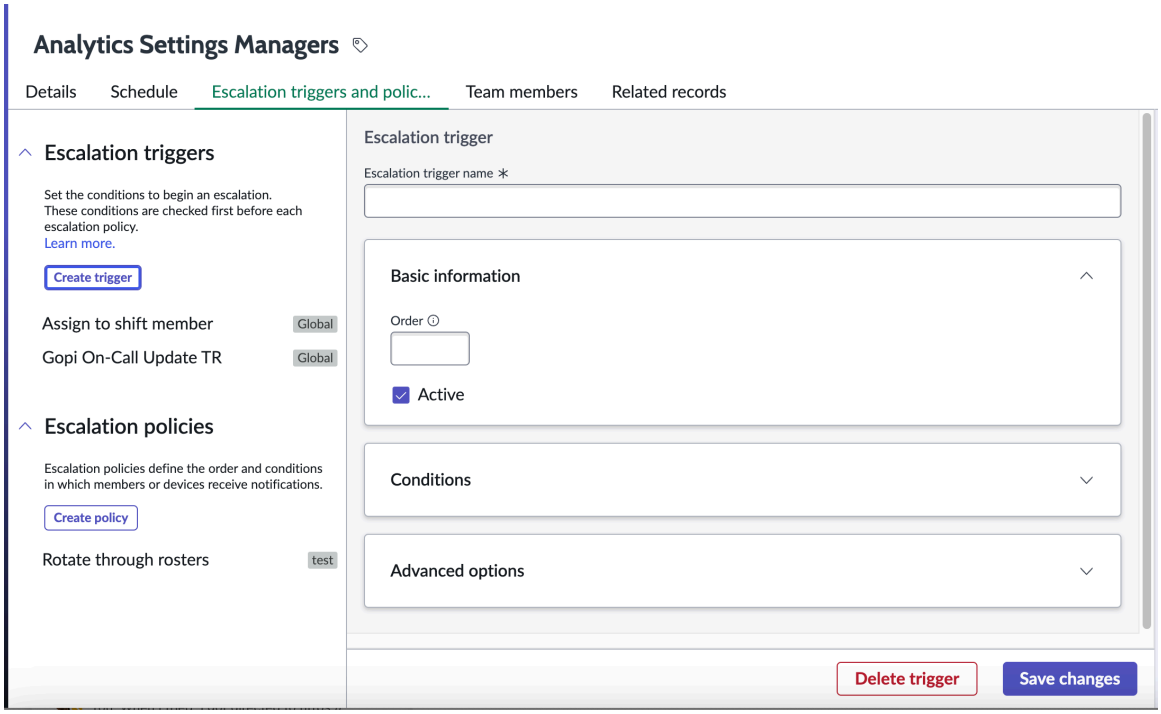


フィールド	説明
アクティブ	ポリシーをアクティブまたは非アクティブにするには、チェックボックスをオン/オフにします。
最初から作成、またはテンプレートから作成 (Create from scratch or Create from template)	独自のポリシーを作成するか、アドミンーが作成したテンプレートを使用します。
説明	ポリシーを説明するテキストを入力します。
シフトでアクティブ (Active on shift)	リストメニューから選択します。チェックボックスを使用して、これをデフォルトとして設定します。
順序	実行順序を選択します。チーム内に複数のエスカレーショントリガーがある場合は、順序番号が小さいものが最初にチェックされます。
条件	テーブルと条件セットを選択して、ポリシーの条件を設定します。これらの条件は、エスカレーショントリガーによってエスカレーションが開始された後にチェックされます。条件が満たされると、ポリシーが実行されます。
エスカレーションステップ	モーダルを使用して、エスカレーションステップを追加します。完了したら [完了] を選択します。
エスカレーション通知	ポリシーの通知条件を設定します。ユーザー設定の上書き、手動設定、またはテンプレートの使用を切り替えます。
通知ステップを追加 (Add notification step)	メール、通話、または SMS を選択します。試行は何回でも追加できます。完了したら [完了] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ポリシーにエスカレーションレベルを追加するには、[エスカレーションレベルを追加 **(Add an escalation level)]** を選択します。
4. [変更内容を保存] を選択します。
5. オプション: アラートまたはインシデントの別のカテゴリのチームに別のエスカレーションポリシーを追加するには、[ポリシーを追加 **(Add a policy)]** を選択します。
6. トリガールールを作成するには、左側のパネルの [エスカレーショントリガー] を選択して、[トリガーを作成 **(Create trigger)]** を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。



エスカレーショントリガーフォーム

フィールド	説明
エスカレーショントリガー名	トリガーの名前を入力します。
アクティブ	トリガーをアクティブまたは非アクティブにするには、チェックボックスをオン/オフにします。
順序	実行順序を選択します。チーム内に複数のエスカレーショントリガーがある場合は、順序番号が小さいものが最初にチェックされます。
条件	テーブルと条件セットを選択して、トリガーの条件を設定します。条件が満たされると、SRM チームのシフトに対してエスカレーショントリガーがトリガーされます。

8. [変更内容を保存] を選択します。

チームレコードからのエスカレーショントリガールールとポリシーの作成

チームレコードに移動して、新しいポリシーとトリガールールを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
このビデオでは、チームレコードからエスカレーショントリガールールとポリシーを作成する方法の概要について説明します。 エスカレーショントリガールールとポリシーの作成

必要なロール：rota_manager、rota_admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. [スケジュール] アイコンをクリックします。
3. [スケジュール] ページで、シフトスパンを右クリックし、 アイコンをクリックします。

サービスオペレーションワークスペースでのインシデントのオンコールサポート

サポートグループの対応可能なオンコールメンバーを特定し、問題を解決するためにメンバーに連絡できます。

インシデントのオンコールサポート

インシデントのすべてのサービスと CI に関連付けられたサポートグループに基づいて、[エキスパートオンコール] パネルに 3 つの オンコール推奨事項が次の順序で表示されます。

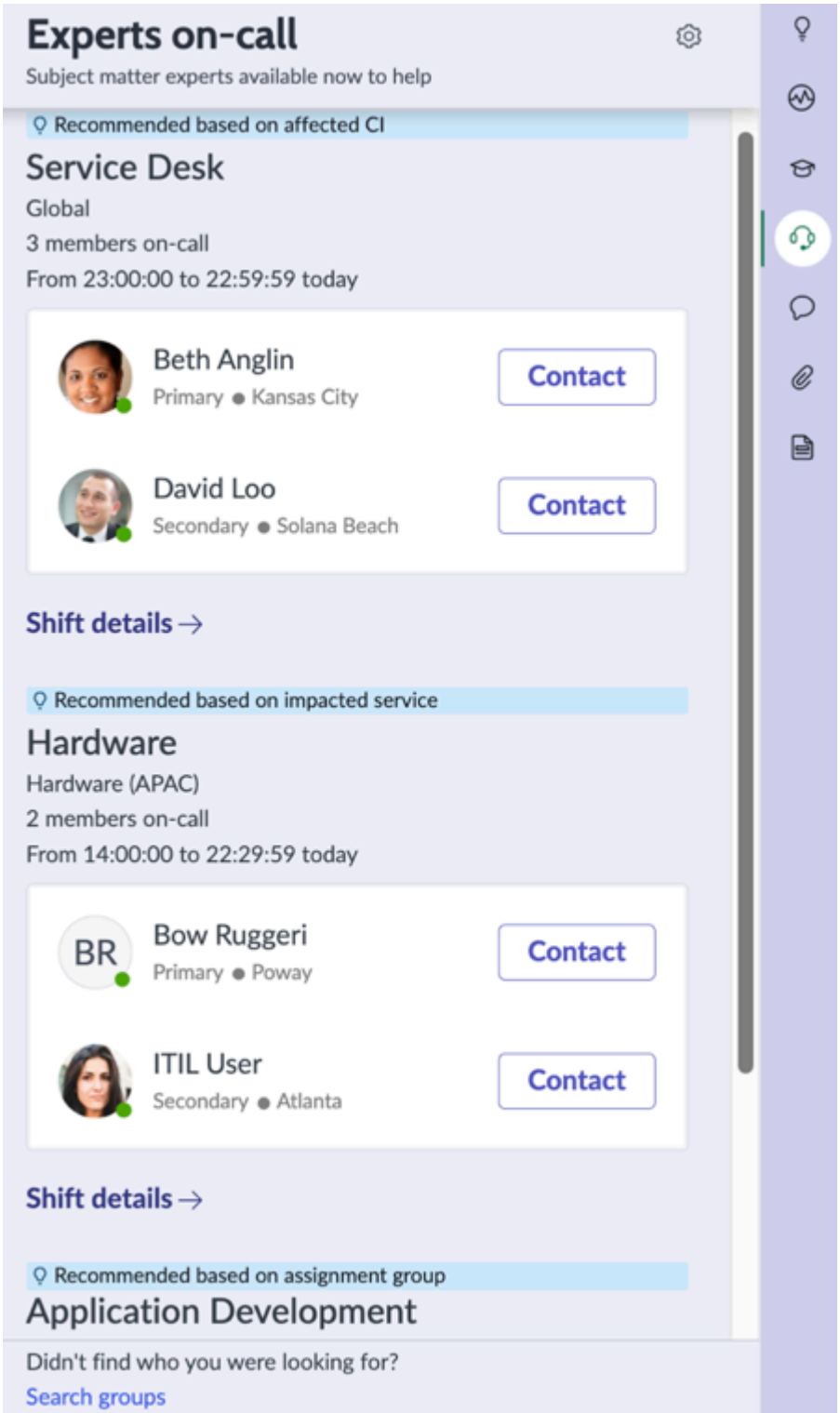
- プライマリサービスに関連付けられたサポートグループ、つまり [サービス] フィールド。
- 影響を受けるサービスの上位サポートグループ (影響を受けるサービス/CI 関連リストから)。
- プライマリ構成アイテムに関連付けられたサポートグループ、つまり [構成アイテム] フィールド。
- 影響を受ける CI の上位サポートグループ (影響を受ける CI 関連リストから)。
- エージェントのアサイン先グループ、つまり [アサイン先グループ] フィールド。

これらのフィールドごとに、シフト名やオンコールメンバーなどのオンコール情報が表示されます。オンコールメンバーごとに連絡先情報を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エキスパートオンコール] パネル



オンコールスケジューリング の詳細については、「On-Call Scheduling」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでのエキスパートオンコール

関連するシフトの詳細を表示し、問題の解決のためにオンコールメンバーに連絡して、オンコールエスカレーションを動的に追跡します。

始める前に
必要なロール：itil、admin、sn_incident_read、sn_change_read

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールエスカレーション追跡ページを表示するには、エスカレーションログ記録、つまり *com.snc.on_call_rotation.log_escalations* プロパティが有効になっていることを確認してください。このプロパティについては「オンコールスケジューリングのシステムプロパティ」を参照してください。

手順

1. インシデントを開きます。
2. 関連するシフトの詳細を表示し、オンコールメンバーに連絡し、その他の関連タスクを実行するには、次の手順を実行します。

   a. コンテキストサイドパネルから、[エキスパートオンコール] アイコン ( ) をクリックします。
   オンコール推奨事項の構成方法については、「オンコールサポートグループの推奨事項のカスタマイズ」を参照してください。
   インシデントのすべてのサービスと CI に関連付けられたサポートグループに基づいて、3 つのオンコール推奨事項が次の順序で表示されます。
   - プライマリサービスに関連付けられたサポートグループ、つまり [サービス] フィールド。
   - 影響を受けるサービスの上位サポートグループ (影響を受けるサービス/CI 関連リストから)。
   - プライマリ構成アイテムに関連付けられたサポートグループ、つまり [構成アイテム] フィールド。
   - 影響を受ける CI の上位サポートグループ (影響を受ける CI 関連リストから)。
   - エージェントのアサイン先グループ、つまり [アサイン先グループ] フィールド。

   b. すべてのオンコールメンバー、開始時間、終了時間などの詳細なシフト情報を表示するには、[シフト詳細] をクリックします。
   そのシフトのサポートグループに対応できるオンコールメンバーがいない場合は、オンコールメンバーがいる次のシフトを表示できます。

   c. オンコールメンバーとの Microsoft Teams チャット会話を開始するには、メンバー詳細の横にある [連絡先] をクリックし、**[Teams** チャットを開始] をクリックします。

   > **注:**
   > オンコールメンバーに連絡する前に、ユーザープレゼンスを確認できます。

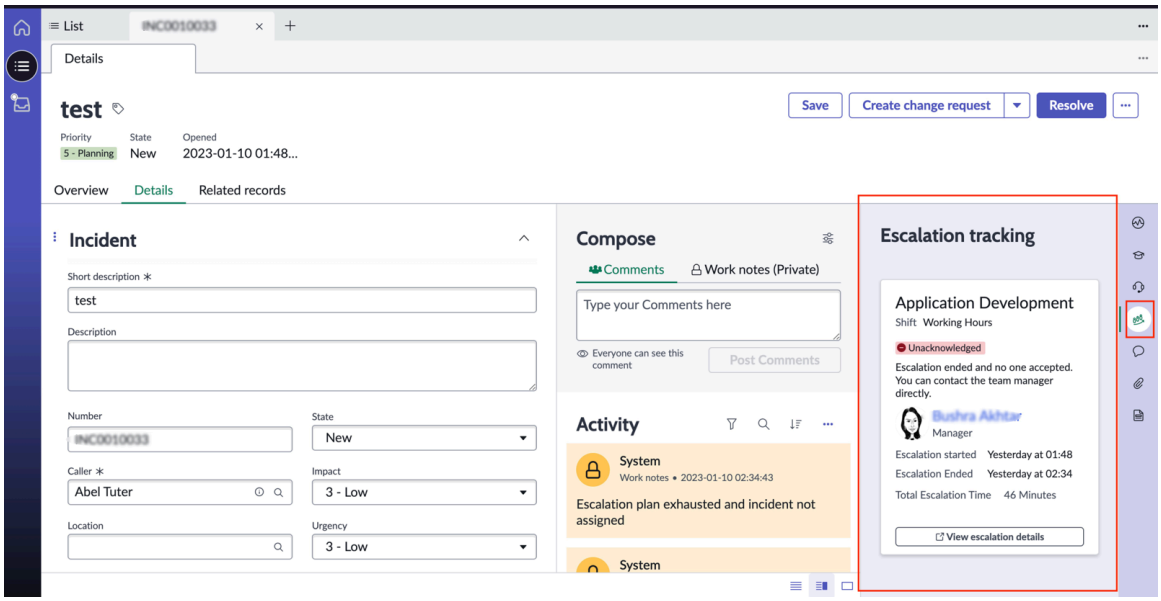
   Microsoft Teams チャットについては、「サービスオペレーションワークスペース での Microsoft Teams を使用したタスクレコードのコラボレーション」を参照してください。

   d. [エキスパートオンコール] パネルで表示設定を行うには、[設定] アイコン ( ) をクリックし、次のいずれかのアクションを実行します。
   - オンコールメンバーのいないシフトを非表示にするには、[オンコールのないシフトを非表示] トグルスイッチを使用します。すべてのサポートグループに対応できるオンコールメンバーがいない場合は、他のグループを検索してそのオンコールメンバーを表示できます。
   - 現在のユーザーに設定されているデフォルトの日付と時刻の形式を使用するには、[デフォルトの日時形式を使用] 切り替えスイッチを使用します。

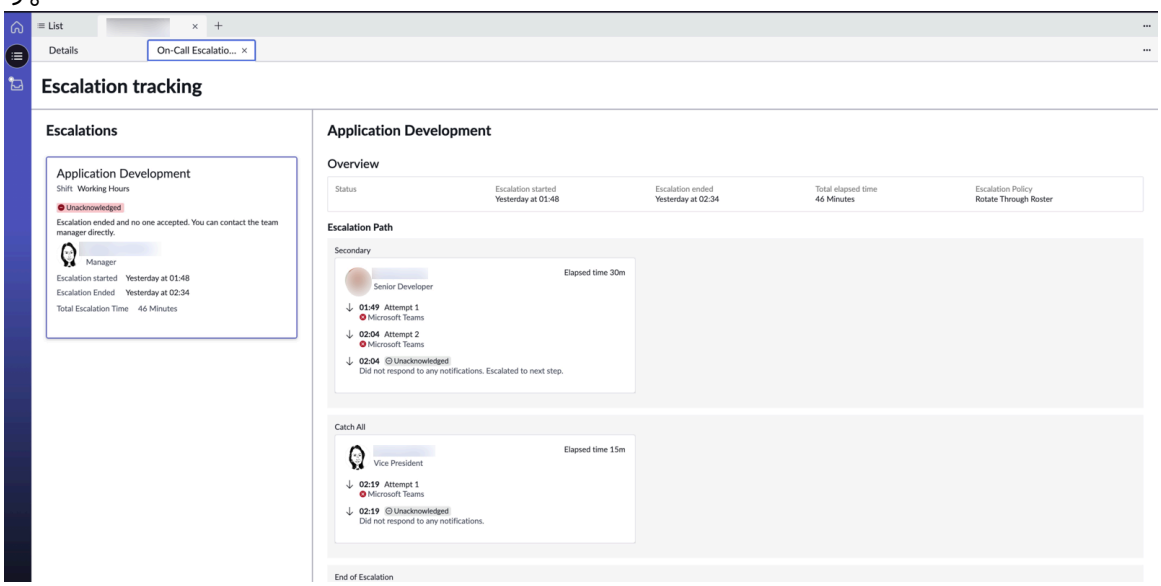
3. オンコールエスカレーションの動的な追跡を表示するには、オンコールエスカレーションアイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 詳細なエスカレーション追跡情報を表示するには、[エスカレーション詳細の表示] をクリックします。



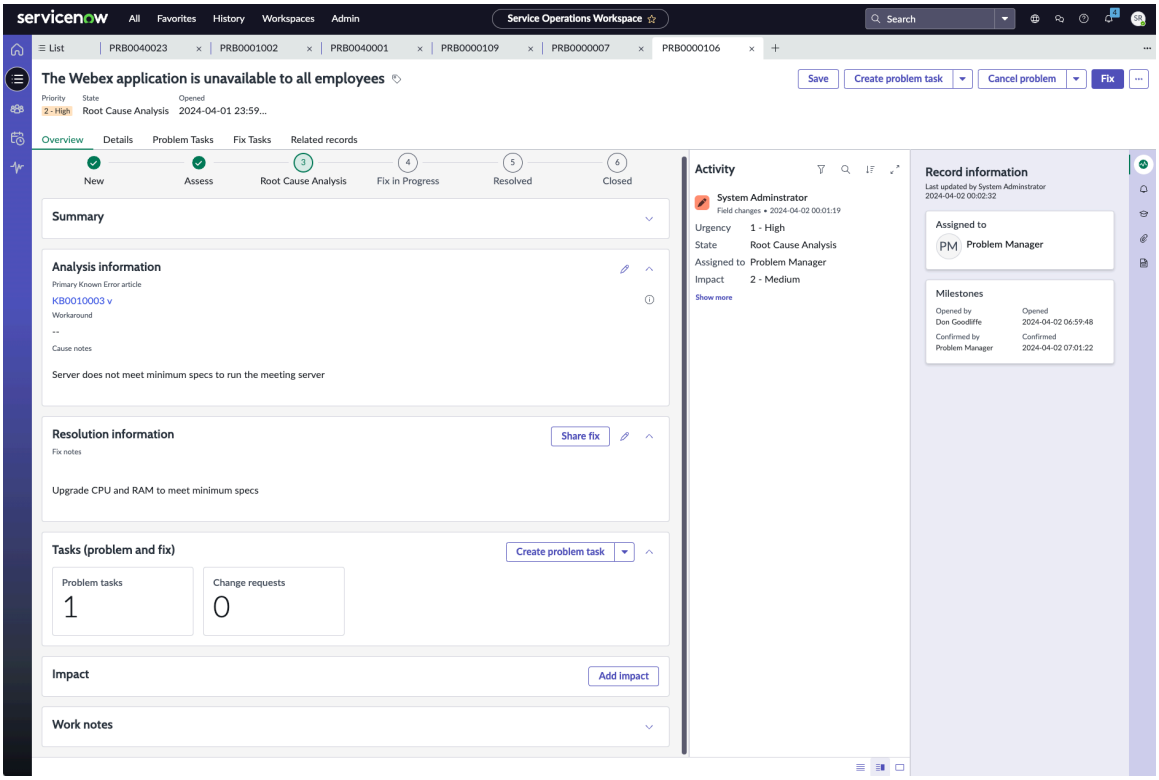
サービスオペレーションワークスペース での 問題管理

インシデントまたは重大なインシデントが繰り返し発生している場合は、インシデントの根本原因を特定するための問題を作成し、インシデントの再発を防止することができます。サービスオペレーションワークスペースを使用して、ライフサイクル全体で問題を管理し、ワークアラウンドまたは修正を関連インシデントと共有し、インシデントの回避に役立つ既知のエラー記事を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース での問題レコード



[概要] タブ

このタブには、問題に関する以下の情報が表示されます。

- サマリー
- 分析情報
- 解決情報
- 問題タスクと修正タスク
- 影響度
- 作業メモ

問題レコードの [概要] タブとその UI 要素をサービスオペレーションワークスペース アドミンセンターで構成できます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの構成の管理 ITSM」を参照してください。

必要に応じて、ヘッダーと [タスク (問題と修正) **(Tasks (problem and fix))]** ドロップダウンメニューの両方からアクセスできる以下のショートカットを有効にできます。

- 欠陥を作成 (詳細と要件については、「Agile Development 2.0」を参照)
- 機能拡張を作成 (詳細と要件については、「Agile Development 2.0」を参照)
- 改善イニシアチブを作成 (詳細と要件については、「継続的改善管理」を参照)

その他すべての構成オプションについては、「問題管理でのサービスオペレーションワークスペースの構成」を参照してください。

[詳細] タブ

このセクションには、問題の詳細情報が表示されます。このセクションのフィールドについては、「サービスオペレーションワークスペースでの問題の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[作成] セクションから、問題の作業メモを追加できます。

Now Platform の [問題] フォームで利用可能なすべてのフィールドは、サービスオペレーションワークスペース で利用できます。ただし、サービスオペレーションワークスペース の [問題] フォームの [状態] フィールドは読み取り専用です。問題の状況移行の詳細については、「問題のライフサイクル」を参照してください。

このタブのフィールドの設定方法については、「問題管理でのサービスオペレーションワークスペースの構成」を参照してください。

[問題タスク] タブ

このセクションには、この問題に関連する問題タスクが表示されます。問題の修正を特定するために他のチームの支援が必要な場合は、問題タスクが作成されます。問題タスクの作成については、「サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクの作成」を参照してください。

[修復タスク] タブ

このセクションには、この問題に関連する修復タスクが表示されます。サービスオペレーションワークスペースでは、変更要求のみが修復タスクとして構成されます。修復タスクが構成されている、この問題の修正として追跡する関連タスクレコードリスト (カンマ区切り) プロパティについては、「サービスオペレーションワークスペースでの問題管理のプロパティの構成」を参照してください。

[関連レコード] タブ

このセクションには、問題に関連する次のレコードが表示されます。レコードを追加したり、作成したり、問題から削除したりできます。

- インシデント
- 影響を受ける CI
- 機能停止
- エージェントアシストから添付されたナレッジ

コンテキストサイドパネル

このセクションから、エージェントアシスト にアクセスして関連するレコードを検索し、必要なアクションを実行できます。

問題管理の詳細については、「問題管理」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでの問題の作成

繰り返し発生するインシデントまたは重大なインシデントの根本原因を調査します。再発を防ぐための恒久的な修正を実現します。

始める前に

必要なロール：itil または problem_coordinator

手順

1. 次のいずれかのソースから問題を作成します。

2. 問題フォームで、[詳細] タブのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「問題フォーム」を参照してください。
3. [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースでの問題の対処

問題および問題タスクをライフサイクル全体で管理し、ワークアラウンドまたは修正を関連インシデントと共有し、インシデントの回避に役立つ既知のエラー記事を作成します。

始める前に

基本問題ライフサイクルを使用していない場合は、引き続きクラシックエクスペリエンスを使用して、ライフサイクルを通じて問題または問題タスクを管理します。問題レコードページで [問題を続行] を選択すると、状況移行を行える Now Platform ユーザーインターフェイスにリダイレクトされます。問題の状況移行の詳細については、「問題のライフサイクル」を参照してください。

基本問題ライフサイクルは、Problem Management Best Practice - Madrid - State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインに含まれています。問題管理移行ユーティリティストアアプリケーション を使用してこのプラグインを有効にし、レコードを基本問題ライフサイクルに移行します。

必要なロール：itil、problem_coordinator 以上 (問題のライフサイクル管理用)、problem_admin (問題の削除用)

手順

1. 問題を開きます。
   サービスオペレーションワークスペースでの問題の作成の詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの問題の作成」を参照してください。
2. 問題レコードページで、次のいずれかのアクションを実行します。

サービスオペレーションワークスペースの問題管理モデル

問題管理モデルを使用して、特定のユースケースに合わせてプロセスを調整できます。

問題および問題タスクのカスタムモデルを作成し、既存の機能を損なうことなくデフォルトモデルを拡張できます。これらの機能を使用するには、Xanadu リリースで導入された *com.snc.problem_management.models.enabled* システムプロパティを有効にします。問題管理モデルの有効化はオプションです。

問題管理モデルを使用して、以下を定義できます。

- 特定のユースケースのステータス
- 状況移行
- 状況移行条件

基本問題ライフサイクルの一環として含まれる非モデルバージョンを複製するために、次のデフォルトモデルが提供されています。基本問題ライフサイクルは、Problem Management Best Practice - Madrid - State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインに含まれています。問題管理移行ユーティリティストアアプリケーション を使用してこのプラグインを有効にし、レコードを基本問題ライフサイクルに移行します。

問題モデル

モデル	説明
全般	非モデルの基本問題ライフサイクルに相当する問題プロセス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題タスクモデル

モデル	説明
根本原因アナリティクス	非モデルの基本問題ライフサイクルに相当する問題タスクプロセス。
全般	非モデルの基本問題ライフサイクルに相当する問題タスクプロセス。

問題管理モデルの有効化

最初に非本番インスタンスで問題管理モデルをテストします。基本問題ライフサイクルまたはライフサイクルアクションを変更した場合は、カスタムモデルと同等の変更を行う必要があります。

カスタムモデルの使用を開始するには、以下のトピックを参照してください。

- 問題管理でのサービスオペレーションワークスペースモデルの有効化
- サービスオペレーションワークスペースでの問題モデルの作成
- サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクモデルの作成

注:
問題管理モデルを有効にする前に作成された問題または問題タスクでは、非モデルのライフサイクルを引き続き使用します。

問題管理モデルの無効化

問題管理モデルを無効にする前に、カスタム問題管理モデルを通じて追加した機能を非モデルのライフサイクルに適用する必要があります。

問題管理モデルとサービスオペレーションワークスペースに関する考慮事項

サービスオペレーションワークスペース 6.x は Xanadu リリースに基づいており、問題管理モデルをサポートしています。

サービスオペレーションワークスペース 5.x は Washington DC リリースに基づいており、問題管理モデルをサポートしていません。

サービスオペレーションワークスペース 5.x を使用していて、問題管理モデルを有効にしている場合、問題および問題タスクは、サービスオペレーションワークスペースではなくクラシック UI16 エクスペリエンスで管理します。

サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクの作成

別のチームまたはエージェントの支援を仰ぐ必要がある場合は、問題タスクを作成してアサインします。

始める前に
必要なロール：itil または problem_coordinator

手順

1. 問題を開きます。
2. 問題レコードページから、次のいずれかの方法で問題タスクを作成します。
   - [問題タスクを作成] を選択します。
   - [問題タスク] タブで [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [問題タスクを作成] ダイアログボックスで、問題タスクタイプを選択します。
   - 根本原因分析：問題の根本原因を調査して問題の解決策を見つけるためのタスク。
   - 全般：根本原因分析タスク以外のタスク。

   追加のタスクタイプの作成については、「サービスオペレーションワークスペース での問題または変更のタスクタイプの作成」を参照してください。
4. [作成] を選択します。
5. 問題タスクフォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「問題タスクフォーム」を参照してください。
6. [保存] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの問題タスクの対処

問題および問題タスクをライフサイクル全体で管理し、ワークアラウンドまたは修正を関連インシデントと共有し、インシデントの回避に役立つ既知のエラー記事を作成します。

始める前に

基本問題ライフサイクルを使用していない場合は、引き続きクラシックエクスペリエンスを使用して、ライフサイクルを通じて問題または問題タスクを管理します。問題タスクレコードページで [問題タスクを続行] を選択すると、状況移行を行える Now Platform ユーザーインターフェイスにリダイレクトされます。問題の状況移行の詳細については、「問題のライフサイクル」を参照してください。

基本問題ライフサイクルは、Problem Management Best Practice - Madrid - State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) プラグインに含まれています。問題管理移行ユーティリティストアアプリケーション を使用してこのプラグインを有効にし、レコードを基本問題ライフサイクルに移行します。

必要なロール：itil または problem_task_analyst (問題タスクのステータスの変更または削除用)

手順

1. 問題を開きます。
   サービスオペレーションワークスペースでの問題の作成の詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでの問題の作成」を参照してください。
2. [問題タスク] タブから、必要な問題タスクを開きます。
3. 問題タスクレコードページで、次のいずれかのアクションを実行します。

サービスオペレーションワークスペースの問題管理についての参照

参照トピックでは、サービスオペレーションワークスペースの問題管理に関する追加情報を提供します。

問題フォーム

サービスオペレーションワークスペースの問題フォームのフィールド値の説明。

新規問題フォームの作成

フィールド	説明
問題	
問題の説明	問題の簡単な説明

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規問題フォームの作成 (続く)

フィールド	説明
説明	問題の詳細な説明。
番号	問題レコードを識別する一意の番号
元のタスク	この問題が最初に特定されたタスク
カテゴリとサブカテゴリ	ソフトウェアやハードウェアなど、問題が属するグループ。カテゴリを選択し、該当する場合は次にサブカテゴリを選択します。
ステータス	値は、問題があるステータスから別のステータスに移行するのに応じて変化します。 問題の状況移行の詳細については、「問題のライフサイクル」を参照してください。
影響度	問題がビジネスオペレーションに与える影響
緊急度	問題解決を遅延できる限度。
優先度	サービスデスクが問題に対応する迅速さ。[優先度] フィールドは、[影響度] と [緊急度] の値に自動的に設定されます。
影響度	
サービス	メールや IT サービスなど、問題が適用されるビジネスサービス。
サービスオファリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングに関して、サービスのレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。サービスオファリングを使用すると、指定されたサービスのさまざまな機能とそのパフォーマンスレベルを受け取ることができます。
構成アイテム	問題が適用される構成アイテム (CI)。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
アサイン	
アサイン先グループ	問題がアサインされているグループ。 それぞれの構成アイテム (CI) で利用可能なサポートグループに基づいて、[アサイン先グループ] フィールドを自動的に入力できます。CI にサポートグループがない場合は、サービスオファリングで利用可能なサポートグループがフィールドに入力されます。ビジネスルール **[CI/SO** に基づいてアサイン先グループを入力 **(Populate Assignment Group based on CI/SO)]** は、インシデント、問題、または変更要求が作成または更新されたとき、および [アサ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規問題フォームの作成 (続く)

フィールド	説明
	イン先グループ] フィールドと [担当者] フィールドが空のときに機能をトリガーします。次のプロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに値が入力されるフィールドを識別します。 • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*：この問題プロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに入力される CI フィールドを識別します。 • *com.snc.problem.service_offering_assignment_grou* この問題プロパティは、[アサイン先グループ] フィールドに入力されるサービスオファリングフィールドを識別します。
アサイン先	問題がアサインされている問題コーディネーター。アサインルールが適用される場合、問題は適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
メモ	
作業メモ	問題に対して実行された作業についての情報

問題タスクフォーム

サービスオペレーションワークスペースの問題タスクフォームのフィールド値の説明。

新規問題タスクの作成フォーム

フィールド	説明
問題タスク	
簡単な説明	問題タスクの簡単な説明。
説明	問題タスクの詳細な説明。
番号	問題タスクレコードを識別する番号
タイプ	問題タスクのタイプ
問題	問題タスクが作成された問題の ID 番号
順序	問題タスクを問題に関連付ける必要がある順序。
ステータス	値は、問題があるステータスから別のステータスに移行するのに応じて変化します。 問題タスクの状況移行の詳細については、「問題タスクのライフサイクル」を参照してください。
優先度	サービスデスクが問題に対応する迅速さ。
期日	問題タスクを完了する必要がある日付
構成アイテム	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規問題タスクの作成フォーム (続く)

フィールド	説明
構成アイテム	問題タスクが適用される構成アイテム (CI)。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
アサイン	
アサイン先グループ	問題タスクがアサインされているグループ
担当者	タスクがアサインされている問題アナリスト
メモ	
作業メモ (プライベート)	問題タスクに対して実行された作業に関する情報

サービスオペレーションワークスペース での 推奨フレームワーク

エージェントは、コンテキストに基づく動的な推奨事項を表示し、関連するアクションを実行できます。

推奨フレームワークは現在は廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。ITSM の推奨アクション機能が、この機能の最新のエクスペリエンスを提供しています。高度なバージョンを取得するには、ITSM の高度なリコメンドアクション (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達する必要があります。

注:
高度なバージョンを取得するベストプラクティスは、ITSM のタスクインテリジェンス (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達することです。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM の推奨アクションの詳細」を参照してください。

推奨事項は、サービスオペレーションワークスペース のインシデントに対して複数の領域で利用できます。

インシデントのサイドバーからの推奨事項

インシデントのサイドバーから、[推奨事項] パネルにアクセスして、次のいずれかの形式で推奨事項を構成およびグループ化できます。

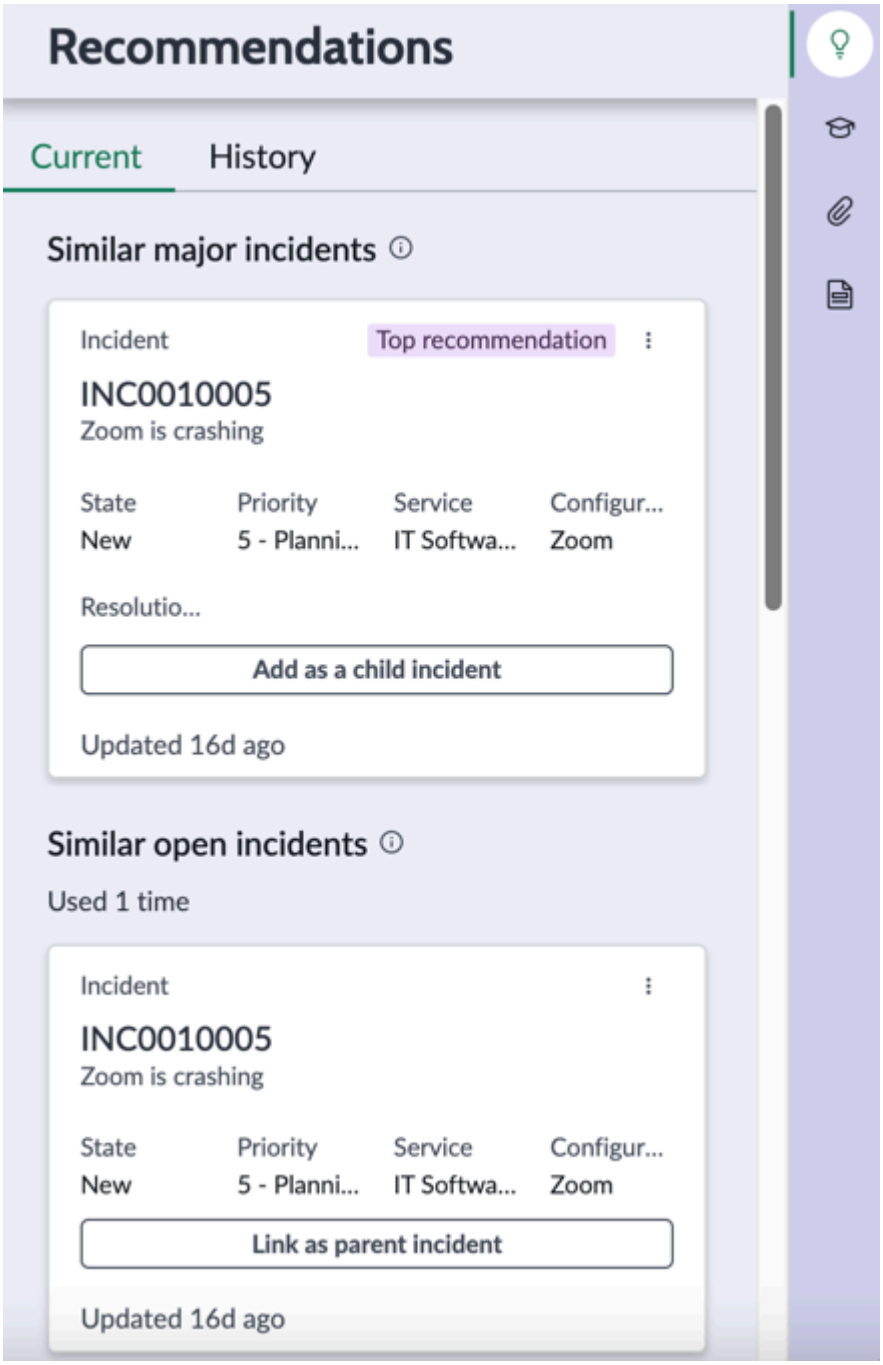
- レコードカード：テーブルの関連レコードの詳細と対応するアクションを参照できます。
- メッセージカード：推奨事項から派生したメッセージと対応するアクションを参照できます。これはたとえば、[重大なインシデントを提案] カードなどです。

注:
同じ推奨事項ルールのすべてのカードがグループ化されます。たとえば、サービスオペレーションワークスペース のインシデントの類似のオープンインシデントルールでは、関連するすべてのインシデントが [類似のオープンインシデント] の下でグループ化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイドバーからの推奨事項



インシデントの使用可能なカードグループとその推奨ルールとの依存関係については、「サービスオペレーションワークスペース でのインシデントの推奨事項ルール」を参照してください。

カードまたはそのレコード番号をクリックすると、そのカードとそのアクションに関する詳細情報が新しいタブに表示されます。

すべてのカードには、プライマリアクションとその他の複数のアクションがあります。カードで実行するすべてのアクションについて、推奨事項が再計算されます。関連しない推奨事項は破棄できます。また、カードでプライマリアクションを実行すると、[現在] タブから [履歴] タブに移動します。

注:
優先度に基づいて、一番上のカードグループの最初のカードが [推奨事項] パネルの一番上に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

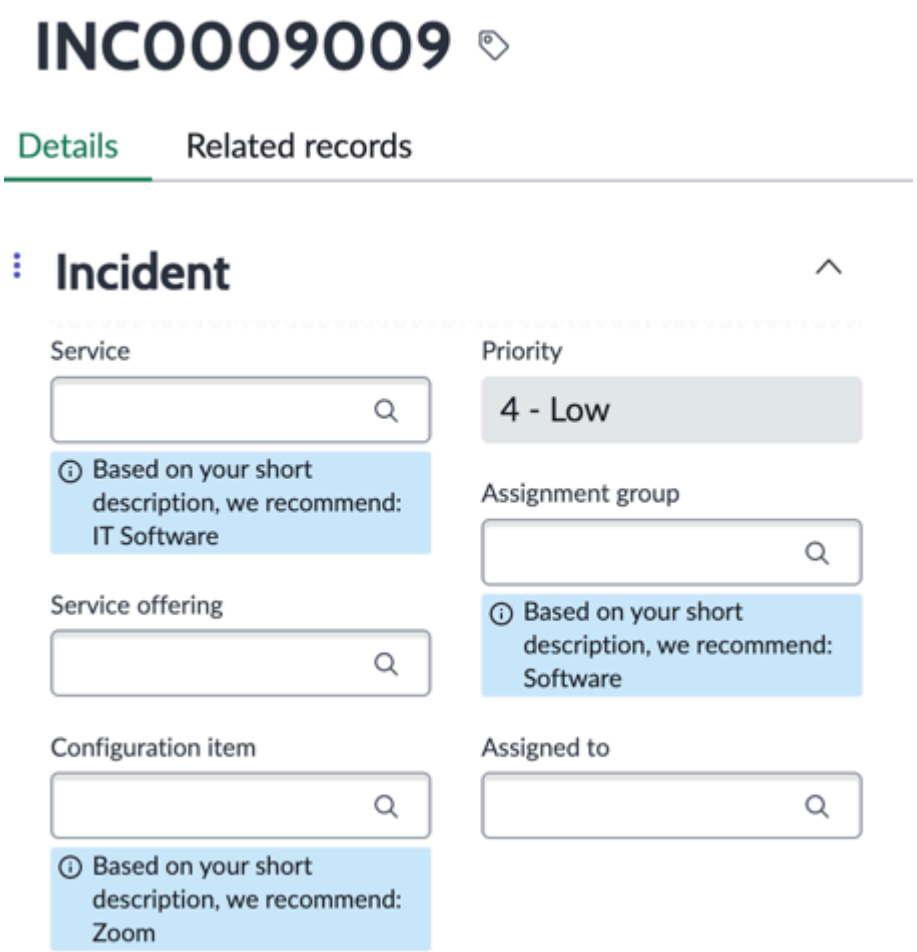
インシデントのフィールドレベルでの推奨事項

インシデントの [詳細] タブのこれらのフィールドに予測値が表示されます。

- アサイン先グループ
- 構成アイテム
- サービス

これらの値は、各フィールドの推奨ルールに基づいて予測されます。これらのルールについては、「サービスオペレーションワークスペース でのインシデントの推奨事項ルール」を参照してください。しきい値が設定されている場合、推奨値をフィールド値としてスタンプするか自動入力できます。この構成の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース でのインシデントに対する推奨フレームワークの構成」を参照してください。

フィールドレベルでの推奨事項



サービスオペレーションワークスペース でのインシデントの推奨事項ルール

推奨フレームワーク で定義されたルールに基づく、インシデントの推奨事項。

推奨フレームワークは現在は廃止されており、新しいアクティベーションのサポートや利用は終了しています。ITSM の推奨アクション機能が、この機能の最新のエクスペリエンスを提供しています。高度なバージョンを取得するには、ITSM の高度なリコメンドアクション (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
高度なバージョンを取得するベストプラクティスは、ITSM のタスクインテリジェンス (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールして、ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達することです。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM の推奨アクションの詳細」を参照してください。

各推奨事項ルールを機能させるには、対応するソリューション定義をインストールする関連プラグインをインストールします。このソリューション定義に基づいて、推奨ルールはインシデントの値またはレコードを予測します。

プラグインと対応するソリューション定義の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース での 推奨フレームワーク のセットアップ」を参照してください。

インシデントフォームのフィールドレベル推奨事項の推奨事項ルール

推奨事項ルール	ソリューション定義	推奨事項が利用可能なインシデントフィールド
アサイン先グループの推奨事項	インシデントアサイン インシデントの簡単な説明に基づいて、[アサイン先グループ] フィールドの値を予測します。	アサイン先グループ
構成アイテム	インシデント構成アイテム インシデントの簡単な説明に基づいて、[構成アイテム] フィールドの値を予測します。	構成アイテム
サービスの推奨事項ルール	インシデントサービス インシデントの簡単な説明に基づいて、[インシデント構成アイテム] フィールドの値を予測します。	サービス

[推奨事項] パネルのカードグループの推奨事項ルール

推奨事項ルール	ソリューション定義	[推奨事項] パネルの関連カードグループ	カードグループのプライマリアクション	カードグループのその他のアクション
ナレッジ記事	類似のナレッジ記事 現在のインシデントをリンクできるナ	ナレッジ記事	添付：推奨されるナレッジ記事を現在のインシデントに添付します。インシデントレコードページでは、[関連レコード] タブの [添付されたナレッジ] リストにこの記事が表示されます。	破棄：推奨事項を破棄し、[推奨事項] パネルの [履歴] タブに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[推奨事項] パネルのカードグループの推奨事項ルール (続く)

推奨事項ルール	ソリューション定義	[推奨事項] パネルの関連カードグループ	カードグループのプライマリアクション	カードグループのその他のアクション
	レッジ記事を予測します。			
重大なインシデントを提案	重大なインシデントの推奨事項 現在のインシデントを重大なインシデントとして提案することを推奨します。	重大なインシデントを提案	重大なインシデントを提案：現在のインシデントを重大なインシデントとして提案します。インシデントの [重大なインシデントのステータス] フィールドは [提案済み] に設定されます。	類似のインシデントを表示 (View similar incidents)：現在のインシデントに関連する類似のインシデントのリストを表示します。類似のインシデントを表示した後、現在のインシデントを重大なインシデントとして提案できるかどうかを決定できます。
関連する問題	類似のオープン問題 インシデントをリンクできる関連する問題を予測します。	関連する問題	問題をリンク (Link problem)：推奨問題を現在のインシデントにリンクします。インシデントレコードページでは、[詳細] タブの [関連レコード] セクションにこの問題が表示されます。	破棄：推奨事項を破棄し、[推奨事項] パネルの [履歴] タブに移動します。
類似の重大なインシデント	重大なインシデントの推奨事項 現在のインシデントをリンクできる類似のアクティブで重大なインシデントを予測します。	類似の重大なインシデント	子インシデントとして追加 (Add as a child incident)：推奨インシデントを現在のインシデントに子として追加します。現在のインシデントレコードページで、[詳細] タブの [関連レコード] セクションに親インシデントが表示されます。	破棄：推奨事項を破棄し、[推奨事項] パネルの [履歴] タブに移動します。
類似のオープンイン	類似のオープンインシデント 現在のインシデントをリン	類似のオープンインシデント	親インシデントとしてリンク：推奨インシデントを現在のインシデントに親として追加します。現在のインシデントレコードページで、[詳細] タブの [関連レコード] セクションに親インシデントが表示されます。	破棄：推奨事項を破棄し、[推奨事項] パネルの [履歴] タブに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[推奨事項] パネルのカードグループの推奨事項ルール (続く)

推奨事項ルール	ソリューション定義	[推奨事項] パネルの関連カードグループ	カードグループのプライマリアクション	カードグループのその他のアクション
シデント	クできる類似のオープンインシデントを予測します。			
類似の解決済みインシデント	類似の解決済みインシデント インシデントの調査と解決プロセスを支援するために、類似した解決済みインシデントを予測します。	類似の解決済みインシデント	インシデントをリンク (Link incident)：推奨インシデントを現在のインシデントにリンクします。現在のインシデントレコードページで、[詳細] タブの [関連レコード] セクションに、リンクされたインシデントが親インシデントとして表示されます。	破棄：推奨事項を破棄し、[推奨事項] パネルの [履歴] タブに移動します。

自動翻訳

サービスオペレーションワークスペースの ITSM の推奨アクション

サービスオペレーションワークスペースでレコードのガイダンスベースまたはフィールドレベルの推奨事項を取得します。

ガイダンスベースの推奨事項を取得する

サイドパネルでアクション可能なリアルタイムの推奨事項を取得して、顧客の問題に対処し、問題を迅速に解決します。

始める前に

重要:
ITSM ベースシステムに itil または sn_incident_write があるユーザーは、推奨事項を表示して使用できます。これらのロール (itil および sn_incident_write) には、次の 2 つのロールも含まれています。

- sn_nb_action.next_best_action_user：推奨事項を表示する場合。
- sn_gd_guidance.guidance_user：推奨事項を使用する場合。

必要なロール：itil、admin、sn_incident_write

このタスクについて
インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更タスク、インタラクション、要求など、サービスオペレーションワークスペースのさまざまなレコードについてガイダンスベースの推奨事項が表示されます。

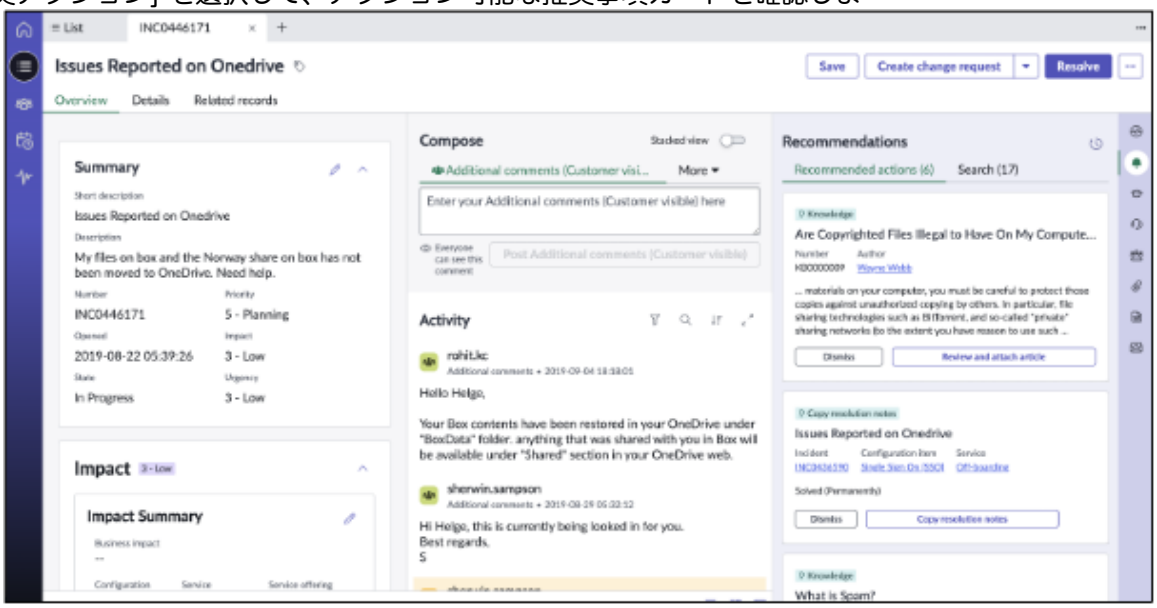
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントレコードの場合、[推奨事項] アイコン ( ) をクリックすると、[推奨アクション] および [検索] サブタブが表示されます。[検索] サブタブでは、AI を利用した推奨事項を手動で検索できます。

インシデント以外のレコード (インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更タスク、インタラクション、要求など) の場合、推奨事項は直接表示されません。代わりに、AI を利用した検索を使用して推奨事項を見つけることができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース。.
2. 作業するレコードを開きます。
3. コンテキストサイドパネルで [推奨事項] アイコン ( ) を選択します。
4. [推奨アクション] を選択して、アクション可能な推奨事項カードを確認します。



5. [推奨アクション] カードを確認し、次のいずれかを実行します。
   - 推奨事項を承認するには、カードのアクションボタンを選択します。
   - コンテキストサイドパネルから推奨事項を削除するには、カードで [却下] を選択します。
6. [検索] タブを選択して、AI を利用した推奨事項を手動で検索します。

   AI を利用した検索結果のレコードタイプは、インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更タスク、インタラクション、要求の 8 つです。

フィールドの推奨事項の取得

インシデントの作成中または更新中に、サービスオペレーションワークスペースでインシデントフィールドの推奨事項を取得します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

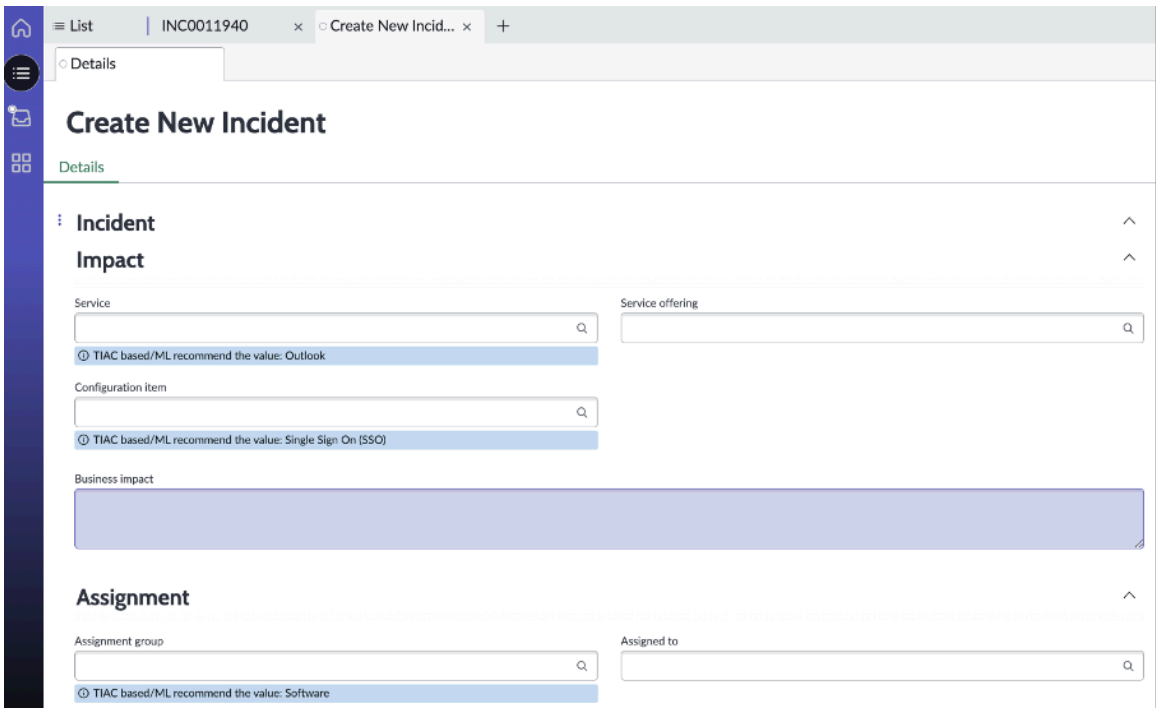
- フィールドの推奨事項は、ITSM Pro パッケージサブスクリプションが必要な ITSM の高度なリコメンドアクション アプリケーションでのみ使用できます。
- フィールドの推奨事項に関連付けられた推奨事項はアクティブである必要があります。
- フィールドの推奨事項は、推奨アクションで構成する必要があります。詳細については、「Create a field recommendation in Recommended Actions」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. インシデントの作成を開始するには、次のいずれかのアクションを実行します。

3. [説明] フィールドと [簡単な説明] フィールドに、インシデントの説明と簡単な説明を入力します。
4. フィールドの推奨事項を取得するには、次のいずれかのアクションを実行します。
   - 4.2 より前のバージョンを使用している場合は、Tab キーを押してフィールドの推奨事項を取得します。

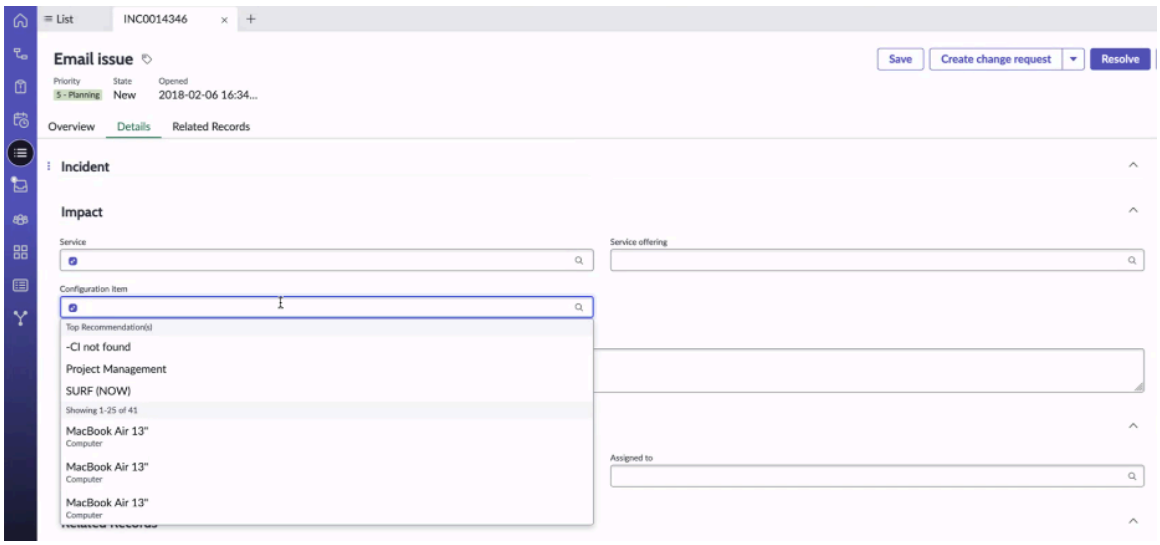
     フィールドは、推奨事項で定義された出力に基づいて自動入力されるか、推奨されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 4.2 より後のバージョンを使用している場合は、必要なフィールドを選択して、ドロップダウンリストにフィールドの推奨事項を表示します。



ITSM の推奨アクション の参照

参照トピックには、ITSM の推奨アクション とともにインストールされるさまざまなフォームフィールドとコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

ITSM の推奨アクション のコンテキスト

ITSM ベースシステムには次のコンテキストが含まれます。

コンテキストの説明

コンテキスト	説明
インシデントコンテキスト	これにより、サービスオペレーションワークスペース のアクティブな推奨事項に基づいて、インシデントに関するすべての有効な推奨事項が表示されます。
インシデントタスク	これにより、サービスオペレーションワークスペースでインシデントタスクに関する AI を利用した推奨事項を検索できます。
問題管理	これにより、サービスオペレーションワークスペースで問題に関する AI を利用した推奨事項を検索できます。
問題タスク	これにより、サービスオペレーションワークスペースで問題タスクに関する AI を利用した推奨事項を検索できます。
変更要求	これにより、サービスオペレーションワークスペースで変更要求に関する AI を利用した推奨事項を検索できます。
変更タスク	これにより、サービスオペレーションワークスペースで変更タスクに関する AI を利用した推奨事項を検索できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストの説明 (続く)

コンテキスト	説明
インタラクション	これにより、サービスオペレーションワークスペースでインタラクションに関する AI を利用した推奨事項を検索できます。
要求	これにより、サービスオペレーションワークスペースで要求に関する AI を利用した推奨事項を検索できます。

ITSM の推奨アクション のルール

ITSM ベースシステムには次のルールが含まれます。

ルールの説明

ルール	説明
アクティブなインシデント	インシデントがアクティブな場合、すべての有効な推奨事項が表示されます。
アクティブな非子の非 MI インシデント	インシデントがアクティブで、子インシデントがなく、重大なインシデントではない場合、すべての有効な推奨事項が表示されます。
AI 検索	これにより、インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更タスク、インタラクション、要求など、サービスオペレーションワークスペースのさまざまなレコードにわたる、AI を利用した推奨事項を検索できます。
問題レコードのない重大なインシデント	これにより、問題レコードのない重大なインシデントに関する有効な推奨事項がすべて表示されます。

ITSM の推奨アクション のガイダンスベースの推奨事項

ITSM ベースシステムには、次のガイダンスベースの推奨事項が含まれます。

ガイダンスベースの推奨事項の説明

推奨事項	説明
AI 検索の推奨事項	インシデント、インシデントタスク、問題、問題タスク、変更要求、変更タスク、インタラクション、要求など、サービスオペレーションワークスペースのさまざまなレコードにわたる、AI を利用した推奨事項を返します。
重大なインシデントの問題レコードを作成	ガイダンスベースの推奨事項を返します。 [問題の作成] アクションを選択して、重大なインシデントの問題レコードを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイダンスベースの推奨事項の説明 (続く)

推奨事項	説明
オープンインシデント (CI およびサービス)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。現在のインシデントレコードと一致する構成アイテムまたはサービスがある問題で、過去 6 か月以内に作成されたものが表示されます。インシデントのこのようなタイプの推奨事項は最大 5 件表示されます。 [親を作成] アクションを選択して、インシデントを推奨インシデントの親にします。
オープン PRB (CI およびサービス)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。現在のインシデントレコードと一致する構成アイテムまたはサービスがある問題で、過去 7 日以内に作成されたものが表示されます。インシデントのこのようなタイプの推奨事項は最大 5 件表示されます。 [問題へのリンク] アクションを選択して、インシデントを推奨問題に関連付けます。
類似のインシデント (TI)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。類似したフィールドを持つレコードが表示されます。
類似の KB 記事 (類似性)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。類似性に基づいて、KB 記事を推奨事項として返します。 **[KB** を添付] を選択して、KB 記事を現在のインシデントに添付します。
重大なインシデントを提案 (傾向)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。傾向との類似性に基づいて、インシデントを推奨事項として返します。 インシデントを重大なインシデントとして提案するには、[重大なインシデントとして提案] を選択します。
類似の重大なインシデント (傾向)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。傾向との類似性に基づいて、重大なインシデントを推奨事項として返します。 推奨される重大なインシデントを現在のインシデントにリンクするには、[重大なインシデントを親としてリンク] を選択します。 現在のインシデントは、推奨される重大なインシデントの子になります。
類似のオープンインシデント (類似性)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。類似性に基づいて、オープンインシデントが返されます。 [親としてリンク **(Link as parent)]** を選択して、推奨インシデントを現在のインシデントにリンクします。 現在のインシデントは、推奨されるオープンインシデントの子になります。
類似のオープン PRB (類似性)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。類似のモデルに基づいて、未解決の問題を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイダンスベースの推奨事項の説明 (続く)

推奨事項	説明
	[問題を親としてリンク] を選択して、現在のインシデントを推奨される未解決の問題にリンクします。 現在のインシデントには、推奨される問題にリンクされる問題フィールドがあります。
類似の解決済みインシデント (類似性)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。類似性に基づいて、解決済みインシデントを返します。 [解決をコピー] を選択して、解決済み推奨インシデントの解決策を現在のインシデントにコピーします。
類似の解決済みインシデント (CI およびサービス)	ガイダンスベースの推奨事項を返します。現在のインシデントと一致する構成アイテムまたはサービスがある解決済みインシデントで、過去 6 か月以内に作成されたものが表示されます。インシデントのこのようなタイプの推奨事項は最大 5 件表示されます。 [解決をコピー] アクションを選択して、解決策をコピーし、推奨される解決済みインシデントにインシデントを関連付けます。

ITSM の推奨アクション のフィールドレベルの推奨事項

ITSM ベースシステムには、インシデントに関する以下のフィールドレベルの推奨事項が含まれます。

フィールドレベルの推奨事項の説明

推奨事項	説明
サービス (分類)	予測インテリジェンス ベースのフィールドの推奨事項を返します。これにより、現在のインシデントの [サービス] フィールドのフィールド予測が得られます。
アサイン先グループ (分類)	現在のインシデントの [アサイン先グループ] フィールドの 予測インテリジェンス ベースのフィールド予測を返します。
構成アイテム (分類)	現在のインシデントの [構成アイテム] フィールドの 予測インテリジェンス ベースのフィールド予測を返します。
インシデントフィールド値予測 (TI)	現在のインシデントの [サービスアサイン先グループ]、[構成アイテム] フィールドの ITSM のタスクインテリジェンス ベースのフィールド予測を返します。

ITSM の推奨アクション のガイダンス

ITSM ベースシステムには次のガイダンスが含まれます。

ガイダンスの説明

ガイダンス	説明
重大なインシデントへのリンク	エージェントは、推奨されるレコードで [この重大なインシデントにリンク (Link to this major incident)] リンクをクリックすることで、現在のインシデントを

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイダンスの説明 (続く)

ガイダンス	説明
	既存の重大なインシデントにリンクし、重大なインシデントを現在のインシデントの親として設定することができます。
Propose Major Incident (重大なインシデントとして提案)	エージェントが推奨インシデントを重大なインシデントとして提案できるようにします。
インシデントの記事を確認して添付	エージェントがインシデントの記事を確認して添付できるようにします。
変更要求を表示 [アクションなし]	エージェントが変更要求の詳細を表示できるようにします。
Genius 結果を表示 [アクションなし]	エージェントがアクションなしで Genius 結果の詳細を表示できるようにします。
問題を表示 [アクションなし]	エージェントがアクションなしで問題の詳細を表示できるようにします。
[インシデント] KB を添付	エージェントが関連情報を表示し、KB 記事を現在のインシデントに添付できるようにします。
[インシデント] 解決策をコピー	エージェントが解決済みの解決策を現在のインシデントにコピーできるようにします。
[インシデント] オープン中のインシデントをリンク	エージェントは、推奨されるレコードで [このインシデントにリンク (Link to this incident)] リンクをクリックすることで、現在のインシデントを既存のオープンインシデントにリンクし、オープンインシデントを現在のインシデントの親として設定することができます。
[インシデント] オープン中の問題をリンク	エージェントは、推奨されるレコードで [この問題にリンク (Link to this problem)] リンクをクリックすることで、現在のインシデントを既存の未解決の問題にリンクし、未解決の問題を現在のインシデントの親として設定することができます。
[インタラクション] 記事を確認して添付	エージェントが、インタラクションに KB を添付するための関連情報とアクションを表示できるようにします。
[ML 以外] 解決策をコピー	このガイダンスは、ML 以外の推奨事項にのみ使用されます。エージェントが解決済みインシデントの解決策を現在のインシデントにコピーできるようにします。
[ML 以外] 問題の作成	このガイダンスアクションでは、重大なインシデントの問題レコードを作成します。
[ML 以外] オープン中のインシデントをリンク	このガイダンスは、ML 以外の推奨事項にのみ使用されます。エージェントがオープンインシデントを現在のインシデントにリンクできるようにします。
[ML 以外] オープン中の問題をリンク	このガイダンスは、ML 以外の推奨事項にのみ使用されます。エージェントが未解決の問題を現在のインシデントにリンクできるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイダンスの説明 (続く)

ガイダンス	説明
[タスク] 変更要求をリンク	エージェントが変更要求をタスクにリンクできるようにします。
[タスク] インシデントをリンク	エージェントがインシデントの関連情報とアクションを表示できるようにします。
[タスク] 機能停止をリンク	エージェントが機能停止をタスクにリンクするための関連情報とアクションを表示できるようにします。
[タスク] 問題をリンク	エージェントが問題の関連情報とアクションを表示できるようにします。
[タスク] アイテムを注文	このガイダンスアクションは、カタログアイテムの関連情報とアクションを表示します。任意のタスクタイプにこのガイダンスを表示できます。

ITSM の推奨アクション のリソースジェネレーター

ITSM ベースシステムには次のリソースジェネレーターが含まれます。

リソースジェネレーターの説明

リソースジェネレーター	説明
分類を使用したアサイン先グループ	推奨事項：アサイン先グループ (分類)は、このリソースジェネレーターを使用して、現在のインシデントの [アサイン先グループ] フィールドのフィールド予測を返します。
分類を使用した構成アイテム	推奨事項：構成アイテム (分類) は、このリソースジェネレーターを使用して、現在のインシデントの [構成アイテム] フィールドのフィールド予測を返します。
インシデントフィールド予測 TI	推奨事項：インシデントフィールド値予測 **(TI)** は、このリソースジェネレーターを使用して、現在のインシデントの [アサイン先グループ] フィールド、[構成アイテム] フィールド、および [サービス] フィールドのフィールド予測を返します。
CI およびサービスを使用したオープン PRB	推奨事項：オープン **PRB (CI** およびサービス)では、このリソースジェネレーターを使用して、同じ CI およびサービスの問題を返します。これは、現在のインシデントにリンクできます。
傾向を使用して重大なインシデントを提案	推奨事項：重大なインシデントを提案 (傾向) は、このリソースジェネレーターを使用して、重大なインシデントとして提案できるインシデントを返します。
同じ CI およびサービスを使用した解決済みインシデント	推奨事項：類似の解決済みインシデント **(CI** およびサービス) では、このリソースジェネレーターを使用して、同じ CI およびサービスの解決済みインシデントを返します。これは、現在のインシデントにリンクできます。
分類を使用したサービス	推奨事項：サービス (分類) は、このリソースジェネレーターを使用して、現在のインシデントの [サービス] フィールドのフィールド予測を返します。
類似性を使用した類似の KB	推奨事項：類似の **KB** 記事 (類似性) は、このリソースジェネレーターを使用して、現在のインシデントに添付できる推奨事項として KB 記事を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースジェネレーターの説明 (続く)

リソースジェネレーター	説明
傾向を使用した類似の重大なインシデント	推奨事項：類似の重大なインシデント (傾向) は、このリソースジェネレーターを使用して、重大なインシデントにリンクできる重大なインシデントを返します。
類似性を使用した類似のオープンインシデント	推奨事項：類似のオープンインシデント (類似性) は、このリソースジェネレーターを使用して、現在のインシデントにリンクできるオープンインシデントを返します。
同じ CI およびサービスを使用した類似のオープンインシデント	推奨事項：類似の解決済みインシデント **(CI** およびサービス) は、このリソースジェネレーターを使用して、同じ CI およびサービスのオープンインシデントを返します。
類似性を使用した類似の PRB	推奨事項：類似のオープン **PRB** (類似性) は、このリソースジェネレーターを使用して、現在のインシデントにリンクできる問題を返します。
AI 検索リソースジェネレーター	推奨事項 - **AI** 検索は、このリソースジェネレーターを使用して、AI を利用した検索結果を推奨事項として返します。
TI 類似性を使用した類似のインシデント	推奨事項 - 類似のインシデント **(TI)** は、このリソースジェネレーターを使用して、インシデントの類似レコードを返します。
類似性を使用した類似の解決済みインシデント	推奨事項：類似の解決済みインシデント (類似性) では、このリソースジェネレーターを使用して、解決済みインシデントを返します。この解決策は、現在のインシデントにコピーできます。

サービスオペレーションワークスペース での **Microsoft Teams** との **ServiceNow** データ連携

サービスオペレーションワークスペース での Microsoft Teams との ServiceNow データ連携で、ユーザーの連携エクスペリエンスを作成できます。

Microsoft Teams を使用したコラボレーションは、サービスオペレーションワークスペース の次のタスクレコードで利用できます。

- インシデント
- 問題
- 変更
- 要求
- Interaction

タスクレコードの [コラボレーション] パネルから、次のいずれかのアクションを実行できます。

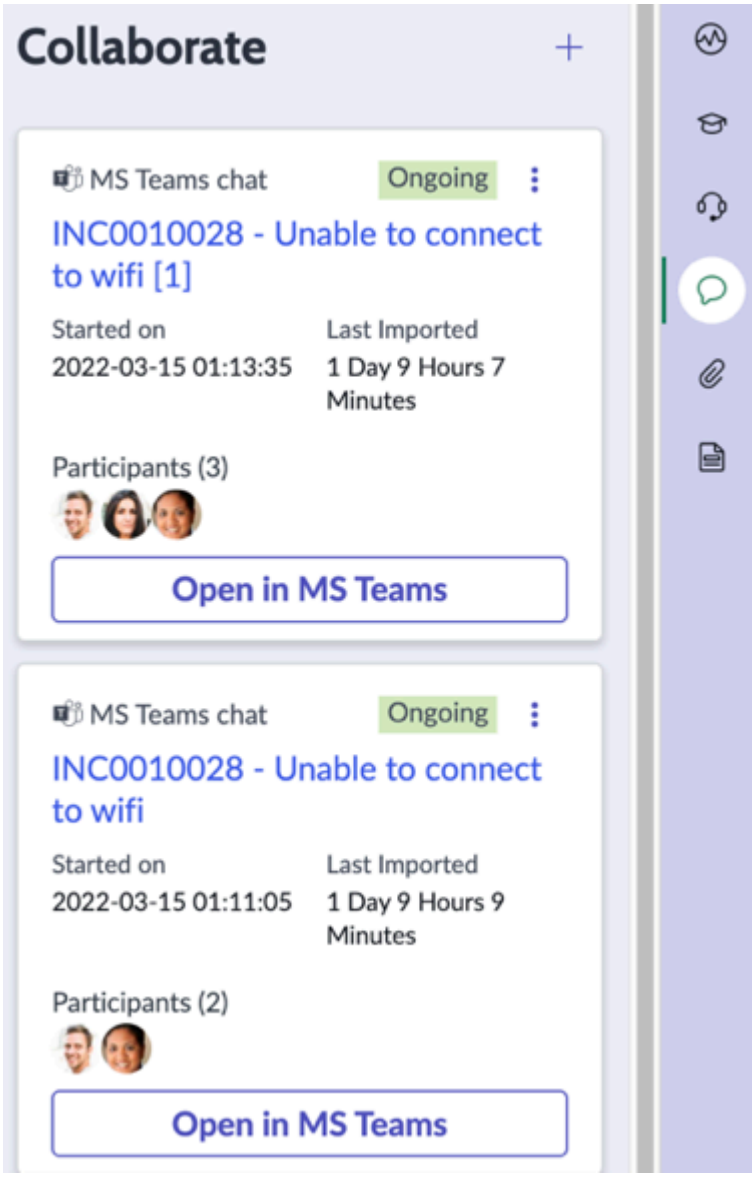
- レコードに関連するチャット会話の履歴を表示します。
- レコードからチャット会話を開始します。
- 既存のチャット会話からレコードにメッセージをインポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントは、ユーザーに連絡する前にユーザープレゼンスを確認することができます。サービスオペレーションワークスペース でのユーザープレゼンスの更新期間については、「サービスオペレーションワークスペース でユーザープレゼンスの更新期間を指定する」を参照してください。

サイドバーの [コラボレーション] パネル



ServiceNow integrations with Microsoft Teams を使用した サービスオペレーションワークスペース の詳細については、「ServiceNow for Microsoft Teams」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース での **Microsoft Teams** を使用したタスクレコードのコラボレーション

タスクレコードから Microsoft Teams チャット会話を開始するか、チャットをタスクレコードにインポートすることで、ユーザーに連携エクスペリエンスを提供します。

始める前に

必要なロール：itil または admin

このタスクについて

タスクレコードの Microsoft Teams チャット会話を表示またはインポートすると、**[MS Teams** インポート] タブの [詳細] セクションにレコードの詳細が表示されます。これらの詳細の構成については、「[MS Teams インポート] タブでのタスクレコード情報の構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. タスクレコード (インシデントなど) を開きます。
2. サイドバー から、[コラボレーション] アイコン ( ) をクリックします。
3. チャットの会話を表示するには、チャットの [他のオプション] アイコン (⋮) をクリックし、[チャットを表示] を選択します。
4. チャット会話を開始するには、次のアクションを実行します。
   a. [コラボレーション] パネルで、プラス記号 (+) をクリックし、**[Microsoft Teams** チャットを開始] を選択します。
   b. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** ダイアログボックスで、参加者を指定します。
   c. オプション: チャットオプションをさらに指定するには、[チャットオプションをさらに表示] をクリックし、 クライアントを指定します。

      (Optional) Microsoft Teams アプリケーションまたは Microsoft Teams Web アプリケーションを選択できます。
   d. [チャットを開始] をクリックします。
      - Microsoft Teams でチャット会話が開始されます。
      - すべての自動チャットは、自動的に [コラボレーション] パネルにインポートされます。
5. チャットの会話を表示するには、チャットの [他のオプション] アイコン (⋮) をクリックし、[チャットを表示] を選択します。
6. チャット会話をインポートするには、次のいずれかのアクションを実行します。

   インポートされたチャットは、タスクレコードのアクティビティストリームに反映されます。

サービスオペレーションワークスペース での サービスレベル管理

サービスオペレーションワークスペース ランディングページとインシデントレコードページで、インシデントの Service Level Agreement (SLA) 情報にアクセスできます。

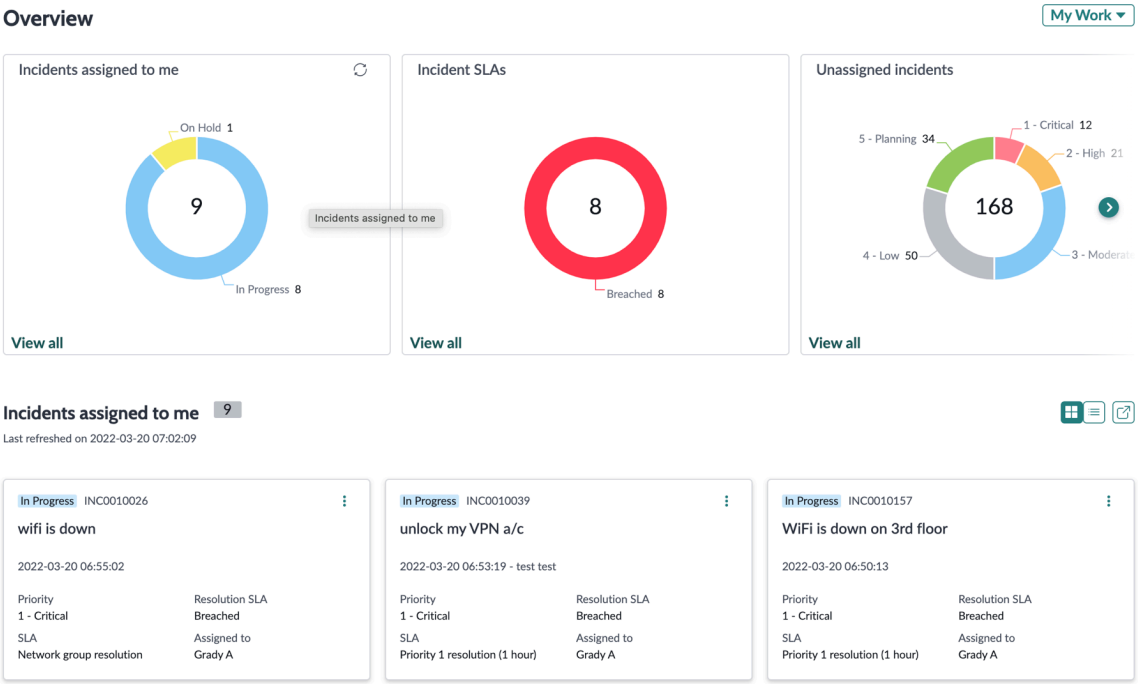
サービスオペレーションワークスペース ランディングページの **SLA** 情報

サービスオペレーションワークスペース ランディングページで [インシデント **SLA]** カードをクリックすると、SLA ごとにグループ化されたインシデントを表示できます。このカードには、エージェントにアサインされたインシデントの SLA の詳細のみが表示されます。このカードに対して行えるカスタマイズについては、「[概要] セクションのドーナツの色の構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] セクション



SLA の監視の詳細については、「サービスレベルアグリーメント (SLA) の監視」を参照してください。

インシデントの **Service Level Agreement** 情報の表示

インシデントレコードページに表示されるタスクの Service Level Agreement (SLA) を監視します。

始める前に

必要なロール：itil または admin

次の SLA タイマー構成では、インシデントの応答と解決の SLA を表示します。

- インシデント応答
- インシデント解決

これらのタイマー構成には、SLA タイマー構成マッピングを設定する必要があります。これらのマッピングの設定方法については、「SLA タイマーの構成」を参照してください。

手順

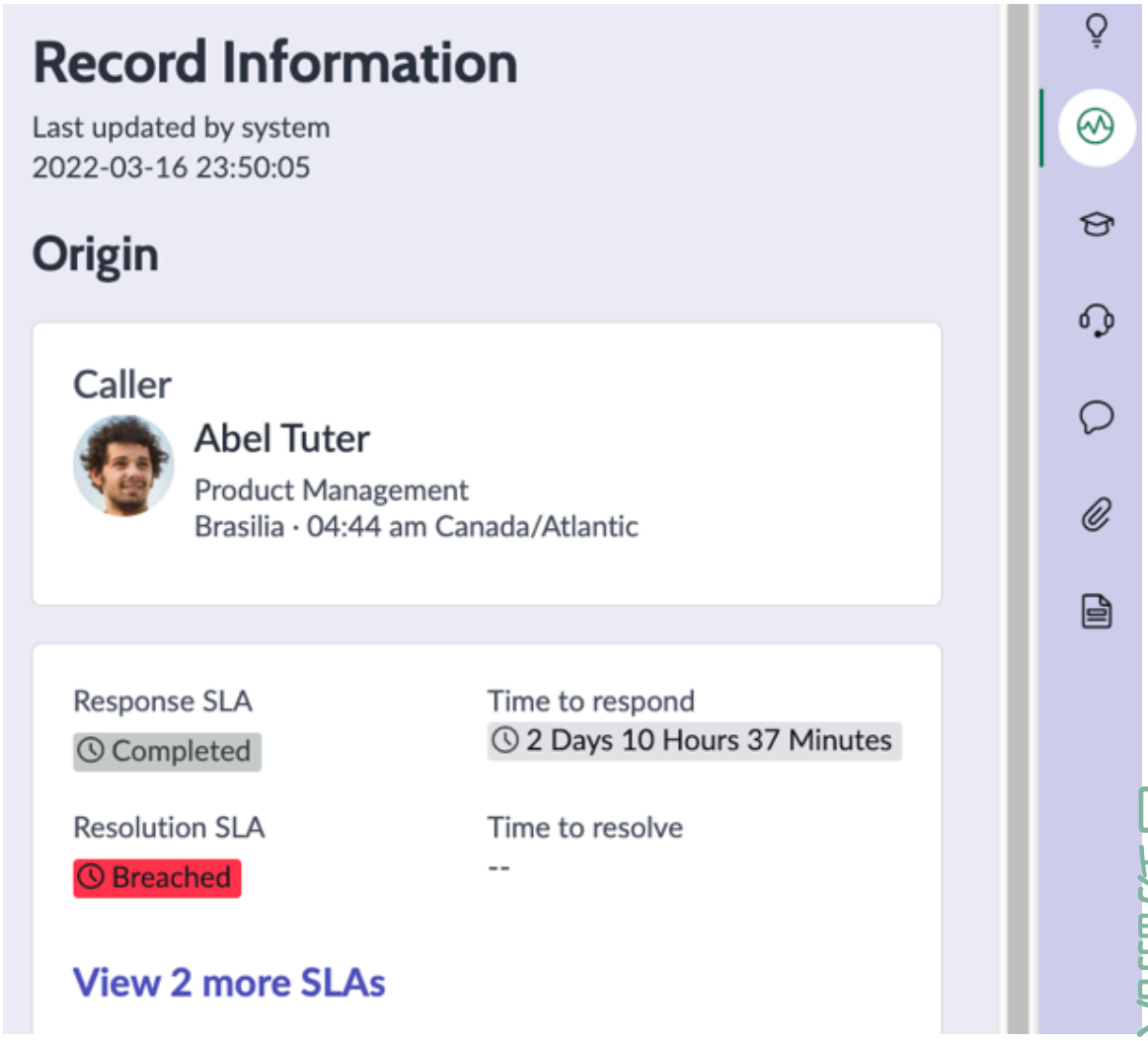
1. インシデントレコードページを開きます。
2. コンテキストサイドパネルから、[レコード情報] アイコン ( ) を選択します。
   - 応答と解決の SLA が表示されます。
   - インシデント応答とインシデント解決タイマー構成に対して複数の SLA タイマー構成マッピングがある場合、最小順序のマッピングに関連付けられた 1 つの応答と解決の SLA レコードのみが表示されます。
   - SLA が完了すると、インシデントの応答と解決に要した時間が表示されます。

   SLA 情報の表示の設定については、「インシデントのサービスレベルアグリーメントの表示のカスタマイズ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントの **SLA** 情報



3. オプション: インシデントに関連するすべての SLA を表示するには、**[SLA をさらに表示 (View more SLAs)]** をクリックします。
すべてのタスク SLA のリストが表示されます。

サービスオペレーションワークスペース での ウォークアップエクスペリエンス の管理

サービスオペレーションワークスペース でウォークアップインタラクションとキューを管理します。

ウォークアップエージェントは、サービスオペレーションワークスペース を使用して自分に割り当てられたウォークアップインタラクションを管理できます。ウォークアップ場所で問題が解決しない場合は、インシデントを開くことができます。ウォークアップ場所のストックルームにある資産を利用できない場合、サービスカタログ からハードウェアまたはソフトウェアの要求を直接作成することもできます。

ウォークアップエージェントは、次のアクティビティを実行できます。

- 個人用の受信ボックスにアクセスして、ウォークアップチャネルの割り当てを表示する。
- 同時インタラクションまたは複数のインタラクションを同時に処理する。
- インシデントまたは要求に対するインタラクションを促進する。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- キューからウォークアップインタラクションをランダムにプルして処理する。
- 履行を推進するためにエージェントアシストを使用する。
- アサインされたウォークアップインタラクション、スケジュールされた予約、今後の予約、自分にアサインされたウォークアップ場所やキオスクを表示する。
- 利用可能な資産を表示し、ローカルストックルームから要求を実行する。
- 必要に応じてインシデントとリクエストを作成する。
- 必要に応じてウォークアップインタラクションを再アサイン、転送、および変更する。

ウォークアップエクスペリエンスのリスト

リストアイテム	説明
自分のストックルーム	自分にアサインされているウォークアップ場所に関連付けられたストックルームと資産
ウォークアップ場所	自分にアサインされているウォークアップ場所。
場所キオスク	ウォークアップ場所で利用可能なキオスク。チェックインするキオスクを選択します。
自分にアサインされたウォークアップ	要求の解決または実行のために自分にアサインされているウォークアップインタラクション。これらのやり取りの状態は「作業中」です。
オープン：未アサイン	すべての場所のオープンかつアサイン解除済みのウォークアップインタラクションのリストこれらのインタラクションの状態は、「新規」、「キューに格納」、または「対応中」です。
クローズ済みウォークアップ	クローズ済みのすべてのウォークアップインタラクションクローズ済みのインタラクションの状態は、「完了してクローズ」または「破棄してクローズ」のどちらかです。
予約	今後のすべてのウォークアップ予約。

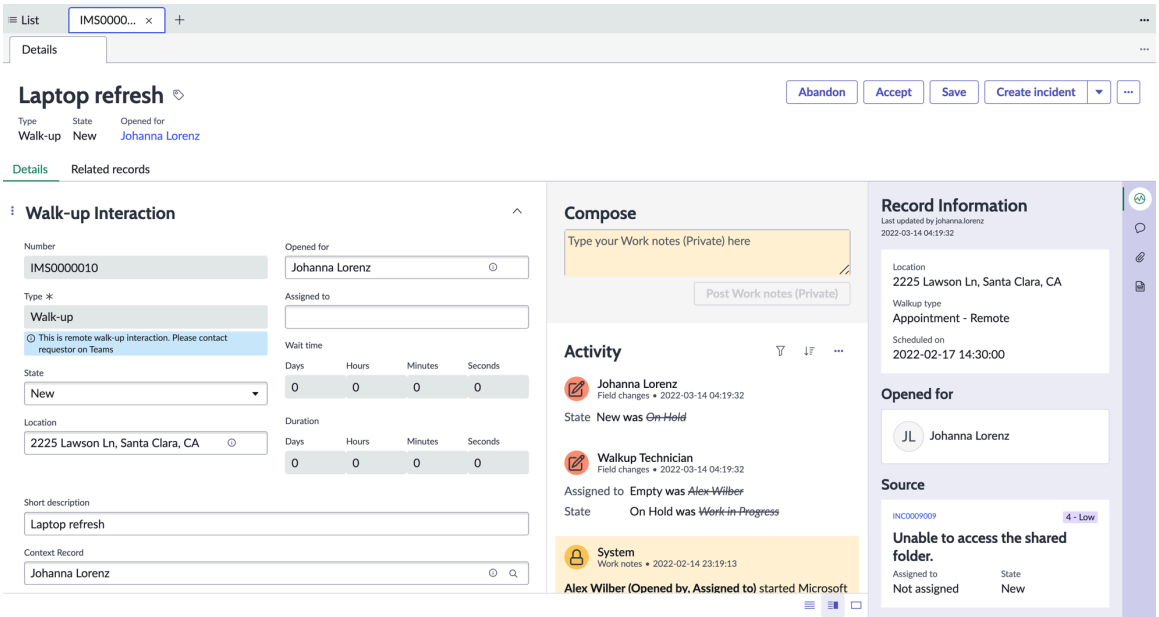
サービスオペレーションワークスペース でのウォークアップインタラクションの詳細

ウォークアップアサインのさまざまなセクションの詳細を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップインタラクションレコード



[詳細] タブ

ウォークアップインタラクションの詳細を表示します。

- ウォークアップインタラクション:番号、ステータス、ウォークアップ場所、ウォークアップアクセスの理由など、ウォークアップインタラクションの詳細を表示します。
- 作成：自分用の作業メモを作成します。
- アクティビティ：そのレコードで実行されたアクティビティを表示します。
- レコード情報：予約に関する情報を表示します。
- 依頼者：要求者の情報を表示します。
- ソース：ウォークアップインタラクションレコードのソースを表示します。

> **注:**
> [ソース] セクションは、インシデントを通じてウォークアップ予約が作成された場合にのみ表示されます。詳細については、「インシデントによる予約の作成」を参照してください。

[関連レコード] タブ

関連レコードの詳細を表示します。

- 関連タスク
- ユーザーのタスク

サービスオペレーションワークスペースでのウォークアップインタラクションの処理

サービスオペレーションワークスペースでウォークアップ予約を管理します。

始める前に
必要なロール：itil または admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. サイドバーから [受信ボックス] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ステータスを [利用可能] に設定します。
ウォークアップインタラクションがまだ自分にアサインされていない場合、ウォークアップインタラクションタスクが自動的に受信ボックスにプッシュされます。
4. [承認] を選択します。
5. 詳細ページで、次のいずれかのオプションを選択します。

6. 既にインタラクションがアサインされている場合は、次に移動します: **Lists** (リスト) > ウォークアップ > 自分にアサインされたウォークアップ.
7. [ウォークアップ] リストから、[場所キオスク] を選択します。
8. 場所にアサインされたキオスクをリストから選択します。
9. [ウォークアップ場所キオスク] ページで、[チェックイン] を選択します。

   注:
   ウォークアップ場所キオスクは、[キオスクを表示] オプションが有効になっている場合にのみ表示されます。

10. [自分に割り当てられたウォークアップ] ページで、自分にアサインされたウォークアップインタラクションを選択します。
11. 要求を実行または解決した後、ウォークアップインタラクションのステータスを [完了してクローズ] に設定します。

インシデントによる予約の作成

インシデントレコードを使用して、要求者に代わって予約をスケジュールします。

始める前に
必要なロール：itil または admin

手順

1. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
2. [インシデント] で、[オープン] または [自分にアサイン] を選択します。
3. 予約をスケジュールするインシデントを選択します。
4. [その他のアクション] アイコンを選択します。
5. ドロップダウンリストから、[ウォークアップ予約の実行] オプションを選択します。
6. [ウォークアップ予約実行] ウィンドウで、要求者に代わって予約するために必要な詳細を入力します。
7. [送信] を選択します。

タスクの結果

- ウォークアップ予約レコードが作成されます。
- そのインシデントの [関連レコード] タブに [ウォークアップ予約] オプションが表示されます。インシデントに関連するすべてのウォークアップ予約を表示できます。
- 要求者に予約が通知されます。要求者は、ホームページの [自分のアクティブなアイテム] ウィジェットで、作成された予約を確認することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース でのコラボレーション

コラボレーションサービスにより、リアルタイムでコミュニケーションとコラボレーションを行う方法を備え、インシデントを解決します。サービスプロバイダーを使用して、チャットを開始したり、カンファレンスコールを行ったりして、ステークホルダーとコミュニケーションを取ることができます。

Microsoft Teams のチャットを開始するには、「サービスオペレーションワークスペース での Microsoft Teams を使用したタスクレコードのコラボレーション」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペース の 通知

サービスオペレーションワークスペース の 通知 は、チームメンバーと内部的に、さらに顧客や請負業者と外部的にコミュニケーションを取るために、Now Platform 上で SMS、電話、およびサービスプロバイダーをサポートします。

通知 の設定に関する詳細は、「Notify」を参照してください。

Twilio を使用して サービスオペレーションワークスペース でカンファレンスコールを行う

Twilio を使用して、サービスオペレーションワークスペース でステークホルダーとのカンファレンスコールをスケジュールし、インシデントを解決します。

サービスオペレーションワークスペース からカンファレンスコールを行うように Twilio が構成されていることを確認します。Twilio を構成するには、「Configure Notify with Twilio」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでの **Twilio** からのカンファレンスの開始および終了

インシデントの解決に向けて他のユーザーとコラボレーションするために、Twilio を使用してカンファレンスコールを開始します。ディスカッションが終了したら、コールを終了します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. インシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択してから、プラス (+) アイコンを選択します。
7. [カンファレンスコールを開始 **(Start Telephony meeting)**] を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

[カンファレンスコールを開始] フォーム

フィールド	説明
タイトル	カンファレンスのタイトル
参加者の追加	カンファレンスの参加者のリストを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
参加者への簡単なメッセージを含める	カンファレンスコールで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

9. [開始] を選択します。

   参加者が 50 人を超える場合、カンファレンスコールが非同期モードで開始され、数人の参加者がバックグラウンドですぐにカンファレンスコールに追加されます。これにより、中断することなく作業を続行できます。

10. ディスカッションの最後に、コールを終了します。
    a. アクティブなコールカードを選択します。
    b. [コールを退席 **(Leave call)**] ドロップダウンメニューから、[コールを終了] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース で **Twilio** からカンファレンスコールに参加または退席する

インシデントを解決するための話し合いに参加するために、既存の Twilio カンファレンスに接続します。他の参加者に影響を与えることなく、コールを終了できます。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. コールに参加または退席します。
   - コールに参加するには、[電話に参加] を選択します。
   - コールを退席するには、[コールを退席] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース で既存の **Twilio** コールを管理する

Twilio カンファレンスの参加者を追加またはミュートにします。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. オプション: コールに参加者を追加します。
   a. [ミーティングオプション] を選択します。
   b. [参加者の追加] を選択します。
   c. [参加者の追加] フィールドに参加者を入力します。
   d. [参加者への簡単なメッセージを含める] フィールドに、カンファレンスコールで話し合う問題に関する簡単なサマリーを入力します。
   e. [参加者の追加] を選択します。
8. アクティブなコールカードを選択します。
9. オプション: ミュートアイコン ( ) を選択して、バックグラウンドのノイズが入らないように参加者をミュートにします。

サービスオペレーションワークスペース で **Twilio** からカンファレンスコールを再開始する

インシデントの解決について話し合うため、終了された Twilio カンファレンスコールを再開始します。

始める前に
必要なロール：itil

手順
1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. [完了] コールセクションで、[再開始] ボタンを選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの **Twilio** からのカンファレンスコール記録の表示

関連するカンファレンスレコードに参照としてアクセスして、サービスオペレーションワークスペースで記録されたカンファレンスコールの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：itil

手順
1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. インシデントレコードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブの [完了したコール **(Completed calls)**] セクションで、[記録を表示] ボタンを選択します。

タスクの結果
インシデントレコードに関連するすべてのカンファレンスコール記録のリストを表示できます。

サービスオペレーションワークスペース でカンファレンスに **Webex** を使用する

Webex を使用して、サービスオペレーションワークスペース でステークホルダーとのカンファレンスコールをスケジュールし、インシデントを解決します。

サービスオペレーションワークスペース で **Webex** を使用してカンファレンスコールを開始する

Webex を使用して、インシデントの解決についてのカンファレンスコールを開始します。

始める前に
必要なロール：itil

手順
1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. インシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択してから、プラス (+) アイコンを選択します。
7. **[Webex** の会議を開始] を選択します。
8. フォームの各フィールドに入力します。

カンファレンスコールを開始

フィールド	説明
会議ブリッジ	会議ブリッジを選択するオプション。
タイトル	カンファレンスのタイルを提供するオプション
参加者の追加	カンファレンスへの参加者を追加するオプション。
参加者への簡単なメッセージを含める	カンファレンスコールで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

9. [開始] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース で既存の **Webex** コールに参加者を追加する

インシデントを解決するためのディスカッションに参加する参加者をカンファレンスに追加します。

始める前に
必要なロール：itil

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. [ミーティングオプション] を選択します。
9. [参加者の追加] を選択します。
10. フォームの各フィールドに入力します。

参加者の追加

フィールド	説明
参加者の追加	カンファレンスへの参加者を追加するオプション。
参加者への簡単なメッセージを含める	カンファレンスコールで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

11. [参加者の追加] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの **Webex** からのカンファレンスの再開始

インシデントの解決について話し合うために、カンファレンスコールを再開始します。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. [完了] コールで、[コールを再開始 **(Reinitiate call)]** を選択します。

Zoom を使用して サービスオペレーションワークスペース でカンファレンスコールを行う

Zoom を使用して、サービスオペレーションワークスペース でステークホルダーとのカンファレンスコールをスケジュールし、インシデントを解決します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サービスオペレーションワークスペース で **Zoom** を使用してカンファレンスコールを開始する

Zoom を使用して、インシデントの解決に向けてカンファレンスコールを開始します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. インシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択してから、プラス (+) アイコンを選択します。
7. **[Zoom** の会議を開始] を選択します。
8. フォームの各フィールドに入力します。

カンファレンスコールを開始

フィールド	説明
会議ブリッジ	会議ブリッジを選択するオプション。
タイトル	カンファレンスのタイルを提供するオプション
参加者の追加	カンファレンスへの参加者を追加するオプション。
参加者への簡単なメッセージを含める	カンファレンスコールで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

9. [開始] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース で **Zoom** カンファレンスコールを管理する

サービスオペレーションワークスペース で Zoom カンファレンスの参加者を追加またはミュート状態にします。

サービスオペレーションワークスペース で既存の **Zoom** コールに参加者を追加する

インシデントを解決するためのディスカッションに参加する参加者をカンファレンスに追加します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. [ミーティングオプション] を選択します。
9. [参加者の追加] を選択します。
10. フォームの各フィールドに入力します。

参加者の追加

フィールド	説明
参加者の追加	カンファレンスへの参加者を追加するオプション。
参加者への簡単なメッセージを含める	カンファレンスコールで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

11. [参加者の追加] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースで **Zoom** からカンファレンスコールに参加する

既存のカンファレンスに接続して、インシデントを解決するための議論に参加することができます。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. [アクティブ] カードで、[電話に参加] を選択します。

> **注:**
> チャット履歴は参加者名とチャットの件名で検索できます。

サービスオペレーションワークスペースで **Zoom** カンファレンスの参加者をミュートにする

既存のカンファレンスに接続して、インシデントを解決するための議論に参加することができます。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. ミュートアイコン ( ) を選択して、バックグラウンドのノイズが入らないように参加者をミュートにします。

サービスオペレーションワークスペース で **Zoom** カンファレンスコールを退席する

アクティブなカンファレンスコールを退席することができます。カンファレンスは他の参加者と継続されます。

始める前に
必要なロール：itil

手順
1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. [コールを退席] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの **Zoom** カンファレンスの終了

インシデントマネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、カンファレンスコールを終了できます。

始める前に
必要なロール：itil

手順
1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. [コールを退席] ドロップダウンメニューを選択します。
9. [コールを終了] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペースでの **Webex** からのカンファレンスの再開始

インシデントの解決について話し合うために、カンファレンスコールを再開始します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. [完了] コールで、[コールを再開始 **(Reinitiate call)]** を選択します。

Microsoft Teams を使用して サービスオペレーションワークスペース でカンファレンスコールを行う

Microsoft Teams を使用して、サービスオペレーションワークスペース でステークホルダーとのカンファレンスコールをスケジュールし、インシデントを解決します。

サービスオペレーションワークスペースでの **Microsoft Teams** を使用したカンファレンスの開始

Microsoft Teams からカンファレンスコールを開始して、インシデントの解決に向けて取り組みます。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. インシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択してから、プラス (+) アイコンを選択します。
7. **[MS Teams** の会議を開始] を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

カンファレンスコールを開始

フィールド	説明
会議ブリッジ	会議ブリッジを選択するオプション。
タイトル	カンファレンスのタイルを提供するオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
参加者の追加	カンファレンスへの参加者を追加するオプション。
参加者への簡単なメッセージを含める	カンファレンスコールで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

9. [開始] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース で **Microsoft Teams** カンファレンスコールを管理する

サービスオペレーションワークスペース で Microsoft Teams カンファレンスの参加者を追加またはミュート状態にします。

サービスオペレーションワークスペース で既存の **Microsoft Teams** コールに参加者を追加する

インシデントを解決するためのディスカッションに参加する参加者をカンファレンスに追加します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. [ミーティングオプション] を選択します。
9. [参加者の追加] を選択します。
10. フォームのフィールドに入力します。

参加者の追加

フィールド	説明
参加者の追加	カンファレンスへの参加者を追加するオプション。
参加者への簡単なメッセージを含める	カンファレンスコールで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

11. [参加者の追加] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース で **Microsoft Teams** からカンファレンスコールに参加する

既存のカンファレンスに接続して、インシデントを解決するための議論に参加することができます。

始める前に
必要なロール：itil

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. [アクティブ] カードで、[電話に参加] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース で **Microsoft Teams** カンファレンスの参加者をミュートにする

バックグラウンドでの不必要な中断を避けるため、カンファレンスの参加者をミュートにします。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. ミュートアイコン ( ) を選択して、バックグラウンドのノイズが入らないように参加者をミュートにします。

サービスオペレーションワークスペース で **Microsoft Teams** カンファレンスコールを退席する

アクティブなカンファレンスコールを退席することができます。カンファレンスは他の参加者と継続されます。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. アクティブなコールカードを選択します。
8. [コールを退席] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの Microsoft Teams カンファレンスの終了

インシデントマネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、カンファレンスコールを終了できます。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. アクティブなコールカードを選択します。
8. [コールを退席] ドロップダウンメニューを選択します。
9. [コールを終了] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの Microsoft Teams からのカンファレンスの再開始

インシデントの解決について話し合うために、カンファレンスコールを再開始します。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. アクティブなカンファレンスのあるインシデントを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブを選択します。
7. [完了] コールで、[コールを再開始 **(Reinitiate call)]** を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでの Microsoft Teams からのカンファレンスコール記録の表示

関連するカンファレンスレコードに参照としてアクセスして、サービスオペレーションワークスペースで記録されたカンファレンスコールの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：itil

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. リスト ( ) アイコンを選択します。
3. 選択 インシデント > オープン.
4. インシデントレコードを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [共同作業] アイコン ( ) を選択します。
6. [コール] タブの [完了したコール **(Completed calls)]** セクションで、[記録を表示] ボタンを選択します。

サービスオペレーションワークスペース で サイドバー からチャットを開始する

インシデントの解決に向けた作業のために、サイドバー でのチャットを開始します。

このタスクについて
Slack と Microsoft Teams を サイドバー と統合できます。サイドバーの構成の詳細については、「Sidebar」を参照してください。

始める前に
必要なロール：itil

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. 次のように移動する。 インシデント > オープン.
4. インシデントを選択します。
5. コンテキストサイドパネルから [コラボレーション] を選択します。
6. [チャット] タブを選択してから、プラス (+) アイコンを選択します。
7. [サイドバーディスカッションを開始] を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

サイドバーディスカッションを開始

フィールド	説明
件名	サイドバーディスカッションのタイトルを指定するオプション。 **注:** チャット数は件名の先頭に表示されます。
参加者の追加	サイドバーディスカッションの参加者を追加するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: グループに対してオンコールスケジューリングが定義されている場合、オンコールのメンバーのみが参加者として追加されます。設定されていない場合は、グループのすべてのメンバーが参加者として含まれます。 また、オンコールスケジューリングがアクティブで、シフトに対応可能なメンバーがいない場合は、誰もチャットに追加されません。 サイドバーディスカッションは、インシデント、変更、および問題にのみ適用されます。
参加者への簡単なメッセージを含める	サイドバーディスカッションで議論される問題に関する簡単なサマリーを提供します。

9. [ディスカッションを開始] を選択します。

注:
問い合わせユーザーが 24 時間以内にメッセージを読まない場合は、メッセージを表示してディスカッションを再開することを促すメールがリマインダーとして送信されます。

サービスオペレーションワークスペースでのコンピューター電話統合

サービスオペレーションワークスペースは、(sn_openframe_user ロールを持つ) エージェントが、コンピューター電話統合 (CTI) インターフェイスを使用してコールの受信と発信ができるようにします。

OpenFrame ウィンドウは、次のロールを持つエージェントが使用できます。

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- admin

必要なロールを取得した後、アドミニストレーターはサービスオペレーションワークスペースで CTI を有効にする 必要があります。サービスオペレーションワークスペースで CTI を有効にする方法の詳細については、「サービスオペレーションワークスペース とやり取りするためのコンピューター電話統合プロバイダーの有効化」を参照してください。

CTI 統合後、エージェントは次のいずれかのオプションを使用して、ユーザープロファイルと連絡先カードの電話番号を使用してユーザーに電話をかけることができます。

注:

次の図に示されたアプリケーションのデフォルトの CTI ウィンドウは、デモ目的でのみ提供されています。

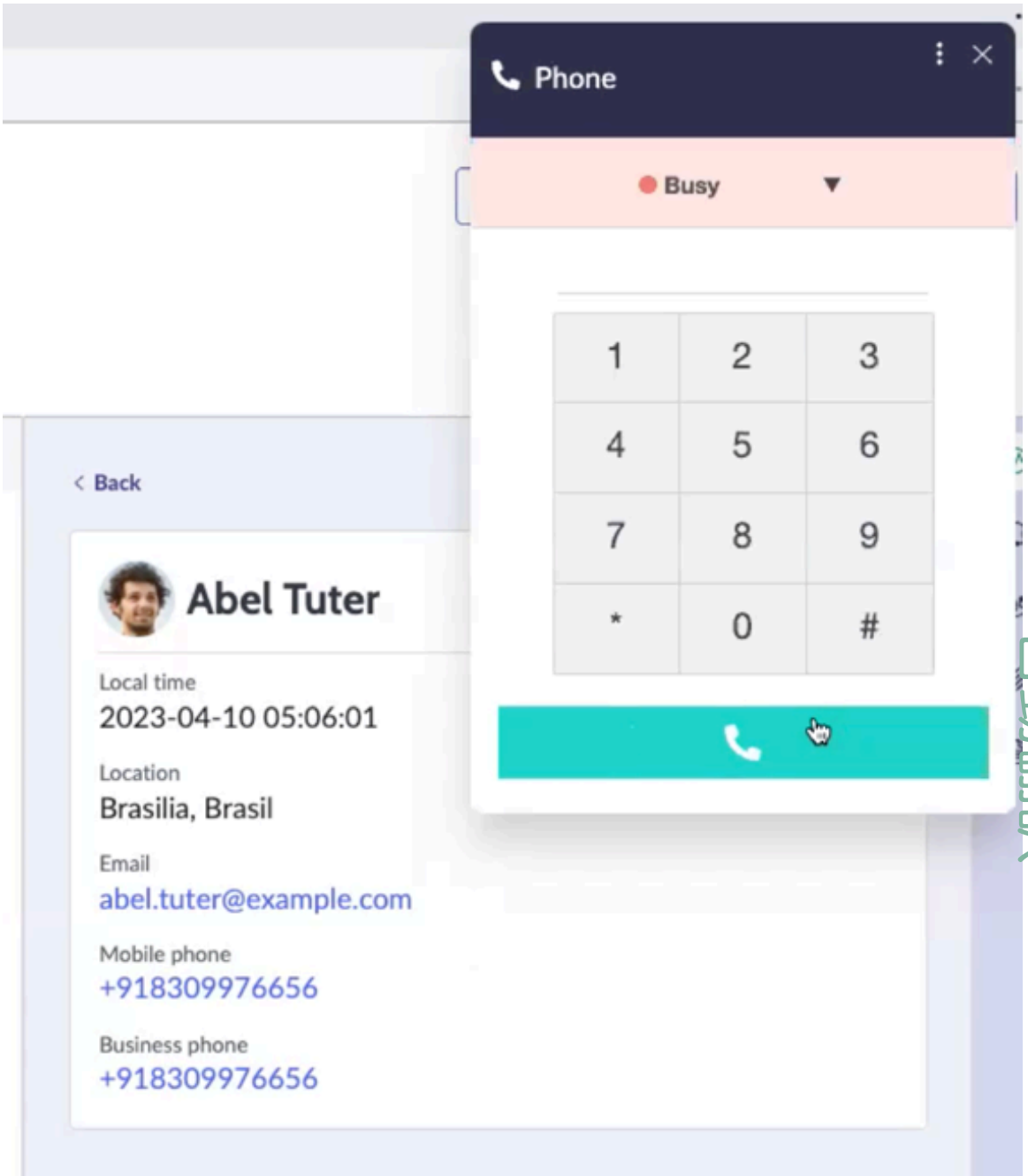
通信に必要なコネクタがインスタンスに含まれていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- レコードのコンテキストサイドパネルからのレコード情報。

  レコード情報からの **CTI** コール

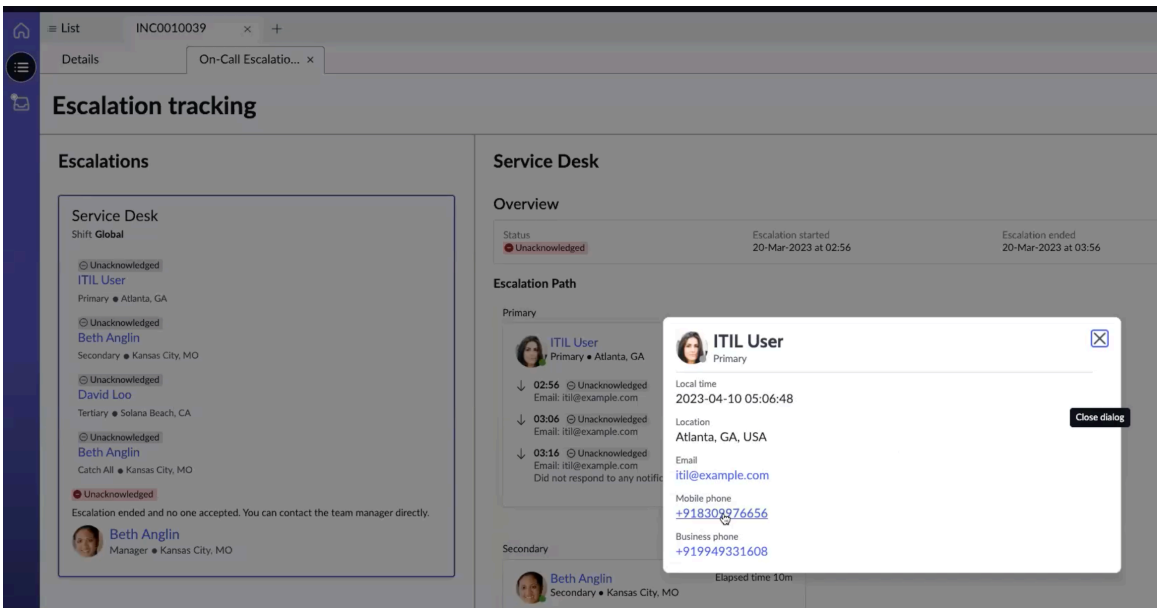


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- オンコールエスカレーション。

オンコールエスカレーションからの **CTI** コール



ユニバーサル要求 は サービスオペレーションワークスペース の値のいずれか

ユニバーサル要求は、要求者が、エージェントワークスペース、サービスオペレーションワークスペースなどのソースから、または仮想エージェントチャットを使用して作成するタスクです。

ユニバーサル要求をサービスオペレーションワークスペースで使用して、ユニバーサル要求を表示、作成、編集、および解決します。

サービスオペレーションワークスペースでのユニバーサル要求の作成

エージェントは、要求者に代わってユニバーサル要求アプリケーションからユニバーサル要求を作成し、問題を追跡して解決することができます。

始める前に

必要なロール：itil、sn_uni_req.routing_agent、または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. 次のように移動する。 **Universal Request** (ユニバーサル要求) > オープン.
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

ユニバーサル要求フォーム

フィールド	説明
番号	ユニバーサル要求に対して生成された一意の番号
オープン	ユニバーサル要求が作成された日時
開始者	ユニバーサル要求を作成したエージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
オープン対象者	このユニバーサル要求を要求したユーザー
プライマリタスク	ユニバーサル要求に関連付けられているインシデントまたは人事ケース番号などのタスク番号
受付手段	ユニバーサル要求の作成元の連絡メディア
優先度	サービスデスクが要求をどの程度迅速に対処すべきかを示します。
状況	ユニバーサル要求状況。
影響度	影響度の値は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響を測定する基準となります。
アサイン先グループ	ユニバーサル要求に割り当てられたグループ
担当者	ユニバーサル要求に割り当てられたユーザー
解決策のレビューが必要 (Needs resolution review)	オンにすると、部門エージェントがプライマリチケットをクローズしても、ユニバーサル要求はクローズされません。ユニバーサル要求状況は [処理中] のままになり、ステータスの理由は [応答確認 **(Confirm response)]** に変更されます。これにより、要求者のユニバーサル要求をクローズする前に、プライマリチケットで提供された解決策を承認または却下するよう、階層 1 エージェント (ルーティングエージェント) に通知されます。
簡単な説明	要求の簡潔な説明。
説明	要求の詳細な説明
[メモ] セクション	
ウォッチリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー **注:** アドミニストレーターは、作業メモリスト用のメール通知を作成する必要があります。
追加コメント (顧客に表示)	変更に関するその他の情報
作業メモ	ユニバーサル要求の解決方法に関する情報、またはユニバーサル要求の解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で使用されます。作業メモ情報は顧客に表示されません。
[クローズ情報] セクション	
クローズ済み	ユニバーサル要求がクローズされた日時
クローズ担当者	要求をクローズしたエージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
クローズメモ	ユニバーサル要求がクローズされた方法または理由

6. [送信] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのユニバーサル要求のキャンセル

問題が既に解決されている場合、または要求が不要になった場合は、ユニバーサル要求をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合にのみ、ユニバーサル要求をキャンセルできます。[新規] または [対応中] ステータスのユニバーサル要求のみをキャンセルできます。ユニバーサル要求がキャンセルされると、その要求に関連付けられたステークホルダーにメール通知が送信されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. ナビゲーションリストから、 **Universal Request** (ユニバーサル要求) > オープン.
4. オープンなユニバーサル要求のリストから、キャンセルする要求を選択します。
5. [ステータス] フィールドから [キャンセル] を選択します。

   注:
   [オープン対象者] のユーザーが要求をキャンセルしようとした場合は、キャンセルの理由を入力する必要があります。

6. [更新] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのエージェントアシストの使用

サービスオペレーションワークスペースでエージェントアシストを使用して、オープン/クローズされた類似のユニバーサル要求、ナレッジ記事、カタログアイテム、および固定記事を検索します。

始める前に
必要なロール：itil、sn_uni_req.routing_agent、または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. ナビゲーションリストから、 **Universal Request** (ユニバーサル要求) > オープン.
4. リストからユニバーサル要求を選択します。
5. [エージェントアシスト] で、設定アイコン ( ) を選択し、リストからリソースを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 類似のクローズ済みユニバーサル要求 (Similar Closed Universal Request)：クローズされている類似のユニバーサル要求をすべて表示します。
- Universal Request：使用可能な類似のユニバーサル要求をすべて表示します。
- ナレッジとカタログ (Knowledge and catalog)：関連するすべてのナレッジ記事およびカタログアイテムを表示します。
- ナレッジ記事：関連するすべてのナレッジ記事を表示します。
- カタログアイテム：関連するすべてのカタログアイテムを表示します。
- 固定記事 (Pinned articles)：関連するすべての固定記事を表示します。

サービスオペレーションワークスペースでのプライマリチケットの転送

プライマリチケットを解決あり/解決なしで、ユニバーサル要求、サービスセット (部門)、またはサービスに転送することができます。

始める前に

必要なロール：itil。アサイン先グループに属するエージェント、またはプライマリチケットのエージェントが、このタスクを実行できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. ナビゲーションリストから、 **Universal Request** (ユニバーサル要求) > オープン.
4. ユニバーサル要求にルーティングするプライマリタスクを開きます。
5. [転送] を選択します。
6. [チケットを転送 **(Transfer Ticket)]** ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。
   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
   - 転送理由：リストから理由を選択します。
   - 転送メモ：エージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。
   - 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

     注:
     転送中に作業メモはコピーされません。

7. [転送] を選択します。

サービスオペレーションワークスペースでのユニバーサル要求のアクセス制限または制限解除

要求に機密情報が含まれていることを特定した場合は、ユニバーサル要求を制限付きまたは制限なしとしてマークします。

始める前に

必要なロール：ルーティングエージェント、sn_uni_req.sensitiveinfo_agent、またはサービス固有のアサイン先グループメンバー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. ナビゲーションリストから、 **Universal Request** (ユニバーサル要求) > オープン.
4. 制限付きとしてマークするユニバーサル要求に移動します。
5. フォームで、[制限] ボタンを選択します。

サービスオペレーションワークスペースでユニバーサル要求を制限なしとしてマーク

要求に機密情報がないことがわかった場合は、制限付きユニバーサル要求を制限なしとしてマークできます。

始める前に
必要なロール：sn_uni_req.sensitiveinfo_agent またはサービス固有のアサイン先グループメンバー

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. ナビゲーションリストから、 **Universal Request** (ユニバーサル要求) > オープン.
4. 制限なしとしてマークするユニバーサル要求に移動します。
5. フォームで、[制限解除] ボタンを選択します。

サービスオペレーションワークスペースのユニバーサル要求についての参照

ユニバーサル要求プラグイン (com.snc.universal_request) を有効にすると、サービスオペレーションワークスペースでユニバーサル要求がアクティブになります。このトピックでは、サービスオペレーションワークスペース でユニバーサル要求とともにインストールされるコンポーネントについて説明します。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]
UR アドミニストレーター [sn_uni_req.ur_admin]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]
ルーティングエージェント [sn_uni_req.routing_agent、sn_uni_req.universal_request_write、sn_uni_req.universal_request_read、itil]
ルーティングエージェント [sn_uni_req.routing_agent、sn_uni_req.universal_request_write、sn_uni_req.universal_request_read、intera

自動翻訳

ユニバーサルタスク は サービスオペレーションワークスペース の値のいずれか

エージェントは、ユニバーサルタスクアプリケーションを使用して従業員のタスクを作成し、要求の解決策を管理できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース でのユニバーサル要求のユニバーサルタスクの作成

ユニバーサルタスクを使用することで、要求のユニバーサルタスクを作成して、従業員にアサインしたり 1 つの要求に対して複数のタスクを作成したりします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ユニバーサルタスクを作成するチケットを開きます。
2. ユニバーサルタスクを作成するための UI アクションをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ユニバーサルタスクフォームのフィールド

フィールド	説明
番号	ユニバーサルタスクに対して生成される一意の番号。
親	親ケースまたは要求の番号
親アサイン先グループ	親ケースまたは要求にアサインされるグループ。
親ケースのアサイン先 (Parent Assigned to)	親ケースまたは要求の作業を主に担当するエージェント
タイプ	アサインされているタスクのタイプ。
従業員フォーム	入力必須の従業員フォーム。 **注:** このフィールドは、[タイプ] フィールドで [従業員入力を収集] タスクが選択されている場合にのみ表示されます。
サーベイインスタンス	入力完了した従業員フォームへのリンク。 **注:** このフィールドは、[タイプ] フィールドで [従業員入力を収集] タスクが選択されており、かつ [ステータス] フィールドの値が [完了] の場合にのみ表示されます。
テンプレート	タスクフォームに自動入力するためのタスクテンプレート。
状況	ユニバーサルタスクのステータス。
優先度	サービスデスクが要求に対応する迅速さを示す値。
アサイン先グループ	ユニバーサルタスクにアサインされたグループ。このフィールドは、タスクタイプが [完了時にマーク] および [チェックリスト] の場合に使用できます。その他のタスクタイプの場合、[アサイン先] フィールドを [アサイン先グループ] に更新する必要があります。 **注:** メール通知は、この 2 つのタスクタイプの場合にのみ送信されます。
担当者	ユニバーサルタスクにアサインされた従業員。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
期日	従業員がタスクを完了する予定日
ウォッチリスト	タスクステータスに変更があった場合に通知を受け取るユーザー
簡単な説明	要求の簡潔な説明
説明	要求の詳細な説明
追加コメント (顧客に表示)	変更に関するその他の情報このフィールドの情報は顧客に表示されます。
作業メモ	ユニバーサルタスクの解決方法に関する情報、またはユニバーサルタスクの解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で使用されます。作業メモ情報は、お客様には表示されません。

4. 次のいずれかを選択します。

サービスオペレーションワークスペースのユニバーサルタスクについての参照

ユニバーサルタスク アプリケーションをアクティブ化すると、テーブルやユーザーロールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
アドミン [sn_uni_task.admin]	ユニバーサルタスクアプリケーションを表示および構成します	なし
レポートビュー [sn_uni_task.report_view]	ユニバーサルタスクレポートにアクセスして表示します	なし
従業員フォームアドミン [sn_uni_task.emp_form_admin]	従業員フォームを作成して管理します	survey_admin
従業員フォーム作成者 [sn_uni_task.emp_form_creator]	従業員フォームを作成して変更します	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	ユニバーサルタスクテンプレートを作成して管理します	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ユニバーサルタスク [sn_uni_task_universal_task]	部門固有のテーブルのユニバーサルタスクレコードの詳細を保存します。
ユニバーサルタスク構成 [sn_uni_task_config]	各部門固有のテーブルのタスクタイプのリストを保存します。
カタログタスク構成 [sn_uni_task_catalog_task_config]	部門固有のテーブルのカタログアイテムの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
ベースタスク構成 [sn_uni_task_base_task_config]	すべてのタスクタイプの構成テーブルのベーステーブルとして機能します。
従業員フォーム [sn_uni_task_employee_form]	[従業員入力を収集] タスクタイプ用に作成された従業員フォームレコードを保存します。
従業員入力タスク構成 [sn_uni_task_emp_input_task_config]	各部門固有のテーブルの入力完了した従業員フォームの回答を表示できるロールを保存します。
ユニバーサルタスクテンプレート [sn_uni_task_template]	ユニバーサルタスクフォームに適用できる事前定義されたフィールド値を持つユニバーサルタスクテンプレートを保存します。
ユニバーサルタスク動的テンプレートマッピング [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	ユニバーサルタスクフィールドと親テーブルフィールドの間の動的テンプレートマッピングを保存します。

サービスオペレーションワークスペースでサービスデスク支援によるパスワードリセットを使用したパスワードのリセット

サービスオペレーションワークスペースアプリケーションのパスワードリセットは、エンドユーザーがサービスデスクエージェントを要請してパスワードをリセットまたは変更できるようにすることで、強力で安全なパスワードを適用します。

サービスデスクのサポートを利用したパスワードのリセット

パスワードをリセットすると、ユーザーはシステムにログインして作業を再開できます。

このタスクについて

パスワードをリセットすると、ユーザーアカウントがロックされている場合は、アカウントのロックが解除され、新しいパスワードが設定されます。

始める前に

必要なロール：password_reset_service_desk または password_reset_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - インシデントのリストに移動し、インシデントレコードを選択します。
   - インタラクションのリストに移動し、インタラクションレコードを選択します。
4. [その他のアクション] アイコンを選択し、[パスワードリセット] を選択します。

   注:
   このオプションは、インシデントまたはインタラクションにアサインされているパスワードリセットサービスデスクロールを持つエージェントにのみ表示されます。

5. ユーザーを特定します。

   a. [特定] セクションで、ドロップダウンメニューからユーザーを選択します。

   b. ユーザーのパスワードリセットプロセスを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> パスワードのリセットは、指定されたプロセスを使用して 24 時間の間隔で 3 回のみ実行できます。

c. [検証を続行 **(Continue to verify)**] を選択します。

6. ユーザーを検証します。

ユーザーの検証

検証手段	説明
メール検証	表示された登録メールアドレスに検証コードが送信されます。[検証コードの送信] を選択し、[検証コードを入力] フィールドにコードを入力します。 **注:** メール検証の実行は 3 回しか試行できません。
SMS 検証	登録済み携帯電話番号に検証コードが送信されます。ユーザーのすべての登録済み携帯電話番号に同じ検証コードが送信されます。[検証コードの送信] を選択し、[検証コードを入力] フィールドにコードを入力します。 **注:** SMS 検証の実行は 3 回しか試行できません。 インスタンスで通知プラグインがアクティブになっていない場合は、登録済み携帯電話番号のサービスプロバイダーを選択する必要があります。
セキュリティの質問による検証	ユーザーにセキュリティの質問を行い、セキュリティの質問の回答をそれぞれのフィールドに入力させる必要があります。
パーソナルデータによる検証	[ユーザーのメールアドレスを入力 (Enter user's email address)] フィールドにユーザーのメールアドレスを入力します。
パーソナルデータ確認	ユーザーのメールアドレスが表示されます。ユーザーのメールアドレスを尋ね、メールアドレスが正しいかどうかを確認する必要があります。

7. [リセットを続行 **(continue to reset)**] を選択します。
8. パスワードをリセットします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット

パスワードリセット手段	説明
手順を記載したメールの送信	パスワードリセットの詳細を記載したメールがユーザーに送信されます。
新しいパスワードの自動生成	ユーザーの新しいパスワードが自動的に生成されます。ユーザーにパスワードを読み上げる必要があります。
手動でのパスワードのリセット	[新しいパスワードを入力] フィールドと [新しいパスワードの再入力] フィールドに新しいパスワードを入力する必要があります。[パスワードリセット] を選択します。ユーザーにパスワードを読み上げる必要があります。

9. [クローズ] を選択します。
10. 確認モーダル表示で [終了] を選択して、パスワードがユーザーと共有されたことを示します。

パスワードのリセット中に発生するエラーについては、「サービスオペレーションワークスペースリファレンスのパスワードリセット」を参照してください。

ユーザーアカウントのロックの解除

ブロックされたユーザーのロックを解除して、システムにログインできるようにします。

このタスクについて
このオプションは、アカウントがロックされている場合にのみ使用できます。

始める前に
必要なロール：password_reset_admin または password_reset_service_desk

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. ナビゲーションリストから、[リスト] を選択します。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - インシデントのリストに移動し、インシデントレコードを選択します。
   - インタラクションのリストに移動し、インタラクションレコードを選択します。
4. [その他のアクション] アイコンを選択し、[パスワードリセット] を選択します。

   注:
   - インシデント：このオプションは、インシデントのカテゴリが [パスワードリセット] であり、パスワードリセットサービスデスクロールを持つエージェントにアサインされている場合にのみ表示されます。
   - インタラクション：このオプションは、インタラクションがパスワードリセットサービスデスクロールを持つエージェントにアサインされている場合にのみ表示されます。

5. ユーザーを特定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [特定] セクションで、ドロップダウンメニューからユーザーを選択します。

b. ユーザーのパスワードリセットプロセスを選択します。

> **注:**
> パスワードのリセットは、指定されたプロセスを使用して 24 時間の間隔で 3 回のみ実行できます。

c. [検証を続行 **(Continue to verify)]** を選択します。

6. ユーザーを検証します。

ユーザーの検証

検証手段	説明
メール検証	表示された登録メールアドレスに検証コードが送信されます。[検証コードの送信] を選択し、[検証コードを入力] フィールドにコードを入力します。 **注:** メール検証の実行は 3 回しか試行できません。
SMS 検証	登録済み携帯電話番号に検証コードが送信されます。ユーザーのすべての登録済み携帯電話番号に同じ検証コードが送信されます。[検証コードの送信] を選択し、[検証コードを入力] フィールドにコードを入力します。 **注:** SMS 検証の実行は 3 回しか試行できません。 インスタンスで通知プラグインがアクティブになっていない場合は、登録済み携帯電話番号のサービスプロバイダーを選択する必要があります。
セキュリティの質問による検証	ユーザーにセキュリティの質問を行い、セキュリティの質問の回答をそれぞれのフィールドに入力させる必要があります。
パーソナルデータによる検証	[ユーザーのメールアドレスを入力 (Enter user's email address)] フィールドにユーザーのメールアドレスを入力します。
パーソナルデータ確認	ユーザーのメールアドレスが表示されます。ユーザーのメールアドレスを尋ね、メールアドレスが正しいかどうかを確認する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [リセットを続行 **(continue to reset)**] を選択します。
8. [アカウントのロック解除] オプションを選択します。

タスクの結果

ユーザーアカウントのロックが解除され、システムにアクセスできるようになります。

サービスオペレーションワークスペースリファレンスのパスワードリセット

この参照トピックでは、パスワードリセットの構成と管理に使用するリストとフォームの追加情報を提供します。

識別手段

識別エラー

エラーメッセージ	説明
ユーザーが登録されていません (User not enrolled)	ユーザーは現在、パスワードリセットプロセスに登録されていません。ユーザーは、パスワードをリセットするためにパスワードリセットプロセスに登録する必要があります。
ユーザーはプロセスの対象外です (User not eligible for the process)	選択したパスワードリセットプロセスはユーザーに適用されません。パスワードをリセットするために、別のパスワードリセットプロセスを選択する必要があります。 さらにサポートが必要な場合は、システムアドミニストレーターにお問い合わせください。
ユーザーのパスワードリセットプロセスが見つかりません (No password reset process found for the user)	ユーザーはどのパスワードリセットプロセスにもアサインされていません。さらにサポートが必要な場合は、システムアドミニストレーターにお問い合わせください。
最大検証試行回数に達しました (Maximum verify attempts reached)	有効なパスワードリセット試行回数の上限に達しました。パスワードは 8 時間後に再度リセットできます。

検証手段

検証エラー

エラーメッセージ	説明
メール検証	
間違った検証コードが入力されました (Incorrect verification code entered)	入力した検証コードが想定されるコードと一致しません。
最大再送信試行回数超過 (Max resend attempts over)	このエラーメッセージは、検証コードの再送信が許容試行回数を超えたことを示しています。
SMS 検証	
間違った検証コードが入力されました (Incorrect verification code entered)	入力した検証コードが想定されるコードと一致しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検証エラー (続く)

エラーメッセージ	説明
最大再送信試行回数超過 (Max resend attempts over)	検証コードの再送信が最大試行回数を超過しました。
通知が有効になっていません (Notify not enabled)	ユーザーは通知の配信のためにシステムに登録されていますが、SMS メッセージの送信を担う通知機能が有効になっていません。
セキュリティの質問	
1 つ以上の回答が正しくありません (One or more answers incorrect)	ユーザーがセキュリティの質問に対して正しい回答を入力していないか、エージェントが間違った回答を入力した可能性があります。
パーソナルデータによる検証	
誤った回答が入力されました (Incorrect answer entered)	ユーザーがセキュリティの質問に対して正しい回答を入力していないか、エージェントが間違った回答を入力した可能性があります。
パーソナルデータ確認	
不正解	ユーザーが指定されたとおりにメールアドレスを入力していません。
その他のエラー	
複数のセッションエラー (Multiple session error)	パスワードをリセットするためのアクティブなセッションは 1 つずつしか許可されません。新しいセッションを閉じます。
技術的なエラー (Technical error)	パスワードリセットチケットを処理するには、ログアウトしてからログインする必要があります。
最大検証試行回数に達しました (Maximum verification attempts reached)	ユーザーの本人確認の最大試行回数を超過しました。

ユーザーのパスワードをリセットするには、「サービスデスクのサポートを利用したパスワードのリセット」を参照してください。

組織内の IT サービスの最適化

いくつかの サービスオペレーションワークスペース 統合を活用して、組織内の IT サービスを強化および最適化できます。

IT サービス最適化におけるエージェントのジャーニー

- エージェントは、サービスオペレーションワークスペースでアサインの概要、機能停止、サービスのお知らせ、アサインを確認して、サービスレベルアグリーメント (SLA)、優先度、および緊急度に基づいて作業に優先順位を付けることから 1 日を開始できます。
- エージェントは、報告された問題に基づいてインシデントを作成できます。エージェントは、関連するインシデントや最近のインタラクションにアクセスできるので、より適切で迅速なサポートを提供することができます。エージェントは、インシデントレコードページからすべての関連情報にアクセスできます。
- エージェントは、カスタマイズされた推奨事項を使用してインシデントをより迅速に解決できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントは、優先度の高いタスクについてオンコールでエキスパートに連絡できます。☒
- エージェントは、タスクからそのまま、要求者やピアと簡単にコラボレーションできます。
- エージェントは変更要求を作成して問題を修正できます。
- エージェントは、スケジュールとアサインされたトレーニングを管理できます。エージェントは、休暇やシフトスワップを申請し、目標に対するパフォーマンスを追跡することもできます。

関連情報

組織内での IT サービスの運用

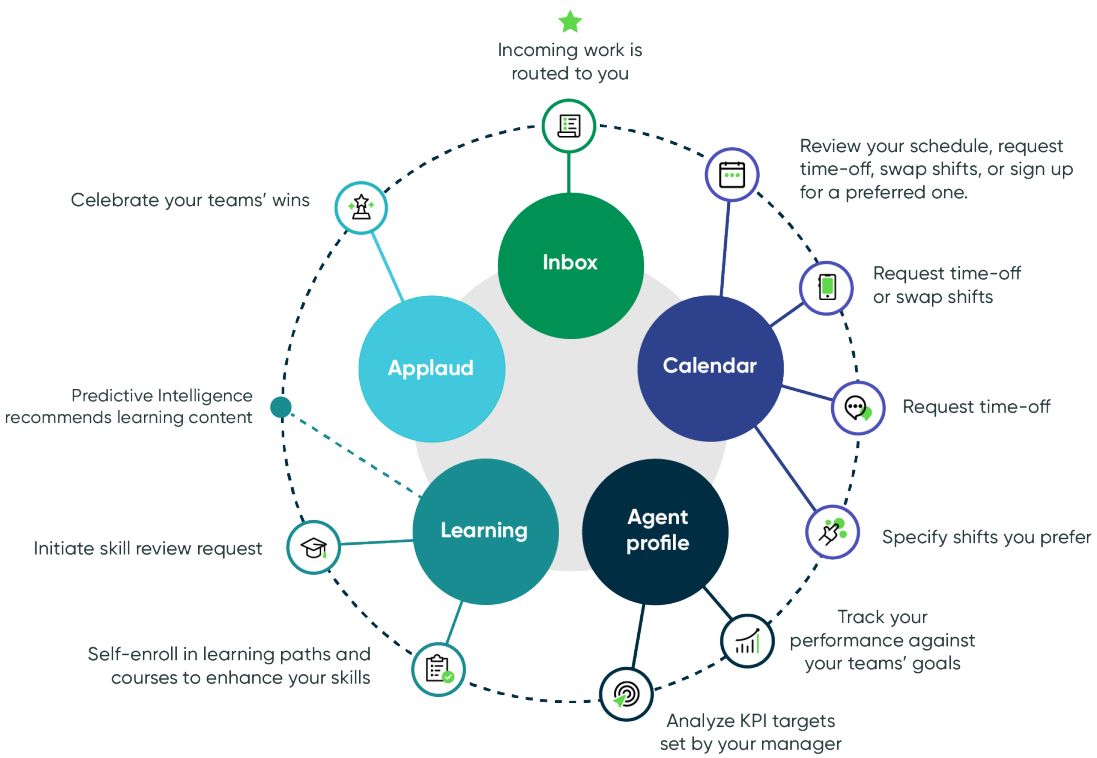
組織内の IT サービスの管理

サービスオペレーションワークスペースの**ITSM** のワークフォース最適化

サービスオペレーションワークスペースで ITSM のワークフォース最適化 Scheduling を使用してスケジュールを管理します。コーチング を使用して、アサインされたトレーニングをレビューし、完了します。

重要:
ITSM のワークフォース最適化 for サービスオペレーションワークスペース を使用するには、ITSM のワークフォース最適化構成可能ワークスペース (sn_wfo_cfg_itsm) プラグインをアクティブ化する必要があります。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

以下の画像は、 ITSM のワークフォース最適化 のさまざまなモジュール間のエージェントのワークフローを示していま



す。

サービスオペレーションワークスペース ランディングページで、マネージャーが設定したターゲットを監視し、完了する必要がある学習タスクを表示し、今後のアイテムの状況を把握します。詳細については、「Service Operations Workspace ランディングページ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サービスオペレーションワークスペース での自分のプロファイルへのアクセス

サービスオペレーションワークスペース で自分のプロファイルにアクセスして、作業のリアルタイムステータスを追跡および監視します。インシデントとインタラクションについて、自分がクローズした数、および自分がアクティブに作業している数を追跡できます。自分が属するロールとグループを表示し、マネージャーとチームメイトに関する情報を表示することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.employee

このタスクについて
プロファイルにアクセスして、次の情報を分析します。

- 自分にとって最も重要な重要業績評価指標と、マネージャーが設定した パフォーマンスアナリティクス ターゲット。パフォーマンスアナリティクス の詳細については、「パフォーマンスアナリティクスのターゲット」を参照してください。
- 自分にアサインされている処理待ちのトレーニングと期限日時。
- 自分にアサインされているサービスチャネルと現在の利用状況。
- 現在使用しているスキルとスキルレベルと、対処する必要があるスキルギャップ。
- 今後の PTO。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.

   ホームアイコン ( ) をクリックすると、作業のステータス、組織のパフォーマンス、インシデントの現在のステータス、およびアサインされていないインシデントが、サービスオペレーションワークスペースランディングページに表示されます。

2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。

サービスオペレーションワークスペース - スケジュール

スケジュールを管理するには、サービスオペレーションワークスペース を使用します。

エージェントは、Service Operations Workspace ダッシュボードを使用して、エージェントのシフトに関連するトレーニングや休暇、当日および翌日の作業シフト数などを確認できます。

注:
翌日に予定されている PTO がある場合、[予定] セクションには、[今日] リストに次の日に予定されている PTO があることが表示されます。今日が PTO である場合には、このリストには PTO があることは表示されません。

サービスオペレーションワークスペース を使用したスケジュールの管理

サービスオペレーションワークスペース でカレンダーを使用して、スケジュールを検索したり、カスタムイベントタイプのイベントを作成したり、オンコールまたは作業シフトの休暇を要求したり、ピアとシフトを入れ替えたりすることができます。

始める前に

- システムアドミニストレーターが *sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break* システムプロパティを有効にしている場合は、シフトスパンでの休憩時間の開始時間と終了時間を編集できます。
- システムアドミニストレーターが *sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break* システムプロパティを有効にしている場合は、シフトスパンでの休憩時間を追加または削除できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_shift_planning.agent

このタスクについて

要求されたシフトで作業できる場合は、ピアのシフトスワップの要求を承認することもできます。オンコールシフトの休暇を要求するときに、そのシフトを担当するエージェントを提案することもできます。チームメンバー、場所、スキル、シフト計画、またはイベントに基づいて、チームカレンダー内のエージェントをフィルタリングすることもできます。

以下のことを行うことができます。

- アサイン先グループ内のエージェントとシフトをスワップする。
- 会議またはトレーニングイベントタイプに出席者を追加する。
- 作成した会議またはトレーニングイベントタイプを編集または削除する。
- ログインユーザーであり、イベントが自分にアサインされている場合は、作業イベントタイプを編集または削除する。

注:

- ITSM のワークフォース最適化のエージェントのカレンダーが Microsoft Outlook カレンダーと統合されている場合、エージェントは Microsoft Outlook カレンダーでシフト、スケジュール、およびイベント (会議、トレーニング、休暇など) を表示できます。詳細については、「ITSM のワークフォース最適化 のエージェントカレンダーと Microsoft Outlook カレンダーとの同期」を参照してください。
- 会議またはトレーニングイベントタイプを作成すると、ログインユーザーは常に出席者リストに含まれ、削除することはできません。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. [スケジュール] アイコンをクリックします。
   スケジュールへのアクセス：
   - [自分のカレンダー] タブをクリックして、スケジュールを表示します。次に、リスト ( ) を使用して、日、週、または月ごとに表示するスケジュールを選択します。
   - [チームカレンダー] タブをクリックして、別のエージェントのスケジュールを表示します。次に、エージェントのスケジュールをクリックして、そのエージェントの作業時間と休憩回数を確認します。

   注:
   自分が所属するプライマリアサイン先グループとオンコールグループのスケジュールを表示できます。
3. カスタムイベントタイプのイベントを作成します。
   システムアドミニストレーターがエージェントのアクセスを有効にしたカスタムイベントタイプのイベントを作成、編集、または削除できます。
   a. [新規] をクリックし、カスタムイベントタイプの名前を選択します。
   b. カスタムイベントタイプフォームで、必要なフィールドに入力します。
   c. [保存] をクリックします。
   イベントを編集するには、イベントを選択してから編集アイコン ( ) を選択し、必要な変更を加えてイベントを保存します。削除するには、削除アイコンを選択します。
4. 要求を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 休暇要求の [作成] フィールドを使用すると、マネージャーと連絡を取ることができます。
- シフトスワップ要求の [作成] フィールドを使用すると、同僚と連絡を取ることができます。

宛先	操作
シフト交替を要求	シフトを選択して、シフト交替または交替を作成します。 シフト交替を作成するには： **a.** [新規] をクリックし、[シフト交替] を選択します。 **b.** 要求者の詳細を入力します。 自分の名前が [要求者] フィールドに自動的に入力されます。 **i.** [日付] フィールドで、シフトを入れ替える日付を選択します。 **ii.** [シフト] フィールドで、スワップするシフトを選択します。選択した日付のシフトが 1 つしかない場合、このフィールドは自動入力されます。 **c.** シフトを入れ替えるエージェントの詳細を入力します。 **i.** [エージェント] フィールドで、エージェントの名前を選択します。 **ii.** [日付] フィールドで、シフトを入れ替える日付を選択します。 **iii.** [シフト] フィールドで、スワップするシフトを選択します。選択した日付のシフトが 1 つしかない場合、このフィールドは自動入力されます。 **d.** [送信] をクリックします。 シフトを選択してスワップするには： **a.** カレンダーでシフトを選択し、シフトスワップアイコンをクリックします。 **b.** シフトの [シフト] メニューから、別のエージェントと入れ替えたいシフトを選択します。この情報は、[シフトをスワップ] アイコンを使用して要求を開くと自動的に入力されます。 **c.** 要求されたシフトの [エージェント] フィールドで、スワップするエージェントを選択します。 **d.** 要求されたシフトの [シフト] メニューから、スワップするエージェントのシフトを選択します。 **e.** [送信] をクリックします。
作業シフトの休暇を要求	新しい休暇申請を作成するか、休暇を取得する作業シフトを選択します。 新しい休暇申請を作成するには： **a.** [新規] をクリックし、[休暇] を選択します。 **b.** [開始日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、休暇の開始日を選択します。 **c.** [終了日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、休暇の終了日を選択します。 **d.** [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
	作業シフトから要求を作成するには： **a.** 休暇を取る作業シフトをカレンダーで選択し、休暇要求アイコン ( ) をクリックします。 開始日時と終了日時が自動的に入力されます。 **b.** [役職] フィールドに作業シフトの名前を入力します。 **c.** [説明] フィールドに休暇を申請する理由を入力します。 **d.** [保存] をクリックします。 注: ○ 作業シフトを編集するには、休憩時間を編集するシフトスパンを選択し、作業シフトで編集アイコン ( ) を選択し、目的の休憩時間を編集して [保存] をクリックします。 ○ 休暇申請を送信した後に編集すると、申請のステータスが [申請済み **(Requested)]** に変更されます。
オンコールシフトの休暇を要求	新しいオンコール休暇要求を作成するか、休暇を取得するオンコールシフトを選択します。 注: 各オンコールグループの PTO 承認設定は、アドミニストレーターが設定します。詳細については、「ユーザーグループの設定を指定する」を参照してください。*com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required* プロパティは true に設定する必要があります。詳細については、「On-Call Scheduling のシステムプロパティ」を参照してください。 新しい要求を作成するには： **a.** [新規] をクリックし、[オンコール休暇 **(On Call Time Off)]** を選択します。 **b.** [開始日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、休暇の開始日を選択します。 **c.** [終了日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、休暇の終了日を選択します。 **d.** [グループ] フィールドで、カバーを提案するエージェントが属するグループを選択します。 **e.** [提案された代理メンバー] フィールドでエージェントの名前を選択します。 **f.** [保存] をクリックします。 オンコールシフトから要求を作成するには： **a.** 休暇を取りたいオンコール作業シフトをカレンダーで選択します。 **b.** 休暇申請アイコン ( ) をクリックします。 開始日時、終了日時およびグループが自動的に入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
	c. [提案された代理メンバー] フィールドでエージェントの名前を選択します。 **d.** 休暇を申請します。 **e.** [保存] をクリックします。

シフト交替要求は、スワップを要求したエージェントの承認キューに移動します。詳細については、「シフト交替の承認または却下」を参照してください。

休暇申請はマネージャーの承認キューに移動します。承認の詳細については、「チームのスケジュールの追跡と管理」を参照してください。

サービスオペレーションワークスペースでシフトスワップを承認または却下する

その時間で作業可能である場合は、ピアから要求されたシフトスワップを承認できます。その時間には作業できない場合は、却下できます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.agent

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. [スケジュール] アイコンをクリックします。
3. [シフト承認] タブをクリックします。
4. 承認または却下する要求を選択します。
5. シフトスワップ要求の詳細を確認し、次のいずれかを実行します。
   - 要求を承認するには、[承認] をクリックします。
   - 要求を却下するには、[却下] をクリックします。

シフト交替を承認すると、アプリケーションによって要求がマネージャーの承認キューに移動します。詳細については、「チームのスケジュールの追跡と管理」を参照してください。

ITSM 仮想エージェント を使用した休暇申請

ITSM 仮想エージェント を使用して休暇申請を自動化します。チャットボットにキーワードを入力して要求を作成および送信すると、承認のためにマネージャーに自動的にルーティングされます。自然言語理解 (NLU)を使用して休暇申請を行うこともできます。

始める前に
ITSM 仮想エージェント Conversations Topics (com.snc.itsm.virtualagent) プラグインを有効にする必要があります。

> **注:**
> シフトとスケジュールを検索するには、休暇申請を行うために ITSM 仮想エージェント を使用する前に、トピック [sys_cs_topic] テーブルのテキストインデックスを生成する 必要があります。

Natural Language Understanding を使用して休暇申請を行う前に、休暇申請 NLU モデルをトレーニング して公開 する必要があります。

必要なロール：sn_shift_planning.agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal Home** (サービスポータルホーム).
2. [チャット] アイコンをクリックします。
3. チャットウィンドウで、次のいずれかを実行して要求を作成します。
   - キーワードを使用するには、「休み」、「休暇」、または同様のキーワードを入力します。
   - 自然言語理解 (NLU) を使用するには、「発言」と入力します。
4. [休暇申請] トピックを選択します。
   カレンダーに、「いつ休暇を開始しますか？ (When do you want to start your time off?)」というメッセージが表示されます。
5. 休暇申請の開始日時を選択し、[選択]をクリックします。
   カレンダーに、「いつ休暇を終了しますか？ (When do you want to end your time off?)」というメッセージが表示されます。
6. 休暇申請の終了日時を選択し、[選択]をクリックします。
   「休暇の理由を入力しますか？ (Would you like to enter the reason for your time off?)」メッセージが表示されます。
7. オプション: [はい] をクリックし、休暇を取る理由を入力して [入力] をクリックします。
   「休暇申請が送信され、マネージャーの承認キューにあります (Your time-off request has been submitted and is in your manager's approval queue)」というメッセージが表示されます。
8. 送信された要求をカレンダーに表示するには、[送信された要求を表示 (要求番号)] をクリックします。

サービスオペレーションワークスペース での作業シフトの出勤と退勤の実行

サービスオペレーションワークスペース を使用して作業シフトの出勤と退勤を実行します。出席時間や作業時間のサマリーなどの詳細を追跡して、スケジュールをどの程度遵守しているかを把握できます。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.agent

このタスクについて
出勤イベントは、サービスオペレーションワークスペース にログインするか、ステータスを [利用可能] に設定すると生成されます。退勤イベントは、サービスオペレーションワークスペース からログアウトするか、ステータスを [オフライン] または [ブレーク] に設定すると生成されます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. [受信ボックス] アイコン ( ) をクリックします。
   - シフトの出勤を実行するには、ステータスを [利用可能] に設定します。
   - シフトからの退勤を実行するには、ステータスを [オフライン] または [ブレーク] に設定します。

タスクの結果
出席時間と遵守率は、 **Lists** (リスト) > スケジュールの順守 > 勤務時間 > 作業時間サマリー リスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

希望するシフトにサインアップする

サインアップを希望するスケジュールプランの 1 つ以上のシフトを指定します。

始める前に

必要なロール：sn_shift_planning.agent

このタスクについて

マネージャーがスケジュール計画をサインアップできるようにすると、通知を受け取ることができます。サインアップ用にオープンされているスケジュール計画の期限が現在日付であるか、期限が近い場合に、通知を受信することもできます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. スケジュールアイコン ( ) を選択します。
3. [シフトのサインアップ **(Sign up shifts)]** タブを選択します。

   キーワードを使用してスケジュール計画を検索することで、サインアップ可能なアサイン先グループのアクティブなシフトを含むすべてのスケジュールを表示できます。ページネーションを使用すると、利用可能なすべてのスケジュール計画をスクロールできます。

   各スケジュール計画の現在のステータスは、各カードにハイライト表示されます。次の表で、ハイライト表示された値について説明します。

ハイライト表示される値	説明
利用可能	スケジュール計画のシフトをサインアップできます。
ドラフト	サインアップを検討したものの、サインアッププロセスを完了していないシフト。
完了	スケジュール計画内の 1 つ以上の優先シフトが送信されました。
未完了でクローズ	現在、スケジュール計画にはサインアップできるシフトがありません。
完了してクローズ	スケジュール計画に、サインアップした優先シフトが少なくとも 1 つあります。

4. 重複する休暇アイコン ( ) を選択して、要求した休暇または承認された休暇がサインアップ可能なスケジュール計画と重複しているかどうかを分析します。
5. 希望するシフトにサインアップするには、[シフトを追加] を選択します。
   まだ公開されていないスケジュール計画のシフトにのみサインアップできます。
   [シフトを追加] ポップアップが表示されます。検索バーを使用してシフトを検索し、ドラフトとして保存するシフトを選択できます。

   アドミニストレーターが *sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup* システムプロパティで設定した最大シフト数までサインアップできます。
6. サインアップ対象に選択したシフトを保存するには、[シフトを保存] を選択し、[ドラフトとして保存] を選択します。
7. プラス (+) 記号を選択し、追加のシフトにサインアップします。
   複数のシフトがある場合は、各シフトのカードで上向き矢印または下向き矢印を使用して並べ替えることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [送信] を選択します。
   サインアップ対象に追加したすべてのシフトが送信されます。

サービスオペレーションワークスペース - ラーニング

サービスオペレーションワークスペース ラーニング を使用して学習コースとパスを確認し、完了します。

エージェントは、受講する可能性のあるコースまたはパスに関する推奨事項を取得し、ラーニングパスとコースを完了し、それらを完了したときにスキルをスキルセットに追加できます。

[概要] タブ

[概要] タブを使用して、アクティブまたは完了した学習タスク、最近使用したスキル、および過去のアクティビティに基づく推奨事項を表示します。

セクション	説明
自分のアクティブラーニング	ラーニングパスとコースを含む学習タスクを表示します。 • マネージャーが自分にアサインしたタスクと、自己登録するために選択したタスクが含まれます。 • それらは期日でソートされ、タスクの完了期間と完了の進捗状況が表示されます。 • [すべてのアクティブラーニングを表示] を選択すると、すべてのアクティブなタスクを表示できます。
過去 **90** 日間に完了した学習タスク	過去 90 日間に完了した登録済みのラーニングパスとコースのステータスを監視します。
自分のスキル	最近使用したスキルを含め、特定の時点でスキルセットに含まれているスキルの数を分析します。
こちらもご検討ください	過去のアクティビティやチームのアクティビティ、傾向、最近ライブラリに追加されたコースに基づいて、推奨事項を表示します。

[ディスカバリー] タブ

[ディスカバリー] タブを使用して、次の操作を行います。

- コースカタログを参照するか、設定された基準に基づいてコースをフィルタリングし、関連する内容に絞り込みます。
- コースの完了に要した時間や最近獲得したスキルなど、コースとパスの詳細を分析します。
- 過去のアクティビティまたは所属チームのアクティビティに基づいて、推奨される学習を取得します。コンテンツはさまざまなカテゴリにグループ化されます。詳細については、「推奨事項のグループ化」を参照してください。
- [推奨学習を表示] を選択し、目的のコースアイテムを選択して登録します。

[自分のラーニング] タブ

[自分の学習] タブを使用して、次のことを行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- まだ完了処理待ちのコースまたはパスとその期限を分析します。期日でソートすることもできます。
- 自分に割り当てられたコース、または自分が登録したコースのうち、完了したコースを表示します。
- [アサインおよび登録済み] フィルターを使用して、検索を絞り込みます。

サーベイを実施するか、スキルセットに追加するスキルをレビューします。自分が属する任意のグループで利用可能なサーベイを受け取ることができます。サーベイのコピーを作成して作業し、完了することができます。

サービスオペレーションワークスペース のラーニングパスとコースアイテムの検出

コースまたはラーニングパスを参照して、興味のあるコースを選択します。過去のアクティビティに基づいて推奨事項を提供する 予測インテリジェンス を使用して、それらを検出することもできます。

サービスオペレーションワークスペース は 予測インテリジェンス を使用して、所属するチームの学習アクティビティと以前の学習アクティビティに基づいて、受講する可能性のあるすべてのコースとラーニングパスを検出して提案します。

ラーニング に登録して学習コースを受講するか、ラーニングパスを完了する

学習コースまたはラーニングパスに登録すると、アプリケーションによって学習タスクが作成されます。学習タスクを使用して、コースまたはパスの進捗状況を追跡できます。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.employee

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. ラーニングアイコンを選択します。
3. [ディスカバリー] タブを選択します。
4. 登録するコースまたはパスを選択します。
5. [登録] を選択します。

サービスオペレーションワークスペース を使用した学習タスクの完了

内部または外部の学習コンテンツから学習タスクを完了することで、スキルセットを強化します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.employee

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. ラーニングアイコンを選択します。
3. [自分の学習] タブを選択します。
   作業中のパスとコースアイテムの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [アクティブ] タブを選択すると、まだ開始していないタスクまたは進行中のタスクがすべて表示されます。
  - ハイライト表示により、当日に期限が切れるタスク、まもなく期限が切れるタスク、または期限が切れたタスクが示されます。また、コースの期限切れからの日数も表示されます。最近作成されたタスクは [新規] としてハイライト表示されます。
  - 自己登録したタスクとアサインされたタスク、および各コースまたはパスの進捗状況を確認することもできます。
  - タスクをフィルタリングして、自分に割り当てられたすべてのタスク、または自分が登録したすべてのタスクのいずれか、またはその両方を表示できます。
  - タスクの期日でタスクをソートできます。
- [完了] タブを選択して、完了したタスクのリストを完了日でソートして表示します。

4. 学習タスクを完了します。
   タスクに関連付けられているスキルが自分のスキルセットに追加されます。

スキルセットに追加するスキルをレビューする

既存のスキルのスキル能力を評価するか、新しいスキルと要求承認を追加してスキルセットでそのスキルを更新します。マネージャーがスキルレビューを要求すると通知を受け取ります。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_skillreview.user

このタスクについて
マネージャーがスキルレビュー要求を開始または承認すると、通知を受け取ります。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. 更新されたスキル能力をレビューする要求、またはスキルセットに追加する新しいスキルをレビューする要求を送信します。
4. [レビューのため送信] を選択します。
   マネージャーがスキルレビュー要求を承認または却下して完了すると、通知を受け取ります。

サービスオペレーションワークスペース でサーベイを実施する

サーベイがアサインされると通知を受け取ります。サーベイに回答してフィードバックを提供します。

始める前に
必要なロール：sn_wfo_cfg_itsm.employee

このタスクについて
ユーザーはサーベイまたはアセスメントに応答できます。自分が属する任意のグループで利用可能なサーベイにアクセスできます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. プロファイルにアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロファイルへのアクセスの詳細については、「サービスオペレーションワークスペースでのプロファイルへのアクセス」を参照してください。

3. [アセスメント **(Assessments)**] タブを選択します。
4. 検索項目 サーベイ > オープン.
5. [メトリクスタイプ] フィールドで、実施するサーベイを選択します。

> **注:**
> [通知] アイコンを選択してサーベイを選択することもできます。
>
> サーベイが完了できるようになる 7 日前、前日、および当日に通知されます。

6. [サーベイを実施] を選択します。
7. サーベイを完了します。

サービスオペレーションワークスペース でチームメイトに拍手を贈る

チームメイトがあなたと効果的にコラボレーションしたときなど、あらゆる機会にチームメイトを表彰します。具体的にどこが優れているのか分かるようにメッセージを追加します。拍手を表示できる他のユーザーに通知することもできます。

始める前に

必要なロール：itil および sn_applaud.user または sn_wfo_cfg_itsm.employee

エージェントへの称賛に関する概要は次のとおりです：ITSM のワークフォース最適化 ITSM のワークフォース最適化でエージェントに称賛を送る

手順

1. サービスオペレーションワークスペース ホームページで、[ワークスペースプロファイル] を選択します。
   プロファイルページが表示されます。上位 5 つの称賛の機会を分析し、[認識] を選択して [認識アクティビティフィード] ページに移動できます。

   ここでできること：

   - 認識投稿に対するすべての返信とコメントを表示します。
   - フィードは、フィードの作成日の昇順または降順でソートできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 認識に対する認識投稿またはコメントを削除します。
  - 投稿を削除すると、その投稿に対するすべてのコメントと反応は削除されます。
  - コメントを削除すると、そのコメントに対する反応は削除されます。
- フィルターを使用して認識フィードの表示を絞り込みます。

2. [拍手を贈る] を選択します。
   [チームメイトに拍手を贈る] ポップアップでは、次の操作を行います。

   a. [宛先 **(To)**] フィールドで、認識したいチームメイトを 1 人以上選択します。

   b. [機会] フィールドで、認識したい機会を 1 つ以上選択します。

   > **注:**
   > 自分の選んだ機会に称賛を贈りたい場合は、[自分独自の機会を追加] を選択します。[カスタム機会] フィールドに機会の名前を入力します。

   c. オプション: [カスタムメッセージ] フィールドに、なぜ認識したいのかについての詳細を追加します。

   d. オプション: [他のユーザーに通知] フィールドに、この認識を通知したい他のチームメンバーの名前を入力します。
   認識を公開したくない場合は、[公開認識ボードに表示しない] チェックボックスを選択します。

3. [拍手を贈る] を選択します。

   > **注:**
   > ネクストエクスペリエンス バナーやメール通知を受け取るには、ネクストエクスペリエンス通知設定をオンにする必要があります。
   >
   > 設定に関する情報：
   > - バナー通知設定については、「Configure Next Experience notification preferences」を参照してください。
   > - メール通知については、「Enable email digest in Next Experience」を参照してください。
   >
   > - 受信者とそのマネージャーは、デフォルトでバナーおよびメール通知を受け取ります。
   > - 通知リストに含まれる全員がバナーおよびメール通知を受け取ります。
   > - バナーから、拍手の詳細を表示する通知を選択できます。コメントを追加したり、誰かのコメントに返信したり、コメントにいいねしたりできます。
   > - メールが生成された場合：
   >   - 拍手の通知から、リンクを選択して拍手を開くことができます。
   >   - コメントの通知から [コメント] を選択して拍手を開き、コメントを表示できます。
   >
   >   ユーザーが拍手にコメントすると、拍手を贈ったユーザーや拍手を受け取ったユーザーに通知が送信されます。
   >
   > 認識にいいねしたことを示す賛成を贈ることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオペレーションワークスペース でのチームメイトの認識アクティビティの分析

チームメイト全員の認識アクティビティを表示します。自分が拍手を贈ったチームメンバーと自分が拍手を受け取ったチームメンバーを表示します。組織全体にわたるすべての認識アクティビティを確認できます。

始める前に
必要なロール：itil および sn_applaud.user または sn_wfo_cfg_itsm.employee

手順

1. ホームページの [最近の拍手 **(Your recent applause)**] セクションで、[認識] を選択します。
2. [認識アクティビティフィード **(Recognition activity feed)**] ページで、認識アクティビティを分析します。
   フィードは、フィードの作成日の昇順または降順でソートできます。

   a. [あなた **(You)**] タブを選択します。
      次のいずれかの操作を行います。
      - 自分が誰かに贈ったり誰かから受け取ったりした拍手に関するすべてのアクティビティを分析します。
      - 機会、認識が与えられたか受け取られたか、アクティビティを表示したい期間に基づいて、アクティビティフィードの表示を絞り込みます。

   b. [すべて] タブを選択します。
      次のいずれかの操作を行います。
      - チームが誰かに贈ったり受け取ったりした拍手に関するすべてのアクティビティを分析します。
      - チームメンバーとアクティビティを表示したい期間に基づいて、アクティビティフィードの表示を絞り込みます。

3. [最新の貢献者 **(Most recent contributors)**] セクションで、認識に最近貢献したチームメイトを分析します。

サービスオペレーションワークスペース **for ITSM** の参照

参照トピックは、ServiceNow サービスオペレーションワークスペースに関する追加情報を提供します。

サービスオペレーションワークスペース for ITOM とともにインストールされるコンポーネントについては、「ITOM のサービスオペレーションワークスペース参照情報)」を参照してください。

の サービスオペレーションワークスペース の用語 **ITSM**

サービスオペレーションワークスペース for ITSMで最も使用されている用語に慣れることができます。

SOW の用語と説明

SOW 期間	説明
エージェント	会社のエコシステム内 (内部または外部) で、エンドユーザーのチケットを表示、作業、応答できる人。
要求者	IT サポートポータルでインシデントまたはサービス要求を発生させるエンドユーザー (外部または内部)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SOW の用語と説明 (続く)

SOW 期間	説明
構成可能ワークスペース	UI ビルダーコンポーネントを使用してビルドされたワークスペース。

と サービスオペレーションワークスペース **for ITSM** のバージョン互換性 サービスオペレーションワークスペース **ITOM**

サービスオペレーションワークスペース for ITSM と サービスオペレーションワークスペース for ITOM アプリケーションの間のバージョンの互換性を探します。

バージョン互換性チャート

次のアプリケーションに互換性のあるアップグレードバージョンが存在することを確認します。

- サービスオペレーションワークスペース ITSM Applications アプリケーション (sn_sow_itsm_cont)
- サービスオペレーションワークスペース ITOM Applications アプリケーション (sn_sow_itom_cont)

互換性のあるサービスオペレーションワークスペースバージョン

サービスオペレーションワークスペース **for** ITSM **(sn_sow_itsm_cont)**	サービスオペレーションワークスペース **for** ITOM **(sn_sow_itom_cont)**
1.1.x	21.0.y
1.2.x	21.1.y
1.3.x	21.2.y、21.5.y、および 21.6.y
2.0.x	22.0.y
2.1.x	22.1.y および 22.y.y
3.1.x	23.y.y
4.x.x	24.y.y
5.0.x	24.2.y
5.1.0	25.3.x
6.1.1	26.1.y
7.0.x	26.3.y

ITSM のサービスオペレーションワークスペースのデータモデル

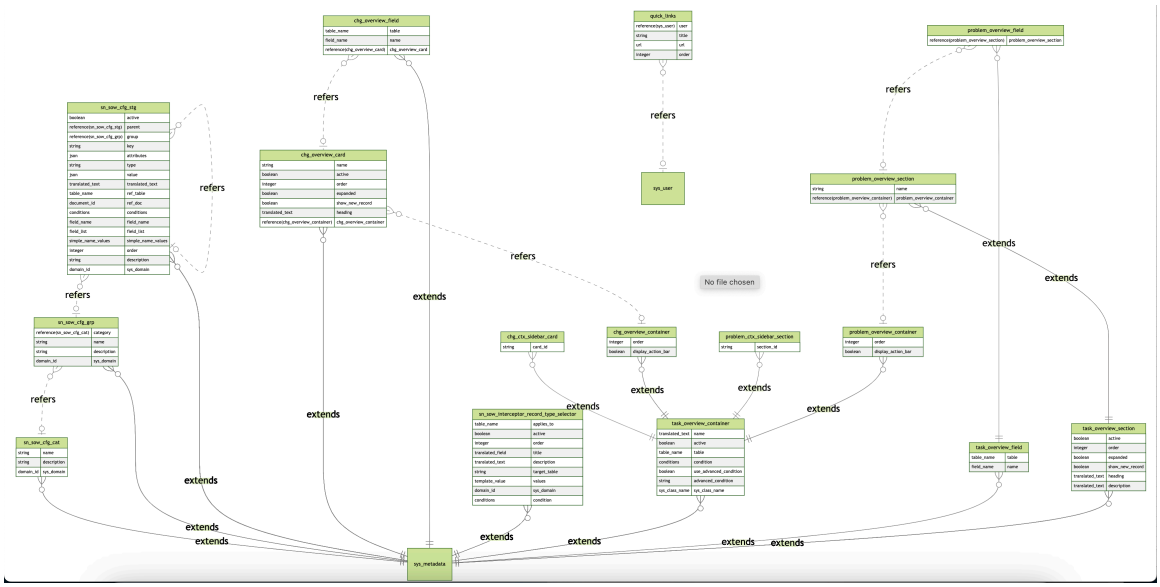
データモデル関係図を表示して、ITSM のサービスオペレーションワークスペース (SOW) について説明します。この図は、アプリケーション内のテーブル間の関係を示し、SOW の動作の全体像を示しています。

データモデル

次の図は、ITSM の SOW 内のテーブルとそれぞれの関係を示しています。このデータモデルは、ニーズに合わせて拡張し、活用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



サービスオペレーションワークスペース **ITSM** アプリケーションとともにインストールされるコンポーネント

数種類のコンポーネント (ユーザーロール、プラグイン、ServiceNow Store アプリケーションなど) が、Service Operations Workspace ITSM Applications アプリケーション (sn-sow-itsm-cont) のインストールとともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
サービスオペレーションワークスペース ユーザー [sn_sow.sow_user]	ユーザーが サービスオペレーションワークスペース の基本操作を実行できるようになります。	なし

インストール済みプラグイン

プラグイン	説明
UX フレームワークユーザー基準 [com.glide.ux.user_criteria]	ユーザー基準のための UX フレームワーク。
構成可能ワークスペース用動的関連レコード [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	構成可能なワークスペースにコンテキストに応じた動的な関連レコードセクションを表示するフレームワーク。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
サービスオペレーションワークスペース のレコードページ [sn_sow_record]	サービスオペレーションワークスペース のさまざまなアプリケーションで使用されるレコードビュー。このビューには、アクションや関連レコードなどの詳細なレコード情報が含まれています。
サービスオペレーションワークスペース のクイックリンクコンポーネント [sn_sow_quick_links]	サービスオペレーションワークスペース でカスタマイズされたハイパーリンクのリストを作成および管理するフレームワーク。
サービスオペレーションワークスペース コア [sn_sow]	サービスオペレーションワークスペース のコア機能とワークスペース構成。
サービスオペレーションワークスペース 用 変更管理 [sn_sow_chg]	サービスオペレーションワークスペース での作成プロセスを変更します。
サービスオペレーションワークスペース のコラボレーションサービス [sn_sow_collab]	サービスオペレーションワークスペース での Microsoft Teams を使用したピアと要求者間のコラボレーション
サービスオペレーションワークスペース 用 インシデント管理 [sn_sow_inc]	サービスオペレーションワークスペース での予定されていないイベントやサービスの中断に対応し、サービスを復元するための、簡素化され自動化されたインシデント応答プロセス。
インシデント管理 の推奨事項 [sn_sow_incident_rf]	サービスオペレーションワークスペース でインシデントの推奨事項を予測するための構成 (推奨事項ルールなど)。類似のインシデントとナレッジ記事の情報を使用して、インシデントをより迅速に解決します。
サービスオペレーションワークスペース の インタラクション管理 [sn_sow_interaction]	サービスオペレーションワークスペース のコミュニケーションチャネル (チャット、電話会話、またはウォークアップ) を介して応答するための簡素化されたインタラクションプロセス。
サービスオペレーションワークスペース のインターセプター UI [sn_sow_interceptor]	サービスオペレーションワークスペース で変更および問題のタスクタイプを作成するためのインターセプターユーザーインターフェイス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアアプリケーション	説明
サービスオペレーションワークスペース ITSM 共通 [sn_sow_itsm_common]	サービスオペレーションワークスペース の IT Service Management アプリケーション間で共有される一般的な構成。
サービスオペレーションワークスペース のオンコールスケジューリング [sn_sow_on_call]	サービスオペレーションワークスペース でのインシデントのオンコールサポート。
サービスオペレーションワークスペース の 問題管理 [sn_sow_problem]	サービスオペレーションワークスペース で重大なインシデントや繰り返し発生するインシデントによって報告されるサービス中断の原因を特定するための問題作成プロセス。
サービスオペレーションワークスペース の Request Management [sn_sow_req]	サービスオペレーションワークスペース での要求のライフサイクル全体に対する要求作成プロセスとサポート。
サービスオペレーションワークスペース の ウォークアップエクスペリエンス [sn_sow_walkup]	サービスオペレーションワークスペース でのウォークアップキュー、ストックルーム、および予約のセットアップ。
推奨フレームワーク [sn_rf]	構成可能なワークスペースでの、コンテキストに基づく実行可能で動的な推奨事項のフレームワーク。
ワークスペースの サービスレベル管理 Experience [sn_sla]	構成可能なワークスペースでサービス要件を収集し、合意されたサービスレベル (SLA) について監視してレポートします。
サービスオペレーションワークスペースアドミンセンター [sn_sow_admin]	サービスオペレーションワークスペース のカスタマイズ可能なページの構成にすばやくアクセスできるようにし、サービスオペレーションワークスペースの機能を拡張するために必要な追加のセットアップを推奨します。
サービスオペレーションワークスペース ITSM アドミンセンター [sn_sow_itsm_admin]	サービスオペレーションワークスペース の ITSM 関連構成にすばやくアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

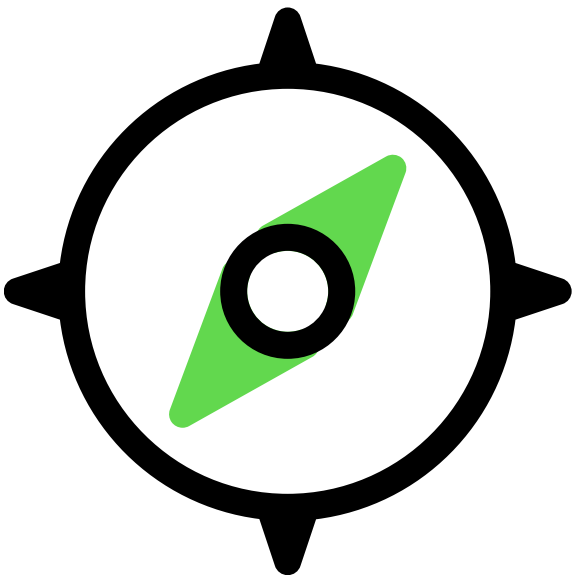
サービスポートフォリオ管理

ServiceNow® サービスポートフォリオ管理 を使用すると、標準化され構造化された形式を使用して IT サービスを文書化して管理することで、IT ビジネスオペレーションを改善し、顧客のニーズを満たすことができます。

サービスポートフォリオ管理 を使用すると、ポートフォリオオーナーとサービスオーナーは、サービス、サービスオファリング、およびポートフォリオを作成および管理できます。

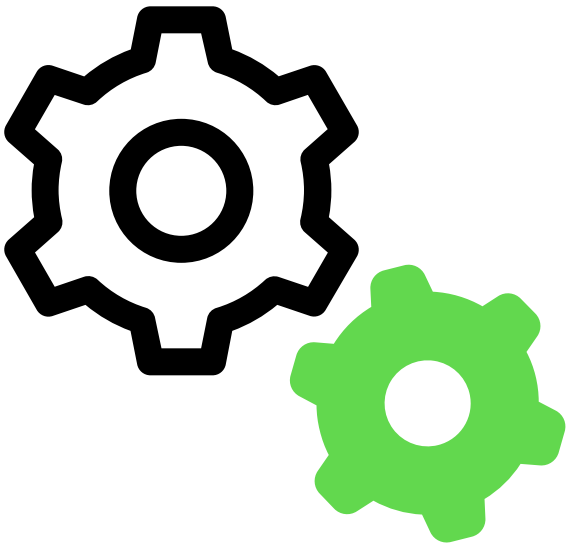
ようこそ

探索



サービスポートフォリオ管理の概念と機能について説明します。

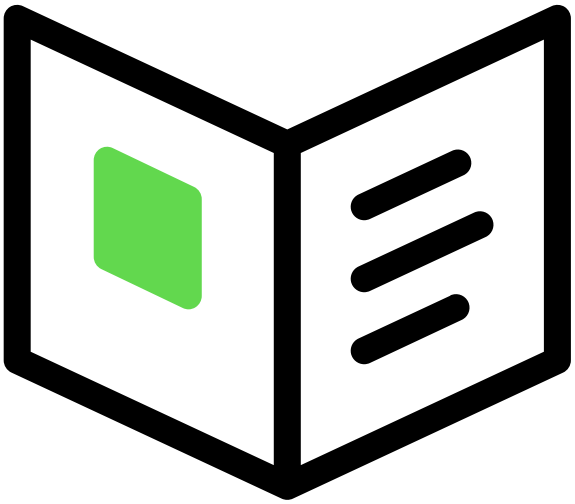
構成：



サービスオファリング、コミットメント、サブスクリプション、およびサービスカタログを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用中	Reference (参照)
	
サービスポートフォリオ管理を使用して、サービス、サービスオファリング、ポートフォリオ、およびサービスレベルアグリーメント (SLA) を作成および管理します。	サービスポートフォリオ管理管理に関する情報を取得します。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- Service Portfolio Management コミュニティで質問する/質問に回答する
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 Now Support.

サービスポートフォリオ管理の詳細

サービスポートフォリオ管理アプリケーションを使用すると、標準化され構造化された形式を使用して、サービス、サービスオファリング、およびポートフォリオを文書化して管理することができます。

サービスポートフォリオ管理の概要

サービスポートフォリオ管理アプリケーションを使用すると、IT サービスのポートフォリオを作成、整理、および管理することができます。このことにより、サービスの価値を最適化し、コストを削減することで、IT ビジネスオペレーションを簡素化し、顧客の要求を満たすことができます。サービスポートフォリオには、ステータスや関連アイテムなど、各サービスに関するサービスとデータの構成に関連する情報が含まれています。

通常、サービスポートフォリオには次の 3 つのフェーズがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービスパイプライン：まだ運用されていないか、使用することができないサービス。一般に、提案中か、適合性をレビュー中のサービスが該当します。このフェーズでは、各サービスの将来の成長やタイムラインを分析したり管理したりすることができます。
- サービスカタログ：運用中であり、使用・設計・開発に利用可能なサービス。これらのサービスは通常、要求カタログに示されています。
- 廃止済みサービス：既に運用されていない、または利用できないサービス。このサービスには、重要な履歴情報が含まれていることがあります。

サービスポートフォリオ管理ユーザー

次の表は、サービスポートフォリオ管理の最も一般的なユーザーを示しています。コアロールとテーブルの詳細については、「サービスポートフォリオ管理とともにインストールされる内容」を参照してください。

ユーザー

ユーザー	説明
ポートフォリオアドミン	サービスおよびサービスポートフォリオを設定、作成、編集、および削除します。関連するコミットメントと可用性を含むポートフォリオを管理します。分類ノード、サービス、サービスオファリングを更新し、サービスを再ペアレンティングします。
ポートフォリオエディター	サービスおよびサービスポートフォリオを編集および削除します。ポートフォリオ、分類ノード、サービス、サービスオファリングを更新し、サービスを再ペアレンティングします。
ポートフォリオビューアー	ポートフォリオ、分類ノード、サービス、およびサービスオファリングを表示します。
サービスアドミン	サービスおよびサービスオファリングを設定、作成、編集、および削除します。
サービスエディター	ユーザーが所有するかまたは委任されているサービスとサービスオファリングを編集します。
サービスビューアー	すべてのサービスポートフォリオ、サービス、およびサービスオファリングを表示します。

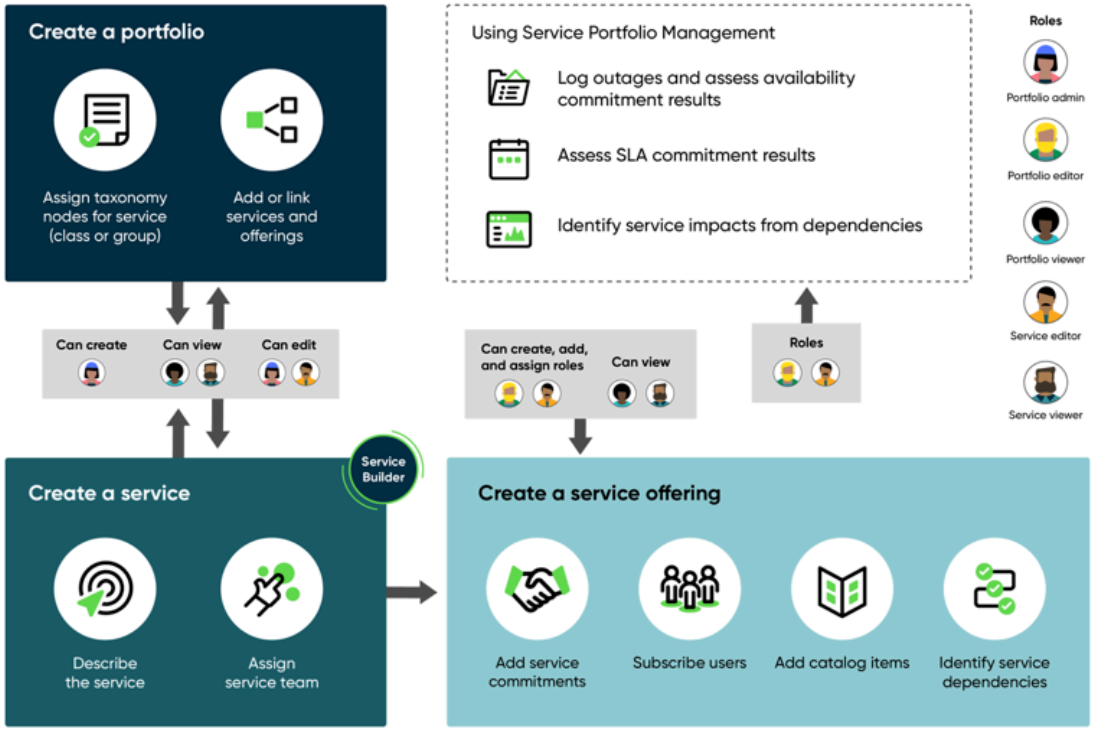
サービスポートフォリオ管理のワークフロー

ロールに応じて、さまざまなユースケースにサービスポートフォリオ管理を使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理の概要



- ポートフォリオアドミンは、サービスポートフォリオ、サービス、およびサービスオファリングを作成します。また、ServiceNow サービスビルダー アプリケーションを使用して、サービスとサービスオファリングを作成および編集することもできます。
- ポートフォリオエディターとサービスエディターは、ロールの作成、追加、およびサービスオファリングへのアサインを行います。また、機能停止のログ記録、可用性コミットメント結果の評価、サービスレベルアグリーメント (SLA) コミットメント結果の評価、および依存関係によるサービスへの影響の特定を行うこともできます。
- ポートフォリオビューアーとサービスビューアーは、サービスポートフォリオ、サービス、およびサービスオファリングをサービスポートフォリオ管理と サービスビルダー の両方で表示できます。

サービスポートフォリオ管理のメリット

サービスポートフォリオ管理アプリケーションには、サービスとその他のソリューションを整理するのに役立ついくつかのメリットがあります。

サービスポートフォリオ管理のメリット

メリット	機能	ユーザー
サービスポートフォリオを作成および管理し、サービスとオファリングをポートフォリオに追加する。	でのポートフォリオの作成 サービスポートフォリオ管理	ポートフォリオアドミン
サービスノードを含む、ポートフォリオの総合的な分類を作成および管理する。	サービスポートフォリオ管理 の分類	ポートフォリオアドミン
分類ノードを作成する	分類ノードを作成する	ポートフォリオアドミン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理のメリット (続く)

メリット	機能	ユーザー
サービスを作成する	サービスポートフォリオ管理 でのサービスの作成	ポートフォリオアドミンおよびサービスエディター
サービスオファリング、コミットメントを作成し、サービスオファリングにサポートチームをアサインし、ユーザーを登録する。	でのサービスオファリング サービスポートフォリオ管理	ポートフォリオアドミンは、サービスオファリングを作成する。 サービスエディターは、オファリングにコミットメントを追加し、複数のサポートチームをアサインし、ユーザーを登録する。
機能停止をログ記録する	でのログ機能停止 サービスポートフォリオ管理	サービスエディター
可用性の結果を表示する	で可用性の結果を表示 サービスポートフォリオ管理	サービスポートフォリオ管理のすべてのロール
可用性の結果のタイムゾーンを設定する	で可用性の結果のタイムゾーンを設定する サービスポートフォリオ管理	ポートフォリオアドミン
共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) と統合する	CSDM ガイドラインをサービスポートフォリオ管理に適用する	アドミン

自動翻訳

次の詳細情報

サービスポートフォリオ管理 の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- サービスポートフォリオ管理の構成
- サービスポートフォリオ管理の使用
- サービスポートフォリオ管理 の参照

サービスポートフォリオ管理サービスの使用

組織にとって最も大きな価値を生み出すように、ポートフォリオ内の IT サービスを設定します。ポートフォリオで定義されている IT サービスは、アプリケーションに沿っている場合と一致していない場合があります。また、ポートフォリオ内で定義されている IT サービスは、要求カタログに表示される場合とされない場合があります。

サービスのフェーズとステータスは、そのサービスがあるライフサイクル上の位置を示しています。プラットフォームのリストやレポートを使用すると、サービスの表示、追跡および監視をフェーズやステータス別に行うことができます。プラットフォームのリストには、廃止されたサービスも含めて表示することができます。

各サービスレコードには、レコードを識別するための一意の番号が付いています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各サービスの重要性や影響を組織の運用に反映させるために、サービスの重要度レベルを選択することができます。たとえば、組織のウェブサイトを使用した営業機能をサポートするサービスに対して、上位のレベルを選択することができます。その次に、組織の従業員向けの社内印刷を提供するサービスに対して、より下位のレベルを選択することができます。

ビジネスサービス

ビジネスサービスは、サービスポートフォリオ分類の構造を構成します。関連するサービスおよびオファリングの詳細は、[サービス] フォームと [サービスオファリング] フォームの関連リストの依存関係タブを使用して管理できます。ビジネスサービスは [cmdb_ci_service_business] テーブルに存在します。

サービスの子としてオファリングを作成します。オファリングは、サービスオファリング [service_offering] テーブルで作成されます。詳細については、「でのサービスオファリング サービスポートフォリオ管理」を参照してください。

フォーム関連リストを使用して、[自分が依存するサービス] または [自分に依存するサービス] としてサービスを指定することができます。

テクニカルサービス

テクニカルサービスは、サービスポートフォリオ分類の一部として追加できます。そうでない場合でも、サービスフォームの関連リストセクションで [自分が依存するサービス (Services I dependent On)] または [自分に依存するサービス **(Services Dependent On** Me)] として追加することで、これらのサービスに関するインサイトを得ることができます。

Yokohama リリース以降、テクニカルサービスは 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) バージョン 5 に準拠しています。この配置により、テクニカルサービスは [cmdb_ci_service_technical] テーブルに残り、ユーザーインターフェイスで「テクノロジー管理サービス」というラベルが付けられます。サービスオファリングは [service_offering] テーブルに残り、[サービスオファリング] というラベルが付けられます。

テクニカルサービスのテーブルとラベル

テーブル名	Xanadu 以前のリリースのラベル	Yokohama 以降のリリースのラベル
[cmdb_ci_service_technical]	テクニカルサービス	技術管理サービス

サービスを作成または変更するには、「サービスポートフォリオ管理サービスの作成または変更 (Create or modify Service Portfolio Management services)」を参照してください。

サービスオファリングの詳細については、「サービスポートフォリオ管理サービスオファリング」を参照してください。

ユーザーをサービスオファリングに登録するには、「サービスポートフォリオ管理のサービスオファリングへのユーザー登録」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理 のポートフォリオ

サービスポートフォリオでは、現在利用可能なサービス、今後利用可能になると思われるサービス、および過去に存在したサービスを全体的に俯瞰します。サービスがビジネスに与える影響を評価し、それを固有の分類構造、所有者、および市場スコープを持つ単一のポートフォリオまたは複数のポートフォリオで管理します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポートフォリオ概要

総合的なパフォーマンススコアと推定消費量を含む、サービスポートフォリオに関する有用なナレッジを取得します。このナレッジは、サービスの予算の策定や、新しいサービスの追加やビジネスメリットのないサービスの廃止についての情報に基づいた意思決定を行う際に役立ちます。

サービスポートフォリオは、定義可能なノード、サービス、およびサービスオファリングの階層構造を保持するコンテナと考えてください。サービスポートフォリオ管理の分類は、ポートフォリオのレイヤーと関連するサービスの分類を示します (従来のポートフォリオはレイヤーを使用します。「注意」を参照してください)。通常、分類は、サービスオファリングなど特定のレベルを高い視点から総合的に見て構成されます。こうした動的な分類構造を使用すれば、さまざまな方法でサービスポートフォリオを整理できます。

標準および従来のポートフォリオの構造

Utah リリースより前は、サービスポートフォリオ管理 は 1 つのポートフォリオ構造を提供していました。Utah リリース以降、既存の顧客は、システムプロパティでオプトインすることで、従来の構造から改善された標準構造に移行できます。

既存の顧客が標準ポートフォリオ構造にオプトインすると、すべてのサービスポートフォリオがアップグレードされます。既存のポートフォリオはそのまま残りますが、パフォーマンスメトリクス、スコア、および重み付けは利用できなくなります。改善された標準サービスポートフォリオでは、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) の重要業績評価指標 (KPI) グループを使用して、サービス、ノード、およびポートフォリオのパフォーマンスについてレポートできます。

標準ポートフォリオ構造では、サービスポートフォリオに新しい機能が提供されるため、次のことができます。

- 同じポートフォリオに複数の異なる深度を持つポートフォリオ構造を作成する。
- 時間の経過とともに必要に応じてポートフォリオの構造を更新し、ポートフォリオの領域を追加または削除する。
- 「レイヤー」が削除されても、新しい構造の既存のポートフォリオで作業する。

portfolio_adminは **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > アドミニストレーション > 標準ポートフォリオへのアップグレード システムプロパティ [standard_portfolio_construct.turn_on] にアクセスします。既存の顧客にのみ、このメニューパスが表示されます。新規顧客は、デフォルトで標準ポートフォリオ構造を取得するため、このメニューパスは使用できません。

重要:
標準ポートフォリオへのアップグレード後：

- 従来のポートフォリオ構造に戻すことはできません。
- 重み付けとパフォーマンスメトリクスが利用できなくなったため、Service Owner Workspace のパフォーマンススコアにはアクセスできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

標準および従来のサービスポートフォリオの構造に関する考慮事項

標準サービスポートフォリオへのオプトイン	オプトインしない：従来のサービスポートフォリオを保持
• ノード間の関係を使用して、単一のポートフォリオ内にさまざまな深度レベルのサービスポートフォリオを作成します (レイヤーなし)。 • DPM で KPI グループを使用して、サービス、ノード、およびポートフォリオのパフォーマンスについてレポートします。	• 階層化されたレコードが必要であるため、ノードをレイヤーに割り当ててから、親/子ノードを参照します。 • Service Owner Workspace (DPM の KPI グループではない) のポートフォリオパフォーマンスメトリクス、スコア、および重み付けを使用してレポートします。

オプトインすると、これらの重要な側面と考慮事項がダイアログボックスに表示されます。オプトインするかどうか ([はい] または [いいえ]) のチェックボックスをオンにします。

重要:
サービスオファリングメトリクスデータ [service_offering_metric_data] テーブルと次の 4 つのインジケーターは、Utah リリースで廃止されました。

- 平均 SLA 達成度 [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- 平均顧客満足度 [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- 平均可用性 [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- 平均要求アクティビティ [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

したがって、ベンダー管理ワークスペース アプリケーションが サービスポートフォリオ管理と統合されていて、サービスポートフォリオ管理 標準ポートフォリオにアップグレードする場合、従来のインジケーターのメトリクスデータは使用できなくなります。ベンダースコアの詳細については、「ベンダー管理ワークスペースのベンダー KPI グループについての参照」を参照してください。

ポートフォリオ管理

portfolio_admin ユーザーは、単一のサービスポートフォリオまたは複数のポートフォリオを作成できます。組織が複数のビジネスを行っている場合は、複数のポートフォリオを定義して、事業拠点や、ベンダー、最高情報責任者 (CIO) ごとにポートフォリオを分割することができます。また、次のこともできます。

- ポートフォリオのサービスを追加および削除する。
- ポートフォリオ内のサービスの分類方法を決定する。
- ポートフォリオ分類を更新する。
- ポートフォリオの詳細を更新する。
- サービスとサービスオファリングを更新する (service_editor ロールでもアクセス可能)。
- サービスの親を再指定する (service_editor ロールでもアクセス可能)。

サービスポートフォリオ管理の構成

構成トピックでは、サービスポートフォリオ管理アプリケーションの設定方法と構成方法について説明します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

構成の概要

サービスポートフォリオ管理、そのプラグイン、およびサンプルコンテンツパックをアクティブ化するには、アドミンロールが必要です。サービスとコミットメントを設定するには、ポートフォリオアドミンロールまたはサービスエディターロールが必要です。

サービスポートフォリオ管理のアクティブ化

サービスポートフォリオ管理 Core プラグイン (com.snc.service_portfolio_core) は、ITSM のライセンスを持つ顧客であればデフォルトで使用できます。利用可能な関連プラグインを追加で有効にすると、機能を拡張することができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

サービスポートフォリオ管理基盤 プラグイン (com.snc.service_portfolio) を使用すると、組織は標準化され構造化された形式を使用して、ポートフォリオ、分類、サービス、サービスオファリングを文書化することができます。このプラグインにはデモデータが用意されており、関連プラグインをアクティブ化します。Foundation プラグインはすぐに利用可能な状態でアクティブ化され、関連プラグインも (アクティブ化されていない場合は) アクティブ化されます。一般情報については、「サービスポートフォリオ管理」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理基盤 の関連プラグイン

プラグイン	説明
サービスポートフォリオ管理 コア [com.snc.service_portfolio_core]	サービスオファリングテーブル [service_offering] を構成管理データベース (CMDB) に追加します。 ITSM の SKU を持つユーザーであれば、デフォルトで利用可能です。
サービスカタログ コアアプリケーション [com.glideapp.servicecatalog]	サービスカタログ アプリケーションとその機能との統合を可能にします。
レポートエンジン - レポートのサマリーテーブルを使用 [com.glideapp.summary_report_engine]	glide.report_summary_engine システムプロパティを追加し、サービスポートフォリオ管理内のすべてのレポートのサマリーセットレポートエンジンを有効にします。

いくつかの追加のプラグインにより、サービスポートフォリオ管理基盤 の機能が拡張されます。これらのプラグインを有効にすることで、ユーザーエクスペリエンスが向上します。

サービスポートフォリオ管理基盤 機能に対する追加のプラグイン

プラグイン	説明
サービスポートフォリオ管理 SLA コミットメント [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	サービスポートフォリオ管理 に SLA コミットメントのサポートを追加します。デモデータが用意されています。
サービスポートフォリオ管理 の分類コンテンツパック [com.snc.spm.content]	ポートフォリオやレイヤー、ノードを含むサンプルの分類メタデータが揃っています。デモデータには、SLA やインシデント、変更などの関連アイテムを含むサービスとサービスオファリングが

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理基盤 機能に対する追加のプラグイン (続く)

プラグイン	説明
	用意されています。デモデータが用意されています。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

サービスポートフォリオ管理とともにインストールされる内容

サービスポートフォリオ管理 の有効化管理

サービスポートフォリオ管理 には、IT ビジネス部門内のサービスポートフォリオの整理、文書化、および管理を可能にするいくつかのプラグインが用意されています。

アドミニストレーターは、プラグインを有効にして、特定の サービスポートフォリオ管理 ロールをシステムユーザーに割り当てることができます。

サービスポートフォリオ管理 の製品アプリケーション

利用可能な製品アプリケーションプラグインは以下のとおりです。

名前	説明
サービスポートフォリオ管理 コア [com.snc.service_portfolio_core]	サービスオファリングテーブル [service_offering] 構成管理データベース (CMDB) に追加します。 ITSM の SKU に対して、デフォルトで利用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
サービスポートフォリオ管理基盤 (com.snc.service_portfolio)	標準化され構造化された形式を使用して、ポートフォリオ、分類、サービス、サービスオファリングを組織で文書化できます。 このプラグインは、Now Platform ユーザーインターフェイスからインストールできます。
サービスポートフォリオ管理基盤 デモデータ (com.snc.service_portfolio.demo_data)	サービスポートフォリオ管理 のデモデータとサービスレベルアグリーメントのコミットメントを追加します。 **注:** New York リリースの前にサービスポートフォリオ管理 SLA コミットメントプラグイン (com.snc.service_portfolio.sla_commitment) をインストールしている場合、このプラグインによって新しいバージョンがアクティブ化されます。

サービスポートフォリオ管理 の分類コンテンツパック

サービスポートフォリオ管理 の分類コンテンツパックプラグイン [com.snc.spm.content] を有効にすることも可能です。このプラグインにはデモデータが用意されており、ポートフォリオや分類レイヤー、ノードを含むサンプルの分類メタデータが揃っています。ユーザーは、デモンストレーション用の SLA やインシデント、変更などの関連アイテムを含むサービスやサービスオファリングを表示できます。

サービスポートフォリオ管理 の分類コンテンツパックは、アプリケーション内でのサービスポートフォリオとサービスのビルド例が用意されているため、ポートフォリオマネージャーにとって非常に便利です。これによって、組織のサービスポートフォリオをより迅速にモデリングできるようになります。また多くの場合、ビジネスアプローチに関する意思決定を迅速に行うため、ポートフォリオ構造の例をポートフォリオマネージャーから組織へ迅速に提供する必要があります。

CSDM ガイドラインをサービスポートフォリオ管理に適用する

サービスデータはさまざまなアプリケーションを使用して、さまざまな方法で相互に関連しています。サービスポートフォリオ管理 は 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) フレームワークを参照することで、サービス関連データを単一のビューにまとめます。

サービスポートフォリオ管理と デジタルポートフォリオ管理 (DPM)のどちらの ServiceNow® 製品も CSDM と密接に連携しているため、これらのアプリケーションで作業するときは一般的な用語とライフサイクルフィールドを知っておくと役に立ちます。

ヒント:
CSDM のセットアップ情報については、「Implementing the CSDM framework in stages」を参照してください。

ビジネスサービスとテクニカルサービスの **CSDM** ライフサイクルフィールド

CSDM アクティベーションプラグインがインストールされたら (*com.snc.cmdb.csdm.activation*)、サービスポートフォリオ管理 で CSDM ライフサイクルフィールドを使用できます。フィールド名を表示するには、次に移動します: **All** (すべて) > サービス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービスをクリックし、ビューを [サービスポートフォリオ] に設定します。

CSDM ライフサイクルフィールドを使用すると、サービスとサービスオファリングのエンドツーエンドのライフサイクルを管理するのに役立ちます。共有フィールド名によって、他の ServiceNow アプリケーションを使用する際に、一貫性と整合を実現できます。CSDM の詳細については、「Enabling CSDM life-cycle sync between legacy fields and related assets」を参照してください。

重要:
Yokohama リリース以降では、[cmdb_ci_service_technical] テーブルと [service_offering] テーブルのアイテムのラベルは、それぞれ [技術管理サービス] と [技術管理サービスオファリング] です。ラベルの変更は、 CSDMバージョン 5 と一致しています。 Yokohama リリース以前は、ラベルは「テクニカルサービス」と「テクニカルサービスオファリング」でした。

次の比較は、従来の サービスポートフォリオ管理 フェーズとステータスフィールド、および CSDM ライフサイクルステージとステータスフィールドの違いを示しています。

これらのフィールドは、パフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーターを使用した場合にも表示されます。

サービスポートフォリオ管理と **CSDM** のサービステーブル **[cmdb_ci_service]** マッピング

サービスポートフォリオ管理のフェーズおよびステータスフィールド名	**CSDM** ライフサイクルステージとライフサイクル状況のフィールド名
パイプライン | 要件	観念化 | 評価中
パイプライン | 定義	観念化 | 評価中
パイプライン | 分析	観念化 | 評価中
パイプライン | 承認済み	観念化 | 評価中
パイプライン | 公認	設計 | 公認
カタログ | 設計	設計 | 設計
カタログ | 開発	設計 | 設計
カタログ | ビルド/テスト/リリース	展開 | テスト
カタログ | 運用	運用 | 使用中
カタログ | 廃止	運用 | 廃止待ち
廃止 | 廃止	提供終了 | 廃止
廃止 | 使用停止	提供終了 | 使用停止

サービスポートフォリオ管理および **DPM** で使用される一般的な **CSDM** 用語

サービスポートフォリオ管理および **DPM** で使用される一般的な **CSDM** に関する用語

用語	定義	メモ
ポートフォリオ	サービス、製品、プロジェクト、またはアプリケーションのコレクションです。	ビジネスの類似アイテムをまとめて管理するために使用されます。ポートフォリオは、目的、機能、組織 (プロジェクトやサービスなど) ごとにグループ化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理および **DPM** で使用される一般的な **CSDM** に関する用語 (続く)

用語	定義	メモ
ビジネスケイパビリティ	組織がビジネスモデルを実行したり、ミッションを遂行したりするために必要な高レベルの機能。	通常、ビジネス成果を達成するために 1 つ以上の特定のタスクを実行するコンテキストで説明されます。たとえば、デマンド管理やファイナンシャルプランなどです。
サービス	顧客が特定のコストやリスクを負わずに達成したい成果を促進することで、顧客に価値を提供する手段です。	通常、次の 3 つの側面があります。 • インタラクション • オファリング • サービスシステム ServiceNow は、次の 3 つの基本サービスタイプを提供します。 • ビジネス • 技術的 • アプリケーション 顧客は基本タイプを拡張して、組織内のサービスタイプに合わせることができます。
ビジネスサービス	ビジネスユーザーに公開されるサービスタイプで、通常は 1 つ以上のビジネス機能をサポートします。	通常、ビジネスユーザーが注文できます。ビジネスユーザーは、ServiceNow サービスカタログ を使用して目的のオファリングとサービスコミットメントレベルを選択できます。たとえば、調達、出荷、ファイナンスなどです。
テクニカルサービス	サービスオーナーに公開されるサービスタイプで、通常はビジネスまたはアプリケーションサービスをサポートします。	通常、サービスオーナーが注文できます。サービスオーナーは、サービスカタログ を使用して目的のオファリングとサービスコミットメントレベルを選択できます。たとえば、コンピューター、ストレージ、ネットワークなどです。
アプリケーションサービス	展開されたアプリケーションスタックを論理的に表現したサービスタイプです。	アプリケーションサービスの例としては、ホスティング、データバックアップ、およびリカバリがあります。 **注:** アプリケーションとアプリケーションサービスの間には 1 対 1 の関係はありません。
アプリケーション	コンピューターインフラストラクチャに特定の機能を提供するように設計された、展開済みのプログラム、モジュール、またはプログラムのグループ。	動作を定義し、それに関連付けられた特定の機能を持ちます。アプリケーションは通常、Apache Web サーバーのような検出可能な機能です。
ビジネスアプリ	機能を提供するように構成されたすべてのソフトウェアおよびインフラストラクチャ環境 (開発、テスト、本番環境) を表します。	生産性を向上させ、他のビジネス機能を正確に実行するために使用されます。たとえば、Dell Online です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理および **DPM** で使用される一般的な **CSDM** に関する用語 (続く)

用語	定義	メモ
ケーション		
サービスカタログ	利用可能な製品、サービス、サービスコミットメントオプション、およびオファリングの消耗品ビューを提供します。	ユーザーがアクセスできるサービスの管理に役立ちます。また、カタログは利用可能なサービスへのアクセスの開始点でもあります。たとえば、IT サービスカタログなどです。
サービスオファリング	機能、可用性、価格設定、およびパッケージングオプションへのサービスの階層化。	特定のサービスのさまざまなレベルのパフォーマンスや機能を利用可能にすることができます。たとえば、ITSM 標準や ITSM プロなどです。
サービスコミットメント	コンシューマーとプロバイダーの間で合意されたサービスデリバリーの義務を定義します。	多くの場合、サービスレベルアグリーメント、オペレーショナルレベルアグリーメント、基盤契約などの契約の形で表されます。サービスコミットメントには、オファリングを区別する特定のパフォーマンス特性が含まれます。
構成アイテム (CI)	現在またはまもなく構成管理の下に配置されるインフラストラクチャの物理および論理コンポーネントです。	サーバー、データベース、ルーターなどの単一のモジュール、または完全システムなどのより複雑なアイテム。たとえば、Web サーバー、データベース、インフラストラクチャなど 。
資産	財務価値が追跡されているアイテム。	多くの資産は CI であり、その逆も同様ですが、常にそうであるとは限りません。資産には、Microsoft Office 365 のように財務的な考慮事項があるライフサイクルがあります。
運用モデル	組織が顧客または受益者に価値を提供する方法の抽象的で理想的な視覚的表現 (モデル)。	通常、組織の運営方法のさまざまな要素を表します。通常、イノベーションモデル、インテリジェントな自動化の度合い、業界の連携、プロバイダー提供モデル、IT のビジネスへの期待などの戦略的ポジションが組み込まれています。

関連情報

Implementing the CSDM framework in stages

サービスポートフォリオ管理 でのサービスとコミットメントの設定

サービスポートフォリオ管理 でサービスとコミットメントを設定し、サービスを定義して、可用性コミットメントに対するパフォーマンスを追跡します。パフォーマンス情報をリアルタイムでステークホルダーに伝えることができます。

始める前に

必要なロール: portfolio_admin または service_editor

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. サービスオファリングとコミットメントを定義する
   既存のサービスに対してさまざまなレベルのサービスを定義するサービスオファリングレコードを作成します。たとえば、組織内で 2 つのレベルのデスクトップ サポートを提供する場合があります。アップグレードおよびウイルス対策の標準的なオファリングと、可用性の保証を含むエグゼクティブサービスを提供します。オファリングの詳細を定義するサービスコミットメントにより、完全なサービスオファリングのセットを作成します。
2. サービスオファリングのスコープを定義する
   サービスポートフォリオ管理 のスコープは、サービスの制限を定義する詳細なサービスパラメーターを参照します。サービスに関連する特定の追加サービスを、[スコープの範囲内] または [スコープの範囲外] として定義します。サービスにスコープ定義を適用する方法については、「サービスポートフォリオ管理 でのサービスへのスコープの適用」を参照してください。
3. サービスオファリングの価格を設定する
   各サービスオファリングには、価格モデルと価格単位が設定されていることがあります。これらの値は親サービスで設定され、オファリングによって継承されます。サービスに対して課金される実際の単価はオファリング内で設定されます。価格モデルの詳細については、「サービスポートフォリオ管理 のサービスオファリングの価格」を参照してください。
4. エンドユーザー用のサービスカタログを構成する
   前のステップで作成されたすべてのデータが、サービスのサービスカタログページに表示されます。レイアウトは構成できませんが、サービスの分類方法と、カタログ内のサービスを表示できるユーザーをアドミニストレーターが制御することは可能です。詳細については、次を参照してください。 サービスカタログ 行政 .
5. サービスオファリングに登録します。
   サービスポートフォリオ管理 では、サービスオーナーがさまざまなビジネスエンティティを でのサービスオファリング サービスポートフォリオ管理に登録することができます。
6. オプション: 更新された可用性算出システムプロパティ [com.snc.availability.v2] にオプトインします。
   この更新された可用性システムプロパティ [com.snc.availability.v2] では、計算とメンテナンスが改善されています。詳細については、「で可用性の結果を表示 サービスポートフォリオ管理」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理サンプルコンテンツパックをインストールする

サンプルのポートフォリオ構造とサービス分類にアクセスするには、 サービスポートフォリオ管理分類コンテンツパックプラグイン (com.snc.spm.content) をインストールします。このサンプルデータにより、サービスポートフォリオの作成と管理が迅速化されます。

始める前に

必要なロール: admin または portfolio_admin

依存関係: サービスポートフォリオ管理基盤 アプリケーション

このタスクについて

サービスポートフォリオ管理 Taxonomy Content Pack (com.snc.spm.content) プラグインをインストールすると、次のことが可能になります。

- デモデータとサンプル分類構造のメタデータにアクセスします。
- ポートフォリオと関連する分類を作成します。
- サービスデータのサンプルリストにアクセスします。
- ベンダーや契約などの周辺データの例にリンクします。

サンプルコンテンツは、サービスポートフォリオ管理 アプリケーションのサービスポートフォリオモジュールにサンプル **IT** サービスポートフォリオとして表示できます。または、 DPM ワークス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ペースでデータを表示することもできます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

> **重要:**
> 手順のステップ 2 では、[検索] フィールドに「com.snc.spm.content」と入力し、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:**
   > ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理 の **IT** サービスポートフォリオのサンプルコンテンツを表示する

サービスポートフォリオを計画および作成するため、サービスポートフォリオ管理 の IT サービスポートフォリオのサンプルコンテンツに対するアクセス、表示、および分析を行います。ここではサンプルの構造を開始点として考えます。サンプルの構造は、組織の特定のニーズに合わせて追加したり変更したりすることができます。

始める前に
必要なロール: portfolio_admin、service_editor、または service_viewer

このタスクについて
サンプル IT サービスポートフォリオは、ポートフォリオ、分類レイヤー、および分類ノードの形式で使用可能なデータを提供します。またこのサンプルでは、サービス、サービスオファリング、インシデント、コミットメントなどの形でデモデータを提供しています。
任意の サービスポートフォリオ管理 ロールでサンプルの IT サービスポートフォリオコンテンツを表示できます。ポートフォリオを作成したり、分類ノードを管理したりするには、portfolio_admin ロールまたは service_editor ロールのいずれかが必要です。

サンプルコンテンツは、 サービスポートフォリオ管理 アプリケーションと デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースの両方で表示できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービスポートフォリオ.
2. [サンプル **IT** サービスポートフォリオ] を選択して、ポートフォリオの詳細を開きます。
3. 分類ノードを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次を含むがこれらに限定されない、サンプルの IT サービス関連ノードのリストが表示されます。

- ソフトウェア管理
- ハードウェアサポート
- IT 管理およびコンサルティング
- ネットワークサポート
- データセンター管理
- ソフトウェアサポート

4. サービスタイプ分類ノードを選択します。
5. サンプルの IT サービスポートフォリオとその分類ノードを確認し、基本構造を理解します。いくつかのサービスタイプ分類ノードを調べて、ニーズに最適な構造を見つけてください。独自のポートフォリオコンテンツ構造をビルドする際のガイダンスとして使用できます。

関連情報

サービスポートフォリオ管理の使用

でのポートフォリオの操作 デジタルポートフォリオ管理

サービスポートフォリオ管理の使用

サービスポートフォリオ管理を使用すると、サービスとサービスオファリングを作成して、サービスポートフォリオにアサインすることができます。また、サービス可用性の結果など、サービス関連データを表示することもできます。

サービスポートフォリオ管理の概要

以下のトピックでは、サービスポートフォリオ管理の使用方法に関するガイダンスを提供します。

でのポートフォリオの作成 サービスポートフォリオ管理

単一または複数のサービスポートフォリオを作成し、それぞれに固有の分類構造を設定することができます。サービスポートフォリオを使用すると、現在の IT サービスの全体像を把握できます。また、今後利用可能になる可能性のあるサービスや過去に存在したサービスも確認できます。

始める前に
必要なロール：portfolio_admin

このタスクについて
分類ノードを定義する前に、サービスポートフォリオを作成します。サービスポートフォリオを作成すると、プラットフォーム内でそれを編集し、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) でそのポートフォリオのパフォーマンスを監視できます。

重要:
既存の顧客は、次の場所に移動して、改善されたポートフォリオ構造をオプトインできます サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > アドミニストレーション > 構成 > 新しいポートフォリオのオプトイン. 改善された構造ではノードが使用され、Service Owner Workspace からのレイヤーと重み付けされたスコアは使用されません。顧客が改善されたポートフォリオ構造をオプトインした後、以前の構造に戻すことはできません。詳細については、「サービスポートフォリオ管理ポートフォリオ」を参照してください。新規顧客には、デフォルトで改善されたポートフォリオ構造が設定されます。

注:
次の手順は、**SPM** 詳細ユーザービューを反映しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービスポートフォリオ [新規] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

[サービスポートフォリオ] フォーム

フィールド	説明
名前	サービスポートフォリオの特性を反映する一意の名前 (「IT サービスポートフォリオ」など)。
簡単な説明	サービスポートフォリオに関する簡単な詳細情報。
説明	ソフトウェア、ネットワークのサポート階層など、サービスポートフォリオに関する総合的な詳細情報。
市場スコープ	サービスの制限を定義する詳細なサービスパラメーター。たとえば、ポートフォリオサービスを使用しているユーザーなど。
サービスポートフォリオオーナー	ポートフォリオの所有者 (通常は最高情報責任者 (CIO) レベル)。このユーザーは portfolio_editor ロールを持ち、自分が所有しているポートフォリオのみ表示および更新できます。
サービスポートフォリオマネージャー	portfolio_admin ロールを持ち、サービスポートフォリオを管理する権限を持つユーザー。portfolio_admin は、次を含むすべてのタイプのポートフォリオレコードを作成、読み取り、更新、および削除できます。 ○ ポートフォリオ ○ 分類レベルとノード ○ サービスおよびサービスオファリング ○ リレーションシップ ○ パフォーマンス基準
サービスオファリングを自動作成	オンにすると、[サービスあたりのオファリング数] フィールドが表示され、自動作成するサービスオファリングの数を選択できます。 すべてのサービスにはサービスオファリングが必要です。[自動作成] チェックボックスを使用してサービスオファリングを作成すると、次のようになります。 ○ サービスオファリングは、*<service name> Offering1* の命名規則に従って作成されます。この数は、作成したオファリングの数を表します。2 つ作成した場合、2

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	番目のオファリング名は *<service name> Offering2* になります。 ○ サービスオファリングは、親サービスから次のフィールドを継承します。 ▪ Owned by (オーナー) ▪ デリバリマネージャー ▪ 代理人 ▪ ステータス ▪ サービスの分類 ○ 自動作成されたサービスオファリングは、サービスの [オファリング] 関連リンクにあります。
重要: 次のパフォーマンスフィールドは、廃止された Service Owner Workspace プラグインを使用している場合にのみ表示されます。Service Owner Workspace の廃止の詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。	
パフォーマンススコアしきい値上限	指定された高い方のしきい値のパーセンテージポイント。ここを超えると、Service Owner Workspace のインジケーターがオレンジから緑に変わります。色の変更に加えて、デフォルトのパーセンテージは **80** です。
パフォーマンススコアしきい値下限	指定された低い方のしきい値のパーセンテージポイント。ここを下回ると、Service Owner Workspace のインジケーターがオレンジから赤に変わります。色の変更に加えて、デフォルトのパーセンテージは **60** です。
デフォルトのパフォーマンスメトリクスを追加	サービスポートフォリオを作成するときに 5 つのメトリクスを追加するオプション。チェックボックスをオフにすることで、メトリクスを追加しないことを選択できます。 デフォルトで追加されるメトリクスは次のとおりです。 ○ 利用できる場所 ○ 顧客満足度 ○ 最重要のインシデント ○ アクティビティ ○ サービスレベルアグリーメント (SLA) 違反 **注:** このフィールドは、サービスポートフォリオレコードでは非表示になります。レコードを作成するときにのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
新しいオファリングのパフォーマンスメトリクスを均等に重み付け	有効な場合、このポートフォリオの一部としてオファリングが作成されるたびに、各メトリクスのパフォーマンスの重みが均等に分散されます。たとえば、デフォルトの各メトリクスは 20% で重み付けされます。

注:
インスタンスがファイナンシャルマネジメントと統合されていて、[サービスオファリング] フォームで [推定消費量] [コストモデル] フィールドが構成されている場合は、ポートフォリオの [推定消費量] 詳細が表示されます。

3. [送信] を選択してサービスポートフォリオを保存するか、編集後に [更新] を選択します。
新しく作成されたサービスポートフォリオが [サービスポートフォリオ] モジュールリストに表示されます。
4. 新しく作成されたサービスポートフォリオの名前をリスト内で選択します。
分類ノード、ポートフォリオメトリクス、分類ノード重み付けの関連リストが [サービスポートフォリオ] フォームに表示されます。サービスポートフォリオ構造内の分類ノードの作成と追加の詳細については、「サービスポートフォリオ管理分類」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理 の分類

サービスポートフォリオ管理 は分類フレームワークを使用して、ポートフォリオ内のサービスを整理および管理します。

ポートフォリオの構造

Utah リリースより前では、サービスポートフォリオ管理は分類のレイヤーとノードを含む 1 つのポートフォリオ構造を提供していました。Utah リリース以降、既存の顧客は、システムプロパティを使用してオプトインすることで、従来の構造から改善された標準構造に移行できます。改善された標準ポートフォリオ構造では、分類フレームワークでレイヤーが使用されなくなりました。代わりに、ノードのみを使用します。2 つのタイプのポートフォリオ構造の詳細については、「サービスポートフォリオ管理 のポートフォリオ」を参照してください。

標準ポートフォリオ構造にアップグレードするには、portfolio_admin は、[サービスポートフォリオ管理] > [管理] > [標準ポートフォリオへのアップグレード] に移動して、システムプロパティ [standard_portfolio_construct.turn_on] にアクセスします。既存の顧客にのみ、このメニューパスが表示されます。新規顧客は、デフォルトで標準ポートフォリオ構造を取得するため、このメニューパスは使用できません。

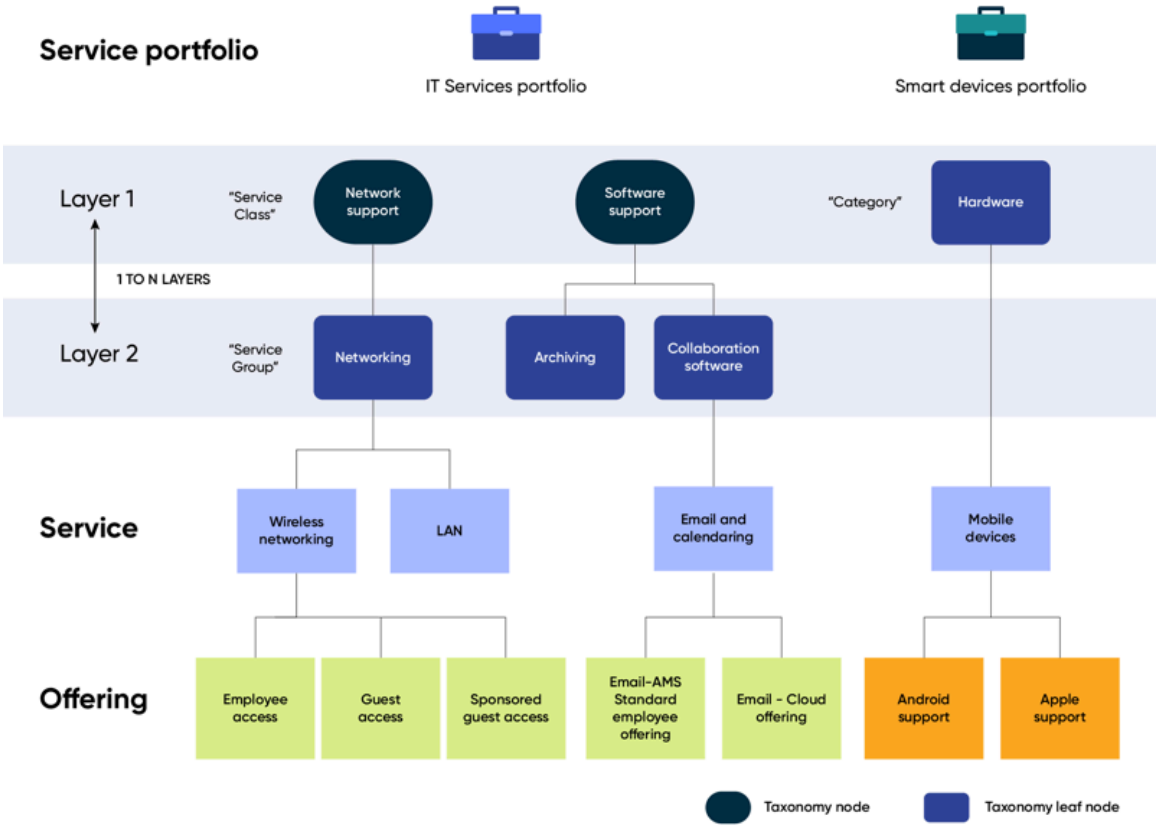
従来のポートフォリオ構造の分類

従来のポートフォリオ構造で作業している場合、分類フレームワークは次の例のようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従来のポートフォリオ構造の分類の例



この例では、IT サービスポートフォリオとスマートデバイスポートフォリオの 2 つのサービスポートフォリオがあります。

- サービスポートフォリオの下にはレイヤーがあります。1 ～ N 個のレイヤーを使用でき、分類ノードまたは分類リーフノード、あるいはその両方にすることができます。
- レイヤーとリーフノードの下には、サービスとサービスオファリングがあります。

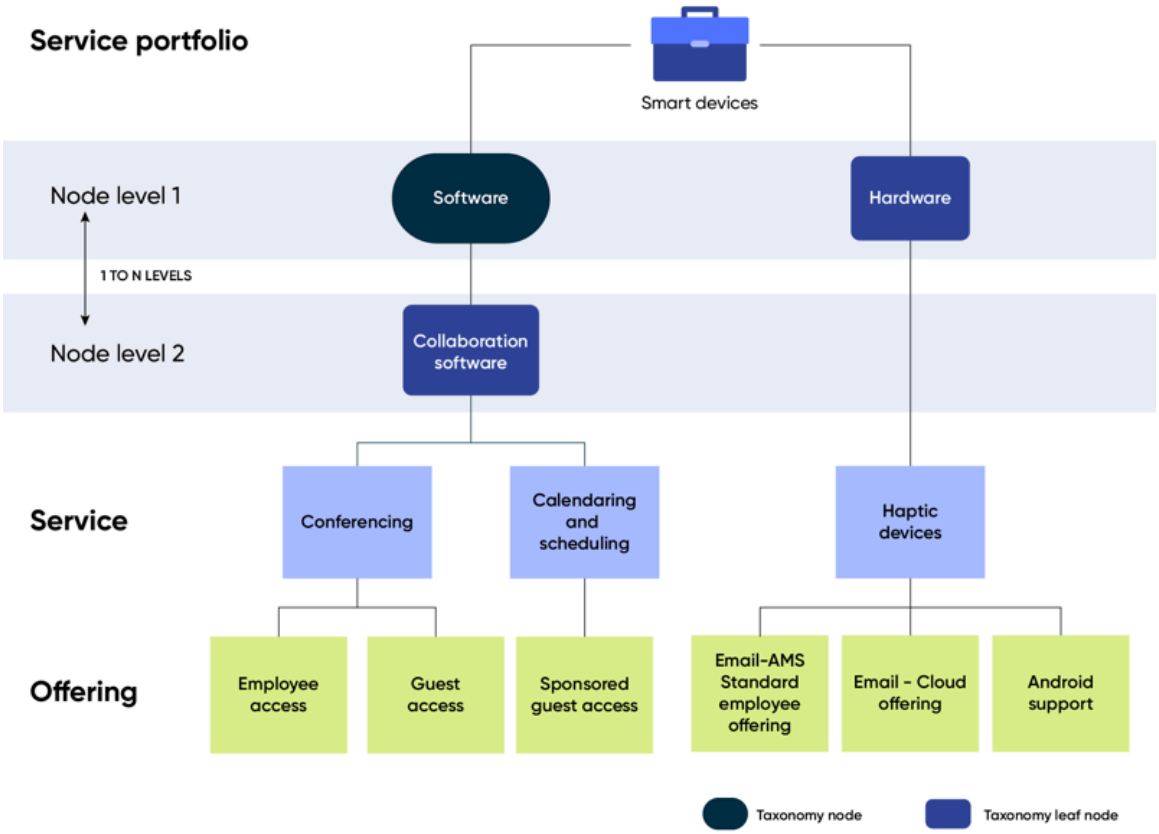
標準のポートフォリオ構造の分類

改善された標準のポートフォリオ構造を使用している場合、分類フレームワークは次の例のようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

標準のポートフォリオ構造の分類の例



この例では、最上位に 1 つのサービスポートフォリオ (スマートデバイス) があります。

- サービスポートフォリオの下にはノードレベルがあります。
  - 1 ～ N 個のノードレベルを持つことができます。
  - ノードレベルには、分類ノードとリーフノードの両方を含めることができます。
  - サービスポートフォリオをビルドする際の柔軟性を高めるために、複数のノード (レイヤーではなく) を割り当てることができます。たとえば、1 つのポートフォリオは、ノード間の関係を介して複数レベルの深度を持つことができます。
- 分類ノードレベルの下には、サービスとサービスオファリングがあります。

注:
デジタルポートフォリオ管理 (DPM)では、ノード、サービス、およびサービスオファリングの関係マップを視覚的に確認できます。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理の開始」を参照してください。

関連情報

分類ノードを作成する

分類レイヤーの定義を作成する

で顧客間関係マップを表示 デジタルポートフォリオ管理

分類レイヤーの定義を作成する

サービスポートフォリオを整理、ラベル付け、および管理するための分類レイヤーを作成します。分類レイヤーの数は無制限です。分類レイヤーは、サービスポートフォリオの最上位の格納レベルを表します。各レベルは、最上位から最下位までの階層構造で、子ノードやサービスを含む分岐またはノードをサポートしています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

重要:
このタスクは、従来のポートフォリオ構造を使用している場合に適用されます。従来のポートフォリオ構造と標準のポートフォリオ構造の詳細については、「サービスポートフォリオ管理の分類」を参照してください。

必要なロール：portfolio_admin

このタスクについて

分類レイヤー定義モジュールを開くと、すべてのサービスポートフォリオに定義されている既存の全レイヤーのリストが表示されます。

デフォルトでは、リストの最初の [サービスポートフォリオ] 列に、分類レイヤーに関連付けられているサービスポートフォリオ名が表示されます。サービスポートフォリオは、分類レイヤーの親要素です。既存の分類レイヤーが [名前] 列に表示され、[順序] 列で時系列順にソートされます。順序番号 100 のレイヤーが常に一番上、その後に順序番号 200、以下同様に続きます。

分類レイヤーは、必ず親サービスポートフォリオと関連付けてください。IT サービスポートフォリオのレイヤーの例としては、以下のような分類レイヤーが挙げられます。

- サービスクラス
- サービスグループ

サービスポートフォリオ管理 の分類コンテンツパック [com.snc.spm.content] のプラグインサンプルデータがインスタンス上で有効になっている場合は、提供されている分類データを確認し、分類レイヤーの最適な定義方法を理解してください。詳細については、「サービスポートフォリオ管理サンプルコンテンツパックの有効化」を参照してください。

手順

1. [サービスポートフォリオ管理] [分類レイヤー定義] に移動します。
2. [新規] を選択します。
   既存の分類レイヤー定義を編集するには、分類レイヤー定義の名前を選択してフォームを開きます。必要に応じて、フォームのフィールドのデータを変更します。
3. フォームフィールドに入力または入力内容を編集します。

分類レイヤー定義

フィールド	説明
名前	ソフトウェアサポート層やネットワークサポート層のような、分類レイヤーの目的を定義する一意の名前 (「階層」など)。
順番	分類レイヤが存在する階層レベルを表す値。1 が最上位レベルで、各時系列番号が下位レベルとして続きます。 **注:** サービスポートフォリオ内の任意のレイヤーに対してノードが作成されている場合、レイヤーの順序がロックされ、変更できなくなります。レイヤーの順序が食い違っている場合、ノードをレイヤーに追加することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サービスポートフォリオ	分類レイヤーが関連付けられているサービスポートフォリオ。
簡単な説明	分類レイヤーの目的についての簡単な詳細。

4. [送信] をクリックしてサービスポートフォリオを保存するか、分類レイヤーを編集した後に [更新] をクリックします。
5. リスト内で、新規に作成された分類レイヤー定義をクリックします。
分類ノードとポートフォリオメトリクス関連リストが [サービスポートフォリオ] フォームに表示されます。サービスポートフォリオ構造内の分類ノードの作成と追加の詳細については、「サービスポートフォリオ管理分類」を参照してください。

分類ノードを作成する

ノードまたは分岐を作成し、サービスポートフォリオの分類レイヤーに追加します。作成できるノードまたは分岐の数は無制限です。分類ノードを設定することで、一般のレイヤーから特定のレイヤーまでの複数の要素レイヤーを含む、非常に体系化された詳細なサービスポートフォリオを正しく作成できます。

始める前に
必要なロール：portfolio_admin

このタスクについて
必要に応じて新しいノードを追加したり、既存のノードを編集したりします。そのほか、ノードの再ペアレンティングや削除も行います。同じ分類レイヤーで、別のノードにノードを再ペアレンティングすることができます。
サービスポートフォリオ管理 では、分類ノードは通常、設定された分類レイヤー内のサービスタイプを表します。これらのタイプは、子ノードまたはサービスのコンテナーとして機能します。IT サービスポートフォリオの例としては、以下のような分類ノードが挙げられます。

- データセンター管理
- ハードウェアサポート
- ソフトウェア管理

サービスポートフォリオ管理 の分類コンテンツパック [com.snc.spm.content] のプラグインサンプルデータがインスタンス上で有効になっている場合は、提供されている分類データを確認し、分類レイヤーの最適な定義方法を理解してください。詳細については、「 サービスポートフォリオ管理サンプルコンテンツパックの有効化」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > 分類ノード [新規] を選択します。
既存の分類ノードを編集するには、分類ノードの名前を選択してフォームを開きます。必要に応じて、フォームのフィールドのデータを変更します。既存のノードを削除するには、[削除] を選択します。
2. フォームフィールドに入力または入力内容を編集します。

分類ノード

フィールド	説明
名前	ノードの目的を定義する一意の名前。
簡単な説明	分類ノードの目的についての簡単な詳細。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
説明	ノードについての詳細な説明。
サービスポートフォリオ	当該の分類ノードが関連付けられているサービスポートフォリオ。
分類レイヤー	当該のノードが関連付けられている分類レイヤー。
親タスク	当該の分類ノードが関連付けられている分類ノード。このフォームフィールドを使用して、同じ分類レベルでノードをリペアレンティングします。
オーナー	分類ノードの所有者。
有効開始日	分類コードが有効になる日付。
有効期限	分類コードが無効になる日付。
パフォーマンススコア **注:** Service Owner Workspace のサブスクリプションとともに表示されます。	当該ノードの最新のパフォーマンススコア。パフォーマンススコアは、夜間にスクリプトで算出されます。 **注:** このスコアは、アドミンのみが必要に応じて変更できます。

3. 分類ノードを [送信] します。
   または、既存の分類ノードを編集した後に [更新] を選択することもできます。
4. 分類ノードの重み付けを編集または定義します。
   [重み付けの編集] 関連リンク (有効な場合) を選択して、既存の子サービスの重み付けまたは子ノードの重み付けを編集します。または、 サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > 分類ノード をクリックし、リスト内のノードを見つけます。選択してフォームを開きます。

   注:
   [重み付けの編集] 関連リンクは、Service Owner Workspace のサブスクリプションとともに表示されます。関連する子ノードの重み付けの値は、[サービスオファリング] フォームの [メトリクスの重み付けの編集] 関連リンクを介して、サービスオファリングレベルで指定されます。

5. 関連付けられた子ノードそれぞれの重み付けの値を指定します。
   重みの合計は 100 % でなければなりません。重み付けと重み付け値の指定の詳細については、「Service Owner Workspace のパフォーマンスメトリクス」を参照してください。
6. 関連リストのレコードを確認します。
   ノードのタイプがリーフノードであるか非リーフノードであるかによって、以下の関連データが関連リストに表示されます。

オプション	説明
分類ノード	関連付けられたの子ノードすべてのリスト。分類ノード名を選択すると、既存の子ノードを編集できます。新しい子ノードを作成するには、[新規] をクリックし、[分類ノード] フォームのすべてに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
サービス	リーフノードに表示される関連サービスすべてのリスト。リストを編集するには、[編集] を選択してフォームの内容を変更します。関連リストでサービスを選択して変更および更新できます。新しい関連サービスを作成するには、[新規] をクリックし、[サービス] フォームのすべてに入力します。「サービスポートフォリオ管理 でのサービスの作成」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理 でのサービスの作成

社内の組織や外部の顧客、ユーザーにメリットと付加価値をもたらすサービスを作成します。

始める前に

必要なロール: portfolio_admin または service_editor

このタスクについて

製品全体で表示されるテーブルと参照フィールドのラベル「ビジネスサービス」がすべて「サービス」に変更されました。たとえば、[ビジネスサービス] フォームは [サービス] フォームに変更されています。この変更は、新しいインスタンスのみが対象であり、アップグレードされた既存のインスタンスには適用されません。

注:
サービスビルダー アプリケーションを使用して、サービスとサービスオファリングを作成および編集することもできます。サービスビルダー は、途中でコンテキストヘルプを備えたウォークスルーエクスペリエンスを提供します。詳細については、「サービスビルダー」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービス [新規] を選択します。
   一方、既存のサービスを編集するには、サービスの名前を選択してフォームを開きます。必要に応じて、フォームのフィールドのデータを変更します。既存のサービスを削除するには、フォームヘッダーの [削除] ボタンをクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

サービスフォームヘッダー

フィールド	説明
名前	サービスの性質を反映する一意の名前。
サービスポートフォリオ	当該のサービスが関連付けられているサービスポートフォリオ。
分類ノード	当該のサービスが関連付けられているポートフォリオ内の分類リーフノード。
フェーズ	サービスが含まれているフェーズ。使用可能な値は、[パイプライン]、[カタログ]、[廃止] です。
ステータス	サービスフェーズのステータス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
簡単な説明	サービスのタイプ。使用可能な値は、[ビジネスサービス]、[テクニカルサービス]、[アプリケーションサービス]です。
所有者	組織内で当該のサービスを担当するサービスオーナー。
デリバリマネージャー	サービスの配送マネージャー。
ビジネス関係マネージャー	このサービスのリレーションシップマネージャー。

重要:
次の 2 つのフィールドは、廃止された Service Owner Workspace プラグインを使用している場合にのみ表示されます。Service Owner Workspace の廃止の詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

パフォーマンススコア	最新のパフォーマンススコア。サービスがアクティブ化された後に設定されます。パフォーマンススコアは夜間にスクリプトで算出され、変更することはできません。
CSAT スコア	カスタマーサービスフィードバックスコア。

3. [全般] タブを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

サービスフォームの [全般] タブ

フィールド	説明
番号	新しいサービスレコードの一意の ID を自動的に生成します。その値は「BSN」文字列と一意の番号で構成されます。この ID は、他のフォームやスクリプトで参照されることがあります。 [番号] フィールドは [サービス ポートフォリオ] フォームビューで表示されます。 **注:** フィールドが追加される前に作成されたサービスレコードの フィールドは null です。
バージョン	サービスのバージョン。
別名	このサービスに使用する他の名前。
サービスの分類	サービスのタイプ。使用可能な値は、[ビジネスサービス]、[テクニカルサービス]、[アプリケーションサービス]です。
コンシューマータイプ	コンシューマーのタイプ。利用可能な値は、[内部]、[外部]、[内部および外部] です。
開始日時	サービスが利用可能になる日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
終了日	サービスが廃止される日付。
前回のレビュー日	サービスが前回レビューされた日付。

5. [チーム] タブを選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

サービスフォームの [チーム] タブ

フィールド	説明
委任	サービスオーナーの代理としてサービスを管理する権限を持つ人。
ビジネス連絡先	当該のサービスに関連する問題に関する連絡先の担当者。
ベンダー	当該のサービスを提供するベンダー。
ステークホルダー	このサービスに関心または懸念がある人。

7. [ビジネスニーズ] タブを選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

サービスフォームの [ビジネスニーズ] タブ

フィールド	説明
ビジネスニーズ	当該のサービスがサポートしているビジネスニーズ。
ビジネス上の重要度	組織内のサービスの重要度を定義する重要度レベル。

9. フォームに入力したら、ヘッダーバーを選択して長押し (または右クリック) して、ポップアップメニューから [保存] を選択します。
サービスの関連リストが表示されます。以下について、関連付けられたものを表示するか、作成します。
   - オファリング
   - スコープ内
   - スコープの範囲外
   - 自分が依存するサービス
   - 自分に依存するサービス
   - インシデント
   - 問題
   - 変更要求
   - その他のタスク
   - ナレッジ記事

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービスオファリングノードの重み付け
- 改善イニシアチブ

10. [送信] を選択してサービスを保存するか、サービスを編集した後に [更新] を選択します。

サービスポートフォリオ管理 でのサービスへのスコープの適用

スコープの詳細を使用してサービスの制限を定義し、特定のサービスビューを許可または拒否します。[スコープ外] のアイテムではサービスで提供できないものを定義し、[スコープの範囲内] のアイテムではサービスで提供できるものを定義します。たとえば、夜間バックアップは、デスクトップサポートサービスの場合は [スコープの範囲内] である可能性がありますが、災害復旧サービスの場合は [スコープ外] となります。

始める前に

必要なロール: portfolio_admin または service_editor

このタスクについて

[スコープの範囲内] および [スコープ外] の定義は、ユーザーがサービスカタログにアクセスすると表示されるサービスカタログページに表示されます。

システム内のスコープエントリーのリストを表示するには、ナビゲーターに「service_scope.list」と入力して Enter キーを押します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービス.
2. スコープを定義するサービスの名前を選択します。
   親サービスのみがスコープを持つことができます。
3. [スコープの範囲内] または [スコープ外] 関連リストで、[新規] を選択して新しい定義を作成するか、[編集] を選択してサービスの [スコープの範囲内] または [スコープ外] リストにスコープを追加します。
   設定するスコープの対象は、サービスに関連し、サービスの制限を定義するために役立つものであれば何でもかまいません。
4. スコープアイテムにわかりやすい名前を付け、[説明] フィールドに詳細を入力します。
5. [送信] を選択します。

でのサービスポートフォリオの編集と管理 サービスポートフォリオ管理

サービスポートフォリオ管理 アプリケーションでポートフォリオ分類ノードのCSDMライフサイクルフィールドを管理します。ポートフォリオ間で分類ノードを簡単に移動して、ポートフォリオが同期されていることを確認できます。無料の デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースでライフサイクルフィールドを表示または非表示にすることもできます。

で **CSDM** ライフサイクルフィールドを管理する サービスポートフォリオ管理

サービスポートフォリオの分類ノードの CSDM ライフサイクルフィールドを管理します。[アクティブ] チェックボックスを使用して、 デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースのライフサイクルフィールドを表示または非表示にすることもできます。

始める前に

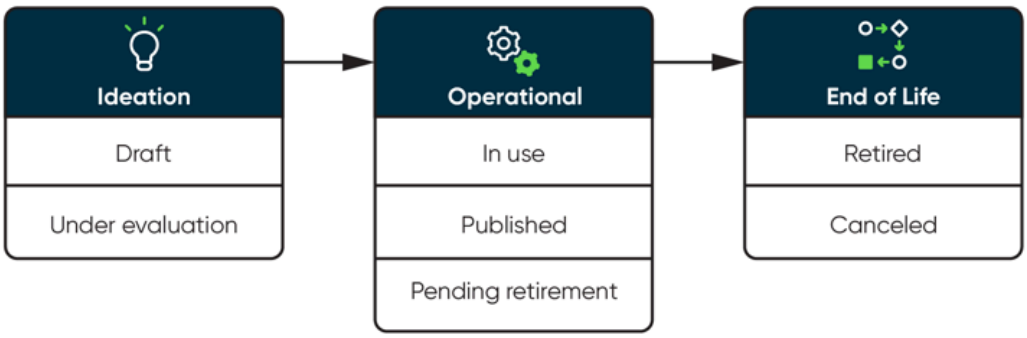
必要なロール: portfolio_admin または service_editor

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

サービスポートフォリオの分類ノード **CSDM** ライフサイクルステージ



ステージ	ステータス
観念化	• ドラフト • 評価中
運用	• 使用中 • 公開済 • 廃止待ち
サポート終了	• 廃止 • キャンセル済み 注: サポート終了ステータスが [期限切れ] に設定されることはありません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > 分類ノード.
   サービスポートフォリオビューを使用します。
2. CSDMライフサイクルフィールドをアクティブ化する分類ノードを開きます。
3. 次のフィールドを入力または更新します。

フィールド	説明
ライフサイクルステージ	分類ノードのライフサイクルのステージ。ステージは、 観念化、 運用、または提供終了です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ライフサイクルステージのステータス	分類ノードのライフサイクルのステータス。システムには多くのオプションがありますが、最も一般的なオプションのいくつかは、 ドラフト、 デザイン、 使用中、 保留中、 および利用可能です。
[アクティブ] チェックボックス	[アクティブ] チェックボックスは、ポートフォリオが DPM ワークスペースに表示されるかどうかを決定します。このチェックボックスはデフォルトでアクティブ (オン) になっていますが、いつでもオフにすることができます。

でのサービスポートフォリオ分類ノードの再マッピング サービスポートフォリオ管理

ポートフォリオ間で分類ノードを再マッピング (または親を再指定) する場合は、柔軟なオプションを使用します。子ノードの自動移動を含め、分類の分岐全体をあるポートフォリオから別のポートフォリオに移動できます。

始める前に

必要なロール: portfolio_admin または service_editor

このタスクについて

分類ノードをあるポートフォリオから別のポートフォリオに移動すると、関連付けられているすべての子ノードとそのサービスおよびオファリングも移動されます。このスムーズな移行により、サービスポートフォリオが同期されていることが確認されます。手順に従って、2 つのポートフォリオをそれぞれのタブで開くと便利な場合があります。

手順

1. 分類ノードを追加するサービスポートフォリオ名を決定します。
2. 分類ノードを取得するサービスポートフォリオを開きます。
   - 移動する分類ノードを選択します。
   - [サービスポートフォリオ] フィールドの値を、分類ノードの移動先のポートフォリオの名前に変更します。ポートフォリオ名の変更による影響を説明するメッセージが表示されます。
   - レコードを保存します
   - [分類ノード] リストを更新して、更新されたポートフォリオを [サービスポートフォリオ] 列に表示します。
3. DPMワークスペースで変更を確認します。
   - DPMワークスペースのエンタープライズポートフォリオに移動します。
   - 分類ノードを追加したポートフォリオを検索します。
   - 分類ノードとその子ノード、サービス、およびサービスオファリングが追加されていることを確認します。

> **重要:**
> サービスポートフォリオには、パフォーマンススナップショットの重要業績評価指標 (KPI) の値が含まれています。KPI データが「最新スコア」に設定されている場合、新しいノードに更新された KPI データが反映されるまでに 1 日かかります。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理 の KPI グループ」を参照してください。

でのサービスオファリング サービスポートフォリオ管理

サービスオファリングは親サービスから派生し、親サービスを特定のビジネスニーズとパフォーマンスレベルへ詳細化したものです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サービスオファリングとコミットメント

オファリングレコードは、既存のサービスに対してさまざまなレベルのパフォーマンスを定義します。たとえば、組織内で 2 つのレベルのデスクトップサポートを提供する場合があります。そのような場合、アップグレードやウイルス対策の標準的なオファリングと、可用性の保証も含めたエグゼクティブオファリングの提供が可能になります。

サービスオファリングタイプには、ビジネスサービスオファリングとテクニカルサービスオファリングが含まれます。

> **重要:**
> Yokohama リリース以降では、[cmdb_ci_service_technical] テーブルと [service_offering] テーブルのアイテムのラベルは、それぞれ [技術管理サービス] と [技術管理サービスオファリング] です。Yokohama リリースより前は、ラベルは「テクニカルサービス」と「テクニカルサービスオファリング」でした。

オファリングの詳細を定義するコミットメントによって定義される、一連の完全なサービスオファリングを作成します。カタログのフェーズに移行するためには、各サービスにオファリングが 1 つ以上定義されている必要があります。これは、サービスオファリングでサービスレベルアグリーメント (SLA) を定義したり、メトリクスを照合したりするためです。

SLA 定義と結果を含む、SLA の詳細については、「サービスレベル管理」を参照してください。

サービスオファリングの価格設定

各サービスオファリングには、価格モデルと価格単位が設定されていることがあります。この価格設定データをカタログアイテムの作成のために使用します。

サービスオファリングのサブスクリプション

さまざまなエンティティをサービスオファリングに登録することができます。このデータは、オファリングフォームの合計登録者を判断するために使用されます。

テクニカルサービスオファリング

テクニカルサービスオファリングは、ビジネスサービスおよびオファリングに対する継承関係として表示できます。これは、メトリクスモデルに含まれていないため、重み付けモデルを使用しません。

サービスオファリングタイプの再ペアレント化

サービスオファリングの親を別のタイプのサービスに変更できます。たとえば、オファリングの親をビジネスサービスからテクニカルサービスに変更したり、その逆を行ったりすることができます。オファリングをアプリケーションサービスに再ペアレント化することはできません。サービスオファリングタイプの再ペアレント化に関する重要な情報とガイドラインは次のとおりです。

- オファリングの親をビジネスサービスからテクニカルサービスに変更すると、テクニカルサービスオファリングではパフォーマンススコアが利用できないことを知らせるメッセージが表示されます。
- あるサービスタイプから別のサービスタイプに再ペアレント化するときは、既存の重み付けルールが適用されます。
- 再ペアレント化を実施しようとする場合に、親サービスが 1 つのオファリングのみを使用するカタログフェーズになっている場合、この変更を行うことができないというメッセージが表示されます。
- 親サービスのメトリクスの重み付けが > 0 である場合、オファリングを再ペアレント化する前にデータを調整するよう警告するメッセージが表示されます。以前のサービスタイプのオファリングの重み付けがゼロに設定されるまで、オファリングを別のサービスタイプに再ペアレント化することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このセクションのサービスオファリングのトピック

でのサービスオファリングの表示 サービスポートフォリオ管理

サービスポートフォリオ管理 でサービスオファリングを表示して、組織や外部ユーザーにとって付加価値のあるオファリングを見つけます。サービスビルダー アプリケーションでサービスオファリングを表示することもできます。

始める前に

必要なロール：service_editor

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービスオファリング.
2. リストをスクロールしてサービスオファリングを検索するか、フィルター ( ) を選択してフィルター条件を調整します。
3. サービスオファリングを選択して開きます。

   オファリングを開く前に、名前の前に次のいずれかの記号が表示される場合があります。

   - [DRAFT] という単語は、オファリングがチェックアウトされ、ドラフトステータスであることを示します。
   - 無色の三角形の警告記号 (⚠) は、作業中の新しいコピー [DRAFT] であることを示します。
   - 赤い点 (●) は、オファリングが読み取り専用であることを示します。

   オファリングを表示するときに、最初のタブセットを使用して、一般情報、サポートチーム、および価格と運用に関する情報を表示できます。オファリングの詳細については、2 番目のタブセット (関連リンク) を使用してください。また、ボタンを使用すると、 サービスビルダー アプリケーションでオファリングを編集できます。
4. オプション: サービスビルダー アプリケーションを使用してサービスオファリングを表示します。

   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービスビルダー.

   b. [サービス] タブを選択します。

   c. 探しているサービスオファリングのサービスを見つけて開きます。

   > **ヒント:**
   > 列見出しのフィルターオプションを使用して、検索を絞り込むことができます。

   d. サービスが開いたら、ナビゲーションパネルの [オファリングを管理] を選択してオファリングのリストを表示します。

   [新規] を選択して、そのサービスのサービスオファリングを作成することもできます。

   > **注:**
   > 前述のものと同じ記号が適用されます。

関連情報

サービスポートフォリオ管理 でサービスオファリングを作成する

サービスビルダー でサービスオファリングを作成する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理 でサービスオファリングを作成する

サービスオファリングを作成して、サービスを定義し、そのサービスを文書化し、定義された可用性コミットメントに対してパフォーマンスを追跡し、パフォーマンス情報をエンドユーザーにリアルタイムで伝達します。

始める前に

必要なロール：portfolio_admin

このタスクについて

多くの場合、サービスとその子オファリングで定義されたデータはまったく同じです。たとえば、[サービス] フォームの [オーナー] フィールドで定義されているのと同じユーザーがサービスとそのオファリングを所有している場合もあります。しかし一方で、組織が希望すれば、サービスと子オファリング間で定義されるデータが異なるという柔軟な運用も可能です。たとえば、あるユーザーがサービスを所有し、別のユーザーが子オファリングを所有することが可能です。

サービスのプロビジョニングに必要なカタログアイテムに、サービスオファリングをリンクします。各サービスオファリングにはコミットメントがあり、コミットメントにはサービスレベルアグリーメントがあります。

サービスオファリングは、可用性、スコープ、および価格設定に関してサービスレベルを一意に定義する、一連のサービスコミットメントで構成されます。たとえば、組織で 2 つのレベルのデスクトップサポートを提供する場合があります。アップグレードとウイルス対策という標準的なオファリングです。また、平日の 8 ～ 5 時の可用性を 98% にするなど、標準的なコミットメントにいくつかのタイプの可用性保証を加えたエグゼクティブオファリングもあります。

サービスに初めてオファリングが追加されたときに、一部のオファリングフォームフィールド値が親サービスレコードから継承されます。これらのフォームフィールドは、[所有者]、[事業上の重要度]、[デリバリマネージャー]、[委任]です。オファリングが追加されたときに、親サービスレコードのフィールド値が空になっていると、オファリングレコードのこれらのフィールドも空になります。最初にサービスにオファリングを挿入したときに、親サービスレコードフィールドの値によってオファリングレコードの既存の値が上書きされます。必要に応じて、オファリングを追加した後にフィールドを更新できます。

サービスポートフォリオを作成するときに、サービスオファリングを自動作成することもできます。詳細については、「でのポートフォリオの作成 サービスポートフォリオ管理」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービスオファリング [新規] を選択します。
   一方、既存のサービスオファリングを編集するには、サービスオファリングの名前を選択してフォームを開きます。必要に応じて、フォームのフィールドのデータを変更します。既存のサービスを削除するには、フォームヘッダーの [削除] ボタンをクリックします。
2. フォームフィールドに記入します。

オファリングフォーム

フィールド	説明
名前	サービスの性質を反映する一意の名前。
親	親サービス。
フェーズ	サービスが含まれているフェーズ。使用可能な値は、[パイプライン]、[カタログ]、[廃止] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ステータス	フェーズごとのサービスのステータス。
簡単な説明	サービスポートフォリオに関する簡単な詳細情報。
説明	サービスオファリングに関する包括的な詳細説明。
CSAT スコア	顧客満足度フィードバックスコア
合計登録者	このサービスオファリングのサブスクリプション数。合計登録者数は、夜間にスクリプトで算出されます。 **注:** このスコアは、アドミンのみが必要に応じて変更できます。
オーナー	組織内で当該のサービスを担当するサービスオーナー。 **注:** この値は親サービスレコードから継承されますが、更新できます。
パフォーマンススコア **注:** このフィールドは、廃止された Service Owner Workspace プラグインを使用している場合に表示されます。Service Owner Workspace の廃止の詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。	最新のパフォーマンススコア。サービスが有効になった後に設定されます。パフォーマンススコアは、夜間にスクリプトで算出されます。 **注:** このスコアは、アドミンのみが必要に応じて変更できます。

3. [全般] タブを選択して、フォームの [全般] セクションに入力します。

フィールド	説明
別名	このサービスに使用する他の名前。
ビジネス上の重要度	当該のサービスオファリングがビジネスに与える影響の程度。デマンドレスポンス戦略の基準としてこの値を使用することができます。 **注:** この値は親サービスレコードから継承されますが、更新できます。
コンシューマータイプ	コンシューマーのタイプ。利用可能な値は、[内部] および [外部] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サービスの分類	サービスのタイプ。使用可能な値は、[ビジネスサービス]、[テクニカルサービス]、[アプリケーションサービス]です。
バージョン	サービスオファリングのバージョン。
開始日時	サービスが利用可能になる日付。
終了日	サービスが廃止される日付。
ロケーション	サービスの物理的な場所。
CSAT 調査の頻度	顧客サーベイの送信頻度。
前回送信された CSAT サーベイ	前回の顧客満足度サーベイの送信時刻。

4. [チーム] タブを選択して、フォームの [チーム] セクションに入力します。
Teams 関連リストを使用して、サービスオファリングをサポートするさまざまなグループタイプをアサインすることができます。詳細については、「Teams related list」と「サービスオファリングをサポートする複数のチームのアサイン」を参照してください。

フィールド	説明
デリバリマネージャー	当該のサービスのデリバリマネージャー。 注: この値は親サービスレコードから継承されますが、更新できます。
委任	サービスオーナーとともにサービスを管理する権限を持つ人材。 注: この値は親サービスレコードから継承されますが、更新できます。
サポートグループ	サービスを管理するグループ。「サービスオファリングをサポートする複数のチームのアサイン」を参照してください。
ベンダー	当該のサービスを提供するベンダー。
ステークホルダー	このサービスに関心または懸念がある人。

5. [価格] タブを選択して、フォームの [価格] セクションに入力します。

フィールド	説明
価格モデル	親サービスで定義されているサービスオファリングの価格構造。 [価格モデル] フィールドは読み取り専用です。この値は親サービスで設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
価格単位	当該のサービスの単位の略称。親サービスの [価格モデル] タイプに [単位あたり] が選択されたときに表示されます。 [価格単位] フィールドは読み取り専用です。この値は親サービスで設定されます。
価格	価格と通貨。
ユニット詳細	このオファリングのユニットの詳細な説明。

6. [運用] タブを選択して、フォームの [運用] セクションに入力します。

フィールド	説明
契約	関連付けられた契約番号。
メンテナンススケジュール	メンテナンスが予定されている時間。
サービスレベル要件	このフィールドで、そのサービスのサービスレベルアグリーメントおよびサービスレベル目標を含む要件を取得します。
必須条件	このサービスオファリングの必須条件。
互換性依存関係	このサービスオファリングの互換性依存関係。
監視要件	このサービスオファリングを監視するための要件。

7. オプション: [推定消費量] タブを選択して、[推定消費量] セクションを表示します。

> **重要:**
> この手順と次の手順は、廃止された Service Owner Workspace プラグインを使用している場合にのみ適用されるため、オプションです。Service Owner Workspace の廃止の詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

8. オプション: [コストモデル] フィールドの値を選択します。
選択肢には、デフォルトの [なし]、[固定 **(Fixed)]**、および [ユニット当たり] があります。[推定消費量] フィールドには読み取り専用データが表示されます。
9. フォームに入力したら、ヘッダーバーを選択して長押し (または右クリック) して、ポップアップメニューから [保存] を選択します。
オファリングの関連リンクと関連リストが表示されます。
10. オプション: 関連リンクでは、オファリングの改善イニシアチブを作成し、オファリングメトリクスの重み付けを編集し、関連付けられたリンクを選択してオファリングを登録できます。

> **重要:**
> この手順は、廃止された Service Owner Workspace プラグインを使用している場合にのみ適用されるため、オプションです。Service Owner Workspace の廃止の詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

11. 関連付けられている関連リストとアイテムを表示します。
以下について、関連付けられたものを表示するか、新しく作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- サービス コミットメント
- 自分が依存するサービスオファリング
- 自分に依存するサービスオファリング
- 機能停止
- インシデント
- 問題
- 変更要求
- 他のタスク
- ナレッジ記事
- カタログアイテム
- グループで登録
- 場所で登録
- 部門で登録
- ユーザーで登録
- 会社で登録
- パフォーマンスメトリクス
- 改善イニシアチブ

12. [送信] を選択してサービスオファリングを保存するか、サービスオファリングを編集した後に [更新] を選択します。

関連情報

Teams related list

サービスオファリングをサポートする複数のチームのアサイン

でサービスオファリングにコミットメントを追加する サービスポートフォリオ管理

サービスコミットメントとは、サービスオファリングに対して一意の可用性保証、スコープ、および価格設定を定義する特定のサービスのことです。

始める前に
必要なロール：service_editor

このタスクについて
サービスコミットメントは、期待されるサービスレベルを定義します。サービスオファリングはサービスから派生し、親サービスを特定のビジネスニーズに合わせて調整するものです。サービスオファリングは、サービスオファリングを一意に定義する一連のサービスコミットメントで構成されます。サービスコミットメントを作成するには、サービスごとに、サービスオファリングが 1 つ以上関連付けられている必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービスオファリング.
または、 サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > コミットメント.

2. サービスオファリングレコードを開きます。

3. [サービスコミットメント] 関連リストで、[新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. コミットメントにわかりやすい名前を付けます。
   任意の種類のサービスを指定できます。
5. リストからコミットメントのタイプを選択します。

オプション	説明
可用性またはメンテナンス期間	システム処理で使用されます。[メンテナンス期間] を選択する場合は、[スケジュール] フィールドが必要になります。 サービスオファリングの機能停止に基づいて、該当するオファリングの可用性レコードを作成します。可用性コミットメントが存在する場合、可用性コミットメントを持つサービスオファリングに対して機能停止が作成されると、ダウンタイムと可用性の追跡が開始されます。
応答時間、配送またはその他	サービスカタログに追加情報を表示します。この情報には、ユーザーが特定のサービスオファリングから期待できるサービスコミットメントのタイプに関する詳細が記載されます。これらのサービスコミットメントタイプでは、追加機能またはホームページゲージは提供されません。
達成目標復旧時間	復旧ポイントからシステムを復旧するまでの時間を保証します。このコミットメント タイプを選択すると表示される [時間] フィールドに復旧時間を設定します。このフィールドはベンダーチケッティングで利用可能です。 **注:** これらのサービスコミットメントタイプでは、追加機能またはホームページゲージは提供されません。
達成目標復旧ポイント	バックアップの実行頻度を保証します。このコミットメント タイプを選択すると表示される [時間] フィールドにバックアップの間隔を設定します。このフィールドはベンダーチケッティングで利用可能です。 **注:** これらのサービスコミットメントタイプでは、追加機能またはホームページゲージは提供されません。
SLA	サービスレベルアグリーメント (SLA) によって定義されたコミットメントを許可し、ベンダーが定義された時間割合でサービスレベルを提供するかどうかを追跡します。SLA の結果は自動的に計算され、[自分のサービス - SLA] ホームページで、または サービス > サービスオファリングの **SLA** > **SLA** 結果.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: このサービスコミットメントの契約を選択します。
この情報はベンダークレジットレコードを作成する際に使用されます。

   ヒント:
   タスク (サービスコミットメントに関連するインシデントの SLA) が表示されない場合は、アドミニストレーターにお問い合わせください。インシデントの [参照] フィールドに [契約] が入力されている場合は、[参照修飾子を使用] フィールドを [詳細] に設定し、グローバルビジネスルール `contractFilter` を [参照修飾子] フィールドに入力する必要があります。

7. 契約違反の場合にベンダーが負うクレジットを計算するための情報を入力します。
ベンダーチケットでは、以下のフィールドが利用可能です。
   - 違約金額：違反時間単位あたりに査定された金額。
   - **/**：違反に対して負う総クレジットを計算するために使用される時間の単位。
   - 違約時間：違約ごとにベンダーから提供される空き時間。

8. フォームに記入し、[送信] を選択します。
[サービスオファリング] フォームが開き、新しいコミットメントがサービスコミットメント関連リストに表示されます。

9. [新規] を選択して別のサービスコミットメントを追加するか、[編集] を選択して既存のコミットメントをこのオファリングに追加します。

サービスオファリングをサポートする複数のチームのアサイン

複数のチームがサービスオファリングを担当する場合、単一のオファリングのサポートに複数のチームをアサインすることができます。

始める前に
必要なロール：service_editor

このタスクについて
サービスオファリングチームテーブル [cmdb_rel_team] を使用すると、複数のグループを単一のサービスオファリングに関連付けることができます。オファリングレコードで、[チーム] タブを使用して、サポートグループをオファリングにアサインします。[関連リンク] の [チーム] タブを使用して、サービスオファリングにサポートグループを追加します。[関連リンク] の [チーム] タブで追加するチームのグループタイプを編集することもできます。

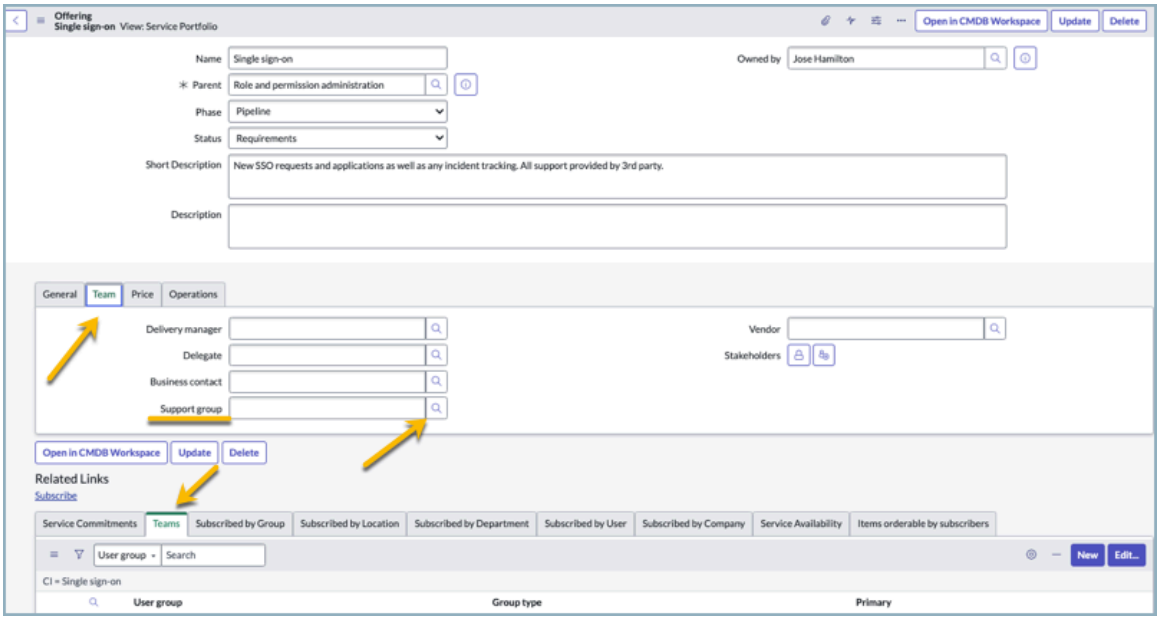
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービスオファリング.
2. サポートチームをアサインするサービスオファリングを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オファリングレコードの例



3. オファリングレコードの最初の [チーム] タブで、[検索] アイコン ( ) を使用してこのサービスオファリングのサポートグループを選択し、ページを保存します。
   ページを保存すると、選択したサポートグループが 2 番目の [チーム] タブの [関連リンク] 領域に表示されます。[関連リンク] の [チーム] タブには、[ユーザーグループ] (最初の [チーム] タブで選択したサポートグループ名)、[グループタイプ]、および [プライマリ] の 3 つの列があります。プライマリエントリを true または false に設定して、ユーザーグループがプライマリサポートグループであることを示すことができます。
4. [関連リンク] の [チーム] タブで、[ユーザーグループ] リストにサポートグループを追加します。
   a. [編集] を選択します。
   b. 1 つ以上のグループを [コレクション] から [チームリスト] に移動して、保存します。
5. オファリングレコードを保存します。
6. [関連リンク] の [チーム] タブには、追加したすべてのチームが含まれています。
   [ユーザーグループ] 列で任意のチームを選択して、チームを変更できます。任意の [グループタイプ] を選択して、その他のオプション ([サポートグループ]、[承認者グループ (Approver Group)]、[変更グループ (Change Group)]、または [管理担当者グループ]) のいずれかに変更することもできます。

サービスポートフォリオ管理 のサービスオファリングにユーザーを登録

ユーザーをサービスオファリングに登録して、カタログから注文できるようにします。会社、場所、グループ、および部門のオファリングを登録することもできます。

始める前に

必要なロール：com.snc.service_portfolio

必要なロール：service_editor

このタスクについて

登録者は、サービスオファリングの対象者を定義します。ユーザーをサービスオファリングに登録して、サービスオファリングに関連するカタログアイテムを表示および要求できるようにします。たとえば、ビデオカンファレンス用のサービスの場合、パーソナルコミュニケーションプラットフォーム用とウェビナー用の 2 つのオファリングが存在する可能性があります。いずれかのオプションを

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択するには、ユーザーはカタログからオプションを注文する必要があります。注文するには、そのサービスオファリングに登録者として追加する必要があります。

ベースシステムは、オファリングごとおよびサービスごとに登録者数をカウントします。また、顧客満足度 (CSAT) サーベイを登録者に送信して、サービスオファリングに関するフィードバックを得ることができます。間隔ごとにサーベイを送信する頻度を選択できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービスオファリング.
2. 登録者を追加するサービスオファリングを選択します。
3. [ユーザーで登録] 関連リスト (タブ) を選択し、[編集] を選択します。
   または、他の関連リスト (タブ) のいずれかを選択して、グループ、場所、部門、または会社を登録することもできます。
4. [コレクション] から登録者名を選択し、[ユーザーで登録] リストに移動します。
5. [保存] を選択します。

でのサービスオファリング登録者向けのカタログアイテムの作成 サービスポートフォリオ管理

サービスオーナーまたはサービスオファリング登録者は、オファリングのフェーズやステータスに関係なく、サービスのカタログアイテムを 1 つ以上作成できます。既存のカタログアイテムをサービスオファリングに関連付けることもできます。

始める前に

必要なロール：com.snc.service_portfolio または service_editor

このタスクについて

サービスオファリングの [オーダー可能な登録者のアイテム] 関連リスト (タブ) を使用して、次のことを行います。

- 既存のカタログアイテムをサービスオファリングに関連付ける。
- サービスオファリング登録者向けのカタログアイテムを作成する。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービスオファリング.
2. カタログアイテムを関連付ける、またはカタログアイテムを追加するサービスオファリングを開きます。
3. [オーダー可能な登録者のアイテム] タブを選択します。
4. オプション: カタログアイテムを既存のサービスオファリングに関連付けます。
   a. [編集] を選択すると、サービスオファリングに関連付けることができるカタログアイテムのリストが表示されます。カタログアイテムのリストには、レコードプロデューサーが含まれています。レコードプロデューサーのリストを表示するには、新しいタブを開き、[フィルターナビゲーション] フィールドに「`sc_cat_item_producer.list`」と入力します。
   b. カタログアイテムを [コレクション] リストから [オーダー可能な登録者のアイテム] リストに移動します。
   c. サービスオファリングに関連付けるすべてのカタログアイテムを移動したら、[保存] を選択します。
5. サービスオファリング用のカタログアイテムを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [新規] を選択します。

b. フォームのフィールドに入力します。

カタログアイテムフォーム

フィールド	説明
名前	カタログアイテムの一意の名前。
カタログ	このアイテムが関連するカタログ。
カテゴリ	アイテムのカテゴリ。カタログを追加すると、他のユーザーがこのアイテムを検索できるようになります。
状況	カタログアイテムのステータス。カタログアイテムの作成中は、[ステータス] フィールドを編集できません。[送信] を選択すると、ステータスが [ドラフト] に変わります。
チェックアウト日時	編集のためにカタログアイテムをチェックアウトしたユーザーの名前。
所有者	カタログアイテムの所有者。
実行自動化レベル	カタログアイテムの実行レベル。
アイテムの詳細	
簡単な説明	サービスカタログホームページ、検索結果、注文フォームのタイトルバーに表示される簡単な説明。
説明	カタログアイテムの完全な説明。ビデオ、画像、社内 ナレッジベース (KB) 記事へのリンク、外部情報源へのリンクを埋め込むことができます。
検索ワード	カタログアイテムの検索に使用されるカンマ区切りタグのリスト。検索時には、キーワード間にカンマを使用します。 詳細については、「カタログアイテムのキーワード検索の設定」を参照してください。
プロセスエンジン **注:** これらのフィールドの 1 つにのみ値を指定できます。	
フロー	カタログアイテムの実行を定義するフロー。
ワークフロー	カタログアイテムの実行を定義するワークフロー。
実行計画	カタログアイテムの配送を定義する実行計画。
画像	
アイコン	カタログ内のカタログアイテムの横にある画像。アイコンのサイズは 27x27 ピクセルです。画像がアップロードされていない場合、デフォルトのアイコンはカタログアイテムの横にあります。アップロードされた画像により、images/service_catalog/generic_small.gif に保存されているデフォルト画像が上書きされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
画像	アイテムの画像。
価格設定	
価格	カタログアイテムの価格。リストから通貨を選択します。
繰り返し発生料金	カタログアイテムの繰り返し価格。たとえば、メンテナンスサービスにかかる毎月の繰り返し価格などです。
繰り返し発生料金の頻度	[月次] や [年次] などの繰り返しの期間。
ポータルの設定	
これらの設定を使用して、サービスポータル でのカタログアイテムの動作を構成します。	
要求の方法	[今すぐ注文] ボタンのラベルと注文送信のエクスペリエンスを制御する設定。 ▪ 注文： ▪ ボタンのラベル：今すぐ注文 ▪ 確認のダイアログボックス：表示される ▪ デリバリ情報：編集可能 注: この設定がデフォルトの設定です。 ▪ 要求： ▪ ボタンのラベル：要求 ▪ 確認のダイアログボックス：表示される ▪ デリバリ情報：表示されない この設定は、デリバリ情報が pre-determined の場合のコードアクセス要求などのシナリオで使用できます。 ▪ 送信： ▪ ボタンのラベル：送信 ▪ 確認のダイアログボックス：表示されない ▪ デリバリ情報：表示されない この設定は、それ以上の要求情報が不要な場合のパスワードリセットの要求などのシナリオで使用できます。
[カートに追加] を非表示にする	選択すると、アイテムに [カートに追加] ボタンが表示されません。ウィジェットの [カートに追加を表示する] インスタンスオプションが **false** に設定されている場合、この設定は無視されます。 この設定は、[要求の方法] が [要求] または [送信] の場合はデフォルトで選択されています。 アップグレードシナリオでは、プラットフォームで [カートなし] フィールドが選択されている場合は、*`CatalogPortalSettingsMigration`* スクリプトインクルードを実行して、[ポータル設定] タブの [カートに追加] を非表示にするこの設定を更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドはカタログアイテムと注文ガイドに適用されます。
数量を非表示にする	選択すると、カタログアイテムに [量] リストが表示されません。 [要求の方法] が [要求] または [送信] の場合、デフォルトで [数量を非表示にする] が選択されます。 アップグレードの顧客の場合は、プラットフォームで [数量なし] フィールドが選択されている場合は、*CatalogPortalSettingsMigration* 移行スクリプトを実行して、[ポータル設定] タブの [数量を非表示にする] フィールドに対してこの設定を更新します。 注: ▪ カタログアイテムに適用されます。 ▪ 注文ガイドは、含まれているカタログアイテムからこの設定を継承します。
配送時間を非表示にする	選択すると、カタログアイテムに [配送時間] フィールドが表示されません。 [要求の方法] が [送信] の場合、デフォルトで [配送時間を非表示にする] が選択されます。 注: ▪ カタログアイテムに適用されます。 ▪ 注文ガイドは、含まれているカタログアイテムからこの設定を継承します。
[ウィッシュリストに追加] を非表示にする	選択すると、カタログアイテムに [ウィッシュリストに追加] ボタンが表示されません。カタログアイテムに対してウィッシュリストが非アクティブであるか、ポータルウィジェットのインスタンスオプションが **false** に設定されている場合、この設定はアイテムに対して上書きされます。 注: カタログアイテムとレコードプロデューサーに適用されます。
添付ファイルを非表示にする	選択すると、カタログアイテムに [添付ファイルを追加] ボタンが表示されません。 注: ▪ カタログアイテムとレコードプロデューサーに適用されます。 ▪ 注文ガイドは、含まれているカタログアイテムからこの設定を継承します。
添付ファイルを必須項目にする	選択すると、カタログアイテムに添付ファイルを追加することが必須になります。 注: カタログアイテムとレコードプロデューサーに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [送信] を選択します。
   送信する前に、[試す] を選択して結果を確認します。

でのサービスおよびサービスオファリングのレポート サービスポートフォリオ管理

サービスポートフォリオ管理 の関連リスト情報を使用して、サービスとサービスオファリングに影響を与えているものを確認し、それらをレポートします。

インシデント (または問題や変更) が [影響を受けるサービス] または [影響を受ける構成アイテム] のいずれかの関連リストでサービスオファリングを参照していると、サービスオーナーはサービスレベルアグリーメント (SLA) を追跡できます。ポートフォリオアドミニストレーターは、サービスオファリングのインジケーターとレポートを作成して、各サービスオファリングに影響を与えるものを包括的に把握できます。

オファリングレコード関連リスト

サービスオファリングレコードには、サービスオファリングに影響を与える 3 つの関連リストがあります。

- すべてのインシデント
- すべての問題
- すべての変更

各関連リストは、サービスオファリングによって次の領域の一部として追加された、すべてのインシデント、すべての問題、すべての変更を取得します。

- レコードの [サービスオファリング] フィールド
- レコードの [影響を受ける CI] 関連リスト
- レコードの [影響を受けるサービス] 関連リスト

各関連リストをフィルタリングして特定のアイテムを見つけることもできます。

SLA コミットメントのレポート

影響を受けるサービスまたは影響を受ける CI 関連リストにサービスオファリングが追加されると、そのオファリングに対して SLA 違反レポートがトリガーされます。オファリングがレコードのサービスオファリングフィールドにリストされていない場合でも、トリガーが発生します。

関連情報

で可用性の結果を表示 サービスポートフォリオ管理

サービスポートフォリオ管理 のサービスオファリングの価格

サービスオファリングは、関連付けられた親サービスの価格構造を継承します。サービスポートフォリオ管理 で各サービスオファリングの価格モデルが親サービスで単位ごとに定義されている場合は、各サービスオファリングにも価格単位が関連付けられている必要があります。その単位の実際の価格は、サービスオファリングのレコードで設定されます。

サービスオファリングの情報は、データ認定 およびワークフローの一環として定期的に確認できます。たとえば、サービスオファリングの価格を検証するための認定を設定することができます。

ファイナンシャルマネジメント のショーバック 機能を使用して、ある会計期間のサービスの使用状況とコストを予測し、将来のビジネスを計画します。

サービスオファリングの価格を設定するには、次に移動します: サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービスオファリング をクリックし、価格構造が定義されているオファリングを選択します。サー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ビスの価格単位ごとに価格を入力してレコードを更新します。必要に応じてサービスオファリングのレコードの [ユニット詳細] フィールドに説明を入力することもできます。

でのログ機能停止 サービスポートフォリオ管理

機能停止をログ記録することで、ビジネスサービスコミットメントまたはテクニカルサービスコミットメントの可用性を調整します。

始める前に

必要なロール：service_editor

このタスクについて

サービスポートフォリオ管理 は、可用性コミットメントを含むすべてのビジネスサービスオファリングまたはテクニカルサービスオファリングの機能停止を追跡して報告します。

機能停止はオファリングの可用性を評価するために使用され、このオファリング用に生成されたレポートに表示されます。機能停止には 3 つのタイプがあります。

- 機能停止：ハードウェアやネットワークの問題などによって引き起こされる予期しない機能停止。ビジネスサービスまたはテクニカルサービスの可用性を計算する際に考慮される唯一の機能停止タイプです。
- 予定されている機能停止：計画済みメンテナンスまたはアップグレードによって生じることが予想される必要な機能停止。
- デグレード：ビジネスサービスまたはテクニカルサービスに影響を与えるが、そうしたサービスの中断を引き起こさない問題。

機能停止レコードは、複数の構成アイテム (CI) に関連付けることができます。[影響を受ける CI] 関連リストを使用して、1つの機能停止を複数の CI レコードにリンクさせることができます。

> **注:**
> [影響を受ける CI] 関連リストを使用して、CI 関係を追加したり、1 つの機能停止を複数の CI レコードにリンクしたりする場合は、その前に機能停止を作成して保存する必要があります。

機能停止レコードの一意の機能停止番号識別子を表示します。機能停止テーブルレコードリストと機能停止フォームに、機能停止番号列を表示します。

> **注:**
> 番号データを導入するには、機能停止採番プラグイン (com. outage_numbering) をアクティブ化する必要があります。機能停止テーブルに番号プリフィックス列が既に含まれているインスタンスを除き、プラグインはすべてのインスタンスとアップグレードに対して自動的にアクティブ化されます。プラグインがアクティブではないが、ベースシステムフィールドに移動したい場合は、HI ナレッジベース の「機能停止採番プラグインのアクティブ化 [KB0823685]」記事を参照するか、カスタマーサービス & サポート にご連絡ください。

ビジネスサービスまたはテクニカルサービスに対して機能停止が開くと、すべての子オファリングが、機能停止フォームの影響を受ける CI 関連リストに追加されます。機能停止がすべての子オファリングに影響することを知らせるポップアップメッセージが表示されます。必要に応じて、影響を受ける CI 関連リストからオファリングを削除できます。

手順

1. 次のように移動する。 サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > 機能停止.
2. [新規] を選択して機能停止を作成するか、[機能停止レコード] リストの [構成アイテム] フィールドで編集対象のビジネスサービスオファリングまたはテクニカルサービスオファリングを見つけます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 機能停止を作成すると、[機能停止] フォームが開きます。
- 既存の機能停止を編集するには、[タイプ] フィールドで機能停止を選択します。

3. 必要に応じて [タイプ] フィールドを編集するか、[なし] を選択します。
4. オプション: [メッセージ] フィールドにテキストを入力します。
5. 機能停止の長さを入力します。
   - カレンダーで [開始] 日時と [終了] 日時を選択するか、
   - 日数と時間の関数として [期間] を入力します。
6. 既存の機能停止レコードを編集する場合、フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) してレコードを保存するか、[送信] または [更新] を選択します。

   注:

   1 回の機能停止が複数のビジネスサービスオファリングまたはテクニカルサービスオファリングに影響する場合は、そのオファリングを [影響を受ける CI] 関連リストに追加できます。

7. 関連する影響を受ける CI を追加するには、[追加] を選択します。
   影響を受けるすべての CI が [サービスオファリング] 構成クラスに一覧表示されます。
8. 単一の CI または CI のグループを選択します。
   CI 名の横にあるボックスを選択し、[選択項目を追加] を選択します。または、[すべて追加] を選択して、リストされたすべての影響を受ける CI を機能停止レコードに追加することもできます。
9. [影響を受ける構成アイテムの追加] ウィンドウを閉じます。
   CI が、[影響を受ける CI] 関連リストに追加されています。
10. [更新] を選択します。

で可用性の結果を表示 サービスポートフォリオ管理

サービスオファリングとアプリケーションサービスのコミットメントの可用性計算を表示します。サービスポートフォリオ管理 でコミットメントを設定すると、設定した自動レポートで結果を表示できます。

サービスオファリングまたはアプリケーションサービスに可用性コミットメントを追加すると、サービスポートフォリオ管理 によりそのアイテムとコミットメントに対し、前年から始まる 1 年分の可用性レコードが生成されます。サービスの可用性は、サービスにロールアップされたオファリングの可用性に基づいています。機能停止が更新されると、関連する可用性レコードも更新されるため、機能停止の影響を評価し、機能停止レコードを管理することができます。

サービスポートフォリオ管理 は、日次ジョブを実行してコミットメント可用性レポートを生成し、システムタイムゾーンを使用します。

可用性コミットメントの追加については、「サービスオファリングにコミットメントを追加する」を参照してください。

可用性算出

Yokohama リリース以降、可用性算出 *[com.snc.availability.v2]* を使用して、パフォーマンス、計算、メンテナンスを向上させることができます。

可用性算出は、必要な期間に最新の正確な可用性データを表示できるように、以前のバージョンのものから再設計されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サービスポートフォリオ管理 は期間の最初の段階で可用性レコードを作成するため、期間の経過に応じた可用性を確認できます。このリアルタイムデータは、顧客に対して特定のレベルの可用性を約束している場合に特に重要です。

また、改善された算出では、機能停止が作成されるとレコードが更新されます。たとえば、100% の可用性から開始し、機能停止が発生すると、機能停止期間に基づいて 99.95% に更新できます。ユーザーとその顧客は、機能停止中に正確な可用性データに依存できるようになり、(以前の算出のように) 終了日のない機能停止を何度も再計算する必要はありません。

更新された可用性算出を使用するときに選択できる可用性期間オプションは次のとおりです。

- 日次
- 週次
- 月次
- 年次
- 過去 7 日間
- 過去 30 日間
- 過去 12 か月間

新規顧客は更新された可用性算出を自動的に取得しますが、既存の顧客はこのプロパティを「true」に設定してオプトインする必要があります。

更新されたシステムプロパティを「true」に設定するには、アドミニストレーターは次の操作を行う必要があります。

- フィルターナビゲーターに「sys_properties.list」と入力し、**Enter** キーを押します。
- [テキスト] 検索オプションを選択します。
- [検索] フィールドに「可用性」と入力し、**Enter** キーを押します。
- *[com.snc.availability.v2]* オプションを検索し、その値を「true」に設定します。

自動翻訳

アプリケーションサービスの可用性レポート

アプリケーションサービスの可用性レポートを表示するには、*[cmdb_ci_service_auto table]* を使用して可用性コミットメントを作成し、アプリケーションサービスにマッピングする必要があります。

[cmdb_ci_service_auto table] で、*service_offering_commitment* フィールドの *cmdb_ci* フィールドを使用して、アプリケーションサービスを可用性コミットメントに関連付けます。

可用性の結果の生成

可用性の結果を表示するには、次に移動します: **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > 可用性をクリックし、リストから関連レコードを選択します。

サービス可用性フィールドと計算

フィールド	説明	計算
表示名	構成アイテム (CI) の名前とコミットメントの可用性。このフィールドは編集できません。	適用外です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス可用性フィールドと計算 (続く)

フィールド	説明	計算
サービスオファリング	この可用性の影響を受けるオファリング。	適用外です。
サービスコミットメント	この可用性に対して影響を受けるコミットメント。	適用外です。
Start	可用性間隔の開始。このフィールドにマウスデバイスを合わせると、期間が表示されます。	適用外です。
End	可用性間隔の終了。このフィールドにマウスデバイスを合わせると、期間が表示されます。	適用外です。
約定アップタイム	このコミットメントに対するサービス可用性の予想合計値 (日、時間、分、秒単位)。	期間の終了から開始まで。
許容可能ダウンタイム	当該期間のコミットメントのスケジュールにおいて許容可能なダウンタイムの長さ (日、時間、分、秒単位)。	スケジュールされた期間の終了から開始までの時間に、コミットメントの割合を掛けたもの。
合計ダウンタイム	ウォールクロックのダウンタイム (スケジュールに依存しない)。(日、時間、分、秒単位)	機能停止終了から機能停止開始まで。
合計可用性 %	全期間に対する利用可能割合 (スケジュールに依存しない)。	(利用可能なアップタイムから合計ダウンタイムを引いた時間) を利用可能なアップタイムで割ったもの。
合計機能停止	この期間における合計停止数 (スケジュールに依存しない)。 **注:** 予定外の機能停止 (全体または一部) が予定外の機能停止と重複している場合、重複する予定外の機能停止時間は合計機能停止時間にカウントされません。このロジックは、機能停止レコードの CI と影響を受ける CI に適用されます。	機能停止の数
コミットメント可用性 %	このコミットメントのスケジュール内における可用性。	(コミット済みアップタイム - コミットメント停止時間) をコミット済みアップタイムで除算したもの。
コミットメントダウ	このコミットメントのスケジュールに照らした容認可能なダウンタイム (日、時間、分、秒単位)。	スケジュール済みアップタイム内の (機能停止開始 - 機能停止終了)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス可用性フィールドと計算 (続く)

フィールド	説明	計算
ンタイム		
コミットメント機能停止	この期間でのコミットメントのスケジュールに対する機能停止期間数。	スケジュールされたアップタイム内の機能停止の数。
満たされたコミットメント	オンにした場合、可用性のコミットメントが満たされていることを示します。	コミットメントの可用性のパーセンテージがサービスコミットメントよりも高いかどうかによって true または false。
平均故障間隔 (MTBF)	CI の平均コミットメント機能停止間隔。	基本計算式：期間内の合計稼働時間を期間内の機能停止回数 (コミットメント機能停止回数) で割った値。ここで、期間内の合計稼働時間 = (コミットされたアップタイムからコミットされたダウンタイムを差し引いた時間)。
平均サービス回復時間 (MTRS)	CI の平均コミットメント機能停止時間。	基本計算式：合計時間 (コミットメントダウンタイム) を期間内の機能停止回数 (コミットメント機能停止回数) で割った値。

注:
MTBF および MTRS の計算の詳細については、「KB1505841」を参照してください。

パフォーマンス向上のためのアーカイブルール

Vancouver リリース以降、アーカイブルールはデフォルトでアクティブ化されています。サービスポートフォリオ管理は、テーブルクリーナーと呼ばれるスケジュール済みジョブを使用して、インスタンス内のテーブルの古いレコードをアーカイブし、テーブルサイズとクエリパフォーマンスを管理しやすく維持します。データ結果をより迅速に得るために、サービスポートフォリオ管理ではテーブルクリーナージョブを使用して、3 年以上経過した可用性データをアーカイブします。

で可用性の結果のタイムゾーンを設定する サービスポートフォリオ管理

デフォルトでは、サービスとコミットメントの可用性を計算するためのタイムゾーンは、グローバル (システム) タイムゾーンに設定されます。グローバルタイムゾーンを変更することも、サービスコミットメントのタイムゾーンを設定することもできます。どちらのオプションでも、設定したタイムゾーンに基づいて可用性の結果を再計算できます。

始める前に

必要なロール：portfolio_admin または admin

このタスクについて

以下のシステムプロパティがバックグラウンドで機能して、可用性の結果のタイムゾーンを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- spm.availability.global.tz - デフォルトのタイムゾーンであり、システムタイムゾーンとも呼ばれます。このシステムプロパティを使用すると、リストからタイムゾーンを選択し、このグローバルタイムゾーンを使用してすべてのコミットメントの可用性の結果を計算できます。
- spm.availability.commitment.tz - true (またはインターフェイスで [はい]) に設定した場合、このシステムプロパティを使用すると、コミットメントレコードに選択したタイムゾーンを使用して可用性の結果を計算できます。

タイムゾーンを設定するには、可用性システムプロパティ [com.snc.availability.v2] を true に設定する必要があります。

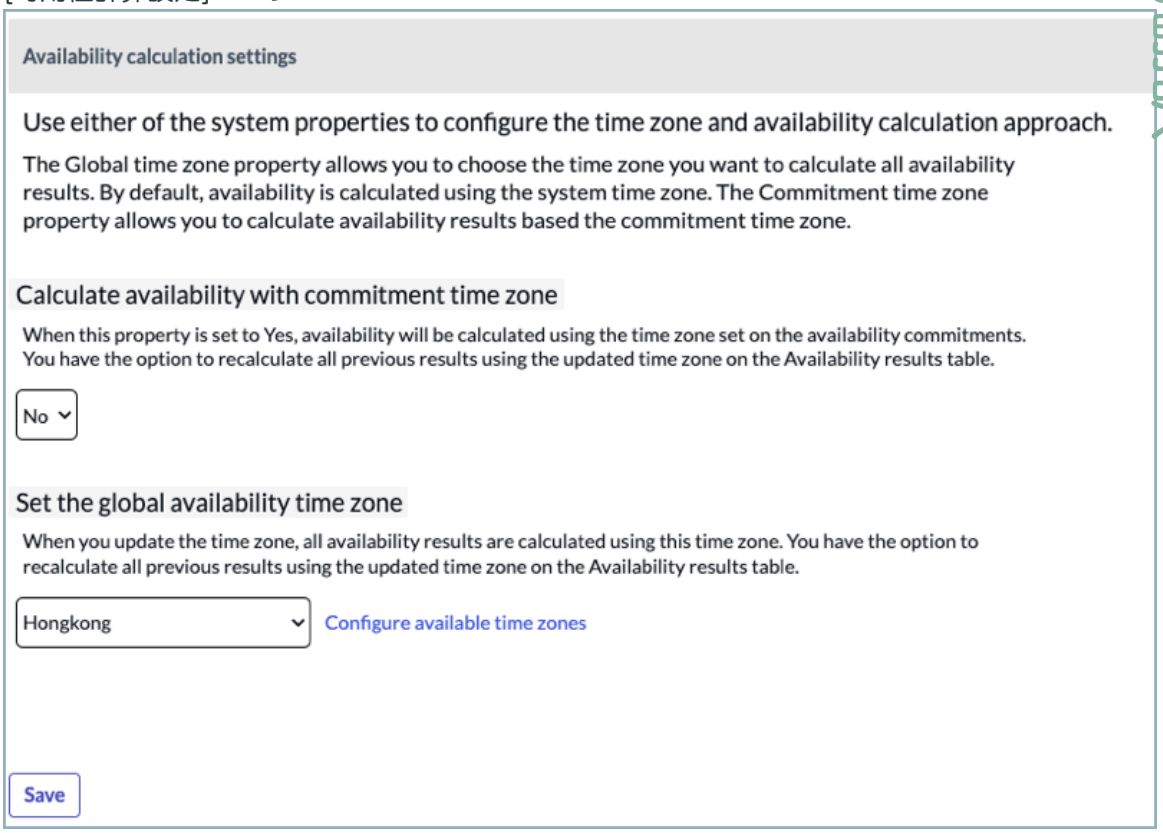
1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [システムプロパティ名 (System Properties Name)] 検索フィールドに「***avail**」と入力し、**Enter** キーを押します。
3. 可用性システムプロパティ [com.snc.availability.v2] が true に設定されていることを確認します。

> **注:**
> 可用性システムプロパティが true に設定されていない場合は、システムプロパティ名を選択し、[値] フィールドを true に設定して、[更新] を選択します。レコードを編集するためのリンクを含むバナーが表示される場合があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > アドミニストレーション > 可用性計算設定.

[可用性計算設定] ページ



2. 可用性の計算方法を決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コミットメントのタイムゾーンで可用性を計算または
- グローバル可用性タイムゾーンを設定。

次の手順については、[可用性計算設定] ページの画像を参照してください。

3. オプション: コミットメントのタイムゾーンで可用性を計算。
   a. [可用性計算設定] ページで、[コミットメントのタイムゾーンで可用性を計算] に [はい] を選択して、保存します。

      注:
      グローバル可用性タイムゾーンは設定できないことに注意してください。

   b. [コア UI] タブで、サービスコミットメントのリストに移動します。

      ヒント:
      サービスコミットメントのリストを表示するには、フィルターナビゲーターに「service_commitment.list」と入力し、**Enter** キーを押します。

   c. タイムゾーンを変更するサービスコミットメントを開きます。[タイムゾーン] フィールドで、下向き矢印を使用して別のタイムゾーンを選択し、[更新] を選択します。
   d. [サービスコミットメント] テーブルの [タイムゾーン] 列には、更新したタイムゾーンが表示されます。
4. オプション: グローバル可用性タイムゾーンを設定。
   a. [可用性計算設定] ページで、[コミットメントのタイムゾーンで可用性を計算] に [いいえ] を選択します。
   b. 下向き矢印を使用してグローバル可用性タイムゾーンを設定し、保存します。
   c. [コア UI] タブで、サービス可用性リストに移動します。

      ヒント:
      サービス可用性リストを表示するには、フィルターナビゲーターに「service_availability.list」と入力し、**Enter** キーを押します。

   d. [結果を再計算] を選択し、[確認] ページで [再計算] を選択します。
   e. サービス可用性リストで [リフレッシュ] ( ) を選択して、[タイムゾーン] 列に更新されたタイムゾーンを表示します。

      注:
      すべてのレコードが再計算され、更新されたタイムゾーンフィールドが表示されるまでに数分かかります。

5. オプション: 利用可能なタイムゾーンを構成します。
   a. [可用性計算設定] ページで、[利用可能なタイムゾーンの構成] を選択して、別のタブで開きます。
   b. 開いたタブで、[利用可能] フィールドからタイムゾーンを選択し、[選択済み] フィールドに移動します。

      注:
      [利用可能] フィールドにタイムゾーンを追加することもできます。[新規アイテムを入力] フィールドにタイムゾーンを入力し、[追加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [保存] を選択します。

d. [可用性計算設定] ページに戻るには、そのタブを選択します。

6. [保存] を選択します。

関連情報

で可用性の結果を表示 サービスポートフォリオ管理

でのサービスの一括変換 サービスポートフォリオ管理

構成管理データベース (CMDB) サービステーブルの複数のサービスを、専用のいずれかの子テーブルに変換します。ビジネスサービスまたはテクニカルサービスに変換できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスを個別に変換できますが、手動のオーバーヘッドを減らすために、CMDB サービステーブル [cmdb_ci_service] から専用の子テーブルの 1 つに複数のサービスを一度に変換します。

- ビジネスサービステーブル [cmdb_ci_service_business]
- 技術管理サービステーブル [cmdb_ci_service_technical]

注:
Yokohama リリース以降、[cmdb_ci_service_technical] テーブルはユーザーインターフェイスで [テクノロジー管理サービス] というラベルが付けられています (以前はテクニカルサービスというラベルが付けられていました)。さらに、[service_offering] テーブルには、ユーザーインターフェイスで [テクノロジー管理オファリング] というラベルが付けられます (以前は [テクニカルサービスオファリング] というラベルが付けられていました)。

サービスを変換すると、レコードとそのすべての関係はそのまま保持されます。

注:
サービスオファリングは変換できませんが、親タイプ (組織で使用している場合は [サービスの分類] フィールド) を継承します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > サービス.
2. 変換するサービスを選択します。
   組織でビジネスサービスおよびテクニカルサービスに [サービスの分類] フィールドを使用している場合は、サービス分類でフィルタリングできます。
3. [選択した行のアクション] を選択し、[ビジネスサービスに変換] または [テクニカルサービスに変換] を選択します。
4. プロンプトで、**[OK]** を選択してサービスの変換を続行するか、[キャンセル] を選択します。

   注:
   選択したアイテムを変換できない場合は、警告メッセージが表示されます。

5. オプション: サービスレコード内でサービスを変換します。
   サービスレコードでサービスを変換するには、[関連リンク] の下にある変換オプションを見つけます。変換オプションが表示されない場合は、CMDB サービステーブル [cmdb_ci_service] に存在しないレコードである可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でのサービスレベルアグリーメント **(SLA)** の結果の表示 サービスポートフォリオ管理

サービスレベル管理 アプリケーションを活用する サービスポートフォリオ管理 には、サービスレベルアグリーメント (SLA) 定義と結果を管理するためのモジュールが含まれています。

サービスポートフォリオ管理 アプリケーションで SLA 定義を表示、変更、作成することができます。また、SLA 結果を表示、変更、または作成することもできます。SLA 定義と構成については、「サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義」および「SLA 定義の作成」を参照してください。SLA の詳細については、「サービスレベル管理」を参照してください。

オファリングのサービスコミットメントを定義すると、SLA 結果を生成する日次ジョブを実行して、SLA 結果を監視してパフォーマンスを管理できます。

サービスポートフォリオ管理 に対する Service Level Agreement (SLA) コミットメントのサポートを有効にするには、 com.snc.service_portfolio.sla_commitment プラグインを有効にします。詳細については、「サービスポートフォリオ管理の有効化」を参照してください。

SLA 結果を表示するには、次に移動します: サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > **Service Level Management** (サービスレベル管理) > **SLA** 結果. SLA 結果を編集するには、SLA 結果の名前を選択して [SLA 結果] フォームを開きます。必要に応じて、フォームのフィールドのデータを変更します。

[SLA 結果] フォーム

フィールド	説明
サービスオファリング	SLA 結果レコードを作成または変更する対象のサービスオファリングを選択します。
サービスコミットメント	SLA 結果レコードを適用する対象のサービスコミットメントを選択します。
開始	この SLA 結果期間の開始日を指定します。
終了	この SLA 結果期間の終了日を指定します。
会社	SLA 結果レコードを作成する対象の会社を指定します。
必要な SLA 割合 (%)	この SLA を満たす必要があるタスクの割合を入力します。

注:
SLA 結果のデータが利用可能な場合は、以下のフィールドにデータが表示されます。

- 合計タスク数：サービスオファリングに対してオープンされたインシデントの合計数。
- 違反：当該の期間に、この SLA に違反したタスクの数。
- 達成：当該の期間に、この SLA を達成したタスクの数。
- 合計達成 **%**：全期間に達成した SLA 割合。

注:
SLA 定義が特定のタスクに対してトリガーされると、タスク SLA レコードが生成され、特定の SLA のすべての追跡データがそのレコードに格納されます。SLA タスクを作成したり、既存のタスクを変更したりするには、「タスク SLA テーブル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理 の参照

参照トピックでは、サービスポートフォリオ管理 を構成および管理するために使用しているロール、リスト、およびフォームに関する追加情報を提供します。

サービスポートフォリオ管理とともにインストールされる内容

ITSM のライセンスを持つユーザーには、デフォルトで サービスポートフォリオ管理 Core が有効になります。サービスポートフォリオ管理基盤 は、アドミニストレーターがアクティブ化し、標準化され構造化された形式を使用して、ポートフォリオ、分類、サービス、サービスオファリングを文書化することができます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理 プラグイン

次の 2 つのプラグインで、サービスポートフォリオ管理 のすべての機能を使用できます。

- サービスポートフォリオ管理 Core [com.snc.service_portfolio_core]
- サービスポートフォリオ管理基盤 [com.snc.service_portfolio]

サービスポートフォリオ管理基盤 プラグインで サービスポートフォリオ管理 Core プラグインが自動的に有効になります。各プラグインは、一連のロールとテーブルを個別にインストールします。

ServiceNow Store から サービスビルダー をインストールすると、そのプラグイン [com.snc.service_builder] が自動的にインストールされます。サービスビルダー は サービスポートフォリオ管理 と同じロールセットを使用します。詳細については、「サービスビルダー」を参照してください。

サービスポートフォリオ管理 コアロールとテーブル

サービスポートフォリオ管理 コアとともにインストールされるロール

ロール	ロールアクション	ロールを含む
[portfolio_admin]	• サービスおよびサービスポートフォリオを設定、作成、編集、および削除します。 • 関連するコミットメントと可用性を含むポートフォリオを管理します。 • 分類ノード、サービス、サービスオファリングを更新し、サービスを再ペアレンティングします。	• portfolio_editor • service_admin • sla_manager
[service_editor]	ユーザーが所有するかまたは委任されているサービスとサービスオファリングを編集します。	service_viewer
[service_viewer]	すべてのサービスとオファリングを表示します。	cmdb_read

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理 **Core** とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
[service_offering]	[cmdb_ci_service] テーブルを拡張します。

サービスポートフォリオ管理 基盤ロールとテーブル

サービスポートフォリオ管理 基盤とともにインストールされるテーブル

ロール	ロールアクション	ロールを含む
[portfolio_editor]	• サービスおよびサービスポートフォリオを編集および削除します。 • ポートフォリオ、分類ノード、サービス、サービスオファリングを更新し、サービスを再ペアレンティングします。	• service_editor • portfolio_viewer • sla_manager
[portfolio_viewer]	ポートフォリオ、分類ノード、サービス、およびサービスオファリングを表示します。	service_viewer
[service_admin]	サービスおよびサービスオファリングを設定、作成、編集、および削除します。	service_author
[service_author]	ユーザーがオーナーになっている、または作成したサービスおよびサービスオファリングを作成、編集、および削除します。	service_editor

サービスポートフォリオ管理 **Foundation** とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
[spm_service_portfolio]	サービスポートフォリオの作成や変更に使用します。
[spm_taxonomy_layer_definition]	サービスポートフォリオに関連付けられた分類レイヤーの順序を定義するために使用します。 **注:** このテーブルは、従来のポートフォリオ構造で使用します。標準ポートフォリオ構造には分類レイヤーがありません。詳細については、「サービスポートフォリオ管理のポートフォリオ」を参照してください。
[spm_taxonomy_node]	サービスポートフォリオに関連付けられた分類ノードを作成または変更するために使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理 **Foundation** とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[service_subscribe_company]	サービスオファリングのサブスクリプションを特定の会社に関連付けるために使用します。
[service_scope]	サービスのサービスレベルにユーザー定義の制限を保存するために使用します。
[service_subscribe_department]	サービスオファリングのサブスクリプションを特定の部門に関連付けるために使用します。
[service_availability]	サービスの計算済み可用性レコードを保存するために使用します。
[service_subscribe_sys_user]	ユーザー個別に登録者を分類できるモジュールを作成するために使用します。
sc_cat_item_subscribe_mtom	カタログアイテムを作成して、それを登録可能にするために使用します。
sc_cat_item_subscribe_no_mtom	カタログアイテムを作成しつつ、それを登録不可能にするために使用します。
service_subscribe_location	サービスオファリングが配置されている場所を実際の物理アドレスで指定するために使用します。
sc_cat_item_service	サービスカタログにアイテムを入力するために使用します。
service_offering_commitment	注文を指定してサービスオファリングを関連付けることによってサービスコミットメントを作成および設定するために使用します。
service_in_scope	範囲内のサービスを作成および定義し、範囲のパラメーターを指定するために使用します。
service_subscribe_sys_user_grp	グループ別に登録者を分類できるモジュールを作成するために使用します。
service_commitment	[サービスオファリング] フォームの [サービスコミットメント] 関連リストからのレコードを保存するために使用します。
service_out_scope	スコープ外のサービスを作成および定義し、スコープパラメーターを指定するために使用します。

ドメインセパレーションと サービスポートフォリオ管理

ドメインセパレーションは サービスポートフォリオ管理 でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック*

サポートレベルは基本ですが、いくつかの例外または特別な条件があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションサービスプロバイダー (SP) のユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、集計のすべてが本番環境の実行時にドメインを使用します。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で機能するようにアプリケーションをセットアップできる必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、クライアントがサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

* Service Portfolio Management (SPM) およびサービスオーナーワークスペース (SOW) のすべてのコンポーネントは、New York 以降のリリースではドメインが分離されています。推定支出に対して SPM プラグインのファイナンシャルマネジメントを使用している場合、インスタンスごとに定義された会計カレンダーは 1 つのみです。このプラグインを有効にすると、インスタンスごとのサービスオファリングコストモデリングに対して 1 つのアプローチしかできません (ファイナンシャルマネジメントエンジンまたはローカルデータのいずれかを使用)。異なるドメインでは、独自の支出モデルを選択することはできません。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

Service Owner Workspace

ServiceNow® Service Owner Workspace は統合された サービスポートフォリオ管理 エクスペリエンスを提供します。ポートフォリオマネージャーとサービスオーナーは、統合グラフィカルユーザーインターフェイスを利用して、ポートフォリオとサービスの管理や監視を行うことができます。

重要:
San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新しいお客様は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace によって既存のお客様を引き続きサポートしますが、新しい標準ポートフォリオ構造にオプトインするお客様は デジタルポートフォリオ管理 (DPM) を実装する必要があります。「デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。廃止のプロセスに関する詳細については、「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

Service Owner Workspace は個別のサブスクリプションとして利用でき、サービスポートフォリオ管理プレミアム の一部として操作できます。

サービスの実行状況や注意が必要なサービスを追跡して分析します。また、ベンダー管理ワークスペース、契約管理、SLA 契約、リスク管理、および継続的改善管理 (CIM) アプリケーションからのデータを統合して、1 つの場所から素早くデータにアクセスすることもできます。

主な機能

すべてのデータを **1** つの場所に	包括的なサービスパフォーマンスのレイアウト	統合アプリケーションデータ
サービスのパフォーマンスを管理します。価値に照らし合わせてパフォーマンスを評	サービスおよびそのオファリングに関連するすべての情報を	複数のアプリケーションから集計したデータを使用し、定性的および定量的メトリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価し、サービスが投資に値するものであるようにします。

表示する包括的なレイアウトを使用して、サービスパフォーマンスメトリクスを分析します。

クスを使用してサービスパフォーマンスを測定します。

開始するには

タイルを選択して開始します。

導入Service Owner Workspace

Service Owner Workspace では、ポートフォリオオーナーとサービスオーナーが、グラフィックを活用した直観的で統合されたユーザーエクスペリエンスに基づいてポートフォリオとサービスの管理や監視を行うことができます。

重要:
San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

ナビゲート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Service Owner Workspace の仕組み

Service Owner Workspace は、サービスポートフォリオ管理プレミアム プラグイン (com.snc.spm) 機能で制御される表示専用のユーザーインターフェイスです。サービスポートフォリオ管理プレミアム がサービスオファリングのメトリクスを収集し、そのメトリクスの計算値を親サービスと分類ノードにロールアップすると、パフォーマンススコアやその他のメトリクスが Service Owner Workspace を介して表示されます。パフォーマンスアナリティクス のインジケーターがこのデータを取り込み、サービスポートフォリオ管理プレミアム が パフォーマンスアナリティクス のデータをメトリクスの入力として使用して、サービスオファリングのパフォーマンススコアを算出します。これらのインジケーターを使用すれば、サービスオファリングに関するデータを、オファリングのパフォーマンススコアに含めずに追跡することもできます。

ユーザーは、新しいメトリクスの定義を作成したり、ベースシステムアプリケーションに用意されているメトリクスの定義を使用したりすることができます。サービスポートフォリオにメトリクスを割り当てて、オファリングレベルですべてのメトリクスに重み付けを定義することで、パフォーマンスをさらに細かく指定できます。日次ジョブでは、オファリングパフォーマンススコアを計算し、Service Owner Workspace における監視対象となるサービスおよび他の関連する分類ノードにそのスコアをロールアップします。

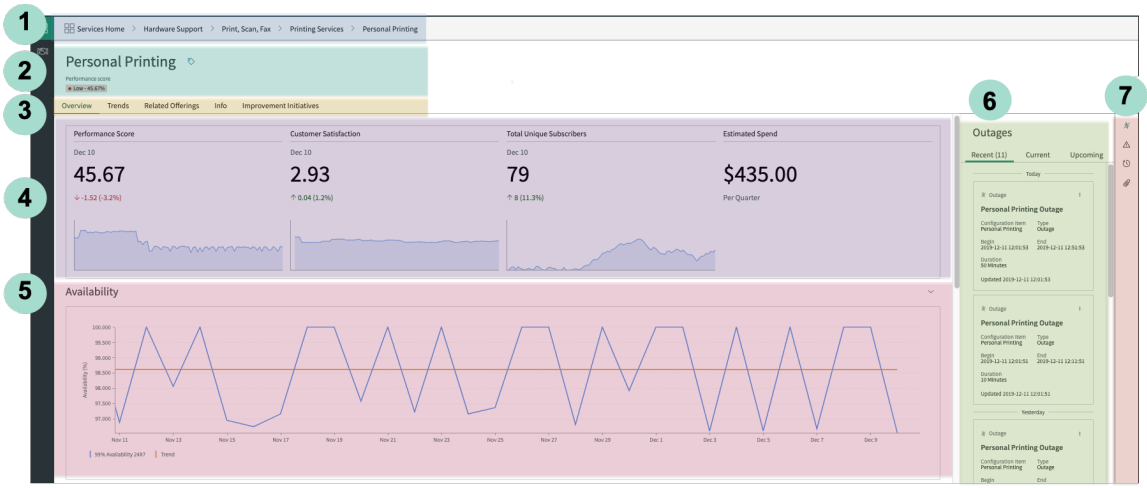
Service Owner Workspace ブラウザ要件

ServiceNow ワークスペースはモバイルデバイスをサポートせず、Orlando リリース以降は Internet Explorer および Microsoft Edge もサポートしません。代わりに、Microsoft Edge-Chromium 、または「Browser Support」に記載されている他のいずれかのブラウザを使用してください。New York 以前のリリースを使用していて、ServiceNow　CSM エージェントワークスペースや ServiceNow　ベンダー管理ワークスペース など何らかのワークスペースで、Internet Explorer 11 または Microsoft Edge を使用している場合は、少なくとも Orlando リリースにアップグレードする前に、新しいブラウザに移行する必要があります。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Internet Explorer 11 のパフォーマンス [KB0683275]」記事を参照してください。

Service Owner Workspace の概要

プレミアム機能を使用してサービスを管理および監視します。ワークスペースに次のとおり、サービスオファリングの詳細が表示されます。

サービスオファリングの詳細



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

番号	**Agent Workspace** の機能	説明
1	タブ	マルチタブインターフェイスを使用すると、サービスに関連するレコードを簡単に切り替えて移動することができます。 • すべてのサービスが [**Services** ホーム] タブに表示されます。 • 関連付けられたサービスオファリングの詳細が、サブタブに開きます。最下位の階層レベルにドリルダウンすると、関連するすべてのサービスオファリングの詳細が表示されます。
2	フォームヘッダー	フォームヘッダーには、サービスオファリングおよび関連するパフォーマンススコアの簡単な概要が表示されます。表示できる推定消費量の詳細がある場合は、フォームヘッダーに表示されます。
3	関連アイテムメニュー	サービス関連の情報は、関連アイテムメニューで表示することができます。アイテムをクリックすると、関連情報が表示されます。
4	リボン	リボンコンポーネントには、サービスオファリングのパフォーマンススコア、顧客満足度、および登録者の総合的な傾向が表示されます。表示できる推定消費量のデータがある場合は、そのデータも参照できます。
5	フォームペイン	ページを下にスクロールしてデータを詳しく見ていくと、追加のサービス関連情報が表示されます。情報には、サービスオファリングの可用性、違反 SLA、顧客満足度、安定性、アクティビティが含まれます。
6	コンテキストサイドパネルの詳細	一意のデータ詳細が表示されます。アイコンをクリックして、[機能停止]、[最重要のインシデント]、[変更の要求]、または [添付ファイル] の詳細を表示します。
7	コンテキストサイドパネル	コンテキストサイドパネルには、選択したアイコンに応じて、一意のデータが表示されます。

統合： 共通サービスデータモデル **(CSDM)**

次のような複数の IT Service Management タスクフォームでサービスやオファリング参照を使用することで、測定と評価を向上させること ができます。

- 問題
- 変更
- 継続的改善管理
- インシデント

問題、変更、またはインシデントのターゲットとしてサービスオファリングを直接参照し、共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) との整合性を維持します。選択したサービスに基づいて、システムは利用可能なオファリングをフィルター処理します。

サービスフォームおよびオファリングフォームでサービスモデルのモデル **ID** 参照フィールドを表示して定義し、CSDM と統合します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Service Owner Workspace のパフォーマンスメトリクス

Service Owner Workspaceには、サービスオファリングのパフォーマンスを測定するために、プラットフォームサービスポートフォリオ管理プレミアムアプリケーションのメトリクスモデルが用意されています。このパフォーマンスメトリクスは、重み付けメカニズムによってサービスと分類ノードに集計されます。

重要:
San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。新しい標準ポートフォリオ構造をオプトインする顧客は、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) の重要業績評価指標 (KPI) から計算されたメトリクスを使用します。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

ナビゲート

メトリクスの定義

サービスポートフォリオ管理プレミアム が有効になると、サービスオファリングのメトリクスが収集され、パフォーマンススコアやその他のメトリクスの計算値を親サービスおよび分類ノードにロールアップできるようになります。すべてのメトリクス設定は、プラットフォームアプリケーションで実行されます。サービスオーナーは、Service Owner Workspace を介してこうしたパフォーマンススコアとメトリクスを表示できます。サービスポートフォリオ管理プレミアム プラグイン (com.snc.spm) とともに、以下の メトリクスの定義 がインストールされます。

アクティビティ

メトリクスインジケーターは、サービスポートフォリオ関連のカタログアクティビティに由来します。メトリクスは、サービスオファリングに接続されているカタログアイテムから派生した、実行済みの要求アイテムから算出されます。

可用性

メトリクスインジケーターは、機能停止レコードから算出された サービスポートフォリオ管理 の可用性です。

注:
1 つのサービスオファリングに複数の可用性コミットメントが存在する場合は、傾向分析のために少なくとも 1 つをプライマリとして設定する必要があります。[パフォーマンススコアで使用] フラグで決定されたパフォーマンススコアの計算では、1 つの可用性コミットメントしか考慮されません。その他に以下のような機能があります。

- サービスオファリングの可用性の説明に特化した可用性定義を作成する。
- サービスオファリングのコミットメントを可用性定義に直接リンクする。
- 機能停止に関する可用性の統計情報を管理する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA 違反

メトリクスインジケーターは、SLA 違反に基づいて SLA レコードから算出したものです。計算は、サービスポートフォリオ管理 SLA コミットメントプラグイン (com.snc.service_portfolio.sla_commitment) を有効にすると行われます。これにより、次の機能が有効になります。

- サービスオファリングに対して実施されている SLA の説明に特化した SLA 定義を作成する。
- サービスオファリングのコミットメントを SLA 定義に直接リンクする。
- 違反に関する SLA 統計情報を管理する。

注:
1 つのオファリングに複数の SLA コミットメントが存在する場合は、そのうちの少なくとも 1 つを、パフォーマンススコアリング用のプライマリとして設定する必要があります。[パフォーマンススコアで使用] フラグで決定されたパフォーマンススコアの計算では、1 つの SLA コミットメントしか考慮されません。

顧客満足度

オファリングの一意の登録者に送信されたサーベイに基づいて集計されます。

最重要のインシデント

メトリクスインジケーターは、日次 P1 と重大なインシデント数の組み合わせによって算出されます。このメトリクスの下限と上限を更新する必要があります。詳細については、「サービスオファリングのパフォーマンスの重み付け」を参照してください。

注:
Quebec リリースより前は、[最重要のインシデント] メトリクスは [安定性] と呼ばれ、ワークスペースの [傾向] タブに単一のスコアウィジェットとして表示されていました。データは現在、時系列グラフとして表示されます。Service Owner Workspace メトリクスパフォーマンスのデフォルトの期間は 30 日です。ただし、[最重要のインシデント] メトリクスは、1 日あたりのすべての重大なオープンインシデントおよび P1 インシデントを表示します。

サービスオファリングのパフォーマンスの重み付け

サービスオーナーは、サービスオファリングのメトリクスの包含と重み付けを変更することで、ステークホルダーのビジネスニーズと視点を反映することができます。メトリクスの正規化および重み付けを行うことで、オファリングのパフォーマンスが決定されます。メトリクスは、運用ステータスが指定されているサービスオファリングに対してのみ保持されます。重みは合計で 100% にする必要があります。

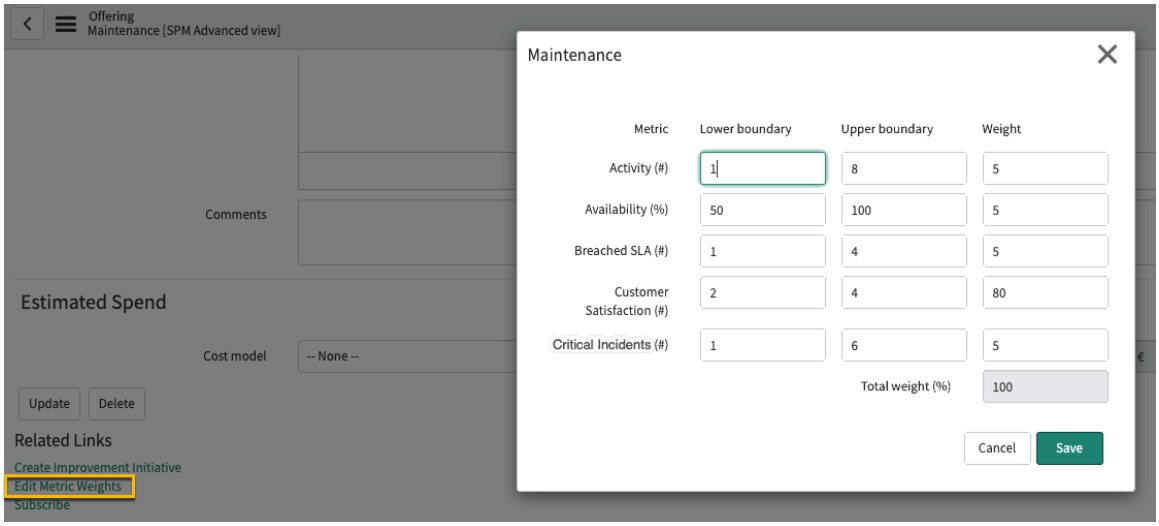
パフォーマンス計算から得たデータを利用できないか信頼性が低いサービスオファリングのメトリクスを無効にするには、プラットフォームサービスポートフォリオ管理プレミアムアプリケーションでメトリクスの重み付けを 0 に設定します。

[サービスオファリング] フォームの [メトリクスの重み付けの編集] 関連リンクをクリックして、各メトリクスの上限と下限を編集します。[メンテナンス] ポップアップウィンドウが表示され、サービスオファリングごとにカスタマイズできます。この上限と下限によって、メトリクスの 0 ~ 100% スケールでの測定方法と一括した正規化方法が決まります。最重要のインシデントなどの負のメトリクスに対して 100% のスコアを取得するには、スコアが下限以下になる必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオファリングの [メトリクスの重み付けを編集]



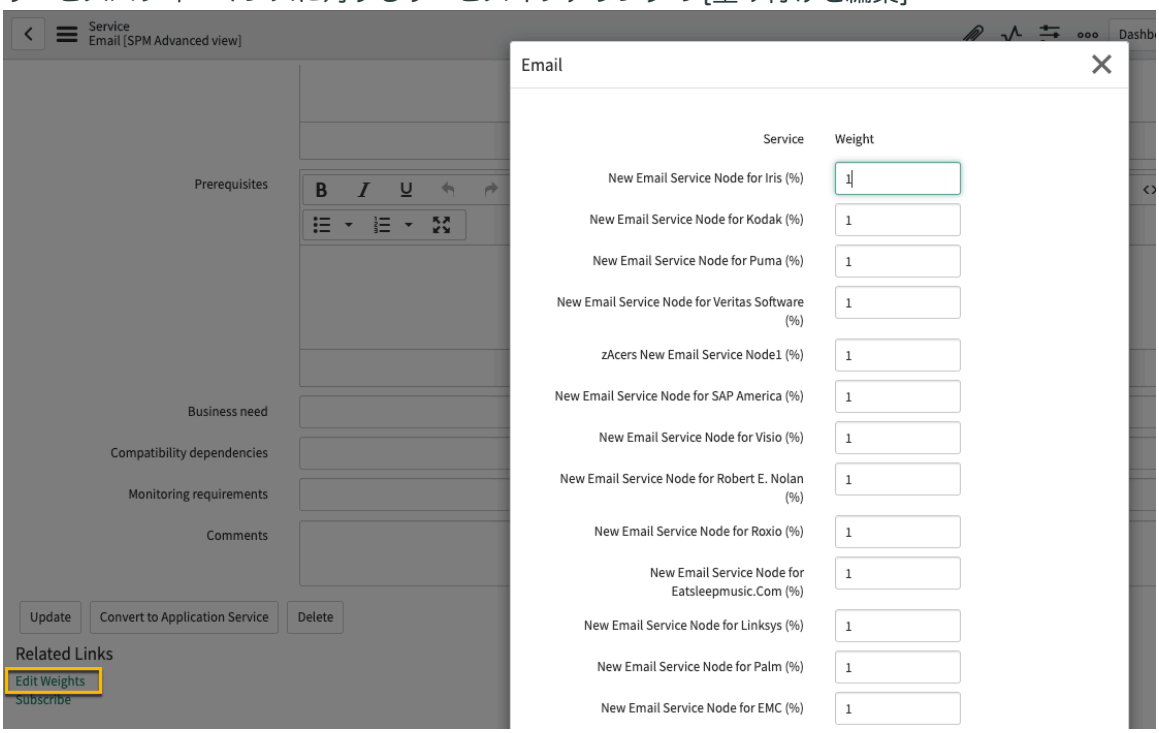
サービスオファリングからサービスへのパフォーマンスの重み付け

サービスオーナーは、サービスパフォーマンス内のサービスオファリングの包含と重み付けを変更することで、ステークホルダーのビジネスニーズと視点を反映することができます。サービスオファリングのパフォーマンスを重み付けして結合することで、サービスのパフォーマンスが決定されます。サービスパフォーマンスに貢献するのは、運用ステータスが指定されているオファリングのみを使用した場合のみです。

サービスオファリングの重み付けを 0 に設定すると、親サービスのパフォーマンス計算からそのサービスオファリングが除外されます。

[サービス] フォームの [重み付けの編集] 関連リンクをクリックして、関連するオファリングの重み付けを編集します。重み付けは 0 ~ 100% のスケールで評価され、まとめて正規化されます。

サービスパフォーマンスに対するサービスオファリングの [重み付けを編集]



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
負の数から数千まで、重み付けの上限と下限は無制限です。0 ~ 100 でなくてもかまいません。ただし、線形範囲内の計算結果は、この下限と上限による 0 ～ 100% までの正規化数になります。

たとえば、正規化プロセスでは、-20 を下限、150 を上限に選択した場合、-20 以下のものはすべて 0% に正規化され、150 以上のものはすべて 100% に正規化されるようになっています。-20 から 150 の間のすべての数値は、0 ~ 100 の範囲内でスケーリングされます。

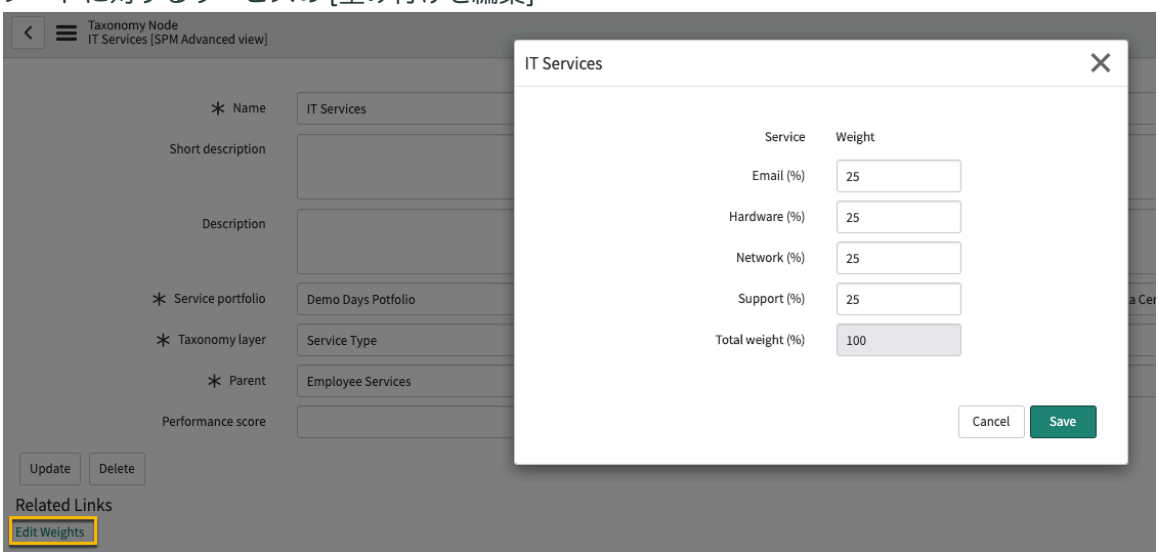
正規化プロセスについて、もう 1 つ例を挙げてみます。たとえば、5 を下限、150 を上限に設定し、メトリクスが負 (最小化) になっている場合です。このようなメトリクスでは、5 以下の値で 100% の正規化されたスコアが得られます。したがって、負のメトリクスの場合、生のスコアが低いほど、正規化されたスコアが高くなりますが、100% に制限されます。5 を下限、150 を上限に設定し、メトリクスが正 (最大化) になっている場合は、5 以下の値を入力すると、正規化されたスコアが 0% になります。

サービスからノードへのパフォーマンスの重み付け

ポートフォリオオーナーは、ノードパフォーマンス内のサービスの包含と重み付けを変更することで、ステークホルダーのビジネスニーズと視点を反映することができます。サービスパフォーマンスを重み付けして結合することにより、サブレベルの分類ノード (子ノード) のパフォーマンスが決定されます。

[分類ノード] フォームの [重み付けの編集] 関連リンクを使用して、関連するサービスの重み付けを編集します。サービスの重み付けは 0 ～ 100% のスケールで評価され、まとめて正規化されます。

ノードに対するサービスの [重み付けを編集]



ノードからノードへのパフォーマンスの重み付け

ポートフォリオオーナーは、ノードパフォーマンス内のノードの包含と重み付けを変更することで、ステークホルダーのビジネスニーズと視点を反映することができます。ノードパフォーマンスを重み付けして結合することにより、親分類ノードのパフォーマンスが決定されます。

パフォーマンススコア

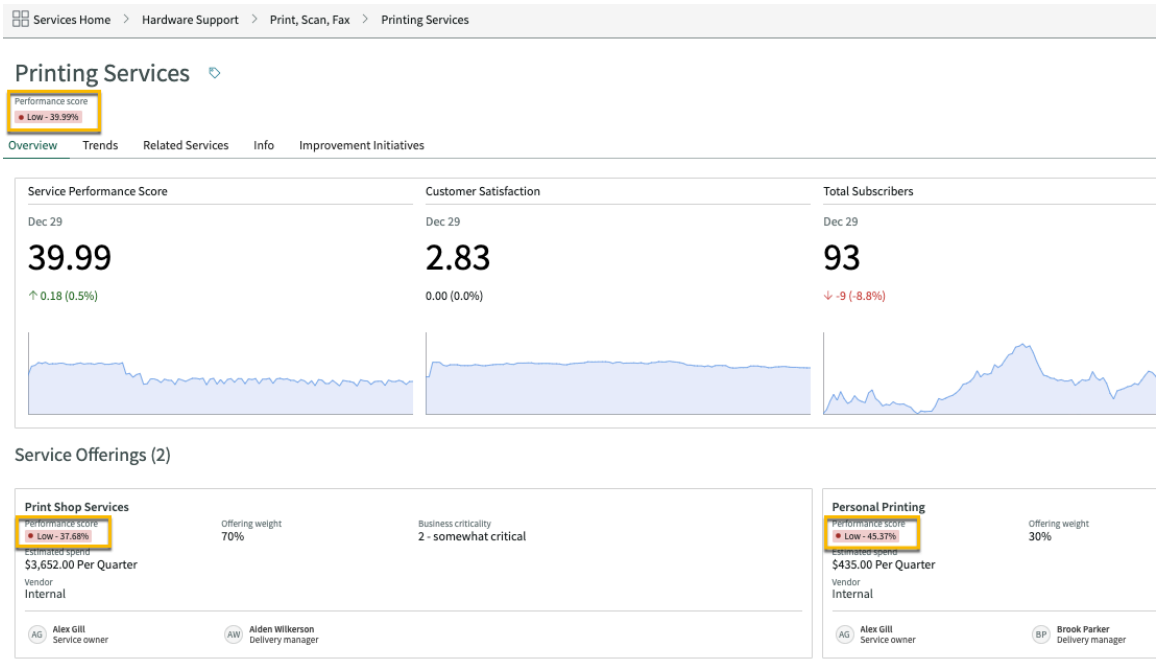
サービスおよびオファリングのパフォーマンススコアは、ポートフォリオレコードで定義されている設定しきい値の制限に基づいて、Service Owner Workspace に異なる色でハイライトされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 赤：スコアが設定されたしきい値より低いことを示します。
- オレンジ：スコアが設定されたしきい値内にあることを示します。
- 緑：スコアが設定されたしきい値より大きいことを示します。

パフォーマンススコアインジケーター



メトリクスの設定

Service Owner Workspaceのメトリクス定義を表示または設定するには、「Service Owner Workspaceのメトリクス定義の設定」を参照してください。

Service Owner Workspaceのポートフォリオメトリクスを表示または設定するには、「Service Owner Workspace のポートフォリオメトリクスの設定」を参照してください。

Service Owner Workspace の設定

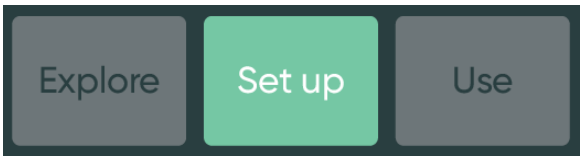
必要なアプリケーションをアクティブ化し、クイックスタートテストにアクセスして適切な機能を確認し、監視するメトリクスを設定して、Service Owner Workspaceを使用する準備をします。

重要:
San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナビゲート



他のアプリケーションとの統合

Service Owner Workspaceのプラグイン (com spm_owner_workspace) をアクティブ化した後に、他の ServiceNow アプリケーションと連携して、サービスポートフォリオ監視エクスペリエンスを拡張します。

Service Owner Workspaceはベンダー管理ワークスペースとシームレスに連携するように設計されています。多くの場合、サービスオーナーはベンダーマネージャーでもあります。このため、ベンダー管理ワークスペースアプリケーションのアクティブ化が役に立ちます。2 つのワークスペースは同じインターフェイスを共有するため、簡単に切り替えることができます。ワークスペース内のベンダー管理ワークスペースアイコンをクリックするだけで、ベンダー関連のデータを表示できます。

Workspace のアイコン

ファイナンシャルマネジメント アプリケーションとデータ連携することで、会計期間に基づいて推定消費量を計算します。また、サービスオファリングからポートフォリオ内の関連サービスと分類ノードに、消費量データをロールアップすることができます。推定消費量のデータは、ワークスペースでの監視と分析に使用できます。

有効にすることでService Owner Workspaceの監視の幅を広げ、価値を付加することができるアプリケーションの詳細については、「Service Owner Workspace の統合」を参照してください。

メトリクスの定義と設定

サービスの監視に伴うメトリクスとスコアによって、サービスのパフォーマンス、提供しているサービスに対するお客様の満足度、サービスを登録しているお客様の数といった情報を常に知ることができます。メトリクスを定義し、そのメトリクスをポートフォリオ、サービス、およびオファリングに適用することで、正確で目標主導の監視エクスペリエンスが実現します。サービスパフォーマンスの上限と下限のしきい値を決定します。

ポートフォリオのセットアップ自動化

ビルド済みのセットアップ自動化から選択してポートフォリオに適用し、サービスやオファリングの作成時間を短縮します。自動化とスクリプトを編集して更新し、スクリプトまたは一連のスクリプトの実行をトリガーするサービスポートフォリオレコードレベルでフィールドを定義します。

- 新しいサービスポートフォリオを作成するときに、5 つのデフォルトメトリクスを自動的に追加します。メトリクスを追加しないことも選択できます。
- ポートフォリオレベルで、新しいオファリングのすべてのパフォーマンスメトリクスを均等に重み付けします。

  オファリングがポートフォリオの一部として作成されるたびに、各メトリクスのパフォーマンスの重みが均等に分散されます。たとえば、デフォルトの各メトリクスは 20% で重み付けされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスを別のポートフォリオに再ペアレント化すると、新しいポートフォリオの作成時に [新規オファリングのパフォーマンスメトリクスを均等に重み付け **(Evenly weight performance metrics for new offerings)]** が有効になっている場合に、オファリングは新しいポートフォリオのメトリクスと重み付けを自動的に引き継ぎます。これと同じロジックがオファリングの作成時に適用されます。

> **注:**
> すべてのメトリクスで重みづけを均等にして 100% にすることができない場合は、順序を使用して最多数のメトリクスに最高の重み付けが与えられます。たとえば、7 つのメトリクスがある場合、割合を 15、15、14、14、14、14、14 のように重み付けできます。3 つのメトリクスがある場合は、割合を 34、33、33 のように重み付けできます。

- サービスポートフォリオ内で新しく作成されたサービスに対して、または既存のサービスポートフォリオにサービスを追加するときに、1 対多のオファリングを自動的に作成します。このサービスはサービスポートフォリオに関連付けられていて、かつ子オファリングを持っていない必要があります。この機能を有効にすると、作成するオファリングの数を選択できるドロップダウンフィールドが表示されます。

これらの自動化を有効にするには、「でのポートフォリオの作成 サービスポートフォリオ管理」を参照してください。

Service Owner Workspace のアクティブ化

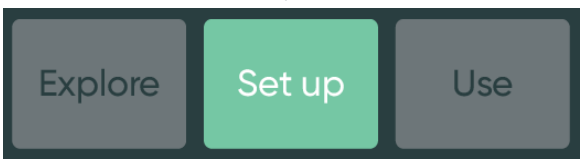
Service Owner Workspace プラグイン (com.spm_owner_workspace) は、個別のサブスクリプションとして使用できます。それによって、サービスポートフォリオ管理プレミアム プラグイン (com.snc.spm) を含む関連プラグインが有効になります。Service Owner Workspace に登録すると、サービスオーナーのユーザーインターフェイスとプレミアム機能が サービスポートフォリオ管理 環境に追加されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

> **重要:**
> San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

ナビゲート



Service Owner Workspace に登録すると、パフォーマンスアナリティクス を全面的に利用できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Service Owner Workspace の機能を使用するには、パフォーマンスアナリティクス - プレミアムのプラグイン (com.snc.pa.premium) が必要です。Service Owner Workspace プラグインを有効にする前に、このプラグインを有効にする必要があります。

関連プラグインがまだ有効でない場合は、Service Owner Workspace プラグイン (com.spm_owner_workspace) でそのプラグインを有効にします。

Service Owner Workspace の関連プラグイン

プラグイン	説明
パフォーマンスアナリティクス - プレミアム [com.snc.pa.premium] **注:** Service Owner Workspace のプラグイン (com.spm_owner_workspace) を有効にする前に、このプラグインを有効にする必要があります。	サービスポートフォリオ管理 に以下の機能を追加します。 • インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成する。 • テキストアナリティクスウィジェットを作成する。 • 外部データに対して パフォーマンスアナリティクス を使用する。 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存する。
サービスポートフォリオ管理プレミアム [com.snc.spm]	サービスオファリングのメトリクスを収集し、そのメトリクスの計算値を親サービスおよび分類ノードにロールアップすると、パフォーマンススコアやその他のメトリクスが Service Owner Workspace によって表示されます。
サービスポートフォリオ管理 推定消費量 [com.snc.spm.spend]	シンプルなコストモデルを提示します。
エージェントワークスペース - フォーム	ワークスペースフォームの構成を提示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Service Owner Workspace の関連プラグイン (続く)

プラグイン	説明
[com.snc.agent_workspace.form]	
エージェントワークスペース - リスト [com.snc.agent_workspace.list]	ワークスペースリストの構成を提示します。
エージェントワークスペース - 値のハイライト表示 [com.snc.agent_workspace.highlighted_values]	ワークスペース内の値のハイライト表示に対応できるようにします。
エージェントワークスペース - 宣言アクション [com.snc.agent_workspace.declarative_actions]	ワークスペース内の宣言アクションに対応できるようにします。
サービスワークスペース [com.snc.service_workspace]	サービスワークスペースのアプリケーションを提供します。

いくつかの追加のプラグインにより、Service Owner Workspace の機能が拡張されます。これらのプラグインを有効にすると、監視のユーザーエクスペリエンスが向上します。

Service Owner Workspace の監視機能の追加プラグイン

プラグイン	説明
ベンダー管理ワークスペース [snc] (w)	ベンダー管理ワークスペース とのデータ連携を Service Owner Workspace の監視エクスペリエンスの一環として行います。
継続的改善管理 CIM [com.sn_cim]	関連するフォームでサービスの関係が示されているときに、Service Owner Workspace で既存の CIM レコードを表示できるようにします。サービスオーナーは、CIM レコードを開始することでサービスやオファリングのパフォーマンス上の問題に対処できます。
インシデント管理 - 重大な インシデント管理 [com.snc.incident.mim]	Service Owner Workspace を介して重大なインシデントを表示するための統合ワークベンチを提供します。
SPM 用の ファイナンシャルマネジメント [com.snc.financial_management_for_spm]	ファイナンシャルマネジメント と サービスポートフォリオ管理 のデータ連携を有効にします。それによって、事前設定されたサービスオファリングのコストモデルを Service Owner Workspace で表示できるようになります。 サービスオファリングのコストを収集し、ローカルコストモデルと ファイナンシャルマネジメント アプリケーションモデルのいずれかを選択して使用することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Service Owner Workspace の監視機能の追加プラグイン (続く)

プラグイン	説明
	注: 目的の値として [なし] を選択することで、ローカルのコストモデルと ファイナンシャル マネジメント モデルをいずれも使用しないようにすることもできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

Service Owner Workspaceとともにインストールされる内容

プラグインのリスト (New York)

Service Owner Workspaceとともにインストールされる内容

Service Owner Workspace は サービスポートフォリオ管理プレミアム プラグイン (com.snc.spm) を自動的に有効にします。サービスポートフォリオ管理プレミアム によって以下のコンポーネントがインストールされます。

重要:
San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理プレミアム

サービスポートフォリオ管理プレミアム とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
メトリクスの定義 [spm_metric_definition]	サービスポートフォリオ管理プレミアム アプリケーション用のメトリクスを定義するために使用します。
サービスオファリングのメトリクスデータ [service_offering_metric_data]	サービスオファリングのメトリクスデータを設定するために使用します。このレコードを使用して、以下のことができます。 • サービスオファリングのパフォーマンススコア範囲内に境界を設定する。 • 重み付け値を設定する。
ポートフォリオメトリクス [spm_portfolio_metric]	ポートフォリオメトリクスのデータを設定するために使用します。
SPM ノードの重み付け [spm_node_weight]	兄弟ノードの値に関連する重み付けの値をノードに割り当てるために使用します。

サービスポートフォリオ管理プレミアムのクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、サービスポートフォリオ管理プレミアム が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

サービスポートフォリオ管理プレミアムクイックスタートテストでは、サービスポートフォリオ管理プレミアム プラグイン (com.snc.spm) をアクティブ化する必要があります。

サービスポートフォリオ管理プレミアム - ATF テストのテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
ポートフォリオエディター：ポートフォリオオーナーではなく、読み取り専用の分類アクセス	関連付けられているが所有していないポートフォリオの分類に対し、ポートフォリオエディターが読み取りしかできないことを確認します。	Orlando
ポートフォリオエディター：新規ポートフォリオの作成不可	ポートフォリオエディターが、ポートフォリオを新しく作成できないことを確認します。	Orlando
ポートフォリオエディター：有効なポートフォリオ所有者の分類アクセス	ポートフォリオ所有者が、所有するポートフォリオ内部の分類にアクセスできることを確認します。	Orlando
サービスエディター：アクセス	サービスエディターが、所有するサービスとオファリングのみ	Orlando

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理プレミアム - **ATF** テストのテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	を編集できることを確認してください。	
ポートフォリオエディター：所有するポートフォリオを変更可能	ポートフォリオエディターが、所有するポートフォリオの変更と更新を行えることを確認します。	Orlando
ポートフォリオの作成	ポートフォリオアドミンがポートフォリオを新しく作成できることを確認します。	Orlando
ポートフォリオエディター：所有していないポートフォリオは変更不可	ポートフォリオエディターが、所有していないポートフォリオを変更できないことを確認します。	Orlando
サービスワークフロー	サービスポートフォリオ、分類ノード、サービスオファリングが添付されていないと、サービスがカタログフェーズに進めないことを確認してください。 サービスをカタログフェーズからパイプラインフェーズに戻せないことを確認します。	Orlando
サービスポートフォリオ (標準)	サービスポートフォリオ、分類レイヤー、および分類ノードを作成します。	Orlando
ポートフォリオ + 3 層の分類レイヤーを作成	3 つの分類レイヤーを含むサービスポートフォリオを作成します。	Orlando
サービスポートフォリオ (例外) - 分類レイヤー定義セット 01	サービスポートフォリオ、分類レイヤー、および分類ノードを作成します。	Orlando
SPM: ポートフォリオを作成	サービスポートフォリオを作成します。	Paris
SPM: ポートフォリオ + 3 層の分類レイヤーを作成	3 つの分類レイヤーを含むサービスポートフォリオを作成します。	Paris
SPM: サービスポートフォリオ (標準)	サービスポートフォリオ、分類レイヤー、および分類ノードを作成します。	Paris
SPM: サービスポートフォリオ (例外) - 分類レイヤー定義セット 01	サービスポートフォリオ、分類レイヤー、および分類ノードを作成します。	Paris

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理プレミアム - **ATF** テストのテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
SPM: ポートフォリオエディター: 所有するポートフォリオを変更可能	ポートフォリオエディターが、所有しているポートフォリオを変更できることを確認します。	Paris
SPM: ポートフォリオエディター: 所有していないポートフォリオは変更不可	ポートフォリオエディターが、所有していないポートフォリオを変更できないことを確認します。	Paris
SPM: ポートフォリオエディター: 新規ポートフォリオが作成不可	ポートフォリオエディターが、新規ポートフォリオを作成できないことを確認します。	Paris
SPM: ポートフォリオエディター: 有効なポートフォリオ所有者の分類アクセス	ポートフォリオ所有者が、所有する分類にアクセスできることを確認します。	Paris
SPM: ポートフォリオエディター: ポートフォリオ所有者ではなく、読み取り専用の分類アクセス	ポートフォリオエディターが、所有していないポートフォリオの分類の読み取りのみを許可されていることを確認します。	Paris
SPM: サービスエディター: アクセス	サービスエディターが、所有するかまたは委任されているサービスとオファリングのみを編集できることを確認します。	Paris
SPM: サービスビューアー: アクセス	サービスビューアーが、サービスを表示するためのアクセスを持っていることを確認します。	Paris
SPM: サービスワークフロー	サービスポートフォリオ、分類ノード、サービスオファリングが添付されていないと、サービスがカタログフェーズに進めないことを確認してください。 サービスをカタログフェーズからパイプラインフェーズに戻せないことを確認します。	Paris

関連情報

クイックスタートテスト

Service Owner Workspace の移行ダッシュボード

Service Owner Workspace には、従来の サービスポートフォリオ管理 構造から、拡張されたアプリケーション構造への移行をサポートする移行ダッシュボードがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

移行ダッシュボードを表示することで、廃止された構造を含む既存のサービスやオファリング、または サービスポートフォリオ管理 の拡張された分類構造の中で孤立していると思われるサービスやオファリングを、ポートフォリオマネージャが迅速に判断できるようになります。

サービスポートフォリオ管理 のダッシュボードを表示できるのは、以下のロールを割り当てられたユーザーです。

- service_viewer
- portfolio_admin

portfolio_admin または service_editor ロールを持つユーザーは、サービスポートフォリオ管理基盤 アプリケーションに構造面で準拠するようにサービスとサービスオファリングを変更して移行することができます。

デフォルトでは、ダッシュボードには既存の全サービスポートフォリオのレポートが表示されます。インタラクティブフィルターを使用すると、表示するポートフォリオを 1 つ選択できます。ダッシュボードレポートは、サービスポートフォリオが定義されていなくても表示されます。

ダッシュボードレポートのカテゴリーには、そのカテゴリーに関連して特定された移行の問題の数が表示されます。あるレポートのカテゴリーに対して移行の問題が何も特定されなかった場合は 0 と表示されます。

ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > 移行ダッシュボード. 詳細情報を表示するには、レポートグラフィックの上にカーソルを置きます。レポートのグラフはすべて更新によって、最新のデータを反映させることができます。

0 より大きい数字の画像がレポートに表示されている場合は、移行の問題があることを示しています。このようなレポートの場合は、数字の画像にカーソルを合わせてクリックします。リストが開き、 企業向け サービスポートフォリオ管理 の構造へ移行するために変更が必要なサービスまたはオファリングが表示されます。

移行ダッシュボードでは、次のレポートが利用できます。移行の問題が表示された場合は、レポートの説明と、移行の問題の解決方法を参照してください。

移行ダッシュボードのレポート	説明および移行タスク
オファリングに使用されている廃止された運用ステータス	運用ステータスの廃止されたステータスを 1 つでも使用している既存のサービスオファリングの数を示します。 [サービスオファリング] フォームで [フェーズ] フィールドと [ステータス] フィールドの両方を入力して、こうしたオファリングを変更します。 **注:** ステータスは、[設計]、[開発]、[ビルド/テスト/リリース]、[運用]、[廃止] など、いくつかある選択肢のいずれかになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

移行ダッシュボードのレポート	説明および移行タスク
	[更新] をクリックします。
サービスに使用されている廃止された運用ステータス	運用ステータスの廃止されたステータスを 1 つでも使用している既存のサービスの数を示します。 [サービス] フォームで [フェーズ] フィールドと [ステータス] フィールドの両方を入力して、こうしたサービスを変更します。 **注:** ステータスは、[要件]、[定義]、[分析]、[承認済み]、[公認] など、いくつかある選択肢のいずれかになります。 [更新] をクリックします。
ポートフォリオ内にない運用サービス	現在ポートフォリオに関連付けられていない既存のサービスの数を示します。 [サービスポートフォリオ] フィールドでポートフォリオを選択して、[サービス] フォームを変更します。[更新] をクリックします。
カタログフェーズ内の孤立したサービス	カタログフェーズ内にあり、親分類ノードを持たないサービスの数を示します。 [分類ノード] フィールドで分類ノードを選択して、[サービス] フォームを変更します。[更新] をクリックします。
廃止されたサービスカタログエントリの使用状況	使用廃止のサービスカタログエントリ (sc_cat_item_service) のテーブルを介してカタログアイテムにリンクされたサービスまたはオファリングの数を示します。
孤立したサービスオファリング	[サービスオファリング] フォームの [親] フィールドが親サービスを指していないサービスオファリングの数を示します。オファリングはサービスの子である必要があります。 [サービスオファリング] フォームの [親] フィールドで、関連するサービスを検索して選択します。[更新] をクリックします。
カタログ内の非稼働オファリング	カタログフェーズ内に存在しない、または稼働状態でないサービスオファリングに接続されているアクティブなカタログアイテムの数を示します。 [サービスオファリング] フォームの [フェーズ] フィールドを [カタログ] に、[ステータス] フィールドを [運用] に変更します。[更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行ダッシュボードのレポート	説明および移行タスク
カタログフェーズ内にあるオファリングのないサービス	関連サービスオファリングを 1 つも持たない、カタログフェーズ内のサービスの数を示します。サービスをカタログフェーズに移行するには、オファリングが定義されている必要があります。 サービスオファリングをサービスに関連付けるには、移行ダッシュボードで示されているカタログサービスに関連付けられた特定のサービスオファリングを開きます。[サービスオファリング] フォームの [親] フィールドで、関連するサービスを検索して選択します。[更新] をクリックします。

Service Owner Workspace の統合

他の製品アプリケーションと連携して、Service Owner Workspaceの監視エクスペリエンスの価値を高めます。

重要:
San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

Service Owner Workspace と製品の連携

アクティブ化して以下の製品と統合し、Service Owner Workspaceの機能を拡張します。

ベンダー管理ワークスペース

ベンダー管理ワークスペース プラグイン (com.snc.vlm.vmw) を有効にして、このワークスペースのデータを Service Owner Workspace と連携させます。

同じワークスペースのインターフェイスでベンダーを管理し、すべてのベンダー関連情報に関する知識を効率的に取得します。

ワークスペースのビューからベンダーパフォーマンスレポートを監視および表示します。

ワークスペースのビューで監視および管理する、ベンダーのメトリクスを決定します。

ベンダーの CSAT の重み付けとベンダーのサービスオファリングのパフォーマンスの重み付けを計算して表示します。

ファイナンシャルマネジメント

サービスポートフォリオ管理の推定消費量プラグイン (com.snc.spm.spend) を有効にしてサービスオファリングの消費量を表示します。これにより、ローカルコストモデルと ファイナンシャルマネジメント アプリケーションによって提供されるコストモデルのいずれかを選択できるようになります。

SPM の ファイナンシャルマネジメント プラグイン (com.snc.financial_management_for_spm) を有効にして、Service Owner Workspaceに表示する事前設定されたサービスオファリングコストモデルを提供しま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。使用時に、ローカルコストモデルとファイナンシャルマネジメントアプリケーションモデルから選択します。

継続的改善管理 (CIM)

関連するフォームでサービスの関係が表示されているときに、既存の CIM レコードを Service Owner Workspace で表示します。

サービスやオファリングのパフォーマンス上の問題が表示されると、サービスオーナーが CIM レコードを開始できます。

インシデント管理 - 重大な インシデント管理

インシデント管理 - 重大なインシデント管理プラグイン (com.snc.incident.mim) を有効にして、Service Owner Workspace アクティビティストリームを介して重大なインシデントを表示する統合ワークベンチを提供します。

共通サービスデータモデル **(CSDM)** との統合

次のような複数の IT Service Management タスクフォームでサービスやオファリング参照を使用することで、測定と評価を向上させること ができます。

- 問題
- 変更
- 継続的改善管理
- インシデント

問題、変更、またはインシデントのターゲットとしてサービスオファリングを直接参照し、共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) との整合性を維持します。選択したサービスに基づいて、システムは利用可能なオファリングをフィルター処理します。

サービスフォームおよびオファリングフォームでサービスモデルの [モデル **ID**] 参照フィールドを表示して定義し、CSDM と統合します。

CSDM が適用されている サービスポートフォリオ管理プレミアム プラグイン (com.snc. spm) がアクティブ化されている場合、ナビゲーションペインには、テクニカルサービスの管理と販売および消費のモジュールが含まれています。関連付けられたカタログアイテムを含むサービスオファリングは、これらのモジュール内のテクノロジー要求カタログおよびビジネス要求カタログを使用して表示および管理することができます。CSDM と サービスポートフォリオ管理プレミアム との関係の詳細については、「Applying CSDM guidelines to your product — product views」を参照してください。

Service Owner Workspaceのメトリクス定義の設定

Service Owner Workspace でサービスオファリングのパフォーマンスを測定するための一意のメトリクス定義を設定します。

始める前に
必要なロール: admin または portfolio_admin

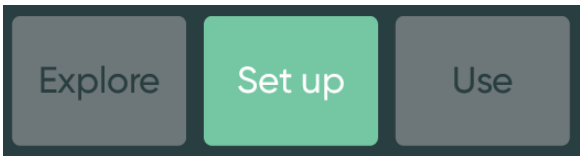
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

> **重要:**
> San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。新しい標準ポートフォリオ構造をオプトインする顧客は、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) の重要業績評価指標 (KPI) から計算されたメトリクスを使用します。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

ナビゲート



Service Owner Workspace には、必要に応じて表示および編集できる複数のメトリクスの定義が用意されています。また、目的のパフォーマンス監視のニーズに合わせた新しいメトリクスの定義を作成することもできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > 構成 > メトリクスの定義.
2. 使用可能なベースシステムのメトリクスの定義と関連インジケーターを表示します。
3. 一意のメトリクスの定義を作成するには、[新規] をクリックします。
4. [名前] フィールドに、メトリクスの定義の一意の名前を入力します。
5. [インジケーター] フィールドで パフォーマンスアナリティクス インジケーターを選択します。
6. [**Submit** (送信)] を選択します。
   Service Owner Workspaceメトリクスと重み付けの構成の詳細については、「Service Owner Workspace のパフォーマンスメトリクス」を参照してください。

Service Owner Workspace のポートフォリオメトリクスの設定

Service Owner Workspace 内のサービスオファリングのパフォーマンスを測定するために、サービスポートフォリオに対してどのメトリクスを設定するかを決定します。

始める前に
必要なロール: admin または portfolio_admin

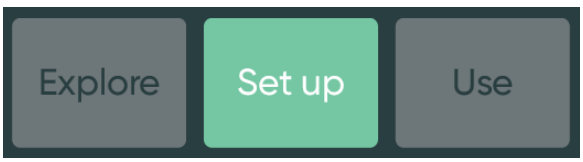
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

> **重要:**
> San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。新しい標準ポートフォリオ構造をオプトインする顧客は、デジタルポートフォリオ管理 (DPM) の重要業績評価指標 (KPI) から計算されたメトリクスを使用します。詳細については、「デジタルポートフォリオ管理」を参照してください。

ナビゲート



手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > 構成 > ポートフォリオメトリクス.
2. 既存のサービスポートフォリオをクリックして、どのメトリクスが関連付けられているかを把握します。
   ポートフォリオメトリクスリストが開き、サービスポートフォリオに適用されているすべてのメトリクスが表示されます。
3. サービスポートフォリオにメトリクスを追加するには、[新規] をクリックします。
4. フォームフィールドに記入します。

ポートフォリオメトリクスフォーム

フィールド	説明
サービスポートフォリオ	メトリクスを作成する対象のサービスポートフォリオを選択します。
メトリクス	適用するメトリクスを選択します。選択肢として、[アクティビティ]、[可用性]、**[SLA** の違反]、[顧客満足度]、[最重要のインシデント] などがあります。
順番	Service Owner Workspace の [傾向] タブで、傾向図の表示順序を指定します。
傾向図	Service Owner Workspace の [傾向] タブにこのメトリクスを表示するには、このチェックボックスをオンにします。
パフォーマンス計算	サービスオファリングのパフォーマンス計算でこのメトリクスを使用する場合は、このチェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。
   Service Owner Workspaceメトリクスと重み付けの構成の詳細については、「Service Owner Workspace のパフォーマンスメトリクス」を参照してください。

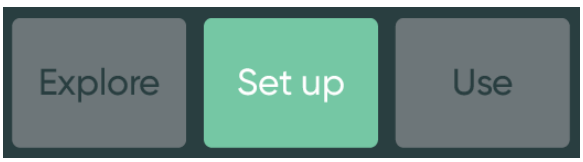
サービスオファリング可用性の生成

Service Owner Workspaceに表示されるオンデマンド可用性レポートを生成します。サービスコミットメントに可用性の保証が含まれている場合、サービスオファリングに可用性レポートが表示されます。

始める前に
必要なロール：service_editor

このタスクについて

ナビゲート



サービスオファリングに対して可用性タイプのサービスコミットメントを選択すると、日次ジョブによって可用性レコードが生成されます。サービスオファリングの可用性を定義すると、オファリングの実際の可用性を追跡するレポートが生成されます。7 日間のチャートの場合、サービスオファリングが作成されてから 5 日後まで、レポートデータは利用できません。30 日間のチャートの場合、レポートを生成するには 23 日分のデータが必要です。12 か月のチャートの場合、データベースには少なくとも 10 か月分のデータが格納されている必要があります。

手順

1. 新しいサービス可用性を生成するには、次に移動します: サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > 可用性 をクリックし、[新規] をクリックします。

   注:
   サービスオファリングに可用性コミットメントタイプを追加すると、そのオファリングとコミットメントに対する 1 年分の可用性レコードが生成されます。そのため、既存の可用性フォームを編集することはできません。該当するオファリングについては、システムの機能停止に基づいて可用性が算出されます。機能停止が更新されると、関連する可用性レコードも更新されます。

2. フォームフィールドに記入します。

[サービス可用性] フォーム

フィールド	説明
表示名	レコードリストに表示されるサービス可用性の名前を入力します。サービスオファリングとコミットメントに基づいて、レコードの作成時に自動設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サービスオファリング	可用性レコードを生成する対象のサービスオファリングを選択します。
サービスコミットメント	可用性レコードを適用するサービスコミットメントを選択します。
開始	当該の可用性追跡期間の開始を選択します。
終了	当該の可用性追跡期間の終了を選択します。
約定アップタイム	当該のコミットメントに対するサービス可用性の予想合計値を入力します。
許容可能ダウンタイム	この間隔に対して、当該のコミットメントのスケジュールに照らして容認可能な停止時間の長さを入力します。
合計ダウンタイム	実測の停止時間 (スケジュールに依存しない) を入力します。
満たされたコミットメント	この期間の可用性コミットメントが満たされています。オンにするとコミットメントが満たされているかわかります。

注:
SLA 結果のデータが利用可能な場合は、以下のフィールドにデータが表示されます。

- 合計可用性 **%**：全期間に対する利用可能割合 (スケジュールに依存せず)
- 合計機能停止：当該の期間における合計停止回数 (スケジュールに依存せず)
- コミットメント可用性 **%**：このコミットメントのスケジュール内における利用可能割合
- コミットメントダウンタイム：このコミットメントのスケジュールに照らして計上される停止時間
- コミットメント機能停止：当該の期間におけるこのコミットメントのスケジュールに対する停止回数

3. [送信] をクリックします。
Service Owner Workspaceにサービスオファリングの [可用性] レポートが表示されます。

サービスポートフォリオ管理プレミアムへの適用範囲変更

[グローバル] から サービスポートフォリオ管理プレミアム にスコープを切り替えてカスタム自動インジケーターを作成できるように、専任のユーザーにアクセス権を付与します。

始める前に

必要なロール：admin

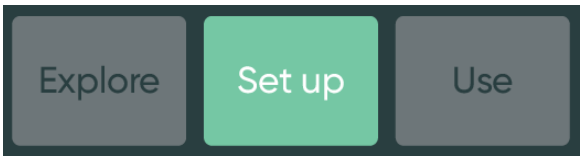
このタスクについて

重要:
San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナビゲート



インジケーターとジョブがどちらも同じスコープ内にある必要があります。ユーザーには、サービスポートフォリオ管理プレミアム ジョブのカスタムインジケーターを作成する際にスコープをグローバルから サービスポートフォリオ管理プレミアム に変更するための委任開発者のアクセス権と pa_admin ロールを与えます。

手順

1. ナビゲーターに「sys_scope.list」と入力して Enter キーを押します。
   アプリケーションリストが表示されます。
2. サービスポートフォリオ管理プレミアム の名前で検索してアプリケーション名をクリックすると、関連する [ストアアプリケーション] フォームが開きます。
3. [関連リンク] で、[開発者管理] をクリックします。
4. 委任開発者のアクセス権を付与する対象のユーザーまたはグループを検索します。
   権限 の構成画面が表示されます。
5. ユーザーまたはグループの委任開発者のアクセス権を設定します。
   a. [ファイルタイプアクセス] セクションで、**[Reporting]** カテゴリのラジオボタンを切り替えて、このタイプのアクセス権を付与します。
   b. [保存] をクリックします。
   他のセクションのカテゴリへのアクセスを許可するには、関連するラジオボタンを切り替えます。
6. 委任開発者のアクセス権を持つユーザーまたはグループに pa_admin ロールを割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポートフォリオ管理プレミアムでのインジケーターの作成

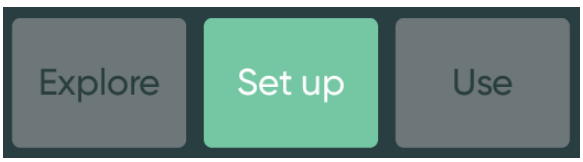
適切なスコープ内で、サービスポートフォリオ管理プレミアム ジョブに対してカスタムインジケーターを作成します。

始める前に

必要なロール：pa_admin

このタスクについて

ナビゲート



アプリケーションのカスタムインジケーターを作成する際にスコープをグローバルから サービスポートフォリオ管理プレミアム に変更するには、Reporting ファイルタイプの委任開発者アクセス権が必要です。アドミニストレーターは、Reporting ファイルタイプの委任開発者アクセス権を付与します。委任開発者のアクセス権の取得方法の詳細については、「サービスポートフォリオ管理プレミアムでのインジケーターの作成」を参照してください。

インジケーターを作成し、それをアプリケーションのジョブに関連付ける際は、インジケーターとジョブの両方が同じスコープ内にある必要があります。サービスポートフォリオ管理プレミアム ベースシステムで利用可能なジョブとインジケーターは、サービスポートフォリオ管理プレミアムの適切なスコープ内にあります。ただし、カスタムインジケーターを作成すると、デフォルトではグローバルスコープに作成されます。カスタムインジケーターを サービスポートフォリオ管理プレミアム ジョブに関連付けるには、まずスコープをグローバルから サービスポートフォリオ管理プレミアム に変更する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. バナーの設定アイコンをクリックします。
2. [システムの設定] で、[開発者] をクリックします。
3. [アプリケーション] で、サービスポートフォリオ管理プレミアム を検索して選択します。
4. 次のように移動する。 パフォーマンスアナリティクス > インジケーター > インジケーター (自動) をクリックし、[新規] をクリックして、 サービスポートフォリオ管理プレミアム スコープにインジケーターを作成します。
   自動インジケーターの作成方法の詳細については、「自動インジケーターの作成」を参照してください。

Service Owner Workspace の使用

Service Owner Workspaceを使用して、サービスの健全性と顧客満足度を監視します。サービスおよびオファリングに関連する機能停止、最重要のインシデント、および変更の要求を表示します。

重要:
San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

ナビゲート

Service Owner Workspaceを使用すると、単一のユーザーインターフェイスから、メトリクスを監視してサービスの健全性を分析することができます。メトリクスモデルがサービスオファリングに対して作成および設定される方法と、Service Owner Workspaceで使用される方法について説明します。

Service Owner Workspace 機能

Service Owner Workspace の機能には以下のようなものがあります。

- 表示専用のマルチタブインターフェイス。複数のポートフォリオと関連サービスを監視および管理に使用します。
- ダッシュボード。これにより、ポートフォリオやサービスの健全性とパフォーマンスメトリクス、またサービスを所有および管理する担当者を簡単に確認することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ほとんどの場合、データは前日までの分が収集されます。機能停止していたり何らかのインシデントが発生していたりすると、傾向のグラフや表示にデータが表示されません。

- ポートフォリオおよびそのコンポーネントサービスに関連するすべての情報をまとめて表示するレイアウト。

サービスオーナーはワークスペースにアクセスして、以下のような最も一般的なタスクを実行することができます。

- 自分が所有する IT サービスを表示および管理するとともに、ビジネスで管理されているすべての IT サービスを表示する。
- サービスリストを展開して、子サービスとサービスオファリングを表示する。
- サービスの傾向、関連サービスと情報、改善イニシアティブ、関連するサービスオファリングなど、関連情報にアクセスするためのサービスを選択する。
- サービスパフォーマンスのスコアのレポート、顧客のスコア、および合計登録者数を表示および監視する。
- 最近行った変更と今後行う変更を監視する。
- サービスオファリングにドリルダウンして、可用性、SLA コンプライアンス、顧客満足度、オファリングの安定性、パフォーマンススコアなどを表示する。
- ワークスペースの右側にある影響度ストリームパネルに、サービスオファリングに関する一意または重要な情報を表示する。たとえば、一意の機能停止番号識別子を使用して、機能停止レコードを表示できます。レポートビューアの [機能停止] タブを使用して、リストビューの機能停止番号を確認することもできます。

> **注:**
> 番号データを導入するには、機能停止採番プラグイン (com. outage_numbering) を有効にする必要があります。機能停止テーブルに番号プリフィックス列が既に含まれている場合を除き、プラグインはすべてのインスタンスとアップグレードに対して自動的に有効になります。プラグインがアクティブではなくベースシステムフィールドに移動したい場合は、HI ナレッジベースの「機能停止採番プラグインのアクティブ化 [KB0823685]」記事を参照するか カスタマーサービス & サポート にご連絡ください。

システムアドミニストレーターは、組織内で発生する以下のような特定のニーズに応じてワークスペースを設定できます。

- 特定のメトリクスをワークスペースに表示しないようにする。
- ワークスペース内でパフォーマンススコアに寄与するメトリクスの重み付けを設定する。
- ワークスペースに表示されるそれぞれのメトリクスのしきい値を設定する。

ここから開始： Service Owner Workspaceにアクセスします。

Service Owner Workspaceにアクセスします

Service Owner Workspace を開くと、1 箇所ですべてのポートフォリオやサービスにアクセスしたり表示したりすることができます。ワークスペースからサービスとオファリングを監視および管理します。

始める前に

必要なロール: service_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

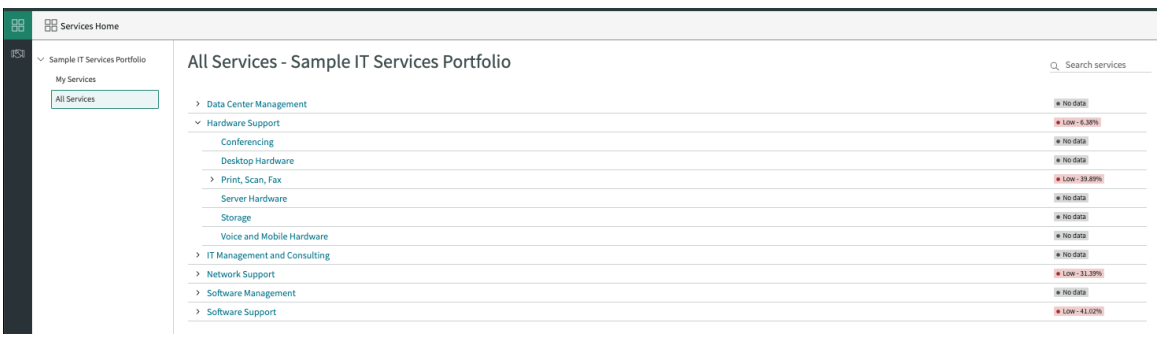
> **重要:**
> San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

ナビゲート

Service Owner Workspace にアクセスして使用するには、Service Owner Workspace プラグイン (com.spm_owner_workspace) を有効にする必要があります。また、サービスビューアー [service_viewer] ロールが割り当てられている必要があります。

手順

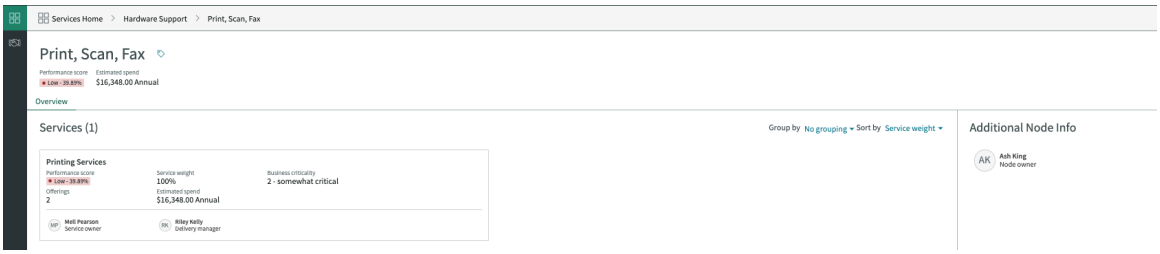
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > **Service Owner Workspace**.
2. ポートフォリオ名をクリックすると、サービスのレイヤーが展開されます。
3. [自分のサービス] をクリックすると、自分が所有および管理しているポートフォリオが表示されます。
   また、[すべてのサービス] をクリックすると、組織が所有および管理しているすべてのサービスが表示されます。
   サービスのリストが表示されます。各サービスを展開して、サービス分類内の子サービスを表示することができます。



4. サービス名をクリックすると、サービスに関する関連情報が表示されます。
   [概要] ダッシュボードは、サービスオファリングのパフォーマンスの最近のスナップショットを提供します。過去 7 日間のパフォーマンスが表示されます。[追加のノード情報] サイドバーには、サービスの所有者とアドミニストレーターに加えて、関連する [パフォーマンススコア]、[分類ノード] (サービス)、および利用可能な場合は [推定消費量] が表示されます。

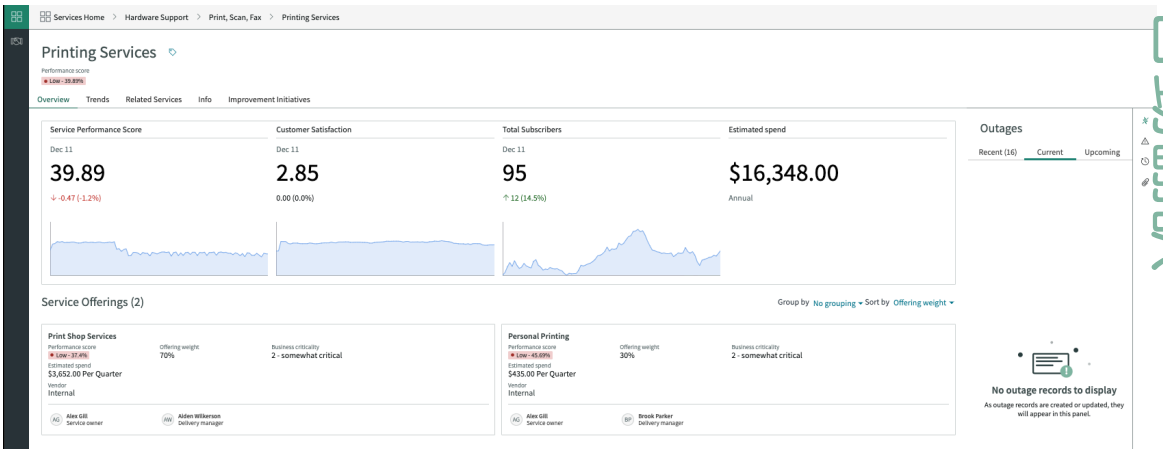
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



サービスオーナー、サービスオファリングオーナー、または関連付けられたマネージャーに問い合わせるには、ワークスペースでユーザーの名前をクリックして、関連するメールをクリックします。サービスのステークホルダーにすぐに連絡できるように、電話番号も表示されます。

5. [グループ] リストと [ソート基準] リストでダッシュボードデータをグループ化してソートする方法を選択します。
[グループなし] や [分類ノードオーナー] を基準にグループ化することはできません。昇順、降順、ノードの重み付け、パフォーマンススコア、または名前でソートすることができます。
6. [分類ノード] (サービス) をクリックすると、サービスに関する関連情報が表示されます。
関連付けられたサービスが [概要] タブに表示されます。
7. サービスカードをクリックして詳細を掘り下げ、健全性とパフォーマンスのメトリクス、および関連付けられたサービスオファリングを表示します。
[サービスパフォーマンススコア]、[顧客満足度]、[合計登録者]、[推定消費量]、関連する [サービスオファリング] などの、サービス健全性とパフォーマンスのメトリクスが表示されます。



8. [概要] タブ以外の他のタブをクリックして、オファリングに関連する次のようなデータを表示します。
   - 傾向：指定した期間内のパフォーマンスおよび SLA コンプライアンスを表示します。[傾向] タブでは、サービスのより戦略的なビューと、より長い期間のパフォーマンスを提供できるので、パフォーマンスが上昇傾向か下降傾向かを判断できます。ベースシステムには、[アクティビティ]、[可用性]、**[SLA** 違反]、[顧客満足度]、[最重要のインシデント] などのパフォーマンスメトリクスがあります。[傾向] パフォーマンスのデフォルト期間は 30 日です。ただし、[最重要のインシデント] メトリクスには、オープンされている 1 日あたりのすべての重大なインシデントと P1 インシデントが表示されます。必要な場合は、ドロップダウンメニューを使用して期間を変更します。選択肢は、直近の 7 日間から 1 年間までとなっています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> Quebec リリースより前は、[最重要のインシデント] メトリクスは [安定性] と呼ばれ、単一のスコアウィジェットとして表示されていました。これからは、データが時系列グラフで視覚化されるようになります。[最重要のインシデント] メトリクスの下限と上限を設定する必要があります。詳細については、「Service Owner Workspace のパフォーマンスメトリクス」を参照してください。

- 関係性：サービス依存関係の詳細を表示します。このタブには、あるサービスがどのサービスに依存しているか、そのサービスに依存しているのはどのサービスかなどの関係性が表示されます。

  [依存対象] と [自分に依存] のセクションを表示し、継承された関係性を読み取るハイライトされたラベルのあるカードにより、親サービスレベルでのサービスオファリング依存関係を確認します。

  > **注:**
  > サービスが子オファリングから継承する依存関係は、サービス間で直接定義された依存関係と視覚的に区別されます。

  サービスとオファリングのタイプは、サービスとオファリングのタイプを指定する一意のアイコンとラベルによって、カード内で識別可能です。たとえば、ビジネスサービス、アプリケーションサービス、およびテクニカルサービス。オファリングカードをクリックすると、オファリングのレコードビューが表示されます。

- 情報 ：サービスオファリングの説明、パフォーマンスブレークダウン、一般情報、コミットメント、チームなどを表示します。このタブを使用して、カタログアイテム関係性へのサービスオファリングを表示することもできます。カタログアイテムをクリックして開くと詳細がドリルダウンされます。

  オファリングアクティビティメトリクスの、関連付けられたすべてのカタログアイテムの履行済み要求を監視します。サービスオファリングおよび関連付けられたカタログアイテムの詳細については、「 カタログアイテムの関係性へのサービスオファリング」を参照してください。

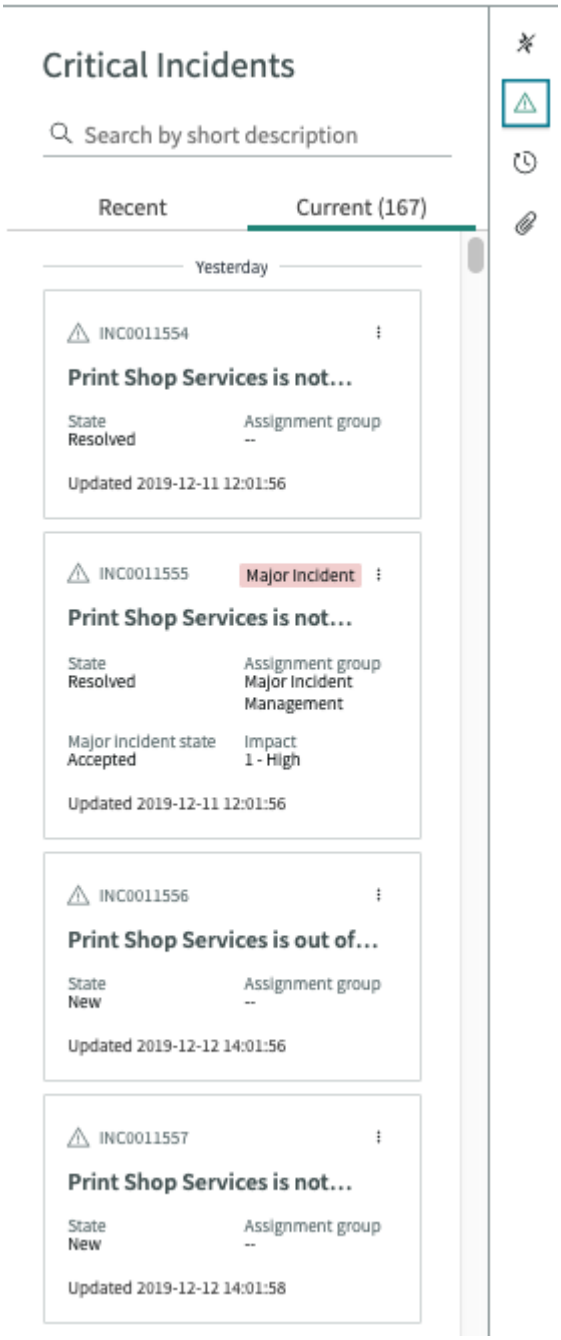
  > **注:**
  > [カタログアイテムの作成] アクションは、サービスオファリングにマップされたカタログアイテムがなく、オファリングと同じ名前のカタログアイテムがない場合にのみ利用できます。これにより、同じ名前のカタログアイテムが生じる問題が防止されます。

- 改善イニシアチブ：すべての CIM イニシアチブをレコードへのリンクとして表示します。継続的改善管理 (CIM) プラグイン (com. sn_cim) を有効にすると、このタブが表示されます。

9. ワークスペースの右側にある影響度ストリームパネルでアイコンをクリックすると、機能停止、重大なインシデント、変更要求、または添付ファイルに関する情報が表示されます。
   影響度ストリームに、サービスオファリングに関する一意または重要な情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



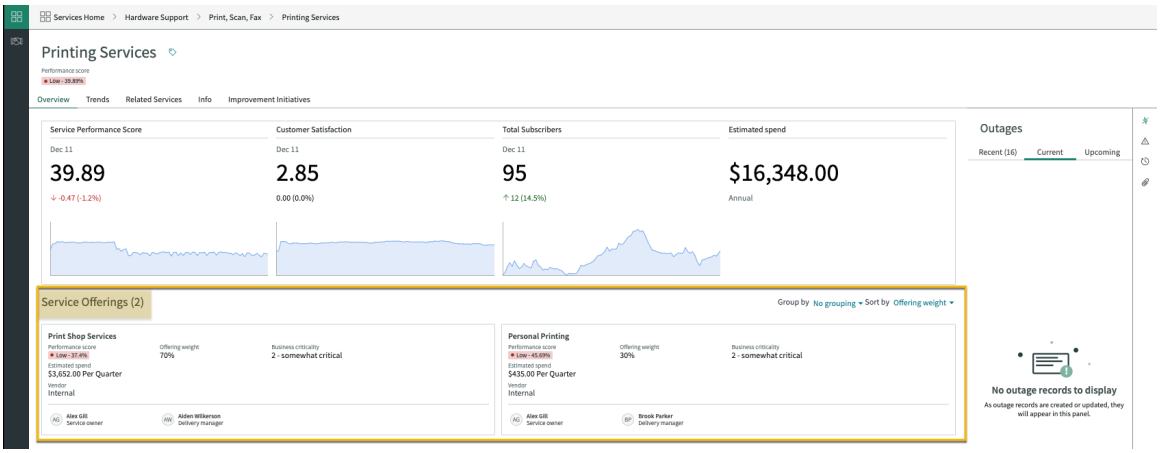
10. 機能停止、最重要のインシデント、または変更の要求をクリックして、詳細を掘り下げます。

    重大インシデントなどの影響度ストリームアイテムをクリックすると、アイテムに関連するすべての詳細が表示されるだけでなく、[レコードを開く] をクリックして関連レコードを開くこともできます。

    最近、現在、および今後の機能停止データを表示できます。機能停止のタイプをクリックして、必要な情報を確認します。一意の機能停止番号識別子、および機能停止採番プラグイン (com.outage_numbering) のアクティブ化に関する情報は、機能停止を参照してください。

11. 表示しているサービスに子オファリングが関連付けられている場合は、オファリングをクリックしてドリルダウンし、詳細を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



オファリングの概要に加えて、サービスオファリングの可用性、違反 SLA、顧客満足度、安定性、アクティビティといったその他の関連データを表示します。利用可能なサービスオファリングタブには、概要、傾向、関係性、情報、カタログアイテム、および改善イニシアチブが含まれています。これらのタブには、サービスに提供されているようなデータが表示されます。[カタログアイテム] タブには、サービスオファリングに関連するすべてのカタログアイテムに加え、アイテムの簡単な説明が表示されます。

カタログアイテムの関係性へのサービスオファリング

既存のカタログアイテムをサービスオファリングに関連付けることで、サービスオファリングとカタログアイテム間の関係性を管理します。その逆も同様です。Now Platform フォーム関連リストと Service Owner Workspace 双方の関係性を表示します。

重要:
San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスについては、「Service Owner Workspace」を参照してください。このトピックについては、「サービスポートフォリオ管理 のサービスオファリングにユーザーを登録」を参照してください。

必要なロールとアクション

サービスオーナーおよびカタログ管理マネージャーは、関連フォームを編集して、既存のサービスオファリングをカタログアイテム関係性に関連付け、管理できます。この機能は、新しいカタログアイテムを作成できるカタログアイテムの作成機能に追加されています。

Service_editor ロールでは、サービスオファリングのフォームカタログアイテム関連リストを使用して、所有しているサービスオファリングに関連付けられているカタログアイテムを追加、変更、削除することができます。[カタログアイテムの作成] リンクをクリックすると、Service Owner Workspace を使用してサービスオファリングからカタログアイテムを作成することもできます。1 つのサービスオファリングに対し、関連するカタログアイテムが多数存在する場合があります。カタログアイテム関連リストのリンクボタンをクリックして、変更を行います。

注:
カタログアイテムがサービスオファリングに既に関連付けられている場合、そのアイテムを新しいオファリングに関連付けることはできません。変更を行うことができるように、catalog_admin に連絡して既存の関連付けを削除してもらう必要があります。

catalog_admin ロールでは、カタログアイテムのフォームサービスオファリング関連リストを使用して、カタログアイテムに関連付けられているサービスオファリングを追加、変更、削除することができます。1 つのカタログアイテムは、1 つのサービスオファリングに関連付けることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更を加えるには、関連リストのリンクボタンをクリックします。関連リストの削除ボタンを使用して、必要に応じて関連付けを削除できます。

> **注:**
> サービスオファリングが既にカタログアイテムに関連付けられている場合、リンクボタンは関連リストに表示されません。カタログアイテムの表示方法と編集方法の詳細については、「カタログアイテムの作成または編集」を参照してください。

Service Owner Workspace のカタログアイテム

オファリングページの [カタログアイテム] タブから、Service Owner Workspace のサービスオファリングに関連するカタログアイテムを表示します。カタログアイテムをクリックして開くと詳細が表示され、フォームビューを開くこともできます。

オファリング [傾向] タブのアクティビティメトリクスで、関連付けられたすべてのカタログアイテムおよび注文ガイドの履行済み要求を監視します。

[傾向] タブの [アクティビティ] メトリクスにカーソルを合わせると、カタログアイテム名と 30 日間の平均実行回数の両方が表示されます。

個々のカタログアイテムの傾向ラインをクリックすると、そのカタログアイテムとオファリングの要求アイテムのみが、レポートビューアーのリストビューに表示されます。

注意点

- オファリングとカタログアイテム間のモデルフェーズの競合を回避します。
  - カタログアイテムは、カタログフェーズのサービスオファリングにのみ関連付けることができます。
  - カタログアイテムをアクティブにするには、サービスオファリングが運用可能である必要があります。
  - 非アクティブなカタログアイテムは、運用サービスオファリングに関連付けることができます。
- 注文ガイドは、関連アイテムとして参照されません。

  Service Owner Workspace では、アクティビティメトリクスは、注文ガイドを構成するカタログアイテムによって駆動されます。

サービスポートフォリオ管理プレミアム オンコール通知

通知は サービスポートフォリオ管理プレミアム により追加され 、カタログアイテム関連性へのサービスオファリングを管理します。

サービスポートフォリオ管理プレミアム にはいくつかのメール通知が含まれおり、カタログアイテムに関連付けられたサービスオファリングが廃止されたときやサービスオファリングから新しいカタログアイテムが作成されたときに、カタログアドミニストレーターにアラートを送信します。

次の通知が含まれています。

名前	説明
オファリング廃止 テーブル：サービスオファリング [service_offering]	カタログアイテムに関連付けられたサービスオファリングが廃止されたときに、指定されたユーザーグループにメールを送信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
オファリングから作成されたカタログアイテム テーブル：登録者が利用可能 [sc_cat_item_subscribe_mtom]	サービスオファリングから新しいカタログアイテムが作成されたときに、指定されたユーザーグループにメールを送信します。メールでは、カタログ内の新しいカタログアイテムを確認し、アクティベーションの準備を行うように要求します。

これらの通知の catalog_admin 受信者を設定する方法については、「ユーザーグループを作成」を参照してください。

Service Owner Workspace のサービスオファリングのサーベイ

登録者は、 サービスポートフォリオ管理プレミアム のサービスオファリングのサーベイを通じてサービスオファリングのエクスペリエンスを評価することができます。このフィードバックによってポートフォリオマネージャーとサービスオーナーに、サービスオファリングのパフォーマンスと登録者の満足度を向上させるための貴重な情報が提供されます。

重要:
San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

ナビゲート

ベースシステムでは、事前定義された SPM サービスオファリングのサーベイが利用可能です。サーベイは、運用中のサービスオファリングと廃止されたサービスオファリングに対してのみ送信されます。ポートフォリオアドミン [portfolio_admin] はサーベイを編集でき、サービスエディター [service_editor] は関連するトリガー条件を設定できます。

SPM サービスオファリングのサーベイを変更するには、admin または portfolio_admin ロールが必要です。サーベイを表示するには、次の場所に移動します: サーベイ管理 > サーベイを見る.

SPM サービスオファリングのサーベイは、サービスオファリング登録者の 10% に対してランダムに実施されます。過去 3 か月以内にポーリングされていない登録者のみがサーベイを受け取ることができます。登録者は、サーベイのリンクを含むメールを受信します。メールにはサービスオファリング名が表示されており、サービスやサービスオファリングに対する登録者の満足度がサーベイ内で質問されます。登録者はラジオボタンを使用して、1 (不満) ~ 5 (非常に満足) のランクで満足度を評価します。

サーベイは、組織のニーズに合わせて変更することをお勧めします。

2 つのシステムプロパティによって、サーベイの送信先の登録者の割合と、登録者をポーリングする頻度が決まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *sn_spm.csat.survey_probability*：デフォルト値は登録者の 10% で、ランダムにポーリングされます。
- *sn_spm.csat.survey_period*：デフォルト値は 90 日です。過去 90 日以内にポーリングされた登録者には、サーベイは送信されません。

サービスオーナーは、[サービスオファリング] フォームを使用して、CSAT 調査の送信頻度を定義できます。**[CSAT** 調査の頻度] フィールドでは、以下の頻度を選択できます。

- なし (デフォルト)
- 日次
- 週次
- 毎月

サービスオーナーは、[サービスオファリング] フォームの [前回送信された **CSAT** 調査] フィールドで、オファリングについて前回送信されたサーベイを見ることができます。

ポートフォリオマネージャーとサービスオーナーは、回答をレビューし、Service Owner Workspace でベンダーの CSAT の重み付けを表示できます。

サーベイ、トリガー条件、およびサーベイの質問の操作方法の詳細については、「Surveys」を参照してください。

Service Owner Workspace 用の ファイナンシャルマネジメント

Service Owner Workspace を ファイナンシャルマネジメント と統合して、事前設定されたサービスオファリングのコストモデルにアクセスします。こうしたコストモデルを使用することで、経費を評価し、定義されたコストのサービスオファリングのレベルに基づいてコスト行を生成することができます。

重要:
San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

ナビゲート

アクティブ化と機能

SPM 対応の ファイナンシャルマネジメント プラグイン (com.snc.financial_management_for_spm) を有効にし、事前設定されたベースシステムモデルにアクセスします。SPM 対応の ファイナンシャルマネジメント にはデモデータが用意されており、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

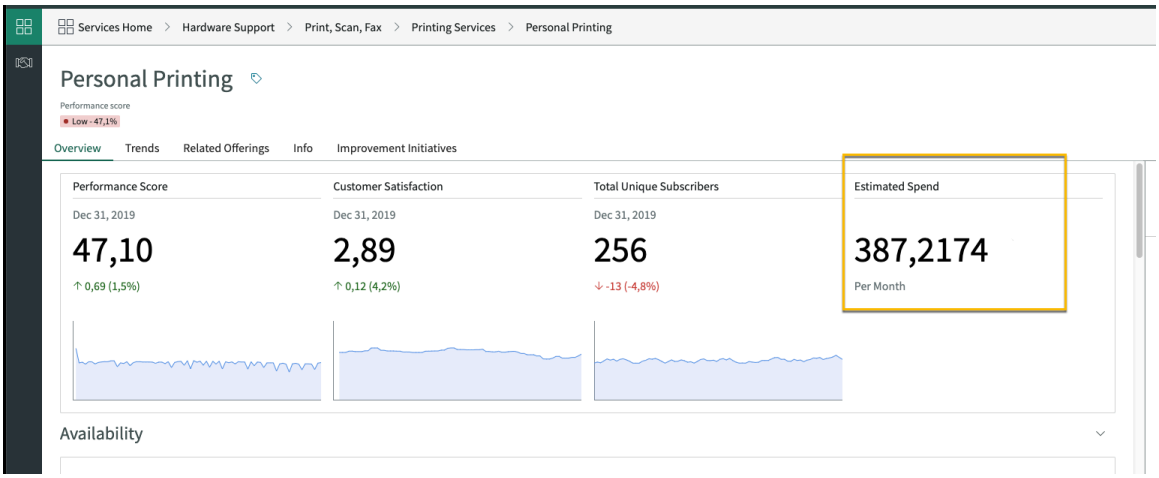
サービスポートフォリオ管理 の推定消費量のプラグイン (com.snc.spm.spend) を使用すると、Service Owner Workspace のユーザーエクスペリエンスが向上します。この機能を使用すると、デフォルトのローカルのサービスオファリングのコストモデルを使用するか、 ファイナンシャルマネジメント アプリケーションから提供されたコストモデルを利用するかを選択できます。

Service Owner Workspace (com.spm_owner_workspace) および SPM のファイナンシャルマネジメント (com.snc.financial_management_for_spm) がアクティブ化され、*sn_spm_spend.offering_cost_source* システムプロパティが値 [ファイナンシャルマネジメント] に設定されている場合、[推定消費量] フォームセクションには、[推定年毎消費量 **(Estimated annual spend)]**、**[FM** 集計期間 **(FM aggregated period)]**、および **[FM** 集計コスト **(FM aggregated cost)]** のフィールドが表示されます。これらのフィールドは、サービスオファリング、サービス、および分類の各レコードに格納された読み取り専用データを表示します。

Service Owner Workspace でのオファリングごとの計算済み消費量の表示

ファイナンシャルマネジメント アプリケーションで提供されたコストモデルを使用すると、サービスオファリングごとの計算済み消費量が単一のスコアウィジェットとして Service Owner Workspace に表示されます。関連するサービスオファリングの健全性とパフォーマンスメトリクスを表示する [概要] ダッシュボードの一部の [推定消費量] を確認します。

推定消費量



ポートフォリオ分類内のサービスとポートフォリオレベルに対して、サービスオファリングの消費量推定が組み合わされて、期間ごとに合計されます。サービスとポートフォリオレベルでの推定消費量によって、コストの理解を深め、サービスポートフォリオ全体でコストとパフォーマンスがどのように連携しているかを的確に把握することができます。推定消費量の機能を使用して、次のことができます。

- 必要なサービスパフォーマンスと適切な消費量とのバランスを取る。
- パフォーマンスに対して消費量を重み付けすることで、類似のサービスを比較する。
- サービス消費量が意図する目標を満たしているかどうかを確認する。
- サービスポートフォリオ内のコストドライバーと分類構造を表示する。
- 内部サービス消費量を外部サービスプロバイダーオプションと比較する。

推定消費量のファイナンシャルマネジメントモデルと比較したローカルモデル

推定消費量の計算は、毎日個別のジョブとして実行されます。

システムプロパティ *sn_spm_spend.offering_cost_source* = ローカルモデルの場合は、サービスオファリング、サービス、および分類の推定年毎消費量は、すべての子エンティティの推定年毎

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

消費量を合算して決定されます。推定年毎消費量のデータは、サービスオファリング、サービス、および分類の各レコードに格納されます。

システムプロパティ *sn_spm_spend.offering_cost_source* = 財務管理 の場合は、サービスオファリング、サービス、および分類の推定消費量は、すべての子エンティティのファイナンシャルマネジメント推定消費量を合算して決定されます。

ノードごとに、すべての子エンティティの推定消費量を合算することによって、現在選択されているファイナンシャルマネジメント期間のファイナンシャルマネジメント推定消費量を決定します。これは、サービスオファリングから、サービス、分類まで、分類構造の全体にわたって再帰的に発生します。

ファイナンシャルマネジメント との統合方法およびサービスオファリングに対するコスト計算の設定方法の詳細については、「ライセンスされた SPM ユーザー向けファイナンシャルマネジメント」を参照してください。

推定消費量のオファリングコストソースの設定

サービスオファリングのコスト概算を計算するために使用するソースを定義します。デフォルトのローカルモデルを使用するか、事前設定された ファイナンシャルマネジメント サービスオファリングのコストモデルを利用することができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

重要:
San Diego リリースの時点で、Service Owner Workspace は廃止予定です。新規顧客は Service Owner Workspace を検索またはアクティブ化できません。ServiceNow は Service Owner Workspace を使用して既存のお客様を引き続きサポートします。製品の置き換えと廃止プロセスの詳細については、「Service Owner Workspace」を参照してください。

ナビゲート

サービスポートフォリオ管理 の推定消費量プラグイン (com.snc.spm.spend) は、Service Owner Workspace によって自動的に有効になります。

SPM 対応の ファイナンシャルマネジメント プラグイン (com.snc.financial_management_for_spm) を有効にし、関連するコストモデルを有効にします。

サービスポートフォリオ管理 の推定消費量から *sn_spm_spend.offering_cost_source* のシステムプロパティが得られます。このプロパティで、サービスオファリングのコスト概算の計算に使用するソースを定義できます。次の値が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ローカルモデル
- ファイナンシャルマネジメント
- なし

デフォルト値は [ローカルモデル] です。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力して、システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開きます。
2. *sn_spm_spend.offering_cost_source* システムプロパティを検索し、それを目的の値に設定します。

> **注:**
> 目的の値として [なし] を選択することで、ローカルのコストモデルと ファイナンシャルマネジメント モデルをいずれも使用しないようにすることができます。

推定消費量のオファリングコストのソース

値	説明
ローカルモデル	このデフォルトのソースでは、[サービスオファリング] フォームの以下のフィールドに基づいて、オファリングの推定消費量のコストが算出されます。 ○ コストモデル：選択肢には [固定] と [単位] があります。 ○ 推定消費量：関連付けられた期間でのオファリングのコスト概算。 [コストモデル] の値が [固定] の場合、[サービスオファリング] フォームに追加のフィールド ([オファリングのコスト]、[期間]、[原価単位] など) が表示されます。 [コストモデル] が [単位当たり] の場合、[サービスオファリング] フォームに追加のフィールド ([オファリングのコスト]、[期間]、[期間当たりユニット数]、[原価単位] など) が表示されます。
ファイナンシャルマネジメント	このソースを使用すると、オファリングの推定消費量コストが、[サービスオファリング] フォームの以下のフィールドに基づいて、ファイナンシャルマネジメント アプリケーションで算出されます。 ○ **FM** 期間：会計カレンダー期間。 ○ **FM** コスト：実際の通貨の金額。
なし	この値や誤った値を使用すると、ローカルモデルと ファイナンシャルマネジメント コストモデルがいずれも無視されるため、関連付けられ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

値	説明
	た [サービスオファリング] フォームのフィールドが表示されません。

3. [更新] をクリックして変更を保存します。

サービスレベル管理

ServiceNow® サービスレベル管理 (SLM) アプリケーションは、合意されたサービスレベル (SLA) に関して監視し、報告するだけでなく、サービス要件を収集するのに役立ちます。

始めましょう

探索

サービスレベル管理 の探索

構成

サービスレベル管理 の構成

使用

参照

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスレベル管理 の使用

サービスレベル管理 の参照

自動翻訳

サービスレベル管理 の探索

組織全体で サービスレベル管理 を使用して、サービスの品質を監視および管理します。

サービスレベル管理 の概要

サービスレベルマネージャーは、提供されるサービスの適用範囲、品質、速度を定義するサービスプロバイダと顧客の間の一連の契約を交渉し、合意されたサービスレベルが満たされていることを確認する責任があります。

サービスレベル管理のコンセプト

ServiceNow® サービスレベル管理 (SLM) アプリケーションを使用すると、組織内のサービスを簡単に監視および制御できるようになります。

サービスレベルマネージャーは、提供されるサービスの適用範囲、品質、および速度を定義するサービスプロバイダーと顧客の間の一連の契約を交渉する責任があります。SLM の目的は、既知のタイムスケール内でのサービスに対する期待と、サービスレベルが満たされていない場合の監視機能を顧客に提供することです。

SLM には次の機能があります。

- サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義
- SLA タスク
- 他の ServiceNow プラグインとの統合

サービスレベルアグリーメント **(SLA)** のロール

SLA ロールを割り当てることによって、ユーザーが必要なすべてのアクションを確実に実行できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	定義
sla_admin	SLM に対して全管理権限を提供します。sla_admin ロールを保有するユーザーは、SLM プロパティを設定し、SLA 修理を実行し、SLA 概要ダッシュボードを表示し、SLA 定義を管理できます。既存のワークフローまたはスケジュールを SLA 定義に関連付けることはできますが、ワークフローを作成することはできません。ワークフローまたはスケジュールの作成に必要な追加ロールは、明示的に付与される必要があります。詳細については、「ベースシステムのロール」を参照してください。
sla_manager	ユーザーが SLA 定義を定義し、SLA 修理ログを表示し、SLA 概要ダッシュボードを表示できるようにします。ユーザーが SLM プロパティ値を変更したり、SLA 条件タイプを定義したりすることはできません。

サービスレベルアグリーメント **(SLA)** の定義

SLA 定義レコードを使用して、SLA が生成される特定の条件セットを定義します。次のパラメーターのいくつかを定義します。

- Table：SLA が定義されているタスク テーブル。
- Duration：顧客にサービスを提供する必要がある期間。
- Schedule：サービス プロバイダーがサービスを提供するために従う有効な営業日と非営業日を示すスケジュール。選択されたスケジュールは、SLA に違反がいつ発生したかかを判断するために使用されます。
- Conditions：SLA が開始、一時停止、停止、またはリセットされる条件。

タスク **SLA** の定義

SLA 定義が特定のタスクに対してトリガーされると、タスク SLA レコードが生成され、そのレコード上の特定の SLA のすべての追跡データが含まれます。たとえば、P1 インシデントの SLA 定義が存在する場合、タスク SLA レコードは P1 インシデントレコードに関連付けられ、それに関連付けられたすべてのデータがキャプチャされます。多くの定義が適用されるため、1 つのタスクに対して複数のタスク SLA レコードが存在することがよくあります。

注:
この機能は、Jakarta 以降のリリースから始まる新しいインスタンスでのみ使用できます。問題管理のベストプラクティス - Jakarta プラグイン (com.snc.best_practice.problem.jakarta) プラグインを有効にする必要があります。

タスク SLA フォームでは、SLA のターゲット (応答、解決、またはなし) を選択することもできます。

他の **ServiceNow** プラグインとの統合

次のプラグインは、SLM 内で追加の機能を導入しています。

- SLA 契約アドオン
- サービスポートフォリオ管理 - SLA コミットメント

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

App Engine Studio での SLM テンプレートのサポート

アプリケーションテンプレートは、App Engine Studio でアプリケーションからテンプレートを作成するときに含まれる サービスレベル管理 テーブルをサポートします。テンプレートに含めることができる SLM テーブルは次のとおりです。

- SLA 定義 [contract_sla]
- サービスオファリングの SLA [service_offering_sla]
- SLA タイマー構成 [sla_timer_config]
- SLA タイマー構成マッピング [sla_timer_config_mapping]

サービス契約の定義

SLA 契約の新しいテーブルは、 **Service Level Management** (サービスレベル管理) > サービス契約 移動しますこれらの契約は、契約に関連する CI、場所、グループ、ユーザー、および子契約だけでなく、単一のベンダーまたは顧客に関連する SLA をグループ化します。

サービス契約 [ast_service] テーブルは、資産テーブル契約 [ast_contract] を拡張します。資産管理のためのサービス契約に関する情報を格納します。サービス契約機能を取得するには、サービスレベル管理 - 契約管理のデータ連携 [com.snc.sla.contract2] プラグインを有効にします。SLA 契約のアドオン プラグインをインストールすると、このテーブルにへの関係が追加され、サービス管理の目的に役立ちます。プラグインがインストールされると、サービス契約レコードには以下の関連リストが保持されます。

- SLA
- 契約 CI
- 契約場所
- 契約グループ
- 契約ユーザー
- 子契約

サービス契約テーブルフィールド

フィールド	説明
番号	契約に関連付けられた一意の番号。
開始	契約が発効する日付。
終了	契約が切れる日付。
承認者	契約を承認した個人。
ロケーション	該当する場合、契約の主要な場所。複数ある場合は、契約場所に関連するリストを使用します。
アクティブ	契約が現在使用されているかどうか。
自動更新/延長	契約期間の終わりに契約が更新/延長される可能性があるかどうか。
ベンダー	契約を担当するベンダー。
ベンダー アカウント	ベンダーが担当するアカウント。
契約番号	サービス契約を定義する契約の番号。
総コスト	契約の総額。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス契約テーブルフィールド (続く)

フィールド	説明
支払額	これまでに支払われた金額。
支払いスケジュール	支払いが行われる期間。
契約のない SLA を処理	選択すると、契約上の SLA だけでなく、OLA や基盤契約 (UC) などの非契約 SLA、 の両方を同じタスクで処理できます。コンプライアンスを強化するために、契約上の SLA と組織内部の SLA を追跡できます。 **注:** [契約のない **SLA** を処理] チェック ボックスは、zboot およびアップグレード顧客に表示されます。システムプロパティ *com.snc.sla.contract.tables* は zboot ユーザーは利用できません。特定のテーブルではなくシステム内の任意のテーブルに対して契約が処理されるようにするためです。
簡単な説明	サービス契約の簡単な説明。
説明	サービス契約の詳細な説明。

タスクフォームに契約フィールドを追加する

契約の使用方法に応じてフォームを構成することによって、[契約] フィールドを任意のタスクフォームに追加できます。フォームの構成方法については、「フォーム構成」を参照してください。[問い合わせユーザー]、[アサイン先グループ]、[場所]、および [構成アイテム] の各フィールドに値が入力されると、[契約] フィールドが適切にフィルタリングされ、サポートデスクによってチケットが正しい契約に関連付けされます。

注:
フィールドに読み込み専用データが表示されていない場合は、同じフィールドをフォームの別のセクションに追加しないでください。2 つ以上のインスタンスが編集可能なフィールドにあると、データが失われ、UI およびデータ ポリシーが適切に機能しなくなる可能性があります。

サービスレベルアグリーメント (SLA) ブレークダウンの定義

SLA ブレークダウンを使用して、サービスオーナーまたはサービスデスクマネージャーは、タスクに関連付けられているタスク SLA レコードの詳細なタスク所有権と SLA 期間関連データを参照できます。これは、どのチームとユーザーが SLA コンプライアンスに貢献しているかを決定するのに役立ちます。

SLA ブレークダウンは構成可能であり、通常は P1 や P2 解決などのより重要な SLA に対して構成する必要があります。デフォルトでは、1 年以上経過した SLA ブレークダウンデータは自動的に削除されます。これは、新しいテーブル クリーンアップ ジョブ *sla_breakdown_by_assignment* によって実行されます。テーブル クリーンアップ ジョブは、[sys_auto_flush] テーブルに定義されています。

関連情報

- SLA ブレークダウン定義の作成
- サービスレベルアグリーメント (SLA) の構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスレベルアグリーメント (SLA) の処理

SLA エンジンは、タスクに基づいて SLA 定義とその条件を評価するために 2 つのパスを実行します。

SLA エンジンは、次のパスを実行します。

1. タスクに関連付けられたアクティブな SLA レコードを持たない SLA 定義をチェックします。SLA エンジンは、SLA 定義がタスクに適用されるかどうか、および SLA レコードを作成する必要があるかどうかを決定します。次の条件チェックが実行されます。
   a. 開始条件が true で、かつ停止条件が true である場合は、何もしないでください。停止条件が開始条件を上書きするため、SLA レコードは作成されません。
   b. 開始条件が true で停止条件が false の場合、SLA 定義を使用してこのタスクに対して新しい SLA レコードが作成されます。次ぎに、SLA レコードは [処理中] ステージに設定されます。
2. タスクに関連付けられたすべてのアクティブな SLA レコードをチェックします。エンジンは、SLA レコードによってステージが変更されているかどうかを決定します。条件チェックは次の順序で実行されます。
   a. 停止条件が true の場合、SLA は [完了] に変更され、非アクティブになります。
   b. リセット条件と開始条件の両方が true の場合、SLA は [完了] に変わり、新しいタスク SLA が作成されます。
   c. 開始条件が false の場合、SLA は [キャンセル] に変わり、非アクティブになります。
   d. SLA がアクティブで、一時停止条件が true で、かつ SLA のステージが [処理中] である場合、SLA は一時停止します。
   e. SLA がアクティブで、一時停止条件が false で、かつ SLA のステージが [一時停止] である場合、SLA は [処理中] に戻ります。

実経過時間とビジネス経過時間

タスク SLA レコードには、実経過とビジネス経過という 2 つのタイミング情報のセットが含まれています。

この 2 つのタイミングのセットの違いは、SLA 定義を作成してレポートするときに重要です。

- 実経過値は、24 時間 365 日で計算されます。
- ビジネス経過値は、タスク SLA で指定されたスケジュールに基づいて計算されます。スケジュールは、デフォルトで SLA 定義から取得されます。

> **注:**
> スケジュールが指定されていない場合には、[ビジネス経過時間] は [実経過時間] と同じになります。これは、SLA エンジンで *com.snc.sla.always_populate_business_fields* プロパティを false に変更することによって無効にできます。このプロパティを false に 設定すると、[ビジネス] フィールドは 0 または空になります。

デフォルトでは、タスク SLA レコードの関連リストには実経過時間のみが表示されます。ビジネス経過時間も表示するよう、リストを設定できます。

経過時間とスケジュール

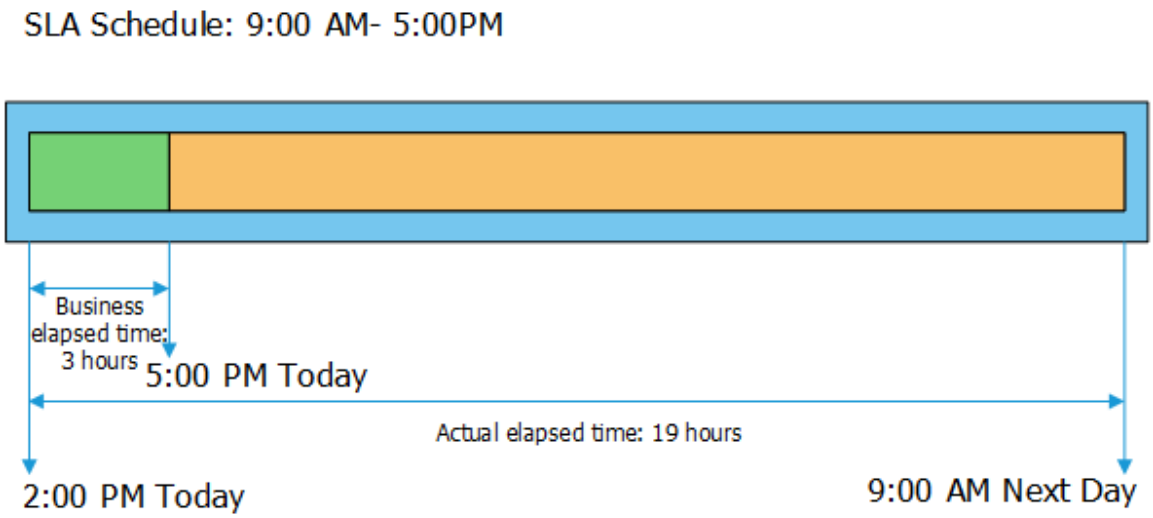
SLA が平日の午前 9 時から午後 5 時までのスケジュールを定義している場合を考えてみましょう。このスケジュールでは、実経過時間とビジネス経過時間の差が大きくなる可能性があります。

たとえば、タスク SLA が平日の午後 2 時に開始されると、次の平日の午前 9 時でのビジネス経過時間は 3 時間で、一方その実経過時間は 19 時間となります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

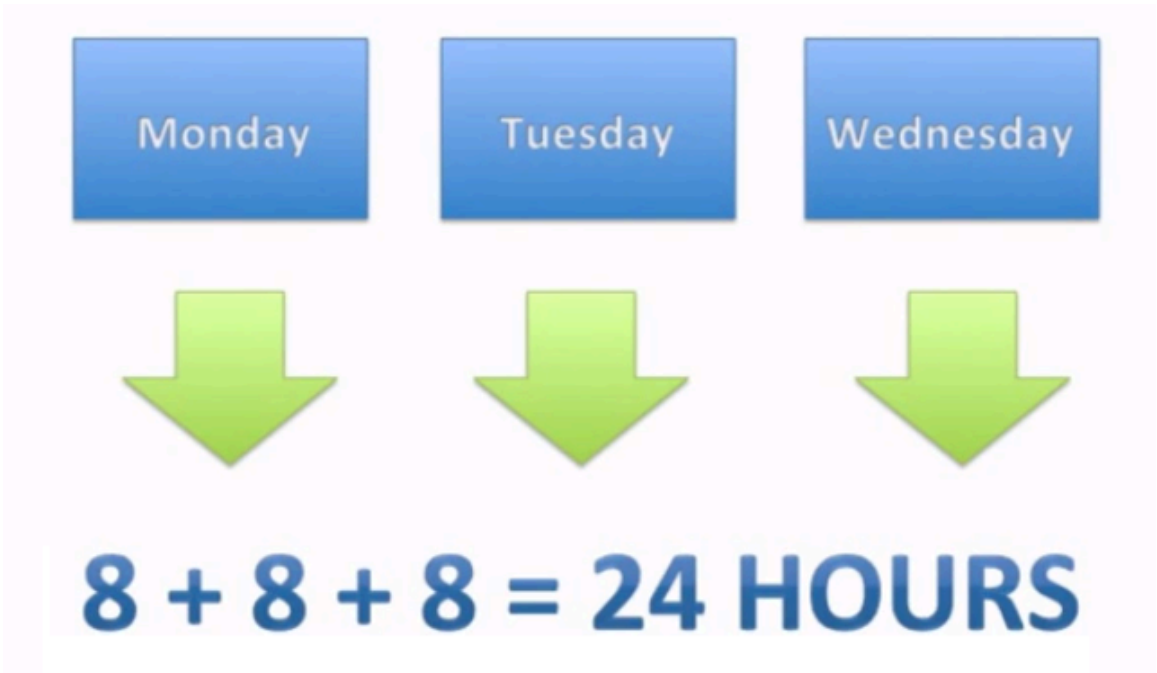
自動翻訳

ビジネス経過時間と実経過時間



さらに、スケジュールが作業日を 8 時間で定義している場合、ビジネス経過時間の 24 時間または 1 日は、実経過時間の 3 日間に相当します。

例：ビジネス経過時間と実経過時間 **- 24** 時間 **365** 日



例

たとえば、平日午前 8 時から午後 5 時までの SLA スケジュールの外側である 12 月 12 日金曜日の午後 9 時にインシデントがオープンされるとします。

現在の時刻が次の月曜日の午前 9 時 30 分であれば、

- ビジネス経過時間は、SLA ビジネス タイマーが金曜日の午後 5 時に停止し、月曜日の午前 8 時に再開したため、1 時間 30 分となります。
- 実経過時間は、インシデントがオープンされてから現在までのリアルタイムを表す 60 時間 30 分となります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

経過割合 (%) も同様に計算されます。実際の経過割合は 750% を超え、一方でビジネス経過割合は 8 時間の SLA で 19% となります。

SLA タイマー

SLA タイマーコンポーネントを使用して、一致する SLA 定義によって定義されたとおりにタスクを完了するために必要な時間を追跡します。

SLA タイマーコンポーネントは、タスク SLA の現在のステータスを視覚的に表示するように設計されています。SLA 定義名、違反するまでの残り時間、完了した詳細の割合など、タスクに関する詳細情報をツールヒントに表示することもできます。タスクがスケジュール設定されている場合は、ツールヒントにより、スケジュール設定されていない詳細などの追加情報が示されます。

タイマーコンポーネントは、タスクの現在のステータスに応じて、次のいずれかのステージを表示できます。

SLA タイマーステージ

ステージ	カラー コード	説明
進行中		タスク SLA が進行中のタイマーのステージ。スケジュールと時間についての詳しい情報は、ツールヒントに記載されています。処理中のステータスのカラーコードは次のように変化します。 • 緑から黄色へ：完了までの時間が 50% に達したとき • 黄色からオレンジへ：完了までの時間が 25% に達したとき
違反		タスク SLA を完了するために割り当てられた時間が経過したときのタイマーのステージ。ツールヒントには、タスクが違反した時間の詳細が示されます。
キャンセル		タスク SLA がキャンセルされたときのタイマーのステージ。ツールヒントには、キャンセルされたときの時間が表示されます。
一時停止		タスク SLA が一時停止または保留になっているときのタイマーのステージ。このステージに表示される色は、タスク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA タイマーステージ (続く)

ステージ	カラー コード	説明
		SLA が一時停止されたときの経過時間の割合に対応します。ステージが一時停止から進行中に変更されると、タイマーは一時停止された時間から開始されます。スケジュールと時間についての詳しい情報は、ツールヒントに記載されています。
達成 (2010 SLA エンジン)		タスク SLA が達成されたときのタイマーのステージ。達成された時間の情報は、ツールヒントに表示されます。
完了		タスク SLA が完了したときのタイマーのステージ。ツールヒントでは、完了した時間を確認できます。
予定外		タスク SLA が予定外になった場合のタイマーのステージ。スケジュールと時間についての詳しい情報は、ツールヒントに記載されています。

サービスレベル管理 の構成

サービスレベル管理 のさまざまな面を組織の特定の要件に基づいて設定できます。

サービスレベル管理 プラグイン

1 つ以上の サービスレベル管理 プラグインをアクティブにすることができます (まだアクティブでない場合)。一部のプラグインにはデモデータが含まれています。

次の サービスレベル管理 プラグインを 1 つ以上アクティブ化できます。

サービスレベル管理 のアクティブ化

アドミンロールを持っている場合は、サービスレベル管理 プラグイン (com.snc.sla) を有効にすることができます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このプラグインを有効にすると、コア SLA 機能が提供されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

サービスレベル管理とともにインストールされる内容

サービスレベル管理 プラグインをアクティブにすると、テーブル、プロパティ、UI アクション、UI ポリシー、スクリプトインクルード、クライアントスクリプト、ビジネスルール、メール通知、スケジュール済みジョブ、ワークフローなどのコンポーネントが追加または変更されます。

サービスレベル管理 とともにインストールされるテーブル

テーブルが、サービスレベル管理 とともに追加されます。

表示名 [テーブル名]	説明
SLA 定義 [contract_sla]	SLA 定義の条件、期間、およびスケジュールを提供します。
SLA 条件 [sla_condition_class]	SLA 定義の条件が、各タスク SLA の異なるステージ間の移行を決定するためにどのように使用されるかを定義します。
SLA 修理ログ [sla_repair_log]	SLA 修理機能がいつアクションに設定されるかについてのログを提供するために使用されます。
SLA 修理ログ エントリー [sla_repair_log_entry]	syslog を拡張し、修理されたタスク SLA レコードの前後の値を保存します。
タスク SLA [task_sla]	タスクをそれに適用される SLA 定義に関連付けます。
SLA タイマー構成 [sla_timer_config]	タイマー構成情報を保存します。
SLA タイマー構成マッピング [sla_timer_config_mapping]	タスク SLA マッピング情報を保存します。

サービスレベル管理 と一緒にインストールされるロール

サービスレベル管理 プラグインを有効にするとロールが追加されます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
sla_admin	このロールを持つユーザーには、サービスレベル管理 アプ	flow_operator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	リケーションに対する完全な管理権限があります。	
sla_manager	このロールを持つユーザーは、SLA 定義を定義し、SLA 修理ログを表示できます。	flow_operator

インストールされているスケジュール済みジョブ サービスレベル管理

スケジュール済みジョブが、サービスレベル管理 とともに追加されます。

スケジュール済みジョブ	説明
SLA 更新 (すでに違反)	すでに違反しているタスク SLA レコードのタイミングをリフレッシュします。これは、違反時間が過去 365 日以内にあるタスク SLA に限定されます。このジョブは 1 日に 1 回実行されます。
SLA 更新 (30 日より後の違反)	違反時間が 30 日を超えるタスク SLA レコードのタイミングをリフレッシュします。これは、違反時間が次の 365 日以内にあるタスク SLA レコードに限定されます。このジョブは 5 日ごとに実行されます。
SLA 更新 (1 日以内の違反)	違反時間が 1 時間を超え 24 時間未満であるタスク SLA レコードのタイミングをリフレッシュします。このジョブは 1 時間ごとに実行されます。
SLA 更新 (1 時間以内の違反)	違反時間が 10 分を超え、1 時間未満であるタスク SLA レコードのタイミングをリフレッシュします。このジョブは 10 分ごとに実行されます。
SLA 更新 (10 分以内の違反)	違反時間が次の 10 分以内であるタスク SLA レコードのタイミングをリフレッシュします。このジョブは毎分実行されます。
SLA 更新 (30 日以内の違反)	違反時間が 1 日を超え 30 日未満であるタスク SLA レコードのタイミングをリフレッシュします。このジョブは 1 日に 1 回実行されます。

SLA ブレークダウン定義のアクティブ化

アドミンロールがある場合、SLA ブレークダウンプラグイン (com.snc.sla.breakdowns) をアクティブにすることができます。このプラグインにはデモ データが含まれ、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
SLA ブレークダウン プラグイン (com.snc.sla.breakdowns) は、これらの関連プラグインがまだアクティブでない場合はアクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA ブレークダウンのプラグイン

プラグイン	説明
サービスレベル管理 [com.snc.sla]	コアとなる SLA 機能を提供します。 SLA 定義は、任意のタスク タイプに対してタスク SLAを 開始、一時停止、停止、キャンセル、およびリセットするための条件を提供します。 さらに、定義にスケジュールを指定して作業時間を定義したり、通常は通知を生成するために使用される各タスク SLA に対して実行するワークフローを指定することもできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

SLA ブレークダウン定義とともにインストール

いくつかのタイプのコンポーネントが SLA ブレークダウン定義と一緒にインストールされます。

SLA ブレークダウンとともにインストールされるプラグイン

プラグインは、SLA ブレークダウン のアクティブ化とともに追加されます。

SLA ブレークダウン は、次のプラグインを追加します。

プラグイン	ID	説明
SLA ブレークダウン	com.snc.sla.breakdowns	各タスク SLA レコードのブレークダウンデータを生成する機能を提供します。たとえば、各タスク SLA レコードのブレークダウンデータは、[アサイン先グループ] または [アサイン先] フィールドで生成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン	ID	説明
		注: ブレークダウン データが正しく生成されるようにするために、プラグインをアクティブ化する前にスクリプトインクルード `TaskSLAController` および `RepairTaskSLAController` を最新のバージョンにしておく必要があります。これらのスクリプトインクルードのいずれかのバージョンをカスタマイズした場合は、これらのファイルの最新のアップグレードバージョンにすべてのカスタマイズを組み込む必要があります。

SLA ブレークダウンとともにインストールされるテーブル

テーブルは、SLA ブレークダウン のアクティブ化とともに追加されます。

SLA ブレークダウン は、次のテーブルを追加します。

テーブル	説明
SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	特定のタスクタイプに関連付けられているブレークダウン定義。たとえば、インシデント。
SLA ブレークダウン定義フィールド [sla_breakdown_definition_field]	ブレークダウン定義フィールド (ブレークダウン定義の子レコード)。各レコードは、関連付けられたタスクテーブルのフィールドとブレークダウンデータテーブルとの間のマッピングを定義します。
SLA ブレークダウン定義と SLA 定義の関係 [sla_definition_sla_breakdown]	SLA ブレークダウン定義と SLA 定義の関係。
SLA ブレークダウンコア [sla_breakdown_core]	すべての SLA ブレークダウンデータテーブルの共通列。各ブレークダウンデータテーブルは、このコアテーブルを拡張する必要があります。 注: Madrid リリースでは、単一のブレークダウンデータテーブル「アサイン別の SLA ブレークダウン [sla_breakdown_by_assignment]」のみがサポートされています。
アサイン別の SLA ブレークダウン [sla_breakdown_by_assignment]	ブレークダウン定義が関連付けられているタスク SLA レコードそれぞれに対して生成されたブレークダウンレコードが格納されます。

SLA ブレークダウンとともにインストールされるプロパティ

プロパティは、SLA ブレークダウン のアクティブ化とともに追加されます。

SLA ブレークダウン は、次のプロパティを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	使用法
com.snc.sla.breakdown_processor.log	スクリプトインクルード `SLABreakdownProcessor` のログ/トレースレベル。 タイプ：選択リスト デフォルト値：通知 場所：SLA ログ記録モジュール

SLA ブレークダウンとともにインストールされる UI ポリシー

UI ポリシーは、SLA ブレークダウン のアクティブ化とともに追加されます。

SLA ブレークダウン は、次の UI ポリシーを追加します。

UI ポリシー	テーブル	説明
定義フィールドを読み込み専用にする	SLA ブレークダウン定義フィールド [sla_breakdown_definition_field]	親 SLA ブレークダウン定義からのフォーム上のフィールドのみを読み込み専用にします。
[フィールド名データ] フィールドを非表示にする	SLA ブレークダウン定義フィールド [sla_breakdown_definition_field]	UI ポリシーは、フォームから [フィールド名データ] フィールドを非表示にします。このフィールドは、フォーム上の他のフィールドを動的に更新するスクリプトでのみ使用され、UI を介して変更しないでください。

SLA ブレークダウンとともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルードは、SLA ブレークダウン のアクティブ化とともに追加されます。

SLA ブレークダウン は、次のスクリプトインクルードを追加します。

スクリプトインクルード	説明
SLABreakdown	SLA ブレークダウンの定数を提供する基底クラス。
SLABreakdownDefinition	SLABreakdownDefinitionSNC を拡張し、将来のリリースではデフォルトの機能を上書きしたり、追加のメソッドを提供したりすることができます。Madrid リリースでは、このスクリプトインクルードは読み込み専用です。
SLABreakdownDefinitionSNC	sla_breakdown_definition テーブルのレコードを管理するためのメソッドを提供します。
SLABreakdownDefinitionAJAX	sla_breakdown_definition テーブルのレコードを管理するために使用されるクライアント呼び出し可能メソッドを提供します。
SLABreakdownDefinitionBreakdownField	SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC を拡張し、将来のリリースではデフォルトの機能を上書きしたり、追加

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルード	説明
	のメソッドを提供したりすることができます。Madrid リリースでは、このスクリプトインクルードは読み込み専用です。
SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC	sla_breakdown_definition_field テーブルの breakdown_field に使用可能な値を決定するメソッドを提供します。
SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC	SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC を拡張し、将来のリリースではデフォルトの機能を上書きしたり、追加のメソッドを提供したりすることができます。Madrid リリースでは、このスクリプトインクルードは読み込み専用です。
SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC	sla_breakdown_definition_field テーブルの source_field に使用可能な値を決定するメソッドを提供します。
SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC	SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC を拡張し、将来のリリースでは、デフォルトの機能を上書きしたり、追加のメソッドを提供したりすることができます。Madrid リリースでは、このスクリプトインクルードは読み込み専用です。
SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC	ブレークダウン定義に使用可能なタスクテーブルを決定するメソッドを提供します。
SLABreakdownProcessor	SLABreakdownProcessorSNC を拡張し、デフォルトの機能を上書きしたり、追加のメソッドを提供したりするために使用できます。
SLABreakdownProcessorSNC	使用可能なブレークダウン定義レコードに基づいて、タスク SLA のブレークダウンデータレコードを生成するメソッドを提供します。
SLABreakdownUtils	SLABreakdownUtilsSNC を拡張し、デフォルトの機能を上書きしたり、追加のメソッドを提供したりするために使用できます。
SLABreakdownUtilsSNC	他の SLA ブレークダウンスクリプトに含まれるユーティリティメソッドを提供します。
TaskSLABreakdownUtils	TaskSLABreakdownUtilsSNC を拡張し、デフォルトの機能を上書きしたり、追加のメソッドを提供したりするために使用できます。
TaskSLABreakdownUtilsSNC	task_sla テーブルのメソッドを提供します。

SLA ブレークダウンとともにインストールされるクライアントスクリプト

クライアントスクリプトは、SLA ブレークダウン のアクティブ化とともに追加されます。

SLA ブレークダウン は、次のクライアントスクリプトを追加します。

スクリプトインクルード	テーブル	説明
アサインメントのブレークダウンレポートを非表示にする	タスク SLA [task_sla]	ブレークダウンデータがない場合に、タスク SLA フォームで埋め込みチャートを非表示にします。
利用可能なブレークダウンテーブルを設定する	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	sla_breakdown_table フィールドにオプションを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルード	テーブル	説明
フィールド名データを設定する	SLA ブレークダウン定義フィールド [sla_breakdown_definition_field]	非表示フィールドにデータを設定し、breakdown_field_name と source_field_name に入力を行うフィールドを選択スクリプトによって使用されます。
2010 エンジンメッセージを表示する	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	2010 SLA エンジンを実行しているインスタンスについてフォームにメッセージを表示します。
ブレークダウンデータ存在メッセージを表示する	SLA ブレークダウン定義フィールド [sla_breakdown_definition_field]	ブレークダウンデータが存在することのみによりフィールドが読み込み専用であることを説明するメッセージがフォームに表示されます。
ブレークダウンデータ存在メッセージを表示する	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	ブレークダウンデータが存在することのみによりフィールドが読み込み専用であることを説明するメッセージがフォームに表示されます。
すでに定義されているタスク テーブルを更新する	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	すでにブレークダウン定義があるタスク タイプの task_table フィールドのオプションを無効にします。
非アクティブの設定に関する警告	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	ブレークダウン定義が非アクティブに更新されたときの確認を求めるプロンプトを表示します。

SLA ブレークダウンとともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルールは、SLA ブレークダウン のアクティブ化とともに追加されます。

SLA ブレークダウン は、次のビジネスルールを追加します。

ビジネス ルール	テーブル	説明
SLA ブレークダウン定義キャッシュをクリアーする	SLA ブレークダウン定義と SLA 定義の関係 [sla_definition_sla_breakdown]	レコードが挿入、更新、または削除されるたびに、SLA ブレークダウン定義キャッシュをクリアーします。
SLA ブレークダウン定義キャッシュをクリアーする	SLA ブレークダウン定義フィールド [sla_breakdown_definition_field]	レコードが挿入、更新、または削除されるたびに、SLA ブレークダウン定義キャッシュをクリアーします。
SLA ブレークダウン定義キャッシュをクリアーする	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	レコードが挿入、更新、または削除されるたびに、SLA ブレークダウン定義キャッシュをクリアーします。
非アクティブになったアクティブなブレークダウンデータを削除する	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	ブレークダウン定義が非アクティブに更新されたときに、アクティブなタスク SLA レコー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネス ルール	テーブル	説明
		ドのブレークダウンデータレコードを削除します。
ブレークダウンテーブルのデータを取得する	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	クライアントスクリプトが要求するスクラッチパッドにデータを入力します。
SLA ブレークダウンデータを取得する	タスク SLA [task_sla]	クライアントスクリプトが要求するスクラッチパッドにデータを入力します。
m2mSLABreakdownRestrictBreakdownDefs	グローバル [global]	多対多テーブル sla_definition_sla_breakdow の sla_breakdown_definition 列で使用可能な値を制限するスクリプト。
m2mSLABreakdownRestrictSLAs	グローバル [global]	多対多テーブル sla_definition_sla_breakdow の sla_definition 列で使用可能な値を制限するスクリプト。
テーブルへの変更を処理する	SLA ブレークダウン定義 [sla_breakdown_definition]	sla_breakdown_table または task_table のいずれかが変更されたときに、追加の処理を実行します。
SLA ブレークダウンを処理する	タスク SLA [task_sla]	タスク SLA レコードが作成または更新されるたびに、ブレークダウンデータを作成および更新します。
フィールド値をスクラッチ パッドに設定する	SLA ブレークダウン定義フィールド [sla_breakdown_definition_field]	他のビジネスルールまたはクライアントスクリプトによって使用されるスクラッチパッドにデータを入力します。

SLA タイムラインを有効にする

admin ロールがある場合、SLA タイムライン プラグイン (com.snc.sla.timeline) をアクティブにできます。このプラグインは、関連プラグインがまだ有効でない場合は、有効にします。

始める前に

必要なロール：sla_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト

SLA タイムラインとともにインストールされるスクリプトインクルード

SLA タイムラインがアクティブ化されるときに、スクリプトインクルードがインストールされます。

SLA タイムラインによって、次のスクリプトインクルードが追加されます。

スクリプトインクルード	説明
SLATimeline	このスクリプトインクルードは、タスク SLA の適切な移行およびタイミングを決定するために、タスクの履歴を再現し、SLATimelineAPI を使用することによって、タスク SLA レコードのタイムラインデータを生成します。
SLATimelineAPI	このスクリプトインクルードは、タスク SLA レコードを実際に作成することなしに、SLA エンジンが特定のタスクと SLA 定義をどのように処理するかをシミュレートするいくつかの関数を提供します。
SLATimeLineV2SNC	このスクリプトインクルードは、SLA タイムラインの内部 REST API によって、タスクの監査履歴を検査し、タスク SLA の詳細を UI に表示するために使用されます。
ReadOnlyTaskSLAContoller	このスクリプトインクルードは、ヘルパースクリプトインクルードであり、内部使用のためのものです。このスクリプトインクルードは、タスク SLA ステージの詳細を処理するために SLATimeLineV2SNC によって呼び出されます。

サービスレベル管理 **- SLA** タイマー設定 **API** のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、サービスレベル管理 - SLA タイマー設定 API プラグイン (com.sn_slm_timer) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このプラグインを有効にすると、最初の SLA 違反などの動的な構成や、SLA 定義に一致する最初の階層マッピングによる宣言的構成などにより、指定されたタスクに優先する SLA を設定できます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれが有効化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

サービスレベル管理 **- SLA** タイマー設定 **API** によりインストール済み

サービスレベル管理 - SLA タイマー設定 API (com.sn_slm_timer)プラグインにより admin ロールはインストールされます。

インストールされるロール

ロールタイトル	説明	ロールを含む
sn_slm_timer sla_timer_admin	このロールを持つユーザーには、サービスレベル管理 タイマー構成に対する完全な管理権限があります。	sn_sla_definition_read

SLA タイマー設定 **API** とともにインストールされるスクリプトインクルード

SLA タイマー設定 API がアクティブ化されるときに、スクリプトインクルードがインストールされます。

SLA タイマー設定 API によって、次のスクリプトインクルードが追加されます。

スクリプトインクルード	説明
SLATimerConfigAPI	このスクリプトインクルードは、違反するタスク SLA を処理および識別するためのさまざまな機能を提供します。

サービスレベルアグリーメント **(SLA)** の構成

SLA を設定して、タスクが特定の条件に到達するまでの一定の時間を定義し、顧客に設定された期待に基づいてインシデントが確実に終了または解決されるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義

SLA 定義は、SLA の作成と進行に使用され、組織のタスクに SLA システムを使用できるようにします。

SLA 定義レコードは、タスク SLA の作成および進行に必要なタイミング、条件、ワークフロー、およびその他の情報を定義します。

たとえば、デフォルトの「優先度 1 解決 (8 時間)」 SLA 定義では、「P1 - 重大」優先度を持つインシデントに添付されるタスク SLA を定義し、それらのタスク SLA に適切な条件を指定し、インシデントのタスク SLA がその割り当てられた時間の 50% に達したときに通知を送信するなどのイベントを作成するためにデフォルトの SLA ワークフローを使用します。

SLA 定義の作成

1 つ以上のサービスレベルアグリーメント (SLA) 定義を作成し、その定義を使用して SLA レコードを作成できます。この SLA レコードにより、組織のタスクに SLA システムを使用できます。

始める前に

SLA 定義を作成するとき、変更頻度の高いドット連結フィールドを、どの SLA 条件 (開始、停止、一時停止、およびリセット) にも使用しないようにしてください。SLA タイムラインや SLA 修理などの SLA エンジン機能は、task_sla が添付されているタスクレコードの監査履歴を再生します。SLA エンジンは、タスクのドット連結フィールドの監査履歴を再生せず、ドット連結フィールドの最終状況のみを対象とします。

たとえば、一時停止条件はインシデントドット連結フィールド incident.company.cost_center に設定されます。コストセンターの値は、まず [ファイナンス] に設定された後、[エンジニアリング] に変更されました。SLA 修理が実行されると、コストセンターの最終値のみが検討されます。そのため、SLA 一時停止条件が「incident.company.cost_center がエンジニアリングである」の場合、SLA 修理は前のコストセンター値の [ファイナンス] を考慮しないため、SLA 修理は即座に一時停止します。この条件は、SLA タイムラインにも適用されます (SLA エンジンを非同期で実行する場合も同様)。

ここで、incident.company.cost_center が [財務] ではなく [エンジニアリング] であるときに一時停止することが必要な場合、監査履歴はカスタムフィールドを使用してタスクレコードに設定する必要があります。u_company_cost_center などのカスタムフィールド (この例では incident テーブルに作成します) と、会社または会社のコストセンターが変更されたときにフィールドに自動入力するビジネスルールを作成します。このアプローチでは、SLA 一時停止条件をドット連結フィールドに設定するのではなく、カスタムフィールドに設定します。このアプローチにより、task_sla、SLA 修理、および SLA タイムラインが常に同じ結果を表示するようになります。

> **注:**
> ドット連結が長くなるほど、必要になるビジネスルールが増加します。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Level Management** (サービスレベル管理) > **SLA** > **SLA** 定義.
2. [**New**] をクリックします。
   [SLA 定義] フォームが表示されます。
3. フォームのフィールドに記入します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA 定義フォーム

フィールド	説明
名前	SLA 定義を識別する名前
タイプ	定義する合意のタイプを、**[SLA]**、**[OLA]**、または [基盤契約] から選択します。 注: タイプはレポート目的でのみ使用されます。
ターゲット	定義する合意のターゲットを、[なし]、[応答]、または [解決] の中から選択します。ターゲットは、フィルタリング、検索、およびレポート目的でのみ使用されます。 注: この機能は、Jakarta 以降のリリースから始まる新しいインスタンスでのみ使用できます。
テーブル	SLA によって追跡されるレコードを決定するテーブル。インシデント、変更要求、サービスカタログタスクを含む、タスクテーブルを拡張する任意のテーブルに対して SLA を定義できます。 注: Helsinki リリース以降、イベント管理の構成アイテムおよびビジネスサービスの SLA 定義の作成 ができるようになりました。
フロー	SLA 定義がタスクレコードに添付されたときに実行するフローを選択します。フローを選択すると、[ワークフロー] フィールドが無効になります。
ワークフロー	SLA 定義がタスクレコードに添付されたときに実行するワークフローを選択します。ワークフローを選択すると、[フロー] フィールドが無効になります。
ベンダー	SLA 定義に関連付けられているベンダーを選択します。
サービスコミットメント	通常の SLA 定義とサービスオファリングの SLA 定義を区別するのに役立つフラグです。
ログをアクティブ化	特定の SLA 定義だけのデバッグログを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。デバッグ ログ情報には、一致または不一致の条件の詳細が含まれます。この情報は、タスク SLA およびタスク レコードの前後の値も提供します。
期間タイプ	SLA の期間を計算する方法を指定します。期間は、[ユーザーが指定した期間]、または期日違反や翌営業日の終了などの [相対期間] のいずれかになります。
期間	SLA が [違反] とマークされる前に SLA が実行される時間の長さを指定します。このフィールドは、期間が [ユーザーが指定した期間] の場合に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドに指定された日数は、24 時間のブロックに変換されます。[スケジュール] フィールドで日数を 1 日 8 時間でスケジュールする場合、**[1** 日] の期間は 3 営業日後に SLA が違反となるように設定されます。
作業する相対期間	相対的な期間を計算する対象のレコードを指定します。[タスクレコード] または **[SLA** レコード] を選択します。このフィールドは、相対期間が指定されている場合にのみ表示されます。
スケジュール ソース	タスク SLA を作成するときに使用するスケジュールを指定します。次のいずれかのオプションを指定できます。 ○ スケジュールなし：[スケジュールなし] オプションを選択すると、SLA により 24 時間 365 日ベースでスケジュール期間の計算が行われます。 ○ **SLA** 定義：**[SLA** 定義オプション] が選択されている場合、[スケジュール] 選択リストが表示されます。 スケジュール：SLA タイマーの実行時間を指定します。 ○ タスクフィールド：このオプションのタイトルは [テーブル] フィールドで選択されたオプションによって決まります。たとえば、[テーブル] フィールドで [インシデント] オプションを選択した場合、このオプションは [インシデント] フィールドになります。[タスクテーブルフィールド] オプションを選択すると、[スケジュールソースフィールド] ドロップダウンリストが表示されます。 [スケジュール ソース] フィールド：スケジュールを提供するインシデントや問題など、タスクから適切なフィールドを選択します。たとえば構成アイテム **(CI)** > スケジュール.
タイムゾーンソース	タスク SLA を作成するときに使用するタイムゾーンソースを指定します。次のいずれかのタイムゾーンを指定できます。 ○ 問い合わせユーザーのタイムゾーン ○ **SLA** 定義のタイムゾーン：[**SLA** 定義のタイムゾーン] オプションが選択されている場合 [タイムゾーン] 選択リストが表示されます。 タイムゾーン：SLA のタイムゾーンを指定します。タイムゾーンは、システムタイムゾーンまたは有効な地理的標準タイムゾーンが可能です。 ○ **CI** 場所のタイムゾーン ○ タスクの場所のタイムゾーン ○ 問い合わせユーザーの場所のタイムゾーン
タブ	
開始条件	SLA が適用される条件を定義します。 [キャンセル時] リストから、SLA がキャンセルされる条件を選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ [開始条件を満たしていないとき] オプション：指定された開始条件の 1 つ以上が変更されると、SLA はキャンセルされます。このオプションがデフォルトで選択されています。 ○ [キャンセル条件を満たしているとき] オプション：開始条件が 1 回だけ満たされる必要があり、その後でキャンセル条件が満たされた場合にのみ SLA がキャンセルされます。 ○ [キャンセルしない] オプション：SLA はキャンセルされません。 [遡及開始]：タスク SLA の開始時間を指定するタスクの日時フィールドを選択します。[遡及開始] チェックボックスを選択すると、[開始設定] フィールドと [中断時間の遡及] チェックボックスが表示されます。 ○ [開始設定] フィールド：この SLA 定義が適用されるタスク タイプで使用可能な日時フィールドを提供します。たとえば、「優先度 1 SLA」定義で [遡及開始] を選択し、[開始設定] フィールドで [作成日時] を選択すると、SLA に、インシデントの [作成日時] フィールドからの日時である開始時間が付加されます。 ○ [中断の遡及時間] チェックボックス：特定の SLA 定義で中断の遡及時間の計算を有効にします。たとえば、「優先度 1 SLA」定義で [遡及開始] を選択し、[中断の遡及時間] チェックボックスを選択すると、遡及開始を有効にした SLA を一時停止時間より前に回復できます。 注: **[Retroactive pause time]** (中断の遡及時間) チェック ボックスは、期間がユーザー指定の期間である場合にのみ使用できます。
一時停止条件	SLA が経過時間を延ばす条件を定義します。 [再開時] リストから、SLA が経過時間の延長を再開する条件を選択できます。 ○ [一時停止条件を満たしていないとき] オプション：指定された一時停止条件の 1 つ以上が一致しなくなった場合、時間は経過し続けます。[一時停止条件を満たしていないとき] オプションはデフォルトで選択されています。 ○ [再開条件を満たしているとき] オプション：指定された再開条件の 1 つ以上が一致すると、時間は経過し続けます。
停止条件	SLA が完了する条件を定義します。これらの条件がすべて一致すると、タスク SLA は、違反しているかどうかに関係なく完了します。
リセット条件	タスク SLA リセット時に既存のタスクをキャンセルするか完了するかを決定します。実行中の SLA がキャンセルまたは完了し、新しい SLA が添付される条件を定義します。新しい SLA を添付するには、開始条件が一致する必要があります。 リセット条件は、タスク レコードの特定のフィールドの値の変更、特定の値への変更または特定の値からの変更の際に、SLA を構成する上でも役立ちます。たとえば、タスク レコードの [場所] フィールドの値が、「101 Broadway Eastk, Seattle, WA」であるとします。ここで SLA リセット条件を [場所] を 101 Broadway East, Seattle, WA [から変更] に設定すると、[場所] フィールドの値に少しでも変更があるとタスク レコードの SLA がリセットされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フォームを構成することによって追加できるフィールド	
条件タイプ	条件タイプを選択して、SLA をいつ添付、一時停止、完了、リセットするかを決定します。

SLA 遡及開始および一時停止の構成

タスクレコードが変更されたときに、遡及開始を使用して、SLA のタイミング情報を保持できます。中断の遡及は、SLA 定義に対して遡及開始が有効な場合、緊急の違反および通知を防ぎます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

タスク レコードが変更されると、通常は新しい SLA が、タイミング情報の新しいセットとともに添付される場合があります。これは、インシデントを別のグループに再割り当てして、新しいタイミング情報を含む新しい SLA レコードを添付する場合に役立ちます。

ただし、特定の状況においてタスクの時間情報を保持したい場合があります。たとえば、優先度が「**3 -** 中」のインシデントが発生し、その優先度が 3 時間後に「**1 -** 重大」に変わったとします。このとき、インシデントに「優先度 1 SLA」が付加されます。遡及開始を使用すると、インシデントの優先度が変更された時点からではなく、インシデントが最初に作成された時点から遡及的にこの SLA のタイミングを調整できます。これは、ユーザーから連絡があった実際の時間を反映します。

「中断の遡及」プロパティを使用して、新しい SLA に中断時間を適用できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Level Management** (サービスレベル管理) > **SLA** > **SLA** 定義.
2. 関連する SLA 定義レコードを開きます。
3. [開始条件] セクションで、[遡及開始] チェックボックスをオンします。
4. [開始設定] から、SLA を開始するイベントを選択します。

   このオプションは、この SLA 定義から作成されたすべてのタスク SLA レコードに使用される開始時間を決定します。

   たとえば、[オープン] を選択すると、エンドユーザーがサービスデスクに連絡した時間が正確に反映されたレコードを作成するためにタスクフォームを最初に開いた時点から SLA を開始できます。あるいは、[作成日時] を選択すると、タスクフォームを最初に保存した時点から SLA を開始できます。

5. 「中断の遡及」プロパティを有効にするには、[中断の遡及] チェックボックスをオンにします。このプロパティを有効にすると、新しいタスク SLA レコードに、開始時間と現在の時間の間の中断時間を遡及できます。この中断時間によって、適切な時間で違反時間が増やされます。
6. [更新] をクリックします。

次のタスク

遡及開始を有効にすると、タスク SLA が添付されるとすぐに違反となる可能性があり、複数の通知がトリガーされます。ワークフローがこれらの違反した SLA に対して処理されないようにするには、*com.snc.sla.workflow.run_for_breached* プロパティを false に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA タイマーの構成

SLA タイマーを構成し、タイマーコンポーネントの一部としてどのタスク SLA を表示する必要があるかを決定します。

始める前に

必要なロール:sla_admin、sla_manager、itil、sn_slm_timer.sla_timer_admin、または admin

このタスクについて

インシデント、問題、変更など、タスクに関連付けられているすべてのサービスレベルアグリーメント (SLA) は、同じ重要性を持ちます。ただし、さまざまなシナリオやユーザーインターフェイスで、優先 SLA の階層を構成したい場合があります。階層を構成した後、表示可能な最も重要または優先される SLA をリストから決定できます。

*slm-timer-config-api*アプリケーションを使用すると、特定のタスクに優先 SLA を設定できます。最初の **SLA** 違反などの動的な構成を使用することも、最初の SLA 定義から一致する SLA 定義への階層マッピングからの宣言的な構成を使用することもできます。

SLA タイマー構成では、カスタマイズの例にもなる次のデモデータを提供しています。

Do not show SLA timer (SLA タイマーを非表示)
: タイマーコンポーネントを表示しない場合は、この構成を使用します。

Show SLA that will breach first (最初に違反する SLA を表示)
: この構成を使用して、違反時間が最も早いタスク SLA を判別します。

インシデント応答と解決チーム
: タイマーコンポーネントの特定の SLA 定義に一致するタスク SLA を表示したい場合は、この構成を使用します。この構成により、表示される SLA 定義の階層が作成されます。

SLA タイマー構成アプリケーションにはデモデータのみが付属しています。ただし、独自の設定レコードを作成する必要があります。デモデータをガイドとして使用して、優先タスク SLA レコードが特定のタスクに対して表示されるように役立てることができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Level Management** (サービスレベル管理) > アドミニストレーション > **SLA** タイマー構成.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに記入します。

名前	説明
名前	SLA タイマー構成の名前を入力します。
SLA タイマーソース	次のいずれかを選択します。 なし タイマーを表示したくない場合。 最初に違反 違反時間が最も早いタスク SLA を表示したい場合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	注: 違反時間が最も早いタスク SLA が一時停止、予定外、または完了した場合、次のタスク SLA が表示されます。 SLA マッピングに対するタスク タスク SLA の独自の表示階層を作成する場合。このオプションを選択する場合は、SLA 定義マッピングを定義して、優先 SLA 定義が設定されるようにする必要があります。
完了済み項目を表示	違反したステージを含む優先タスク SLA を表示する場合に選択します。このオプションが選択されている場合、完了時に次の SLA 優先に移動しません。

4. [**Update** (更新)] を選択します。
5. 作成した SLA 構成を開きます。
6. SLA タイマーソースが [SLA マッピングに対するタスク] に設定されている場合は、マッピングを構成する必要があります。
7. タスクを SLA マッピングに構成するには、[**SLA** タイマー構成マッピング] 関連リストで [新規] を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

名前	説明
SLA タイマー構成	ルックアップリストからタイマー構成を選択します。関連リストから作成された場合、タイマー構成には親レコードが自動的に入力されます。
順序	タスク SLA の階層順序。この値は事前設定されています。ただし、要件に基づいて編集できます。
テーブル	タスクが属するテーブル (インシデント、問題、変更など) を選択します。この選択は、SLA 定義の参照修飾子として使用されます。
SLA 定義	テーブルで利用可能な SLA 定義を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 選択したテーブルの注文または **SLA** 定義に同じマッピングが存在する場合、ビジネスルールを使用してこの構成を防止できます。このチェックにより、階層内の各レベルで優先 SLA 定義が 1 つだけ設定されていることを確認します。

9. [**Submit** (送信)] を選択します。

Trouble?

sla-timer-configuration API に構成sys_idが指定されていない場合、デフォルトの動作は次のとおりです。

- **SLA** タイマーソース：最初の違反
- キャンセルを表示：true
- 完了を表示：true

ただし、アプリケーションに構成sys_idを指定しないでください。デフォルトの動作と同じであっても、独自の構成をセットアップします。

SLA 条件ルールの拡張

カスタム SLA 条件クラスおよび条件ルールレコードを作成できます。

カスタム SLA 条件クラスおよび条件ルールレコードを使用すると、タスク SLA 処理に関係する移行のうち 1 つ以上のものに関連するロジックを変更できます。カスタムレコードは、すべてのタスク SLA レコードの処理に、または SLA 定義ごとにグローバルに適用できます。

カスタム SLA 条件ルールの作成

カスタム SLA 条件ルールを作成して、SLA の添付、一時停止、完了、再添付、またはキャンセルの必要があるかどうかを決定できます。SLA 条件クラスには、SLA 条件ルールの処理を定義するスクリプトが含まれています。SLA 条件クラスが定義された後、SLA 条件ルールを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. SLA 条件クラスを定義します。
   次のように移動する。 システム定義 > スクリプトインクルード をクリックし、[新規] をクリックします。

   SLA 条件クラスのスクリプト内で、SLA 処理の条件を定義する 1 つ以上のデフォルトの SLA 移行 (添付、一時停止、完了、再添付、キャンセル) を変更するメソッドを提供します。たとえば、`attach` メソッドは、いつ SLA が作成され、タスクに添付されるかを定義します。これらのメソッドは、SLA 定義フォームの条件フィールドを参照して、条件をテストする必要があります。

2. SLA 条件ルールを作成します。
   a. 次のように移動する。 **Service Level Management** (サービスレベル管理) > **SLA** 条件ルール をクリックし、[新規] をクリックします。
   b. SLA 条件ルールに名前を付けます。
   c. [クラス名] 参照フィールドで、上記で定義したスクリプトインクルードを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: SLA 条件クラスの例

たとえば、SLA 条件クラスに次のメソッドを含めると、その条件が SLA の [start_condition] フィールドと一致する場合、SLA が添付されます。

```
attach: function() {
    return (this._conditionMatches(this.sla.start_condition));
  },
```

次に示すのは、*SLAConditionBase* クラスを拡張し、それぞれの SLA 移行に対してメソッドを提供するスクリプトインクルードの形式の例です。

```
var SLAConditionLocal = Class.create();

SLAConditionLocal.prototype = Object.extendsObject(SLAConditionBase, {

  attach: function() {
    // insert script here
  },

  pause: function() {
    // insert script here
  },

  complete: function() {
    // insert script here
  },

  reattach: function() {
    // insert script here
  },

  cancel: function() {
    // insert script here
  },
});
```

SLA 条件ルールのグローバルな呼び出し

SLA 条件ルールのデフォルトセットをグローバルに変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

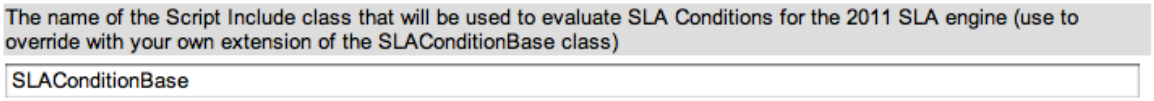
このタスクについて
デフォルトでは、*SLAConditionBase* が SLA 条件ルールに使用されます。これは、以下を実行することによって変更できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Level Management** (サービスレベル管理) > **SLA** プロパティ.
2. *com.snc.sla.default_conditionclass* SLA プロパティの値を、新しい条件ルール名に変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



> **注:**
> SLA 定義に条件ルールが指定されていない場合は、これがデフォルトの条件ルールとなります。

関連情報

SLA 条件ルール

特定の **SLA** 定義に対する **SLA** 条件ルールの呼び出し

特定の SLA 定義に対して SLA 条件ルールを変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
特定の SLA で特定の SLA 条件ルールを使用する必要がある場合は、該当する SLA 定義フォーム内で使用する条件ルールを指定できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Level Management** (サービスレベル管理) > **SLA** > **SLA** 定義.
2. SLA 定義レコードを開きます。
3. フォームに [条件タイプ] フィールドを追加するようにフォームを設定します。
4. [条件タイプ] フィールドで、適切な SLA 条件ルールを指定します。

> **注:**
> 条件ルールが定義されていない場合は、グローバルなデフォルト条件ルールが使用されます。

関連情報

SLA 条件ルール

SLA ブレークダウン定義の作成

SLA ブレークダウンを定義して、特定のタスク (インシデント) に関連するすべてのタスク SLA レコードの詳細なタスク所有権情報と期間をキャプチャ、保存、およびリレーすることができます。SLA ブレークダウンは構成可能であり、特定の SLA 定義に基づいて設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
SLA ブレークダウンデータには次のものがあります。

- タスク SLA
- SLA 定義
- アサイン先
- アサイン先グループ

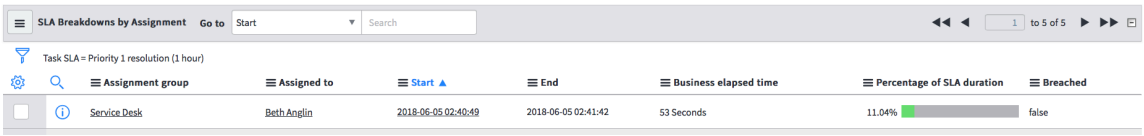
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 開始時間
- 終了時間
- この期間中のビジネス時間
- 割り当てられた SLA 期間の合計%
- この期間中にタスク SLA の違反があったかどうか

注:
SLA ブレークダウンは、タスク タイプごとに異なります。たとえば、[アサイン別の SLA ブレークダウン] というブレークダウンテーブルを使用するインシデントのブレークダウン定義を定義すると、このタスクタイプに対して別のブレークダウン定義を定義することはできません。

アサイン別の **SLA** ブレークダウン



手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Level Management** (サービスレベル管理) > ブレークダウン > ブレークダウン定義をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

SLA ブレークダウン定義

フィールド	説明
名前	SLA ブレークダウンの名前。
タスク テーブル	定義が適用されているタスク テーブル。
SLA ブレークダウンテーブル	SLA ブレークダウンデータが保存されているテーブル。 **注:** Madrid リリースでは、[アサイン別の SLA ブレークダウン] という単一のブレークダウンテーブルのみ使用できます。
アクティブ	SLA ブレークダウン定義がアクティブかどうかを選択するチェックボックス。

3. [送信] をクリックします。
SLA ブレークダウン定義フィールドと SLA 定義関連リストが表示されます。
4. **[SLA** ブレークダウン定義フィールド] タブの [新規] をクリックし、フィールドに入力します。

フィールド	説明
ブレークダウンフィールド名	ソースフィールドで選択したフィールドにマッピングされているブレークダウンテーブルのフィールド。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ソース フィールド名	ブレークダウンフィールドにマッピングされているタスクレコード テーブルのフィールド。

5. [送信] をクリックします。
   ブレークダウンフィールドおよび関連するソースフィールドが [**SLA** ブレークダウン定義フィールド] タブの下に表示されます。
6. [**SLA** 定義] タブの [編集] をクリックして、1 つまたは複数の SLA 定義をブレークダウン定義に関連付けます。
7. スラッシュバケットのコレクションの下で、SLA ブレークダウン定義に関連する SLA 定義を選択します。
   ブレークダウンはこのタスクレコードに適用されます。
8. [保存] をクリックします。
   選択した SLA 定義が表示されます。

サービスレベル管理 の使用

Service Level Agreement (SLA) を使用して、タスクが特定の条件に到達するまでの一定の時間を定義し、顧客が見込んでいる期待に基づいてインシデントが確実に終了または解決されるようにします。

SLA 計算

SLA は、ビジネスルールとバックグラウンドで実行されるスケジュール済みジョブによって計算され、評価されます。

SLA ワークフローと SLA 自動化を制御するメカニズムは、互いに独立しています。SLA の現在の経過割合を表示するメール通知を SLA ワークフローから送信することを要求される場合があります。ただし、通知では割合を使用しており、タスク SLA の最新の計算値のみが表示され機能しません。このため、タスク SLA メール通知で SLA 計算値を使用すると、メールに不正確な値が送信されることになります。

1 つの解決方法は、各パーセンテージ レベルの通知を使用して SLA 通知の経過割合を指定することです。たとえば、「75% SLA 警告」のメール通知が作成され、その通知をトリガーするために特別なイベントが使用されます。このイベントは「sla.warning.75」と呼ばれます。もう 1 つの解決方法は、指定された期間の割合でトリガーし、その SLA 定義にリンクされたワークフローを設定して経過割合を待ってからメール通知を送信するように、これらのメール通知をハードコーディングする方法です。

2011 SLA エンジンの非同期実行

2011 SLA エンジンのデフォルトでは、SLA 処理は *Run SLAs* ビジネスルールによって実行されます。このビジネスルールは同期的に動作し、推奨される構成です。

始める前に
必要なロール：sla admin、admin

このタスクについて
SLA 処理は、非同期的に実行されます。たとえば、ユーザーが新しいインシデントレコードを保存するときの遅延を回避するなどのパフォーマンス上の理由から、この処理を非同期に実行できます。SLA エンジンが非同期的に動作している間は、タスクの更新後にタスク SLA レコードが使用可能になるまでに少し時間がかかることがあります。更新されたタスク SLA を表示するには、フォームをリフレッシュします。
最高のユーザーエクスペリエンスを得るためには、同期処理を使用してください。非同期処理モードは、パフォーマンス上の問題がある場合にのみ使用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
2010 エンジンでは、*Process SLAs* ビジネスルールによって非同期処理が実行されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Level Management** (サービスレベル管理) > プロパティ > **SLA** エンジン.
2. **[2011 SLA** エンジンの非同期実行] (*com.snc.sla.engine.async*) プロパティに対して [はい] を選択します。
3. [保存] をクリックします。

SLA 時間の自動再計算

デフォルトでは、ユーザーがタスクを開いても、そのタスクの SLA タイミング情報は自動的には再計算されません。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この情報はタスクが開かれるたびに自動的に再計算され、最後に予定されているジョブの情報ではなく現在の情報を提供できます。

手順

1. 検索項目 **Service Level Management** (サービスレベル管理) > プロパティ > **SLA** エンジン.
2. [タスクのフォーム表示時にタスク **SLA** レコードを再計算] プロパティで、[はい] チェックボックスをオンにします。

   注:
   このプロパティは、複数のユーザーが同時にタスクを開いたときにパフォーマンスに影響を及ぼす可能性があるため、デフォルトでは無効になっています。

3. [保存] をクリックします。

SLA 計算での正確な時間の使用

SLA 計算に使用される場合、ビジネスパーセンテージは 2 桁に切り上げられます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
その結果、SLA 計算が 100% に切り上げられたときに違反が発生する可能性があります。代わりにビジネス時間または残り実時間を使用して、SLA 計算を有効にできます。
たとえば、99.951% のビジネスパーセンテージが 100% に切り上げられ、違反が発生します。

より正確な SLA 計算を行うには、スケジュールが指定されている場合にはビジネス時間の正確な値を使用し、あるいは SLA にスケジュールが指定されていない場合には残り実時間を使用するように、SLA エンジンのプロパティを有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 検索項目 **Service Level Management** (サービスレベル管理) > プロパティ > **SLA** エンジン.
2. [「business_percentage」フィールドの代わりに「business_time_left」を使用して違反時間を計算します] プロパティで、[はい] チェック ボックスをオンにします。
3. [保存] をクリックします。

サービスレベルアグリーメント **(SLA)** の訂正

SLA アドミニストレーターは、SLA レコードを修理して、SLA のタイミングと期間情報が正確になるようにします。

SLA の修理は、システムに正しくない値を含む SLA レコードがある場合に、正確なタイミング情報を決定するのに役立ちます。たとえば、次の結果として SLA レコードの修理が必要になる場合があります。

- まだアクティブなタスク SLA の SLA 定義または SLA スケジュールの変更。
- アクティブなタスク SLA の SLA 定義の条件の変更。
- その他のシステム異常。

修理機能は、SLA レコードを削除し、フローの再作成を含め、最初から再作成して再計算します。修理は、タスクの履歴が使用され、必要に応じて以前存在しなかった新しいタスク SLA も作成されます。たとえば、関連するインシデントが作成または更新されてから新しい SLA 定義が追加された場合、新しいタスク SLA が必要になることがあります。

SLA 修理ではドット連結フィールドの履歴は使用されず、ドット連結フィールドの最終状況のみが考慮されます。たとえば、一時停止条件がインシデントドット連結フィールド incident.caller_id.location として設定され、リアルタイムで場所がロンドンに設定された後にサンディエゴに変更された場合、SLA 修理が実行されたときに考慮されるのは、最終の場所だけです。したがって、incident.caller_id.location がサンディエゴのときに SLA が一時停止状態になると、修理は前の場所であるロンドンを考慮しないので、すぐに一時停止します。

関連するフォームから 1 つの SLA を、または関連するリストから複数の SLA を修理できます。

> **注:**
> SLA 定義の修理操作を実行すると、システム上の多数のレコードに影響が及び、パフォーマンスに大きな影響を与えるため、SLA 修理は SLA 定義では使用できません。

また、SLA 修理機能を設定して管理することもできます。

SLA 修理の設定

アドミニストレーターは SLA 修理のプロパティを設定し、修理ログを表示できます。

SLA 修理のアクティブ化または無効化

修理 SLA 機能は、2011 エンジンを実行しているすべての新規インストールインスタンスで有効ですが、アップグレードされたインスタンスではデフォルトで無効になっています。無効にすると、すべての SLA 修理モジュール、SLA 修理ログ、および UI アクションなどの SLA 修理機能は使用できません。

> **注:**
> 2011 エンジンを実行していないインスタンスでは、修理アクションは使用できません。SLA 修理を有効または無効にするには、*com.snc.sla.repair.enabled* 修理プロパティを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

修理ログの表示

修理の開始者、開始日時、終了日時などの詳細とともに、修理アクションが行われるたびに、SLA 修理ログレコードが作成されます。ログレコードには、それに関連するいくつかの子 **[SLA** 修理ログエントリー] レコードが含まれています。それぞれの修理ログ エントリーには、[修理前] または [修理後] のいずれかのタイプがあり、修理された各タスク SLA レコードの適切な値が含まれています。タスク SLA に [修理前] エントリー レコードのみがある場合は、そのタスク SLA が削除されたことを示します。**[After record]** (修理後) のみがある場合は、修理機能によってこれまで存在していなかったタスク SLA が作成されました。

次のように移動する。 **Service Level Management** (サービスレベル管理) > 修理ログ 修理ログ情報を表示するには:

- アクティブな修理：まだ進捗中の修理を表示します。
- 自分の修理：自分が実行した修理を表示します。
- すべての修理：すべての修理を表示します。
- 修理エントリー：実行したすべての修理の SLA 修理ログ エントリーを表示します。

フォームからの **SLA** の修理

タスク SLA レコードは、タスクフォームから、またはタスクに関連付けられた SLA のタスク SLA フォームから修理できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

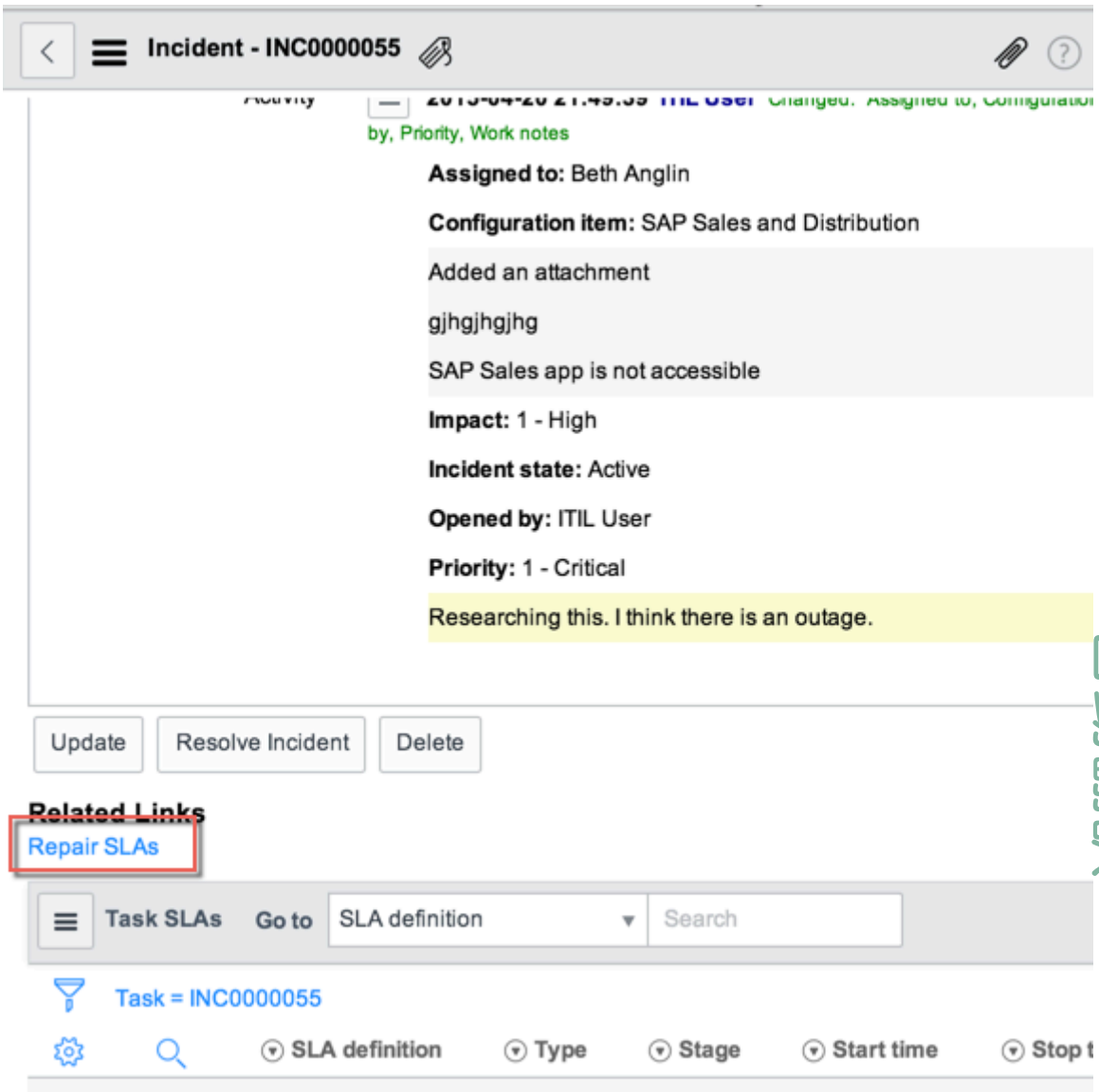
リストから複数のタスク SLA レコードを修理することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 特定のタスクに関連付けられているすべての SLA を修理するには、そのフォームを開いて **[SLA の修理]** 関連リンクを選択します。



2. あるいは、特定のインシデント レコードの特定の SLA を修理するには、インシデント レコードを開き、そのインシデントに関連付けられた SLA レコードを開き、その SLA フォームの [修理] ボタンを選択します。
選択した SLA が修理されます。修理プロセスが完了すると、修理を選択したユーザーは、修理結果の標準通知を受信します。

> **注:**
> 進行状況ダイアログ ボックスを閉じても、修理プロセスは停止しません。[アクティブな修理] または [自分の修理] に移動し、[進行状況の表示] をクリックすると、進行状況ダイアログが再び表示されます。

リストからの **SLA** の修理

タスクまたは SLA レコードリストから複数の SLA レコードを修理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
関連するタスクフォームから、またはタスクに関連付けられた SLA の SLA フォームから SLA レコードを修理することもできます。

手順

1. 移動SLA レコードまたはタスク レコードリストに移動します。
2. 修理対象のレコードを確認します。
3. [選択した **SLA** の修理] リストアクションを選択します。
4. あるいは、そのリストのすべてのレコードの SLA を修理するには、**[Repair for all filtered definitions]** (すべてのフィルター済み定義の修理) 関連リンクを選択します。
   選択した SLA が修理されます。修理プロセスが完了すると、修理を選択したユーザーは、修理結果の標準通知を受信します。

   注:
   進行状況ダイアログ ボックスを閉じても、修理プロセスは停止しません。[アクティブな修理] または [自分の修理] に移動し、[進行状況の表示] をクリックすると、進行状況ダイアログが再び表示されます。

関連情報

サービスレベルアグリーメント (SLA) の訂正

SLA タイムラインを表示する

タスク SLA レコードまたは SLA 定義から、SLA タイムラインを表示できます。

始める前に
必要なロール：itil, sla_admin, sla_manager

このタスクについて
SLA タイムラインを表示するには:

手順

以下から SLA 定義を開くことができます。
選択したタスクまたはインシデントの SLA タイムラインが表示されます。これには、SLA レポートの詳細と、タスクのライフタイムにわたるタスク SLA の進行状況の視覚的表現が含まれます。

サービスレベルアグリーメント (SLA) へのカスタムビジネスルールの追加

SLA にカスタムビジネスルールを追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

カスタムビジネスルールを追加するために、次のいずれかの方法を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
setWorkflow(false) の使用	タスクを更新する前に、タスクを更新するビジネスルール内のタスクの GlideRecord オブジェクトに対してコールを setWorkflow(false) に追加します。これにより、ビジネスルールが処理されるのを防ぎます。 **注:** setWorkflow(false) はすべてのエンジンの処理を無効にし、更新はタスクの監査履歴には表示されません。 たとえば、違反時間をタスクのカスタムフィールドにコピーするスクリプトです。 `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var taskGr = current.task.getRefRecord(); taskGr.u_sla_breach_time = current.planned_end_time; taskGr.setWorkflow(false); taskGr.update(); } )();`
タスクを更新する sys_trigger (スケジュールジョブ) を作成する	カスタムビジネスルールにおいて、[スクリプト] フィールドを使用してスケジュール済みジョブを生成し、タスクを更新します。スケジュール済みジョブをすぐに処理するためのキューに確実に格納するためには、そのタイプが「1 回実行」で、次のアクション時間が「今」になっている必要があります。 **注:** ScheduleOnce スクリプトインクルードには、ターゲットレコードと、スケジュール済みジョブをいつ実行するかを指定する関数が含まれています。これにより、実行するスクリプトを指定し、別の関数を呼び出して sys_trigger テーブルに適切なレコードを作成できます。 たとえば、タスク SLA からタスクのカスタムフィールドに違反時間をコピーするスケジュール済みジョブを作成するスクリプト。 `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var scheduleJob = new ScheduleOnce(); scheduleJob.setDocument(t.task.getRefRecord()); scheduleJob.script =`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	"current.u_sla_breach_time.setValue('" + current.getValue('planned_end_time') + "');current.update();"; scheduleJob.schedule(); })();

サービスレベルアグリーメント (SLA) へのカスタムビジネスルールの追加の考慮事項

タスク SLA テーブルにカスタムビジネスルールを追加する前に、組織のニーズに基づいてタスク SLA の処理と計算に関するいくつかの点を考慮する必要があります。

タスク SLA テーブルへのカスタムフィールドの追加

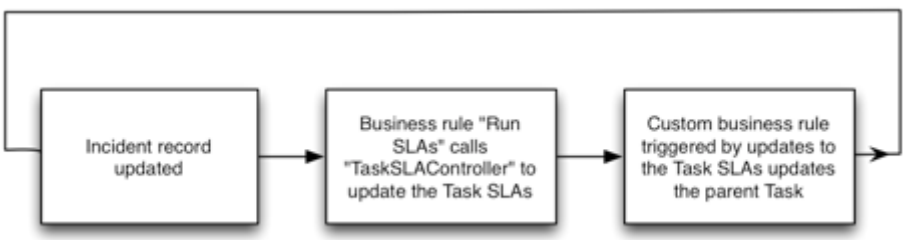
タスク SLA テーブルにカスタムフィールドを追加し、ビジネスルールを作成してそれらを入力できます。これは SLA エンジンには影響しません。ただし、タスク SLA はライフサイクル中に頻繁に更新されるため、これらのビジネスルールのパフォーマンスに影響があるのであれば、それを考慮する必要があります。

考慮する点

- SLA が更新されたときに親タスクを直接更新するビジネスルール。

  親タスクを直接更新するタスク SLA テーブルにビジネスルールを書き込むことは避けてください。これにより、ビジネスルールの再帰処理が行われます。これを図に示します。

  再帰ビジネスルール

- タスク SLA のデフォルトフィールドを更新するビジネスルール。

  デフォルトフィールドを更新するタスク SLA テーブルにビジネスルールを書き込むことは避けてください。これらのデフォルトフィールドは、SLA エンジンによって管理され、更新されます。それらに加えられた更新は、次の結果をもたらす可能性があります。

  - SLA が次回計算されたときに、フィールドが無視されるか、上書きされるか、またはその両方となる場合があります。
  - タスク SLA のその他の値の計算は間違っています。

サービスレベルアグリーメント (SLA) の監視

タスクに対して作成されたすべてのタスク SLA レコードの詳細を表示できます。

タスク SLA レコードでは、たとえば、タスク SLA がどのステージにあるか、それが違反しているかなど、タスク SLA の詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

定義されている契約のターゲットを [なし]、[応答]、または [解決] のいずれかで表示することもできます。

ターゲットは、フィルタリング、検索、およびレポート目的でのみ使用されます。

> **注:**
> この機能は、Jakarta 以降のリリースから始まる新しいインスタンスでのみ使用できます。問題管理のベストプラクティス - Jakarta プラグイン (com.snc.best_practice.problem.jakarta) プラグインを有効にする必要があります。

さらに、実経過時間と実際の経過割合およびビジネス経過時間とビジネス経過割合、および業務上の経過時間と割合、残り実時間と残りビジネス時間 (日数および時間数) など、タスク SLA のタイミングの概要を取得できます。

SLA タイムラインを使用して SLA 定義を確認する

SLA タイムラインを使用して、定義された SLA でタスクが適切にマッピングされていることを確認できます。タスクが SLA 定義にマッピングされている場合、SLA タイムラインはタスク SLA の進行状況をグラフィカルに示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **SLA** > **SLA** 定義.
2. 確認する SLA 定義をクリックします。
3. **[SLA** 定義を検証] 関連リンクをクリックします。
   [SLA タイムライン] ページが表示されます。
4. SLA 定義ピッカーから、適切なタスクがマッピングされているかどうかを確認する SLA 定義を選択します。
5. タスクレコードピッカーから、SLA 定義にマッピングする必要があるタスクを選択します。
   選択したタスクが SLA 定義にマッピングされている場合、SLA タイムラインにはタスク SLA のグラフィカルな進行状況が表示されます。

   > **注:**
   >
   > 選択したタスクにタスク SLA が添付されていない場合、 チェックボックスがオンになっていれば、SLA タイムラインにはタスクの更新が表示されます。この情報は、タスク SLA のデバッグに使用できます。

サービスレベル管理 の参照

参照セクションには、サービスレベル管理 とともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

SLA のフロー

SLA 定義で指定された期間を超過したとき、フローアクションを使用して SLA 通知を送信します。

Yokohama リリース以降、サービスレベル管理の既存のワークフローは新しいベースシステムフローに置き換わります。ただし、引き続きカスタムワークフローを作成したり、既存のワークフローを使用したりできます。既存のワークフローをフローに移行するには、ガイダンスとして ワークフロースタジオ で利用可能な新しいベースシステムフローを確認してください。新しい要件の場合は、フローを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークフロースタジオを使用してフローを作成および編集できます。サービスレベル管理プラグインで使用できるデフォルトのフローは、デフォルト **SLA** フローです。

デフォルト **SLA** フローは、通知を送信するイベントを作成します。たとえば、タスク SLA がその割り当てられた時間の 50% に達すると、インシデントなど、タスクに割り当てられたユーザーに通知を送信するイベントを作成します。

SLA 通知およびエスカレーションフローは、通知を送信するイベントを作成します。タスクがその割り当てられた SLA 期間の 50% に達すると、構成アイテムの [サポート担当者] フィールドにリストされているアサイニーとユーザーに通知が送信されます。75% と 100% で、アサイニーとアサイニーのマネージャーに通知が送信されます。

注:
この機能は、Orlando 以降のリリースの新しいインスタンスでのみ使用できます。

SLA 通知の詳細については、「SLA 通知」を参照してください。

関連情報

Flow Designer

SLA 通知

SLA は、ワークフローで定義された特定のイベントで通知を送信します。

デフォルトでは、SLA 通知は次の 3 つの場合に送信されます。

1. SLA が SLA 定義で指定された期間の 50% にある：インシデントフォームで言及されている [アサイン先] フィールドおよび構成アイテムフォームの [サポート担当者] フィールドにあるユーザーに通知が送信されます。
2. SLA が SLA 定義で指定された期間の 75% にある：インシデントフォームで言及されている [アサイン先] フィールドにあるユーザーと、そのユーザーのマネージャーに通知が送信されます。
3. SLA 違反：インシデントフォームで言及されている [アサイン先] フィールドにあるユーザーと、そのユーザーのマネージャーに通知が送信されます。

SLA フローの詳細については、「SLA のフロー」を参照してください。

SLA 期間タイプ

2 つの SLA 期間タイプのうちの 1 つを選択して、SLA 違反となる前にタスクを完了する必要がある時間の長さを定義できます。

SLA スケジュールが定義されると、その期間はスケジュールに合わせて設定されます。ユーザー固有の期間では、SLA が違反とマークされる前に SLA を実行する時間の長さを指定できます。相対期間は、タスク SLA の開始時間に対する期間を指定し、スクリプトを使用して定義されます。

SLA を定義する際、ユーザーが指定した期間または相対期間のいずれかを選択できます。

ユーザーが指定した期間

静的期間 (たとえば、**8** 時間) をビジネススケジュールとともに指定します。[期間] フィールドが表示され、SLA が「違反」とマークされる前に実行する時間の長さを日数、時間、分、および秒単位で指定できます。[期間] フィールドに指定された日数は、24 時間のブロックに変換されます。

期間を設定するたびに、フォームの上部に違反時の情報メッセージ例が表示されます。この情報は、違反日がどのように計算されるかを理解する上で役立ちます。たとえば、現在の日付が 2015 年 1 月 1 日、時刻が午前 10 時 30 分で、期間が 10 時間に設定されていて、スケジュールが選択されていない場合、情報メッセージ「いま開始される

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

SLA は 2015 年 1 月 1 日 20 時 30 分に違反が終了します (実際の経過時間：10 時間)」が表示されます。

相対期間

タスク SLA の開始時間に対する相対的な期間を指定し、スクリプトを使用して定義します。たとえば、期日違反、翌営業日の終了、翌営業日午後 **4** 時までなどの相対期間を選択できます。相対期間のセットは、スクリプトベースの期間計算を使用してコア構成で定義されます。

注:
一時停止条件には、相対期間との互換性はありません。

次の方法で、サービスレベル管理アプリケーション内で相対期間を使用できます。

- 相対期間の指定
- 相対期間の使用シナリオ

相対期間の指定

相対期間を指定するには、[期間タイプ] フィールドで、使用可能な相対期間のリストから「翌営業日午後 **4** 時まで」や「翌営業日の終了」などのオプションを選択します。

「翌営業日午後 **4** 時まで」などの相対期間を選択すると、[作業する相対期間] フィールドが表示されます。相対期間を計算する対象のレコードを指定できます。[タスクレコード] または **[SLA** レコード] を選択して使用でき、選択したレコードは相対期間スクリプトの現在のものとして使用可能です。

注:
相対期間が選択されている場合、違反日情報メッセージ例は表示されません。

タスク レコードにターゲット日時フィールドがある場合は、そのフィールドに基づいて相対期間で SLA を作成できます。

相対期間の使用シナリオ

スケジュールが SLA 定義で選択されている場合、SLA 期間は SLA スケジュールと連動します。たとえば、SLA でユーザーの指定した期間が「**16** 時間」で、スケジュールが「平日 **8** ～ **5** 時」であるとします。この SLA が午前 8 時 00 分にタスクの実行を開始した場合、16 時 00 分に SLA 違反となります。違反時間は、労働時間を月曜日から金曜日まで 1 日あたり 8 時間として定義しているスケジュールから計算されます。したがって、16 時間という期間は、スケジュールでは 2 日後に相当します。

[期日違反] により、SLA の違反時間が、SLA の添付されているタスクの [期日] フィールドの日時に設定されます。

[期日] フィールドが空であるか、過去に発生したものである場合、タスク SLA の違反時間は、タスク SLA 開始時間より 1 秒早く計算されます。[期日] フィールドの日時がタスク SLA のスケジュールから外れている場合、違反時間は次に使用可能な予定時刻に設定されます。たとえば、SLA 定義でタスク SLA スケジュールが「08:00-16:00」に、[期日] フィールドの値が「**2017** 年 **1** 月 **11** 日 (水曜日) **20** 時 **30** 分」に指定されている場合、違反時間は「**2017** 年 **1** 月 **12** 日 (木曜日) **8** 時 **00** 分」に設定されます。

タスク レコードにターゲット日時フィールドがある場合は、そのフィールドに基づいて相対期間で SLA を作成できます。

SLA 内のスケジュール

SLA 内のスケジュールを使用すると、SLA によってビジネス時間を累積する期間を定義できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スケジュールは、通常、タスクが割り当てられているリソースまたは部門の作業時間に基づいています。SLA を定義するときに、SLA によってビジネス時間を累積するスケジュールを選択できます。各 SLA が SLA 定義フォームで使用するスケジュールを指定できます。

SLA 定義のスケジュール

[スケジュール ソース] フィールドに新しいタスク SLA を作成するときに使用するスケジュールを指定できます。次のいずれかのオプションを指定できます。

- スケジュールなし：[スケジュールなし] オプションが選択されている場合、SLA は 24 時間 365 日に基づいてスケジュール計算を行います。
- **SLA** 定義：**[SLA** 定義] オプションを選択すると、[スケジュール] ドロップダウン リストが表示されます。
- スケジュール：SLA タイマーの実行時間を指定します。これらのスケジュールのセットは、コア構成で定義されています。たとえば、「平日 **8** 時 ～ **5** 時」 や「祝日を除く平日 **8** 時 ～ **5** 時」のスケジュールを選択できます。
- タスク テーブル フィールド：このオプションは、**[SLA** 定義] フォームの前の [テーブル] フィールドで選択されたオプションからそのタイトルを選択します。たとえば、[テーブル] フィールドで [インシデント] が選択されている場合、このオプションは [インシデント] フィールドとして表示されます。[タスクテーブルフィールド] オプションが選択されている場合は、[スケジュールソースフィールド] ドロップダウンリストが表示されます。
- スケジュール ソース フィールド: このオプションを使用すると、スケジュールを提供するインシデントや問題など、タスクから適切なフィールドを選択できます。たとえば、[構成アイテム] > [スケジュール] などです。

SLA 期間とスケジュール

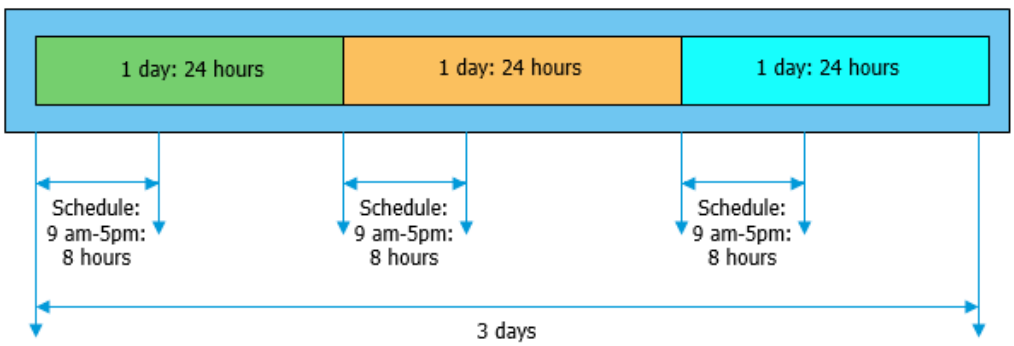
スケジュールは、SLA 定義で指定された期間に影響します。

この影響は、SLA の計算時に考慮されるタイミングに反映されます。

> **注:**
> スケジュールが SLA に対して選択されていない場合、SLA は年中無休で実行されます。

1 日 24 時間で、午前 9 時から午後 5 時までの 8 時間のスケジュールを選択するシナリオを考えてみます。SLA 計算では、24 時間を 8 時間ずつ 3 営業日に分配します。したがって、この SLA に関連付けられたタスクに取り組んでいるチームは、SLA 違反になるまでにタスクを完了できる時間が 3 日間あることになります。

時間分布



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA におけるタイムゾーン

スケジュール計算に使用される地理的タイムゾーンを指定できます。

タスク SLA を作成するときに使用するタイムゾーンソースを指定します。次のいずれかのオプションを選択できます。

- 問い合わせユーザーのタイムゾーン：このオプションが選択され、問い合わせユーザーがタイムゾーンを選択していない場合は、システムのタイムゾーンが使用されます。
- **SLA** 定義のタイムゾーン：[**SLA** 定義のタイムゾーン] オプションが選択されている場合、[タイムゾーン] リストが表示されます。

タイムゾーン：SLA のタイムゾーンを指定します。タイムゾーンは、システムタイムゾーンまたは有効な地理的標準タイムゾーンが可能です。

- **CI** 場所のタイムゾーン
- タスク場所のタイムゾーン
- 発信者の場所のタイムゾーン

注:
SLA 定義のタイムゾーン以外のタイムゾーンソースを選択し、タイムゾーンソースから派生したタイムゾーンが空の場合、システムタイムゾーンが使用されます。

SLA 条件

SLA 条件は、タスク SLA レコードの添付、一時停止、再開、リセット、キャンセル、および完了を決定します。

SLA 定義では、タスク レコードが作成または更新されるたびに評価される条件を最大 6 つまで指定します。たとえば、SLA をタスクに添付するには、開始条件が一致していて、停止条件が一致していない必要があります。

SLA 条件は次のように機能します。

- SLA 条件
- SLA 条件評価

SLA 条件

開始、キャンセル、一時停止、再開、停止、リセットなどの SLA 条件から最大 6 つまで設定できます。

開始条件

SLA が添付される条件を定義できます。

[キャンセル時] リストから、SLA がキャンセルされる条件を選択できます。

- [開始条件を満たしていないとき] オプション：指定された開始条件の 1 つ以上が変更された場合に、SLA がキャンセルされます。デフォルトでは、[開始条件を満たしていないとき] オプションは有効になっています。
- [キャンセル条件を満たしているとき] オプション：開始条件が 1 回だけ満たされる必要があり、その後にキャンセル条件が満たされた場合にのみ SLA はキャンセルされます。
- [今後表示しない] オプション：SLA はキャンセルされません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[遡及開始] を選択して、タスク SLA の開始時間を指定するタスクの日時フィールドを選択します。[遡及開始] チェックボックスを選択すると、[開始設定] フィールドが表示され、この SLA 定義が適用されるタスクタイプで使用可能な日時フィールドが表示されます。たとえば、「優先度 1 SLA」定義で [遡及開始] を選択し、[開始設定] フィールドで [作成日時] を選択すると、SLA に、インシデントの [作成日時] フィールドからの日時である開始時間が付加されます。

キャンセル条件

SLA がキャンセルされる条件を定義できます。開始条件を指定するとき、同時にキャンセル条件を指定できます。

一時停止条件

SLA が経過時間の延長を中断する条件を定義できます。

[再開時] リストから、どういう条件で SLA が経過時間の延長を再開するかを選択できます。

- [一時停止条件を満たしていないとき] オプション：指定された一時停止条件の 1 つ以上が一致しなくなると、経過時間を延長し続けます。[一時停止条件を満たしていないとき] オプションはデフォルトで選択されています。
- [再開条件を満たしているとき] オプション：指定された再開条件の 1 つ以上が一致すると、経過時間を延長し続けます。

再開条件

SLA が経過時間の延長を再開する条件を定義できます。一時停止条件を指定するとき、同時に再開条件を指定することができます。

停止条件

SLA が完了する条件を定義できます。指定されたすべての停止条件が一致すると、タスク SLA は、違反しているかどうかに関係なく完了します。

リセット条件

実行中の SLA が完了し、新しい SLA が添付される条件を定義できます。新しい SLA を添付するには、開始条件が一致する必要があります。

リセット条件は、タスク レコードの特定のフィールドの値が変更されたとき、レコードの特定の値が変更されたとき、またはその値が変更されたときに SLA を設定するのにも役立ちます。たとえば、タスク レコードの [場所] フィールドの値が、「101 Broadway Eastk, Seattle, WA」であるとします。ここで SLA リセット条件を [場所] を 101 Broadway East, Seattle, WA [から変更] に設定すると、[場所] フィールドの値に少しでも変更があるとタスク レコードの SLA がリセットされます。

SLA 条件評価

システム内のすべてのタスクは、次の順序で評価されます。

- 新しい SLA を処理する (新しい SLA レコードをタスクに添付する必要があるかどうかを判断します)。
- タスクに添付された既存の SLA レコードを処理する。

SLA 条件は次の方法で評価されます。

- 開始条件が一致し、停止条件とキャンセル条件の両方が一致していなければ添付する。
- 停止条件が一致していれば完了する。
- 一時停止条件が一致していれば一時停止する。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 一時停止条件が一致していないか、再開条件が一致していれば再開する。
- リセット条件と開始条件の両方が一致していれば、再添付する。
- 開始条件が一致していないか、キャンセル条件が一致していればキャンセルする。

条件を作成するときは、この評価順序を考慮します。たとえば、開始条件が停止条件のサブセットである場合、開始条件が一致しているときは、停止条件は常に一致し、SLA は決して添付されることはありません。これには、作成された新しい SLA の処理も含まれます。

同様に、一時停止条件が開始条件のサブセットである場合、SLA は添付されますが、恒久的に一時停止ステータスになります。一時停止条件が一致しなくなるとすぐに、同等の開始条件も一致しなくなり、そのタスクの SLA レコードはキャンセルされます。

さらに、相互に排他的な開始条件と一時停止条件で SLA 定義を作成した場合、SLA は決して一時停止することなくなりますが、常に最初にキャンセルされます。たとえば、開始条件が「ステータスが [新規] または [アクティブ] のいずれか」で、かつ一時停止条件が「ステータスが [保留中]」である SLA 定義に対しては、タスクが [保留中] ステータスに更新されると、開始条件は一致しなくなり、タスク SLA はキャンセルされます。

SLA 移行

SLA レコードは、処理中に一連の移行を経ます。

SLA には以下の移行が存在します。

- 添付：SLA が作成され、タスクにバインドされたとき
- 一時停止：SLA が一時的に時間の追跡を停止する必要があるとき。
- 再開：SLA が経過時間の追跡を再開する必要があるとき。
- 完了：SLA が完了とマークされたとき。
- 再添付：SLA が完了とマークされ、新しいコピーが再適用されたとき。
- キャンセル：SLA がキャンセルされたとき。

SLA 条件は、タスク SLA レコードにどのアクションが実行されるかを決定します。

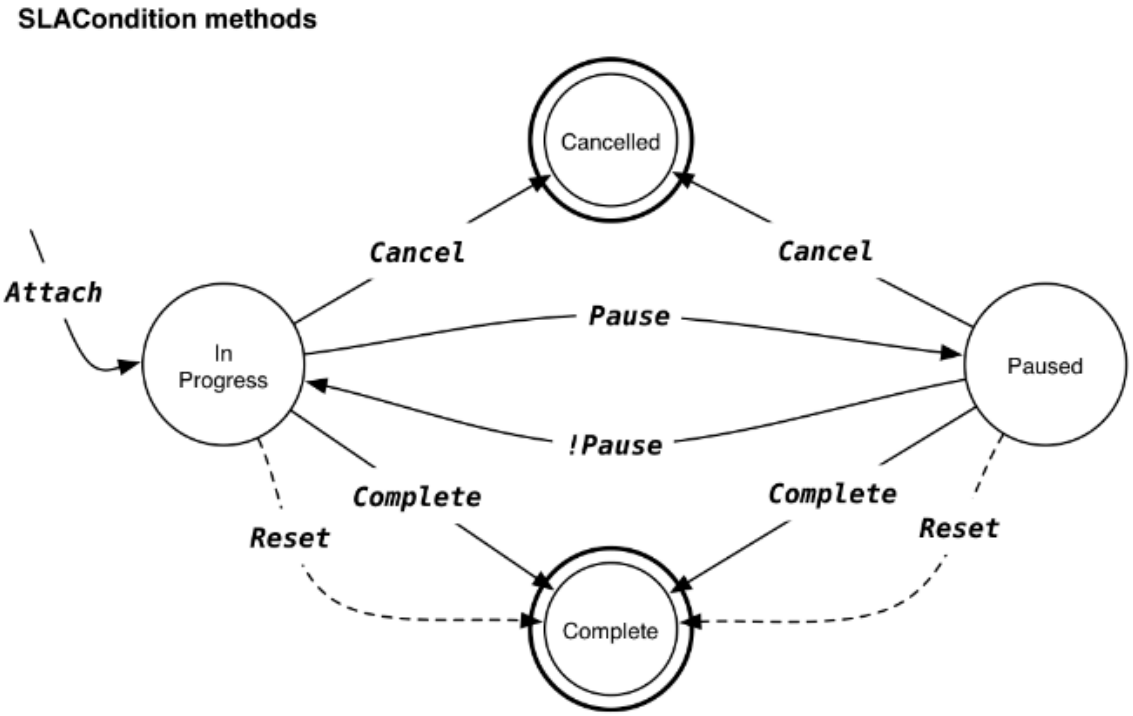
SLA 条件	タスク SLA レコードに生じるアクション
開始条件が一致し、かつ停止条件とキャンセル条件の両方が一致しない場合	添付
開始条件が一致し、かつ [キャンセル時] が [開始条件を満たしていないとき] に設定されている場合	指定された開始条件の 1 つ以上が一致しなくなればキャンセル。
開始条件が一致し、かつ [キャンセル時] が [キャンセル条件を満たしているとき] に設定されている場合	キャンセル条件が一致すればキャンセルされます。
一時停止条件が一致	一時停止
一時停止条件が一致し、かつ [再開時] が [一時停止条件を満たしていないとき] に設定されている場合	指定された一時停止条件の 1 つ以上が一致しなくなれば再開
一時停止条件が一致し、かつ [再開時] が [再開条件を満たしているとき] に設定されている場合	指定された再開条件の 1 つ以上が一致すれば再開

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA 条件	タスク SLA レコードに生じるアクション
開始してリセット	再添付
停止	完了
キャンセル	キャンセル

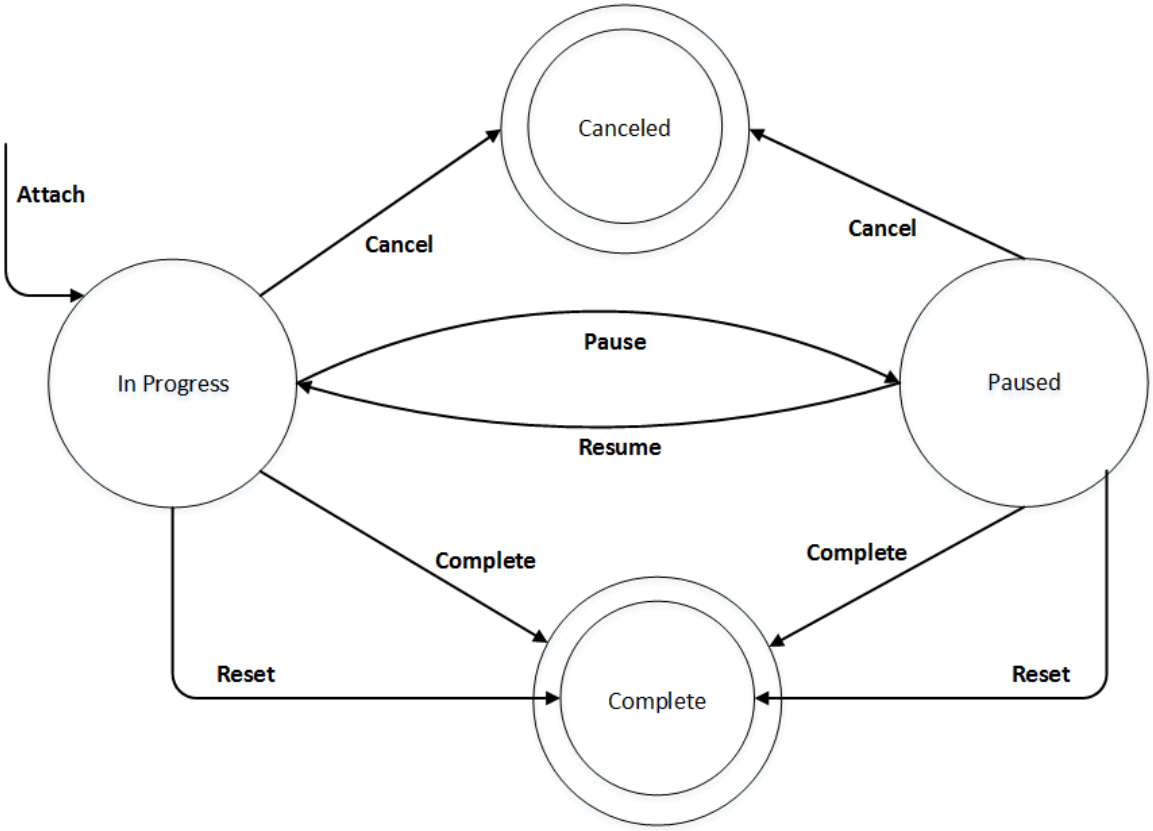
デフォルトでキャンセル条件と再開条件が選択されているときの SLA 条件メソッド



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンセル条件と再開条件が選択されているときの **SLA** 条件メソッド



これらそれぞれの条件は、SLA 条件ルールレコードによって参照されるスクリプトインクルード内のメソッドとして定義されます。

SLA 条件ルール

SLA 条件ルールは、どのように SLA 定義で定義するさまざまな条件を組み合わせて、SLA が添付、一時停止、完了、再添付、またはキャンセルする必要があるかどうかを決定するかを制御します。

状態の移行を制御するための、SLA 定義にある条件を解釈する方法は、SLA 条件ルールを使用して変更できます。SLA 条件ルールはグローバルに定義され、特定の SLA 定義に対して上書きできます。

SLAConditionBase が、SLA 条件ルールのデフォルトセットです。

次のように移動する。 **Service Level Management** (サービスレベル管理) > アドミニストレーション > **SLA** 条件ルール で SLA 条件レコードリストを表示します。

SLAConditionBase スクリプト

SLAConditionBase スクリプトインクルードは、デフォルトの SLA 移行を実装します。

SLAConditionBase スクリプトインクルードは、デフォルトの SLA 条件処理を実装します。

スクリプトを表示するには、次に移動します: **Service Level Management** (サービスレベル管理) > アドミニストレーション > **SLA** 条件ルールをクリックし、 **SLAConditionBase** エントリーをクリックして詳細を表示します。[クラス名] フィールドのレコードは、条件処理を定義するスクリプトインクルードです。

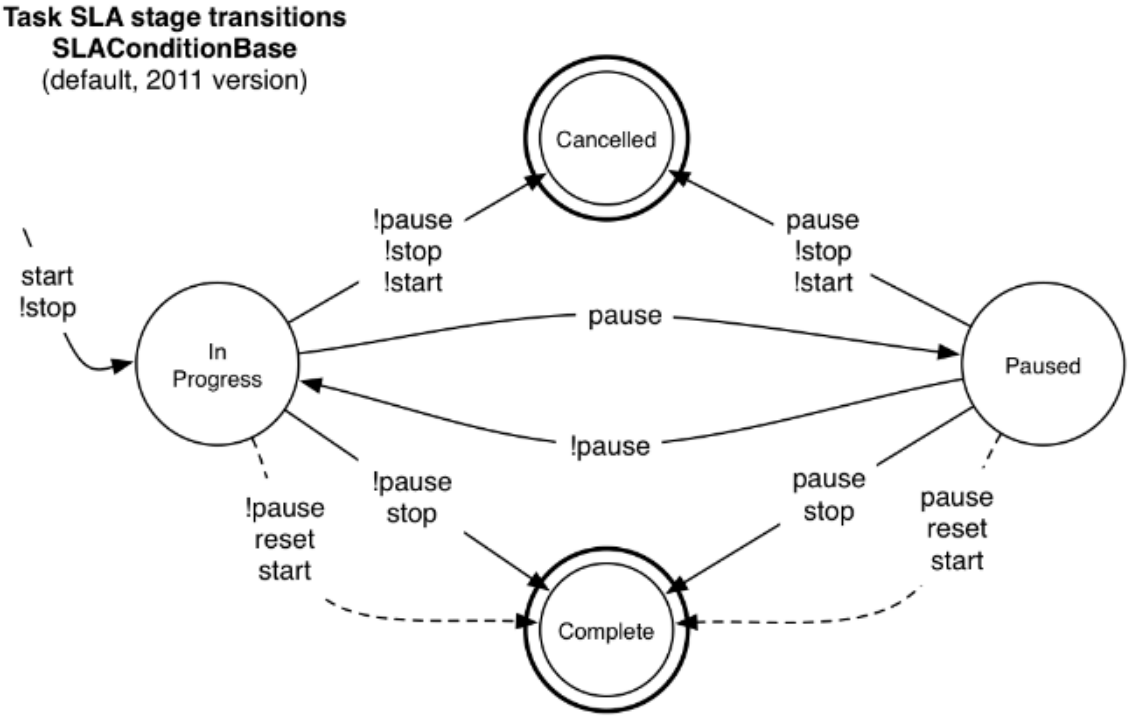
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
このスクリプトは、変更するのではなく、独自のスクリプトインクルードを作成するための例として使用することをお勧めします。

次の図に、移行がどのように行われるかを示します。

SLAConditionBase



SLAConditionSimple スクリプト

SLAConditionSimple スクリプトインクルードは、デフォルトの SLA 条件処理の変更例を提供します。

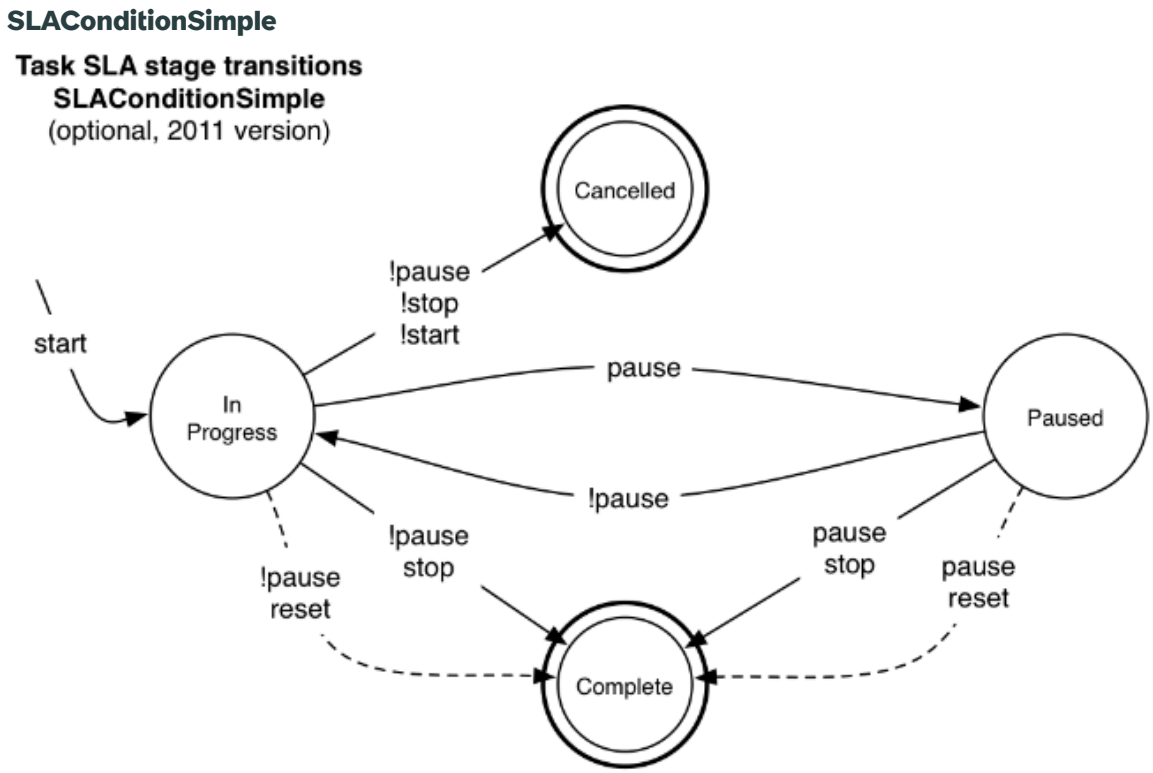
SLAConditionSimple スクリプトインクルードは、デフォルトで提供される SLA 条件ルールの 1 つです。SLAConditionBase メソッドを上書きすることにより、特定の移行に一致するように各条件を解釈する「単純な」バリエーションを用いて、どのようにすれば条件処理を変更および拡張できるかについての例がここに示されています。たとえば、SLA を添付するには、開始条件のみがチェックされます。これは、添付、再添付、およびキャンセルに影響します。

このスクリプトを編集するには、次の場所に移動します **Service Level Management** (サービスレベル管理) > アドミニストレーション > **SLA** 条件ルールをクリックし、[**SLAConditionSimple**] エントリーをクリックして、詳細を表示または変更します。[クラス名] フィールドをクリックして、条件処理を定義するスクリプトインクルードを開きます。

次の図に、移行がどのように行われるかを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



サービスレベルアグリーメント **(SLA)** プロセスの例

作業は関連するタスクに対して行われるため、SLA は関連する SLA 定義において、その SLA について定義された情報に応じて適切にステージを変更できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

たとえば、指定された時間内にインシデントが解決された場合、通常は SLA ステージが [完了] に設定されます。

同様に、設定された時間内にインシデントが必要な条件に達しない場合、そのインシデントに関連付けられたタスク SLA レコードは [違反] とマークされます。たとえば、デフォルトにより、P1 インシデントが 8 時間以内に解決されない場合、そのインシデントのタスク SLA には [違反] が **true** に設定されます。

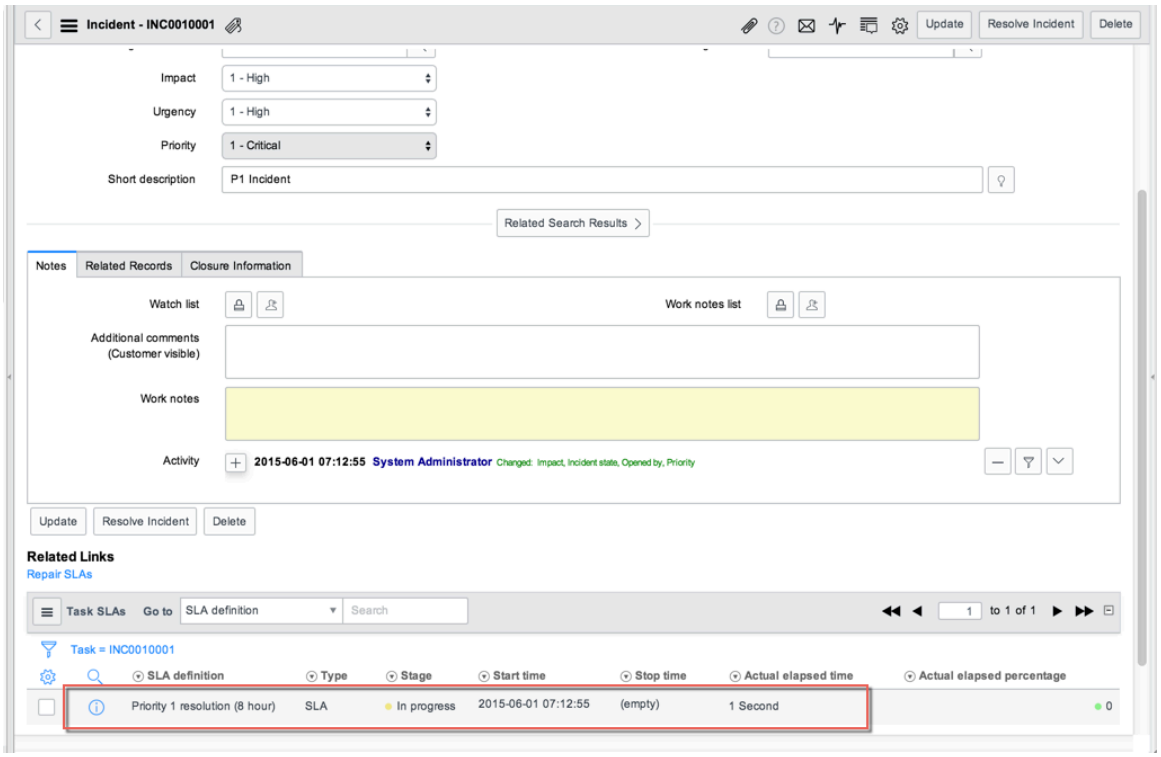
この例では、SLA がどのようにインシデントに添付され、完了されるかを示しています。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > 新規作成.
2. [影響度] と [緊急度] の両方を **1** に設定します。
   この設定により、[優先度] が **[1 -** 重大] に変更されます。
3. フォームを保存します。
   これで、[タスク **SLA]** 関連リストのインシデントに「優先度 1 SLA」が添付されました。

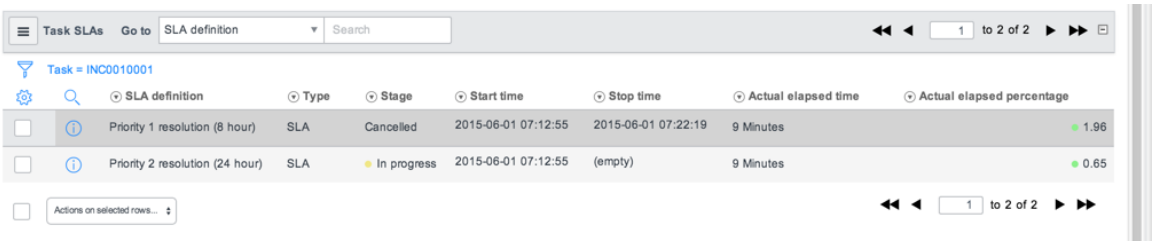
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



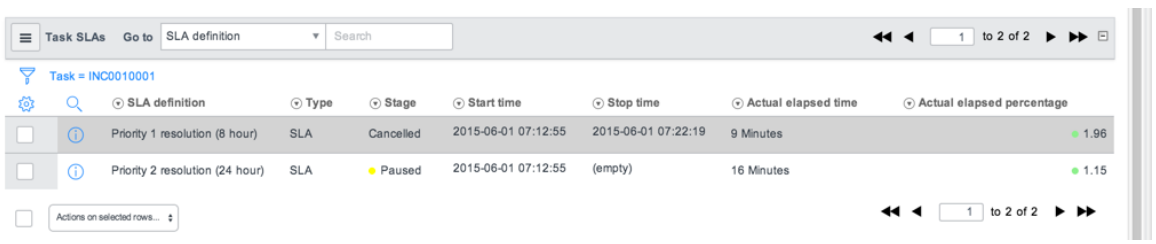
注:
デフォルトの「優先度 **1** 解決 **(8** 時間)」SLA 定義レコードが、このタスク SLA の作成と添付に使用されます。

4. [影響度] が **2** に変更され、それにより [優先度] が「**2 -** 高」に変更されてから、フォームが保存されます。
これで「優先度 1」 SLAは [キャンセル] とマークされ、SLA の条件によって、「優先度 2 」SLA が添付されました。



5. [インシデント状況] を [ユーザー情報待ち] に変更して、フォームを保存します。
「優先度 2」SLAでは、[ユーザー情報待ち] は [一時停止] 条件であるため、SLA は [一時停止] とマークされます。

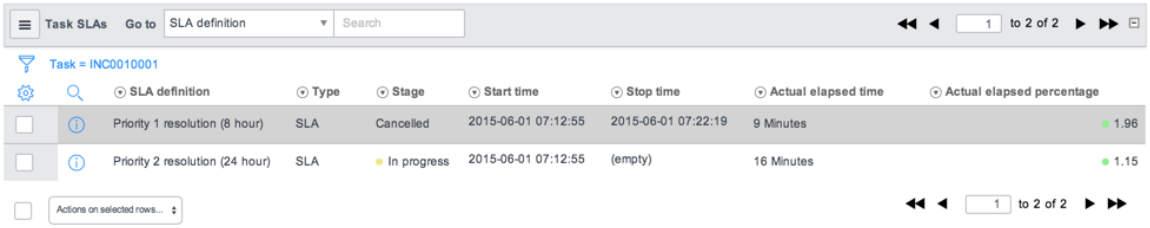
注:
タスク SLA の一時停止期間は、SLA が一時停止から移動した後にのみ更新されます。



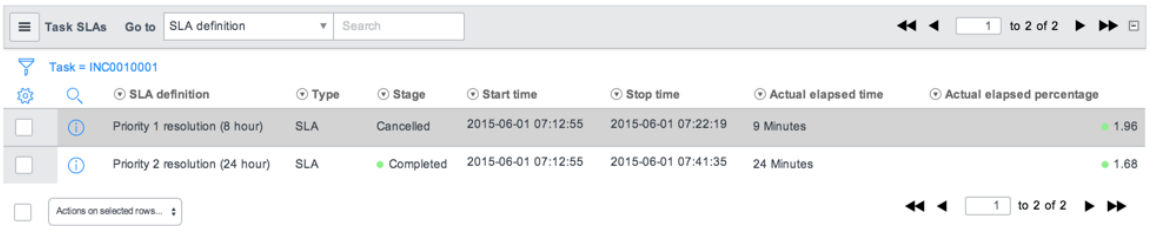
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [インシデント状況] を [アクティブ] に変更して、フォームを保存します。
   インシデントはすでに [一時停止] 条件ではないため、タイミングが再開されます。



7. インシデントの [クローズ情報] セクションに [クローズ コード] と [クローズ メモ] の値を入力します。
8. [インシデント状況] を [解決済み] に変更して、フォームを保存します。
   SLA は [完了] とマークされます。



SLA のスケジュール済みジョブ

SLA には、アクティブなタスク SLA ごとに定期的に時間計算をリフレッシュするデフォルトのスケジュール済みジョブがあります。

- SLA 更新 (30 日より後の違反)：5 日ごとに繰り返し
- SLA 更新 (1 日以内の違反)：1 時間ごとに繰り返し
- SLA 更新 (1 時間以内の違反)：10 分ごとに繰り返し
- SLA 更新 (10 分以内の違反)：1 分ごとに繰り返し
- SLA 更新 (30 日以内の違反)：毎日繰り返し
- SLA 更新 (すでに違反)：毎日繰り返し

> **注:**
> デフォルトでは、*SLA update (already breached)* スケジュール済みジョブは、違反が発生してから最大 1 年間、またはその割り当てられた時間の 1000% の違反となった場合に計算されます。この実際の経過割合プロパティの最大値は、SLA エンジンのプロパティで設定できます。

スケジュール済みジョブは、タスク SLA が違反により近づいているときに、より頻繁に実行されます。

関連情報

イベントスケジューリング
スケジュール済みジョブの作成
SLA エンジンのプロパティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA タイムライン

SLA タイムラインは、サービスレベル管理アプリケーションの機能です。SLA タイムラインの詳細は、SLA の進行状況を把握するのに役立ちます。タイムラインは、タスク SLA のライフサイクル中にステージの変更をトリガーしたタスク更新について詳細な見識を提供します。

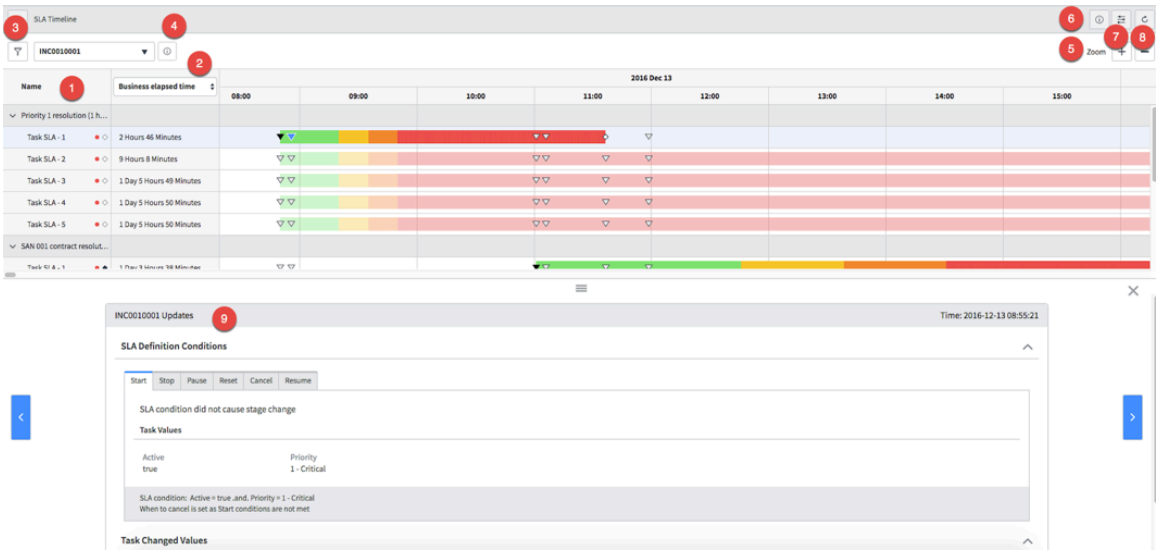
SLA タイムラインの詳細は、次のことに役立ちます。

- SLA、OLA、および基盤契約の進行状況を表示する。
- 関連タスク更新を表示する。
- タスク更新がタスク SLA の特定のステージをトリガーした理由を特定する。
- タスク SLA と SLA 定義をデバッグし、確認する。

注:
この機能は、SLA エンジン 2011 バージョンでのみ使用できます。

必要なロール：itil, sla_admin, sla_manager

SLA タイムライン



SLA タイムラインフィールドの説明

レベル	フィールド	説明
1	名前	SLA 定義名を指定し、SLA 定義からの結果であるタスク SLA を一覧表示します。このフィールドにも、シンボルの形で、最後の既知のステージ、およびタスク SLA の完了またはキャンセルステータスがあれば表示されます。
2	タイムライン行にビジネス経過時間または残りビジネス時間を表示する設定	ビジネス経過時間： SLA の開始から終了までに累積されたビジネス時間を指定します。 残りビジネス時間： SLA タスクを完了するたまでに残っているビジネス時間を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

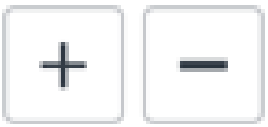
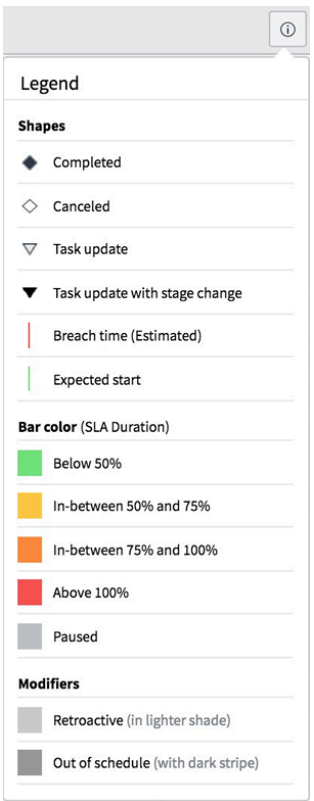
SLA タイムラインフィールドの説明 (続く)

レベル	フィールド	説明
		注: 選択リストから選択したオプションは、ユーザー設定として保存され、今後 SLA タイムラインに移動すると、デフォルトで選択されます。システムプロパティ [タスク **SLA** にビジネスフィールドを常に入力] を true または false に設定するかどうかで、SLA タイムラインが [ビジネスフィールドの表現] に常に入力するかが決定されます。
3		SLA タイムラインによって表示されるデータのフィルタリングを有効にします。次のオプションを選択してデータをフィルタリングできます。 • 違反のみを表示：選択すると、違反しているタスク SLA が表示されます。このチェックボックスは、SLA エンジンのプロパティ [**SLA** の 2010「違反」ステージとの互換性を有効にします] が false に設定されている場合にのみ表示されます。 • **SLA** ステージ：特定のタスク SLA の最終ステージに一致するタスク SLA レコードを表示する場合に選択します。 **注:** SLA エンジンのプロパティ [**SLA** の 2010「違反」ステージとの互換性を有効にします] を true に設定すると、[完了] ステージが表示され、SLA ステージの下に [達成] および [違反] チェックボックスが表示されます。 • **SLA** 定義：特定の SLA 定義のタスク SLA レコードを表示する場合に選択します。
4		情報アイコンをクリックすると、タスクに関する詳細情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

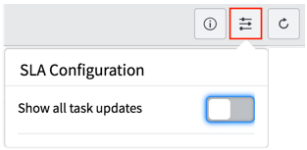
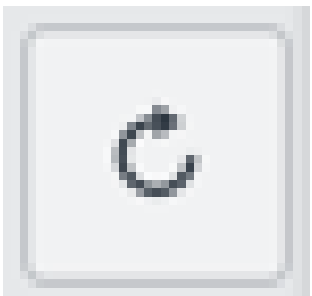
SLA タイムラインフィールドの説明 (続く)

レベル	フィールド	説明
5		SLA タイムラインのズーム解像度を制御するために、いくつかのズームイン/ズーム アウトレベルを提供します。 **注:** タスク SLA の期間が 1 年を超える場合には、パフォーマンスの問題とブラウザーの制約のため 5 分間ビューが無効になります。この条件は、すべてのブラウザーに適用されます。 IE と EDGE の場合： • 期間が 35 日を超えるタスク SLA では、5 分間ビューが使用できません。 • 期間が 10 か月を超えるタスク SLA では、8 時間ビューが使用できず、デフォルトのビューは 16 時間に設定されます。 • 期間が 21 か月を超えるタスク SLA では、16 時間ビューが使用できず、デフォルトのビューは 24 時間に設定されます。
6		凡例には次のカテゴリがあります。 • 図形 ◦ 完了：タスク SLA を完了したタスク更新を表します。 ◦ キャンセル：タスク SLA がキャンセルされたタスク更新を表します。 ◦ タスクの更新：タスクの更新を表します。 ◦ ステージ変更によるタスク更新：SLA ステージの変更にもつながったタスクの更新を表します。 ◦ 違反時間 (推定)：まだ違反も一時停止もしていない進行中のタスク SLA の推定違反時間を表します。 ◦ 開始予定：タスク SLA の開始予定時間を表します。このシナリオは、将来に開始される遡及タスク SLA に対して発生します。 • バーの色 **(SLA** 期間) ◦ **50%** 未満：緑色は、定義された SLA 期間の 50% 未満のタスク SLA ステージを表します。 ◦ **50%** ～ **75%** の間：黄色は、定義された SLA 期間の 50% ～ 75% のタスク SLA ステージを表します。 ◦ **75%** ～ **100%** の間：オレンジは、定義された SLA 期間の 75% ～ 100% のタスク SLA ステージを表します。 ◦ **100%** を超える：赤色は、SLA に違反があった後のタスク SLA ステージを表します。 ◦ 一時停止：グレーは、一時停止しているタスクの SLA ステージを表します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA タイムラインフィールドの説明 (続く)

レベル	フィールド	説明
		• 修飾子 ○ **Retroactive (in lighter shade)** (遡及 (明るめの網掛け)) : 遡及時間内にあるステージ、更新、および予定外を表します。 ○ **Out of schedule (with center stripe)** (予定外 (中央ストライプ付き)) : タスク SLA が SLA 定義で定義された予定にない期間を表します。
7		SLA ステージの原因とはならなかったタスク更新の表示および非表示を切り替えるトグルを提供します。SLA ステージ変更の原因ではないタスク更新は、SLA 定義条件のデバッグに役立ちます。
8		SLA タイムラインに関する情報を更新します。
9	タスク SLA の詳細	タイムラインをクリックした場所に応じて、タスク SLA、 の詳細を表示します。 ステージの詳細 : タスク SLA タイムラインで更新をクリックすると、ステージの詳細セクションが表示され、次の情報が表示されます。 • 選択したステージに関連する変更または有益な情報のサマリー。 • 開始時間と終了時間、実経過時間と実際の経過割合、残り実時間、一時停止時間などのステージ開始およびステージ終了に関する情報。ステージ情報には、SLA の違反も表示されます。 **注:** SLA 定義にスケジュールが添付されていない場合、ビジネス価値は非表示になり、実際の値が表示されます。SLA 定義にスケジュールが添付されている場合は、ビジネス価値と実際の値の両方が表示されます。 **Task update details** (タスクの更新の詳細) : タスクの更新をクリックすると、[タスクの更新の詳細] セクションが表示され、次の情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA タイムラインフィールドの説明 (続く)

レベル	フィールド	説明
		• **SLA** 定義条件：タスク SLA の各条件と、タスクのその時点での関連する列の値が表示されます。SLA ステージの変更に影響を与える条件については、青色のチェック マークが表示されます。 • 時刻：タスク SLA で更新が行われた日時が表示されます。また、その更新のタスクで発生したデルタ変更も表示されます。 予定外の詳細：タスク SLA タイムラインで予定外スケジュールをクリックすると、以下の情報とともに、ビジネス期間外の詳細セクションが表示されます。 • 開始日：選択したタスク SLA の開始日を表示します。 • 終了日：選択したタスク SLA の終了日を表示します。 • 期間：現在の予定外の選択期間を表示します。 • **Total out of schedule duration** (予定外の合計期間)：現在の選択が終了するまでの予定外時間の合計を表示します。 注: ‹ (SLA タイムラインの左カルーセル)、› (SLA タイムラインの右カルーセル) をクリックして、詳細セクションの左右のタスク更新に移動します。

注:

SLA タイムラインは、監査履歴からタスクに関する情報を受け取り、現在の SLA 定義を参照して SLA タイムラインのデータをプルします。SLA タイムラインは、実行されているかどうかに関係なく、SLA 修理がすでに実行されているかのように、タスク SLA 情報を表示します。

関連情報

SLA タイムラインを使用してビジネススケジュールを決定する

SLA タイムラインを使用して SLA ステージの変更を理解する

SLA タイムラインを使用して新しい SLA 定義を検証する

SLA が予期されていたとおりにトリガーしなかった理由を把握する

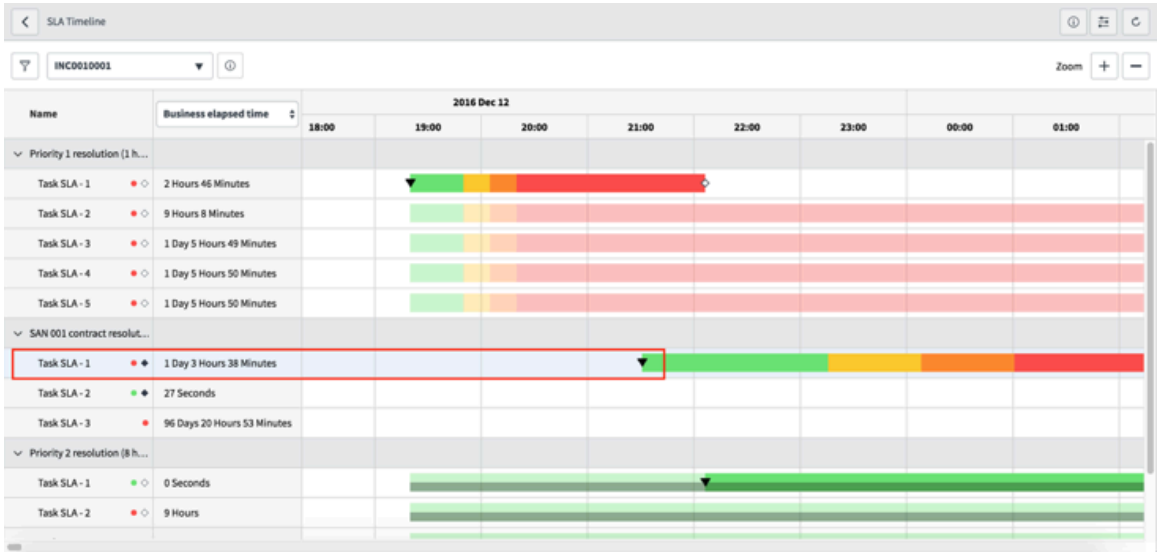
SLA が予期されていたとおりにトリガーしなかった理由を把握する

SLA が予期されていたとおりにトリガーしない場合の条件について説明します。

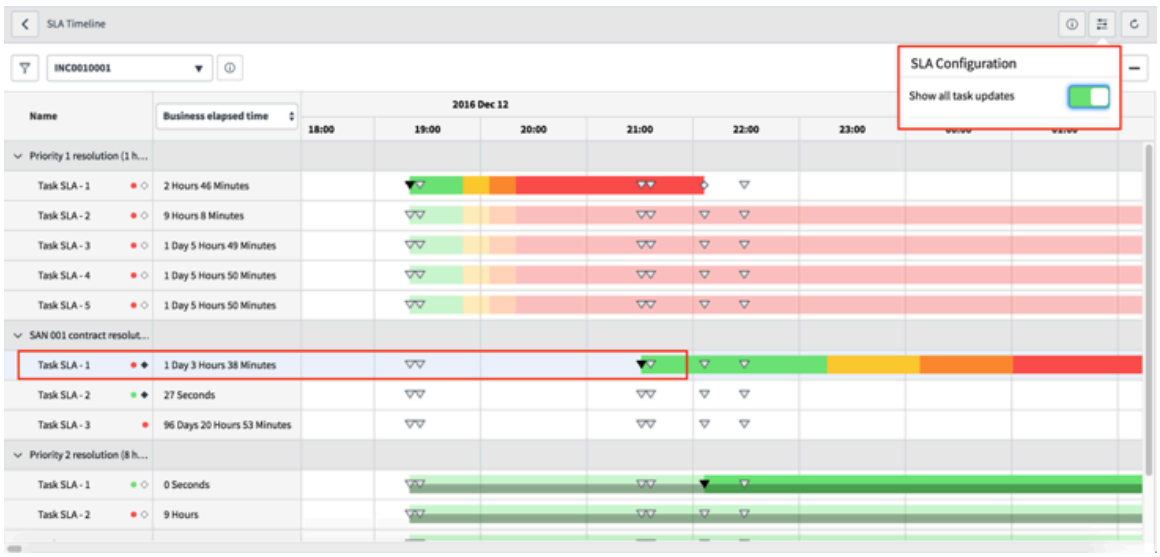
例として、「タスク SLA -1」(スクリーンショットに強調表示されている) を使用します。ここで、SLA マネージャーはこの SLA が先にトリガーされることを予期していた可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



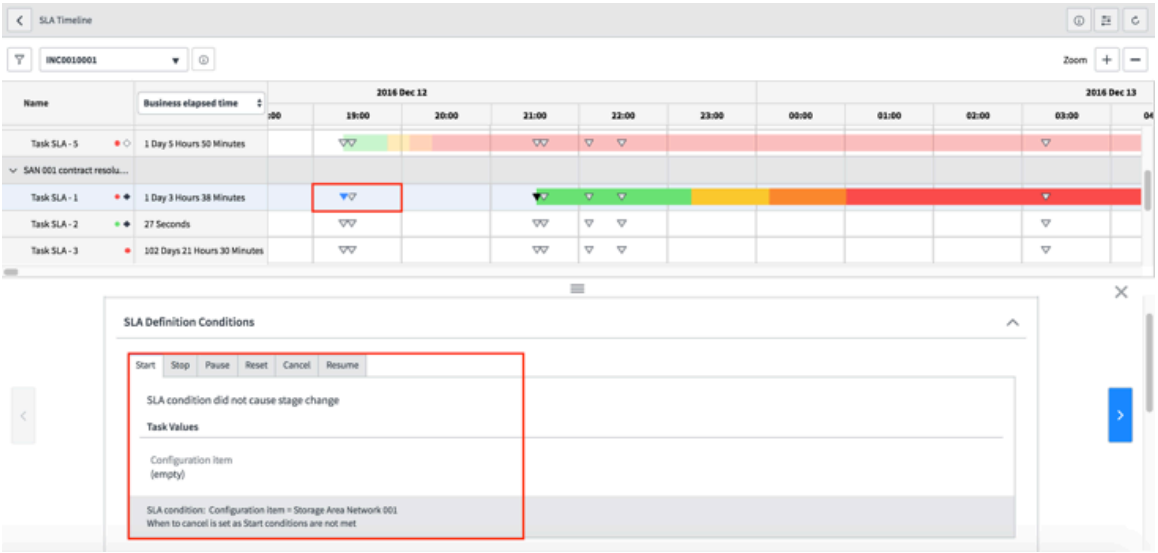
この不一致をトラブルシューティングするには、SLA マネージャーで、SLA タイムラインの右上にある設定メニューから [すべてのタスク更新を表示] を有効にします。SLA タイムラインには、SLA ステージの変更の原因にはならないタスク更新が白い三角形として表示されます。



ステージの変更の原因にはならなかった第 1 または第 2 のタスク更新をクリックすると、詳細セクションに、SLA 開始条件および開始条件をトリガーするキーとなるタスク値が表示されます。この場合、[構成アイテム] フィールドには値が設定されず、[構成アイテム] が CI SAN 001 に定義されると トリガーされるように、SLA 定義条件が定義されます。

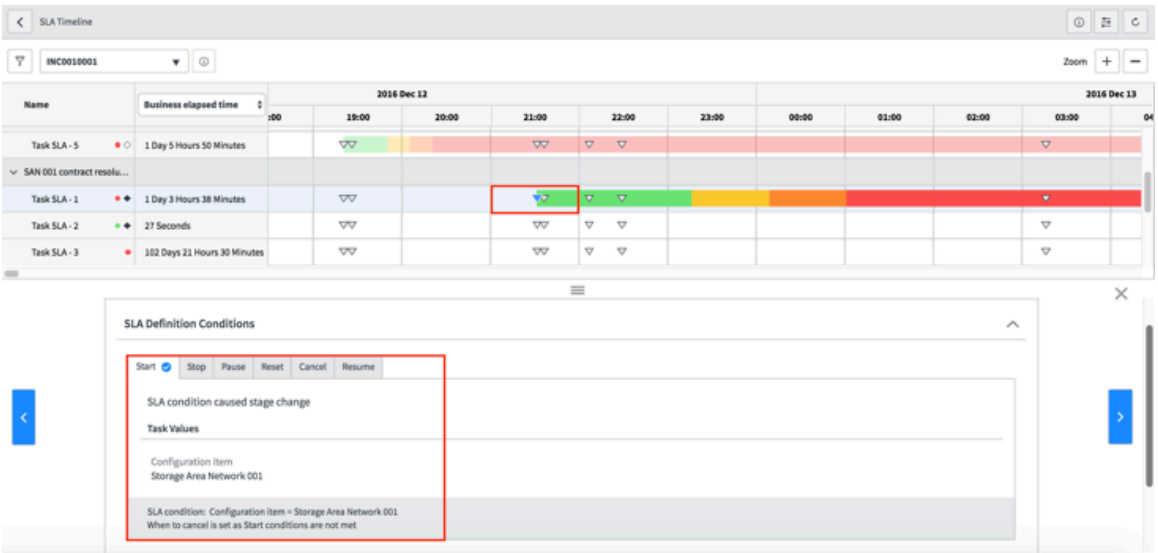
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



SLA 開始条件をトリガーしたタスク更新の詳細を検査すると、構成アイテムが「Storage Area Network 001」に設定されており、これが SLA 定義の開始条件と一致することがわかります。

[すべてのタスク更新を表示] は、SLA マネージャーが SLA が予期したとおりに動作しなかった理由を理解するのに役立つ強力なツールです。



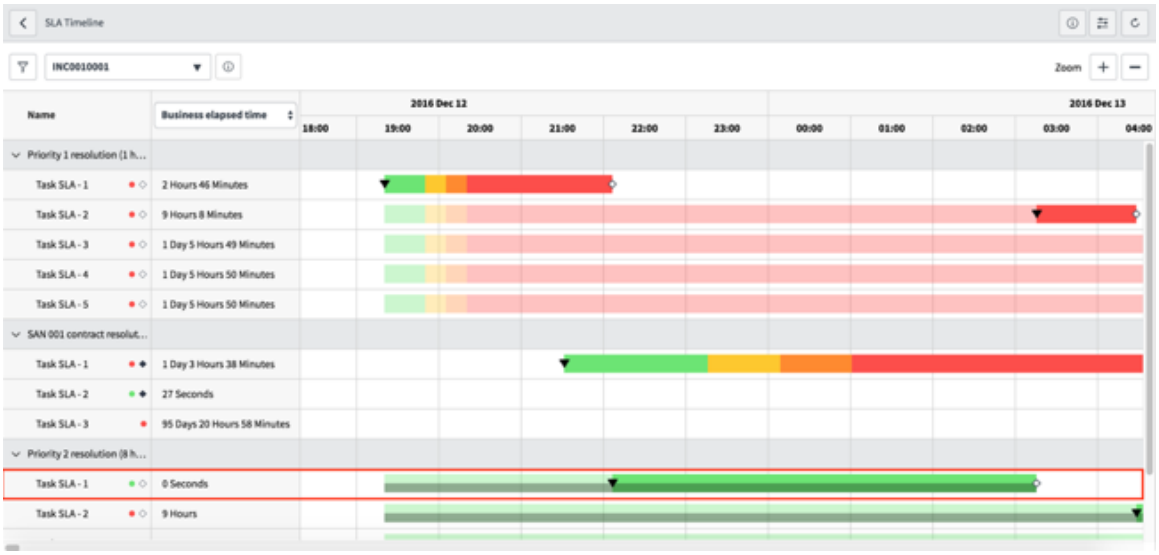
SLA タイムラインを使用してビジネススケジュールを決定する

この例では、SLA タイムラインを使用して、タスク SLA に関連するビジネススケジュールとビジネスパーセンテージ時間を決定する方法を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

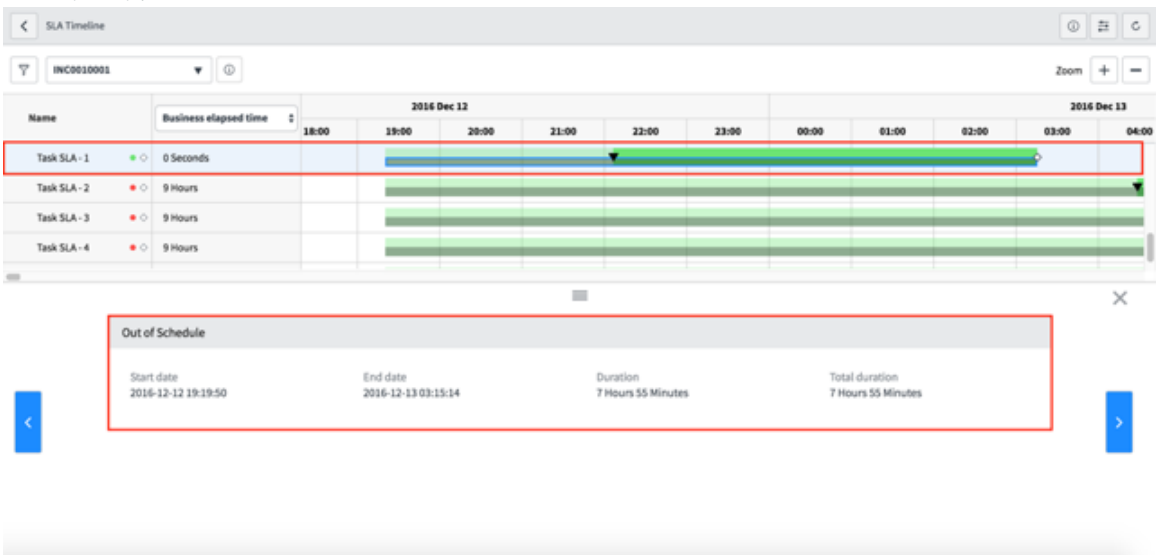
SLA タイムライン



上記の例では、優先度 2 インシデントのビジネスパーセンテージが 0 秒になっています。SLA タイムラインにあるダーク ストライプは、SLA が予定外だった時間を決定します。SLA 時間には、予定外時間は計算されません。したがって、この SLA の合計期間が予定外であるため、ビジネス経過時間は 0 となります。

予定外の期間の詳細については、サマリー詳細を示すダーク ストライプの上にマウスを置くか、それをクリックします。予定外の詳細セクションでは、予定外の開始日時、終了日時、現在までの予定外時間、SLA 全体に対する予定外の合計時間など、スケジュールの詳細に関する情報が提供されます。これは、SLA が時間を累積していたときおよび累積していなかった期間についての詳細な見識を提供します。

予定外の詳細



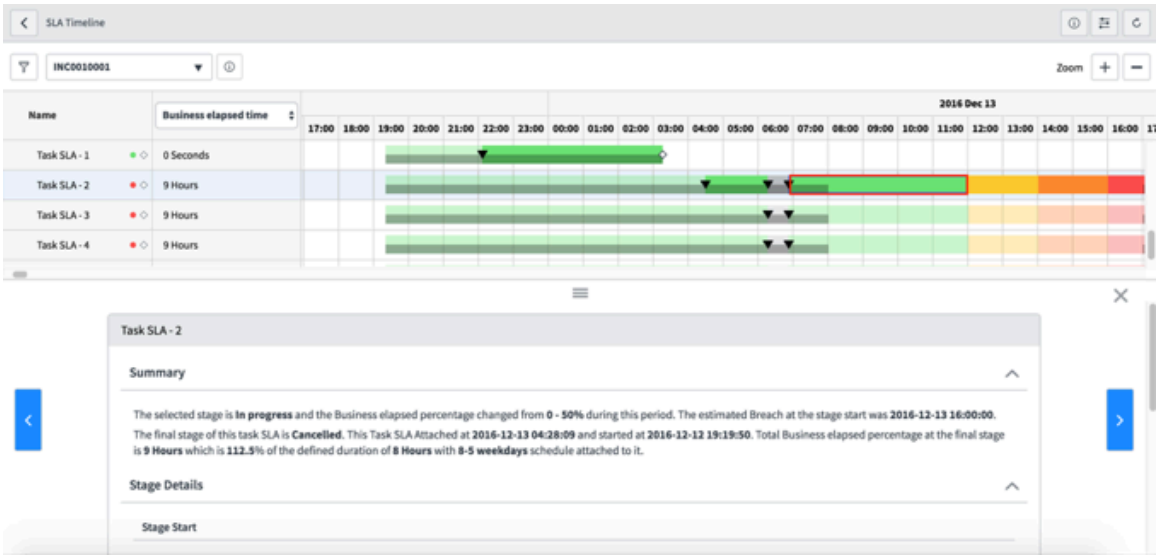
別の例を使用して、SLA でビジネス時間がどのように計算されるかを詳細に理解できます。下記の例では、「タスク SLA-2」の合計 SLA 定義時間は 8 時間です。ハイライト表示されている領域は、SLA が 午前 7 時から午前 8 時まで予定外であり、午前 8 時に時間の累積を開始し、正午に全期間の 50% に達することを示しています。正午から午後 2 時まで、SLA はその合計期間の 50% から 75% まで累積し、午後 2 時から午後 4 時までは合計期間の 75% から 100% まで累積し、最終的に午後 4 時に違反となります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

いつでも、どのステージにでもカーソルを合わせて詳細のサマリーを表示したり、ステージをクリックしてステージ開始とステージ終了のサマリーや詳細など、その SLA のステージの包括的な詳細を取得したりできます。

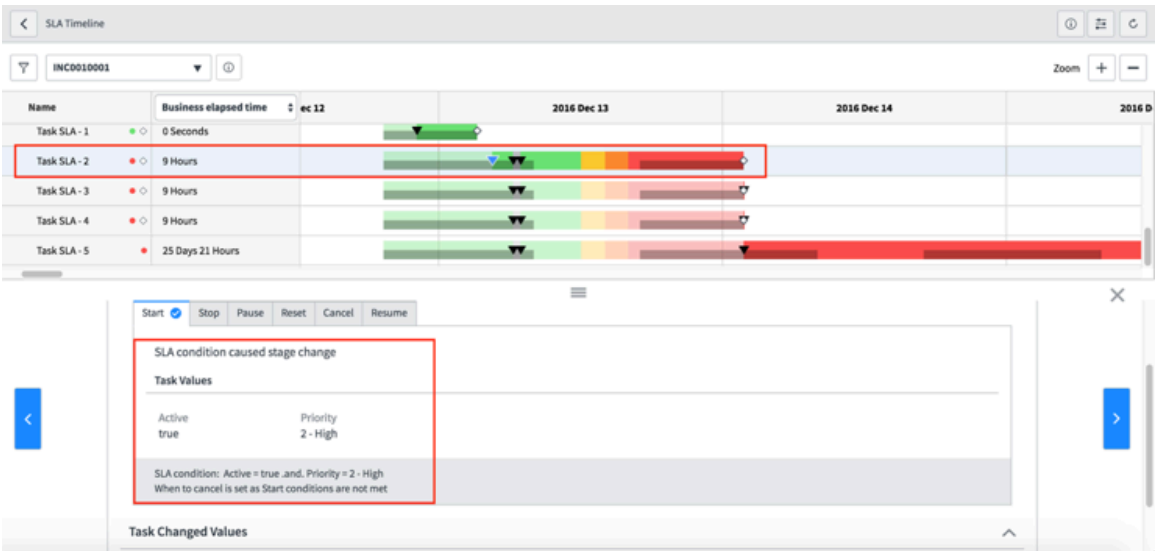
タスクステージの詳細



SLA タイムラインを使用して SLA ステージの変更を理解する

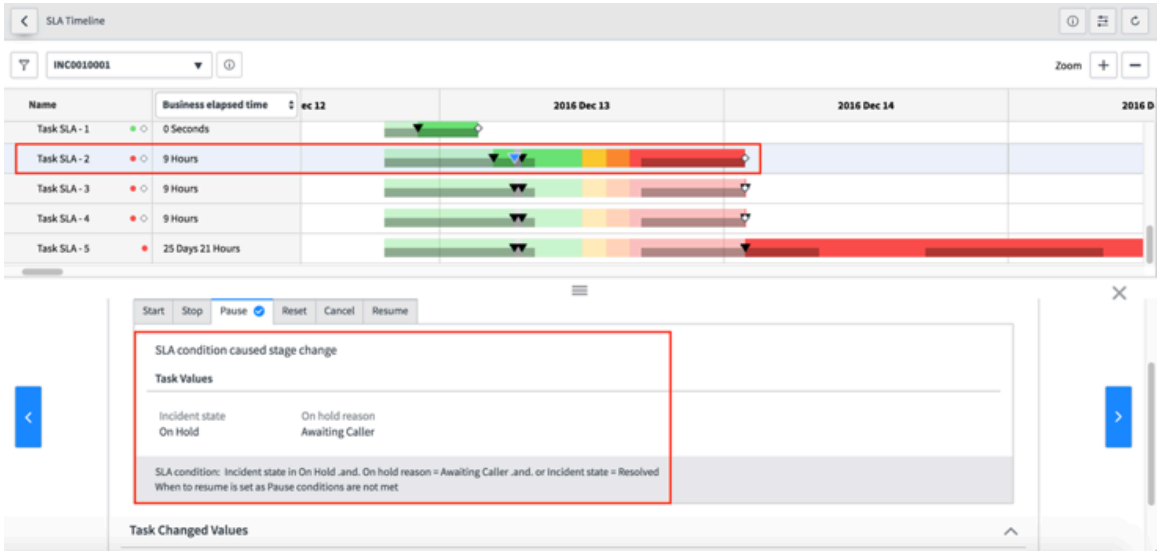
SLA タイムラインを使用して SLA ステージの変更を理解する方法について説明します。

例として「タスク SLA-2」を使用すると、SLA の INC0010001 への添付の原因となったタスク更新に先行する遡及時間および予定外の期間を参照できます。タスクの更新は、最初の三角形で表されます。このイベントが選択されると、詳細ペインが表示され、[開始] タブに青色のチェックが表示され、このイベントが満たされた SLA 定義条件と SLA 定義開始条件に一致したタスク値であることを示すようにハイライト表示されます。

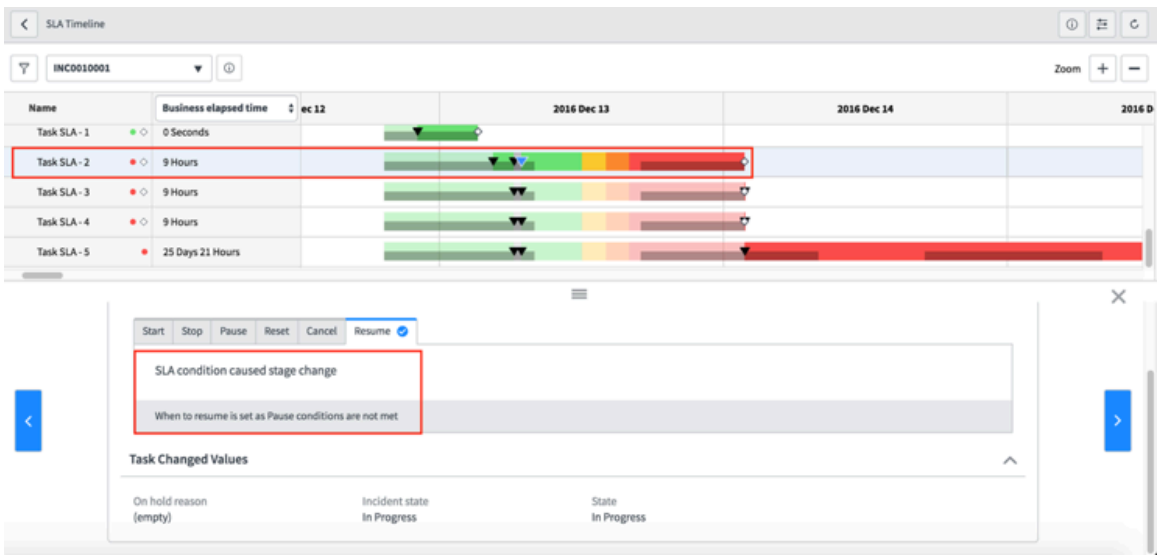


SLA ステージの変更をトリガーした 2 番目の黒い三角形で表される 2 番目のタスク更新が発生すると、一時停止条件がトリガーされることがわかります。タイムラインでこのイベントを選択すると、詳細ペインには一致を示す青色のチェックが入ったハイライト表示された [一時停止] が表示されます。もう一度、SLA 定義条件に一致するタスク値が表示されるので、ステージの変更の原因を簡単に知ることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



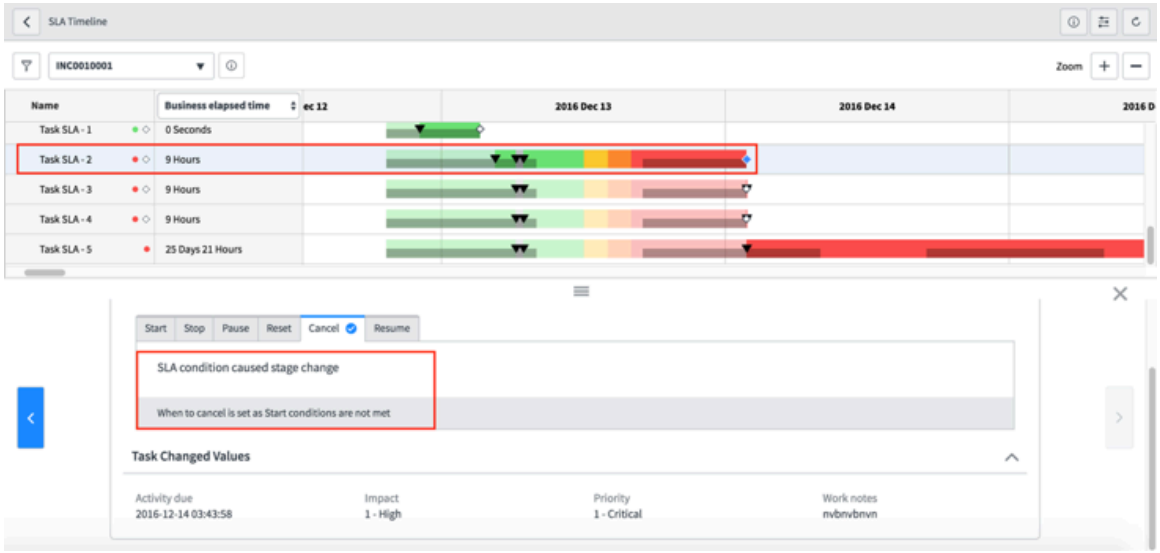
同様に、ステージの変更をトリガーする 3 番目のタスクの更新が発生すると、SLA が再開されることがわかります。その更新がクリックされると、[ステージの詳細] セクションに [再開] タブがハイライト表示され、青色のチェックが表示され、発生したタスクの更新とそれらの更新が一致した SLA 条件に関する詳細情報が提供されます。



SLA は、違反となるまで時間の累積を続行し、これが黄色、オレンジ、および赤色で視覚的に表されます。最終的に、白いダイヤ形で表される SLA のキャンセル条件をトリガーする別のタスク更新が発生します。[ステージの詳細] セクションでは、タスク SLA キャンセルの条件がハイライト表示されます。この場合、SLA 定義は、[開始条件を満たしていないとき] にキャンセルされるように定義されます。

自動翻訳

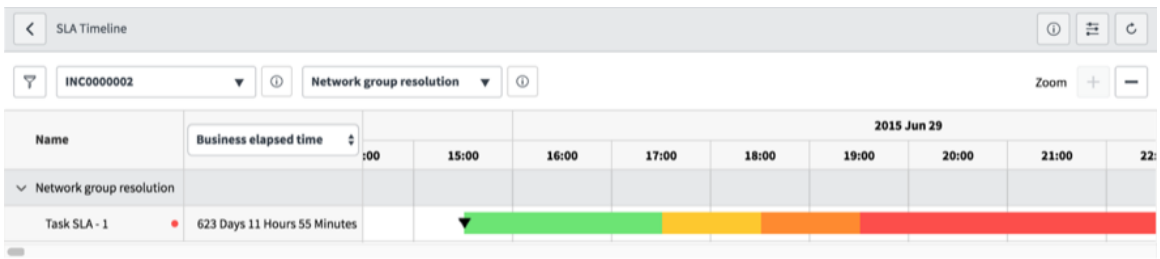
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



SLA タイムラインを使用して新しい SLA 定義を検証する

新しい SLA 定義が作成されると、SLA タイムラインを使用して、既存のタスク レコードに対して SLA がどのように動作するかを確認できます。

[SLA 定義] フォームから、[SLA 定義を検証] 関連リンクをクリックして SLA タイムラインを開きます。左上のタスク ピッカーを使用してタスクを選択します。自動的に SLA 定義が入力されます。SLA 定義に一致するタスクが選択されると、SLA タイムラインで SLA のさまざまな要素を検査できます。



Service Level Agreement (従来) エンジン

以前のバージョンの SLA エンジンを使用しているのであれば、2011 エンジンにアップグレードすれば、サービスレベル管理の機能全体を利用できます。

SLA エンジンには次の 3 つのバージョンがあります。

SLA エンジンのバージョン	説明
エスカレーションエンジン (2010 以前)	タスクごとに 1 つの SLA のみを追跡します。
2010 エンジン (サービスレベル管理プラグイン)	タスクごとに複数の SLA をサポートします。ワークフローで通知が処理される間、ビジネスルールによってこれらの SLA の処理が行われます。SLA の処理と呼ばれる 1 つの大きなビジネスルールにロジックの大半が含まれています。
2011 エンジン (サービスレベル管理プラグインの一部でもある)	2010 SLA エンジンの機能には、一連のスクリプトインクルードが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA エンジンのバージョン	説明
	中断の遡及の計算を提供し、条件ルールの使用による SLA 条件処理のカスタマイズを可能にします。

従来の SLA フィールド

以前は、エスカレーションエンジンを介してタスクに 1 つの SLA しか添付できませんでした。SLA の情報は、**[SLA 期限]**、**[SLA 達成]**、および [エスカレーション] フィールドを使用してタスク テーブルに保存されていました。

タスク SLA エンジンにより、複数の SLA を 1 つのタスクに添付できるようになり、以前のタスクフィールドが冗長化されました。それらに相当するものは、タスクに添付されている各 SLA の **[task_sla]** テーブルにあります。

- **SLA タスク、違反時間**：これは [SLA 期限] フィールドと同等です。
- **SLA タスク、違反**：これは、**[SLA 達成]** フィールドと反対で、SLA の違反があったときに true となります。
- [エスカレーション] フィールドには同等のフィールドはありません。通知は SLA ワークフローを介して送信でき、優先度を上げることによってタスクへの追加の SLA の添付をトリガーできます。

> **注:**
> [ビジネス時間] フィールドは、エスカレーションエンジンの一部でも、タスク SLA エンジンの一部でもありません。

[タスク] のフィールドは従来のものとみなされ、タスク SLA エンジンによって更新されません。これらのフィールドが更新される場合は、従来のエスカレーションエンジンがまだ実行されている可能性があります。これは、Express または以前のインスタンスからアップグレードした場合に発生する場合があります。

エスカレーションエンジンの実行を防止するには、*com.snc.sla.run_old_sla_engine* プロパティを false に設定します。このプロパティが false に設定されても、フィールドがまだ更新されている場合は、インスタンスに加えられたカスタマイズを確認します。

SLA を 2011 エンジンにアップグレードする

2011 エンジンを使用するように SLA 処理をアップグレードできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスレベル管理プラグインは、SLA 定義の条件をどのように使用するかを制御する SLA 移行の条件ルールをスクリプト化する機能により強化されました。新しいエンジンが既存のカスタマイズにどのように影響するかを理解するため、拡張機能を有効にする前に、ドキュメントを確認してください。

> **注:**
> 2011 SLA エンジンをアクティブ化すると、task_sla テーブルのすべてのビジネスルール (2011 エンジンの一部であるルール「*Task SLA Empty Schedule Warning*」を除く) が非アクティブ化されます。ビジネスルールを追加したり、デフォルトのビジネスルールをカスタマイズしたりすると、これらのルールは自動的には非アクティブ化されません。そのため、この変更を行う前に、これらのカスタマイズを確認し、手動でそのようなビジネスルールを非アクティブ化する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク テーブルのデフォルトの「SLA の処理」ルールも非アクティブ化されるため、このスクリプトのカスタマイズではすべて新しい SLA エンジンに組み込む必要があります。

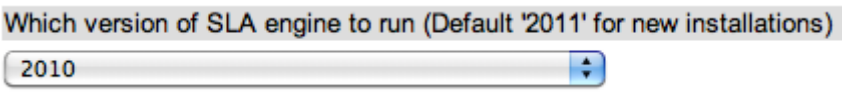
また、違反情報は [ステージ] フィールドからは削除され、新しい [違反] フィールドに保存されます。

新しい機能を有効にするには、次の手順を実行します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Level Management** (サービスレベル管理) > **SLA** プロパティ.
2. 次のプロパティを 2010 から 2011 に変更します。

   Example

   デフォルトでは、2011 エンジンは [ステージ] フィールドを [処理中] に設定し、違反ステータスを示すために赤色で網掛けし、[違反] フィールドを true に設定します。SLA は、停止条件が満たされるまで実行を続けます。

移行プロセスを整理する

古い SLA を新しいタスク SLA に変換するために、いくつかの方法があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
変換プロセスを整理するには、次の手順を実行します。

手順

1. 古い SLA を新しい SLA 定義に変換しますが、それぞれについてアクティブフラグをオフのままにします。
2. テーブルを XML にエクスポートして、古い SLA をバックアップします。
3. 「古い **SLA** エンジンを実行します ([システムポリシー] **-> [SLA** 管理])」システムプロパティ (*com.snc.sla.run_old_sla_engine*) を **[false]** に設定して、古い SLA を非アクティブ化します。
   この設定により、従来の SLA エンジンが非アクティブ化され、両方のエンジンが動作して競合することが防止されます。このプロパティはデフォルトで true に設定されています。ただし、新たな SLA プラグインにより false に設定される予定です (古い SLA は非アクティブ化される)。
4. 新しい SLA 定義をアクティブ化するには、それぞれのアクティブフラグをチェックします。
5. 次のように移動する。 インシデント > オープン リストエディターを使用して各レコードを「タッチ」します。
   各レコードが更新されると、新しいタスク SLA が各インシデントに添付されます。リストエディターを使用して実際に添付するオープンインシデントが多すぎる場合は、オープンインシデントをすべて更新するビジネスルールを実行します。

SLA を SLA 定義に変換する

デフォルトの SLA レコードを新しい SLA 定義として複製する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
古い SLA を SLA 定義に変換するには、次の手順を実行します。

手順

1. [名前] フィールドと [テーブル] フィールドを転送します。
2. 必要に応じて、**[Retroactively Start]** (遡及的に開始) チェックボックスをオンにします。
   これをオンにすると、SLA が添付された時点ではなく、レコードが作成された時点から (または選択したタスクの日時から) SLA が計算されるようになります。これは、現在実行中の古い SLA を持つアクティブなインシデントに添付するタスク SLA に特に役立ちます。
3. [条件] フィールドを [開始条件] フィールドに転送します。
   更新時に新しいタスク SLA がクローズされたインシデントに添付されないようにするため、**[Active is True]** (アクティブが true) も追加してください。
4. [一時停止条件] と **[Close Conditions]** (クローズ条件) の新しいセットを定義します。
5. [期間タイプ] および [期間] フィールドを設定します。
   古い SLA は相対期間をサポートしていなかったため、古い SLA と同様に動作するようにタスク SLA を定義するには、[期間タイプ] として **[User Defined Duration]** (ユーザー定義期間) を選択し、すべてのエスカレーションの合計時間をここに入力します。

   Example
   たとえば、「中」に 4 時間、「高」に 2 時間、「遅延」に 2 時間のエスカレーションを持つ古い SLA の場合、新しいタスク SLA の [期間] を **[Days 0 Hours 08:00:00]** (0 日 08:00:00 時間) に設定する必要があります。
6. [カレンダー] は [スケジュール] に置き換えられました。そのため、スケジュールがまだ定義されていない場合は、スケジュールが必要になります。
7. エスカレーションの代わりに、SLA ワークフローを添付します。
   デフォルトの SLA ワークフローがありますが、古い SLA のエスカレーション レベルを複製するための新しいワークフローを作成する必要があります。エスカレーション レベルは時間単位で定義されますが、SLA ワークフローではパーセンテージ タイマーが使用されます。

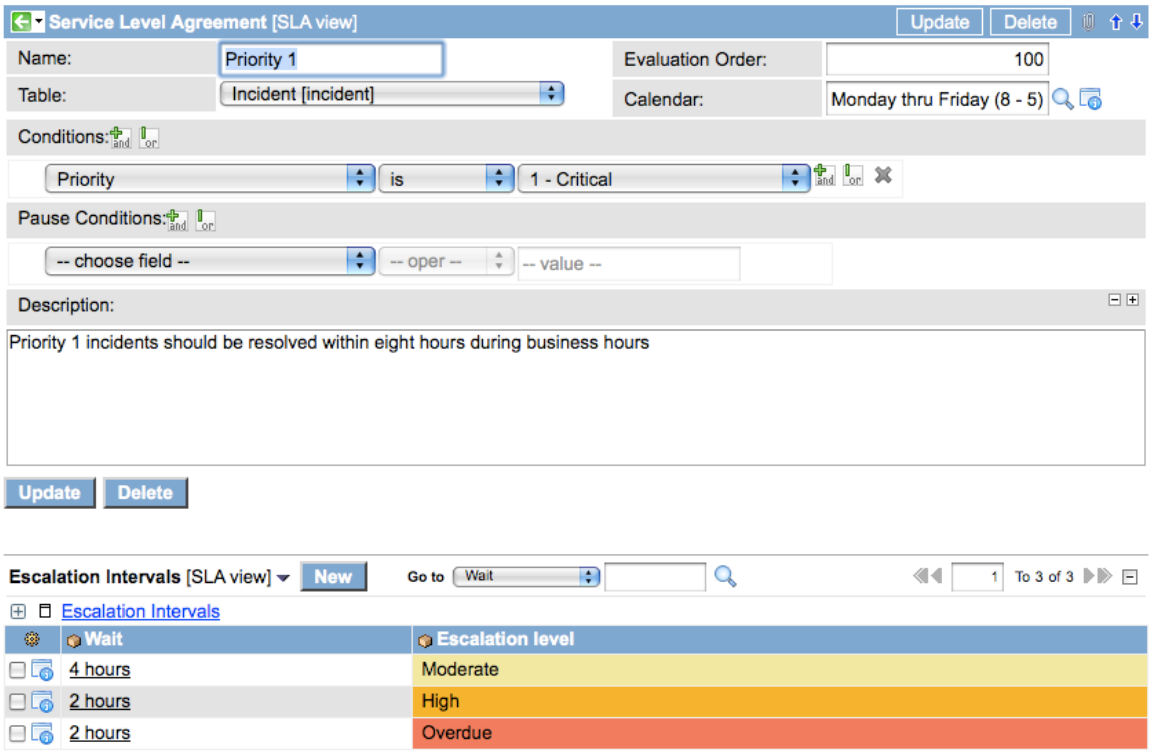
   Example
   したがって 4 時間を「中」、2 時間を「高」、2 時間を期限切れとした上記の例の場合、ワークフローには 50% タイマー、さらに 2 つの 25% タイマーが必要となります。新しいタスク SLA レコードでは、タスク レコードに [エスカレーション] または **[SLA** 達成] フィールドを使用しません。

Example:
次の例は、「中」で 4 時間、「高」で 2 時間、そして「期限切れ」で 2 時間のエスカレーションを伴う、「月曜日から金曜日まで (午前 8 時 ～ 午後 5 時)」のカレンダーで「優先度 1」のインシデントを解決する古い SLA です。

自動翻訳

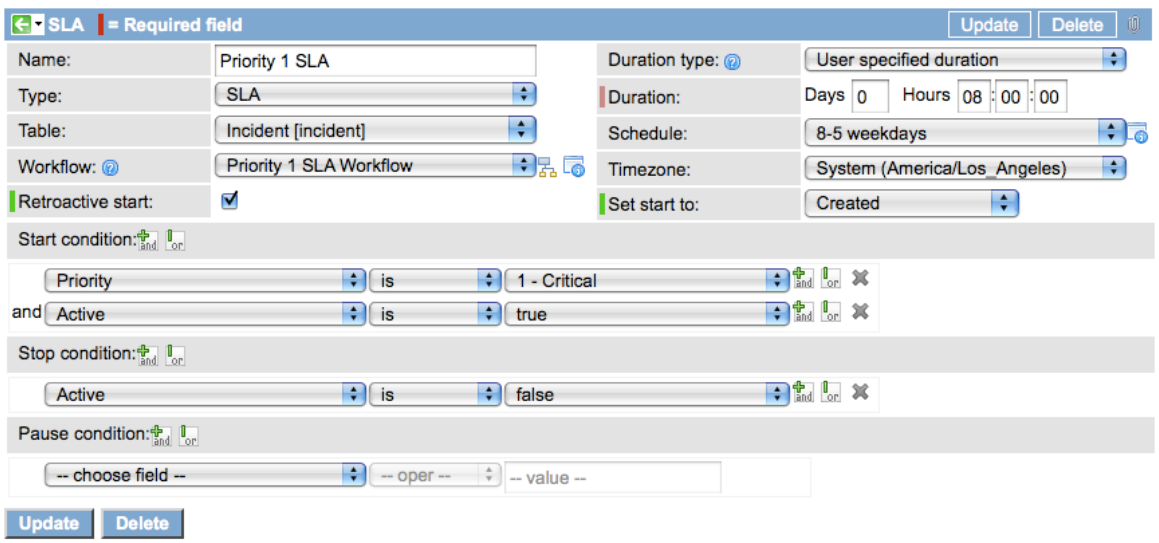
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

古い **SLA** の例



これは、同じ情報から作成された新しいタスク SLA です。

新しい **SLA** の例



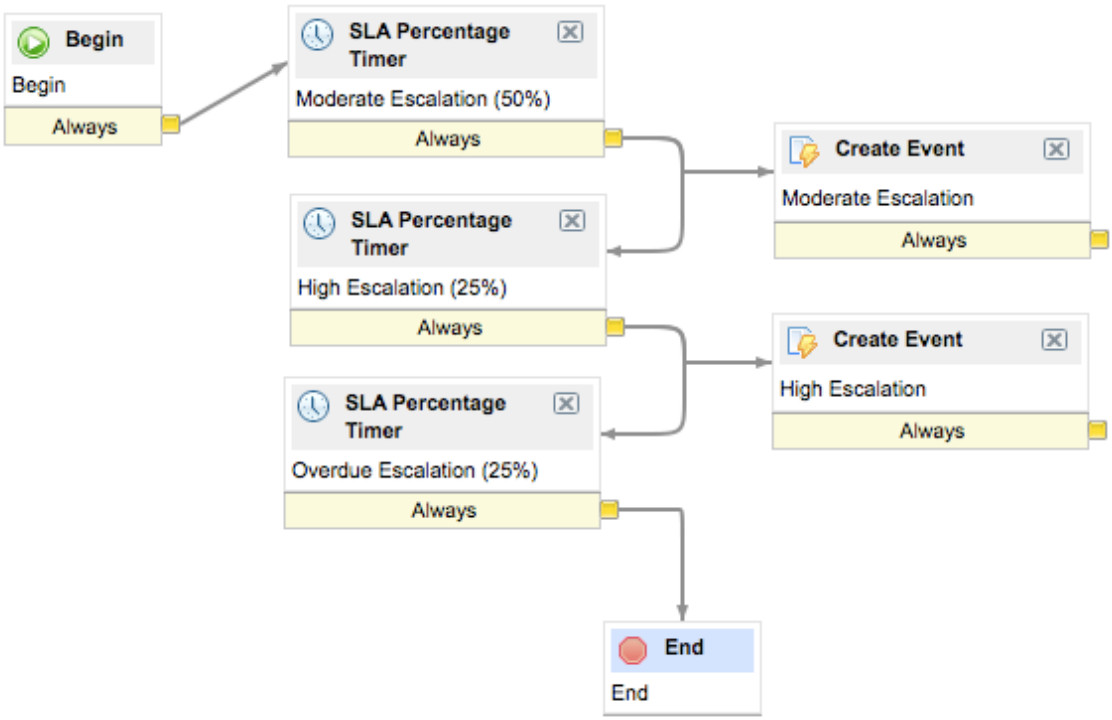
これは、新しいタスク SLA を強化するワークフローです。

注:
このワークフローの例では、イベントを発生させて各エスカレーションに対応しています。エスカレーションイベントに対応するようにビジネスルールを設定することも、組織のプロセスに合わせてワークフローを調整することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しい **SLA** のワークフロー



エスカレーションエンジンを再アクティブ化する

エスカレーションエンジンは 2011 SLA エンジンに置き換えられました。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ServiceNow Express では、従来のエスカレーションエンジンを使用して SLA を処理していました。何らかの理由でServiceNow Express から ServiceNowEnterprise にアップグレードした顧客がエスカレーションエンジンを再アクティブ化したい場合は、以下の手順に従います。

手順

1. sys_properties.list に移動します。
2. プロパティ *com.snc.sla.run_old_sla_engine* を `true` に更新します。

> **注:**
>
> ServiceNow 2011 SLA エンジンを使用することをお勧めします。

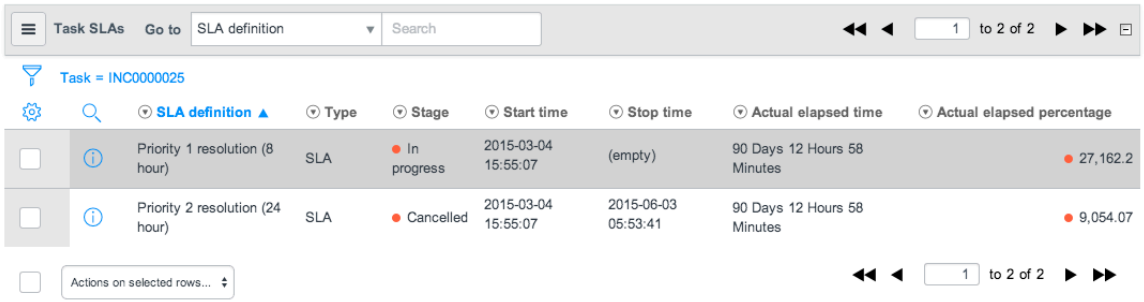
タスク **SLA** テーブル

タスク SLA [task_sla] テーブルには、特定のタスクに添付された SLA のタスク SLA レコードが保存されます。

タスクごとに、添付されている SLA は、タスクのフォームにある関連リストからアクセスできます。

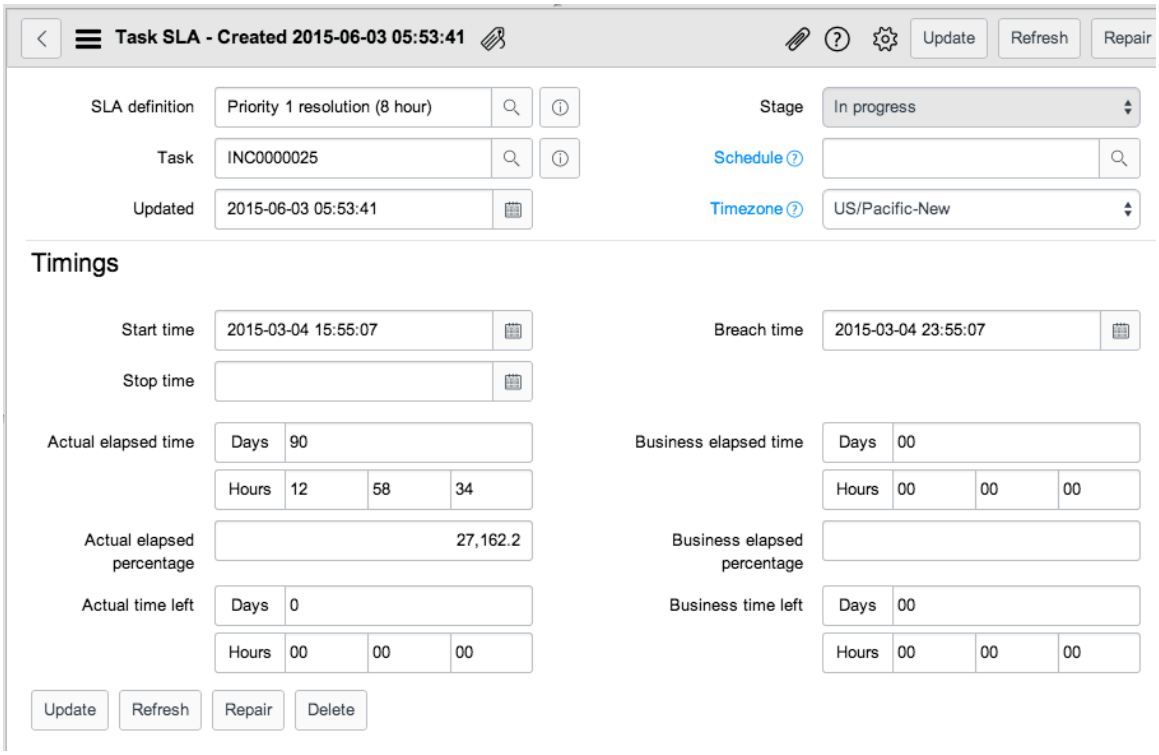
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク **SLA** テーブル



タスクの SLA フォームには、詳細が表示されます。

タスク **SLA** フォーム



ステージ値

次の [ステージ] 値が定義されています。

- 処理中
- キャンセル
- 一時停止
- 完了

注:
[違反] ステージ値は、2010 SLA エンジンを使用しているシステム、または互換モードで実行されているシステムでも使用できます。

タイミング情報

タスク SLA の [タイミング] フィールドには、SLA エンジンによって強化された重要な情報が以下のとおり含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク **SLA** 時間ベースのフィールド

フィールド	説明
開始時間	SLA が開始された時刻。
終了時間	SLA が終了した時刻。
終了見込時間	SLA の違反があり、ビジネス一時停止期間 (スケジュールが指定されたタスク SLA の場合) または一時停止期間 (スケジュールのないタスク SLA の場合) に対して調整された、SLA が違反となる時間。 **注:** 違反時間は予定終了時間と同じです。
実経過時間	開始時間から現在までの時間 (一時停止期間を差し引く)。
実際の経過割合 (%)	経過した合計 SLA 体の割合 (一時停止期間を差し引く)。
残り実時間	SLA 違反までの残り時間。
ビジネス経過時間	開始時間から現在までの指定されたスケジュール内の時間 (一時停止期間を差し引く)。
ビジネス経過割合 (%)	指定されたスケジュール内で経過した合計 SLA の割合 (一時停止期間を差し引く)。
残りビジネス時間	SLA 違反までの残り時間。
元の違反時間	SLA が最初に添付されたときに計算される、SLA が違反となる日時。 **注:** このフィールドを表示するには、フォームを設定する必要があります。

サービスレベル管理の概要ダッシュボード

サービスレベル管理の概要ダッシュボードは、ログインしているユーザーに関連するサービスレベルアグリーメント (SLA) の見識を提供します。デフォルトでは、概要ダッシュボードは itil ロールを持つユーザーが使用できます。

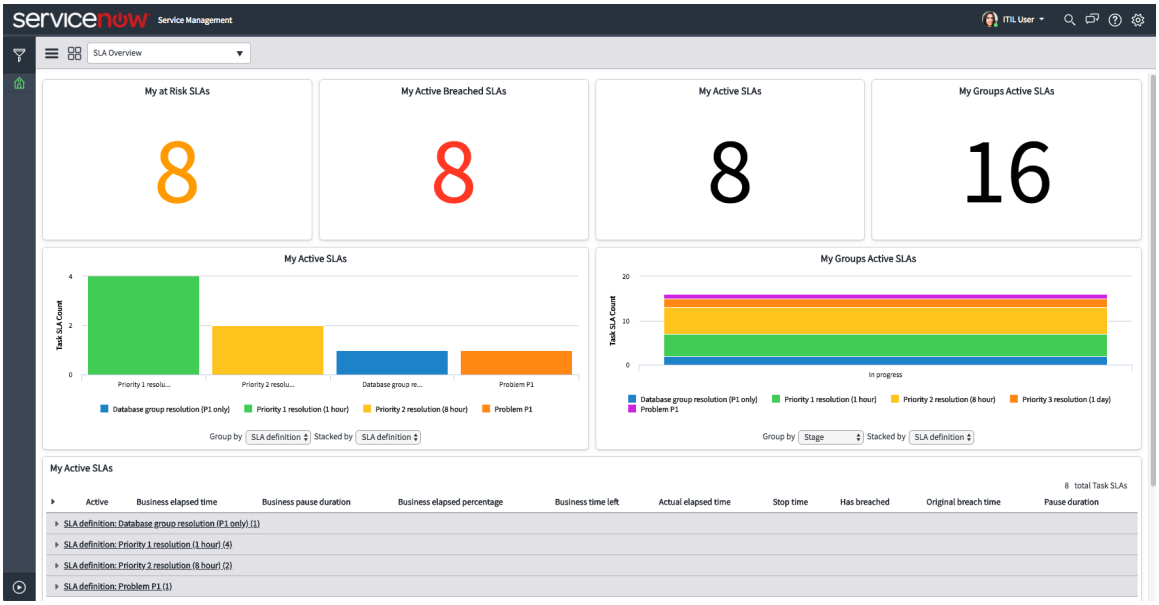
概要ダッシュボードは、新しい顧客に対してデフォルトで有効です。以前のリリースからアップグレードする顧客は、サービスレベル管理ダッシュボード プラグイン (com.snc.sla.overview) を有効にしてこの機能をアクティブにする必要があります。

次の方法でダッシュボードに移動できます。

- **Service Level Management** (サービスレベル管理) > 概要
- セルフサービス > ダッシュボード > **SLA** の概要

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA 概要ダッシュボード



UI コンポーネント	説明
自分のリスクのある SLA	ログインしているユーザーに割り当てられているタスクで、まだ違反していないが SLA の期間の 75% を経過しているアクティブなタスク SLA の数。
自分のアクティブな違反 SLA	ログインしているユーザーに割り当てられているタスクで、違反しているアクティブなタスク SLA の数。
自分のアクティブな SLA (カウント)	ログインしているユーザーに割り当てられているタスクのアクティブなタスク SLA の数。
自分のグループ アクティブな SLA (カウント)	ログインしているユーザーが所属するグループに割り当てられているタスクのアクティブなタスク SLA の数。
自分のアクティブな SLA (棒グラフ)	ログインしているユーザーに割り当てられているタスクのアクティブなタスク SLA の棒グラフを表示します。データは、タスク SLA レコードで使用可能ないくつかのフィールドでグループ化および/またはスタックすることができます。
自分のグループ アクティブな SLA (棒グラフ)	ログインしているユーザーが所属するグループに割り当てられているタスクのアクティブなタスク SLA の棒グラフを表示します。データは、タスク SLA レコードで使用可能ないくつかのフィールドでグループ化および/またはスタックすることができます。
自分のアクティブな SLA (リスト)	ログインしたユーザーに割り当てられているタスクのアクティブなタスク SLA のリストを表示します。データは、タスク SLA レコードで使用可能ないくつかのフィールドでグループ化できます。

サービスレベル管理 向け プラットフォームアナリティクスソリューション

この プラットフォームアナリティクスソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

プラットフォームアナリティクスソリューションの有効化

ダッシュボードの パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネス プロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。ソリューションを使用する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

と、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。

> **注:**
> ソリューションには、デフォルトでは非アクティブになっているダッシュボードがあります。これらのダッシュボードは、ビジネスニーズに従って、エンドユーザーが確認できるようにアクティブにすることができます。
>
> この プラットフォームアナリティクスソリューション のすべての機能に無制限にアクセスするには、パフォーマンスアナリティクス のサブスクリプションを購入します。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

サービスレベル管理ソリューションを有効にするには、管理者は システム定義 > プラグイン をクリックし、 サービスレベル管理 PA ダッシュボード (com.snc.pa.sla.overview) プラグインを有効にします。

この プラットフォームアナリティクスソリューション を使用するには、サービスレベル管理 のあるパフォーマンスアナリティクス のエンタイトルメントを持っている必要があります。

ドメインセパレーションと「別のユーザーとして実行」ユーザー

一部のソリューションでは、システムアドミニストレーターは、プラットフォームアナリティクス ソリューション のデータコレクションジョブの [別のユーザーとして実行] ユーザーです。他のソリューションでは、データコレクションジョブの [別のユーザーとして実行] ユーザーは空白のままです。[別のユーザーとして実行] ユーザーがインスタンスに存在すること、およびこのユーザーが適切なレベルのアクセス権を持っているかどうかを確認してください。不適切な別のユーザーとして実行ユーザーでは、エラーが発生したり、収集されるデータが制限されたりすることがあります。この設定は、ドメインセパレーションが有効になっている場合のみ効果があります。

関連情報

- プラットフォームアナリティクスソリューション
- パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

サービスレベル管理 **PA** ダッシュボード

サービスレベルアグリーメント (SLA) 概要モジュールは、SLA 情報をひと目で確認するためのパフォーマンスアナリティクス (PA) ダッシュボードを提供します。

itil ロールを持つユーザーは、ダッシュボードにアクセスできます。

次の方法で PA ダッシュボードに移動できます。

- **Service Level Management** (サービスレベル管理) > 概要
- セルフサービス > ダッシュボード > **SLA** の概要 (プレミアム)

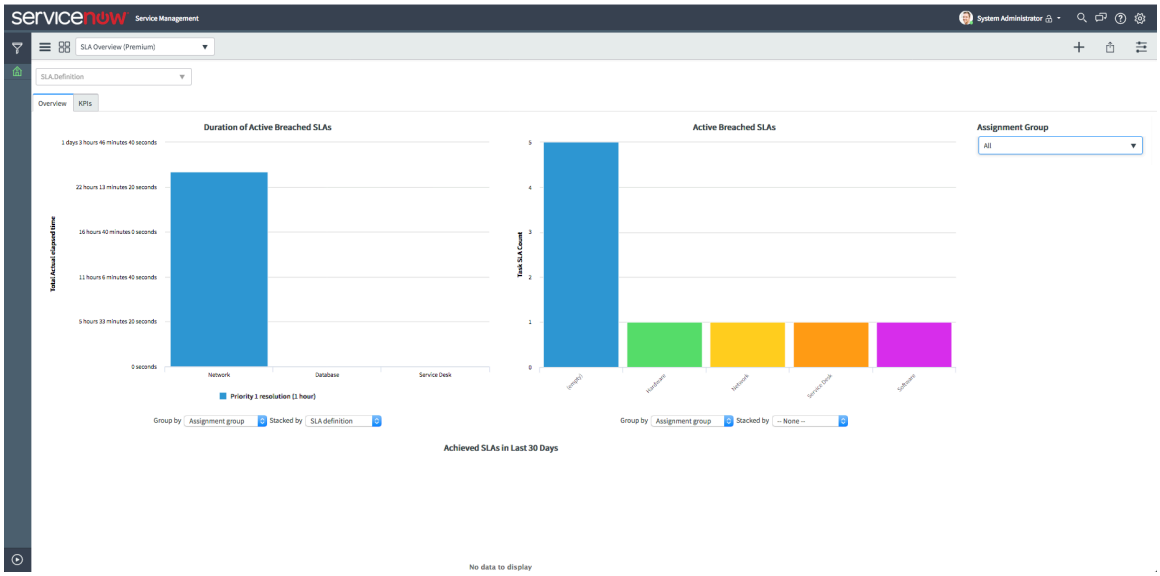
このダッシュボードには次の要件があります。

- パフォーマンスアナリティクスをサービスレベル管理で使用する資格
- サービスレベル管理 PA ダッシュボード (com.snc.pa.sla.overview) プラグイン (このダッシュボードが含まれます)
- SLA ブレークダウンプラグイン (com.snc.sla.breakdowns) (レポートの一部がブレークダウンデータから生成されるため)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] タブ

SLA PA ダッシュボード - 概要



UI コンポーネント	説明
アクティブな違反 SLA の期間	使用可能な SLA ブレークダウンデータを使用して、まだアクティブで SLA 定義タイプが SLA である違反タスク SLA での作業に費やした時間を示すレポートを生成します。 [グループ] および [積み重ね基準] ブレークダウンリストを使用して、このデータの異なる表現 (たとえば、[グループ] [アサイン先グループ] や [積み重ね基準] [SLA 定義] など) を表示できます。 右側の [アサイン先グループ] フィルターを使用して、このレポートに表示されるデータを特定のグループに限定することができます。
アクティブな違反 SLA	このチャートは、まだアクティブであり、SLA 定義タイプが SLA であるすべての違反タスク SLA を表示します。 [グループ] および [積み重ね基準] ブレークダウンリストを使用して、このデータの異なる表現 (たとえば、[グループ] [アサイン先グループ] や [積み重ね基準] [SLA 定義] など) を表示できます。 右側の [アサイン先グループ] フィルターを使用して、このレポートに表示されるデータを特定のグループに限定することができます。
過去 30 日間で達成された SLA	このチャートは、違反なしに過去 30 日間以内に完了した、SLA 定義タイプが SLA であるすべてのタスク SLA を表示します。 [グループ] および [積み重ね基準] ブレークダウンリストを使用して、このデータの異なる表現 (たとえば、[グループ] [アサイン先グループ] や [積み重ね基準] [SLA 定義] など) を表示できます。

[KPI] タブ

KPI ダッシュボードは次の パフォーマンスアナリティクス インジケーターを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーター	導入されたバージョン
本日の違反タスク SLA クローズの平均時間	London
本日クローズしたタスク SLA の数	London
本日達成された SLA の平均時間	London
本日達成したクローズ済みタスク SLA の数	London
本日の達成した SLA	London

注:
これらのインジケーターは日次ベースで計算され、傾向分析を提供します。

パフォーマンスアナリティクス インジケーターにさらに処理が実行され、次の KPI がダッシュボードに生成されます。

パフォーマンスアナリティクス インジケーターに基づく **KPI**

UI コンポーネント	説明
アクティブな違反 SLA の % (日次)	昨日違反があったアクティブなタスク SLA の割合 (%) を示します。
平均アサイン期間 (違反)	昨日完了した違反タスク SLA の個々のアサインの平均期間を示します。データを提供する KPI は、傾向分析を提供するため日次でこの値をキャプチャします。 このレポートは SLA ブレークダウンデータに基づいているため、[SLA ブレークダウン定義] にリンクされている SLA 定義に対してのみデータを示します。
達成された SLA の % (日次)	違反なしに昨日完了したタスク SLA の割合 (%) を示します。データを提供する KPI は、傾向分析を提供するため日次でこの値をキャプチャします。
平均アサイン期間 (達成)	昨日完了した達成タスク SLA の個々のアサインの平均期間を示します。データを提供する KPI は、傾向分析を提供するため日次でこの値をキャプチャします。 このレポートは SLA ブレークダウンデータに基づいており、[SLA ブレークダウン定義] にリンクされている SLA 定義に対してのみデータを表示します。
違反 SLA のアサインの平均期間	昨日完了した違反タスク SLA の個々のアサインの平均期間を、アサイン先グループまたは SLA 定義のいずれかでブレークダウンして示します。[ブレークダウン] フィールドを使用して、どのブレークダウンデータを表示するかを変更します。 データを提供する KPI は、傾向分析を提供するため日次でこの値をキャプチャします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンスアナリティクス インジケーターに基づく **KPI** (続く)

UI コンポーネント	説明
	このレポートは SLA ブレークダウンデータに基づいており、[SLA ブレークダウン定義] にリンクされている SLA 定義に対してのみデータを表示します。
達成した SLA アサインの平均期間	昨日完了した達成したタスク SLA の個々のアサインの平均期間を、アサイン先グループまたは SLA 定義のいずれかでブレークダウンして表示します。[ブレークダウン] フィールドを使用して、どのブレークダウンデータを表示するかを変更します。 データを提供する KPI は、傾向分析を提供するため日次でこの値をキャプチャします。 このレポートは SLA ブレークダウン データに基づいており、[SLA ブレークダウン定義] にリンクされている SLA 定義に対してのみデータを表示します。

ドメインセパレーションと サービスレベル管理

ドメインセパレーションは サービスレベル管理 でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれています。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

サービスレベル管理の概要

- サービスレベル管理では、合意されたサービスレベルアグリーメント (SLA) の監視、測定、およびレポートで顧客を支援します。 SLA 定義は、これらのアグリーメントをカプセル化します。
- ユーザーは、アクセスできるドメイン内のコンテンツのみを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスレベル管理でのドメインセパレーションの仕組み

SLM の目的は、既知のタイムスケール内でのサービスの期待と、サービスレベルが満たされていない場合に監視する機能を顧客に提供することにあります。特定の用語と定義を確認するには、「サービスレベル管理のコンセプト」を参照してください。

- SLA 定義とタスク SLA にはドメインフィールドがあります。ただし、タスク SLA は、その添付されタスク レコードのドメイン内でのみ作成されます。
- タスク SLA を作成して特定のタスク (または拡張) に添付するには、SLA 定義をテナントドメイン (またはグローバル) で定義する必要があります。
- タスク SLA 定義がタスク レコード ドメインまたは先祖ドメインに存在する場合、タスク SLA はタスクに添付されます。
- タスク SLA は、タスク SLA レコードで実行されているワークフローを含む、その添付されたタスク レコードのドメインを常に継承します。タスクレコードが反転すると、タスク SLA も反転します。
- 先祖のドメインに SLA 定義が存在する場合、その定義はサブドメインで上書きできます (委任された管理)。

サービスレベル管理ドメインセパレーションテーブル

- SLA 定義 [contract_sla]
- タスク SLA [task_sla]

サービスレベル管理のユースケース

- ACME ドメインの ESS ユーザーがログインしてインシデントを作成すると、その時点で SLA が添付されます。SLA は、ACME ドメインである、関連付けられているタスク レコード (インシデント) のドメインで作成されます。ESS ユーザーは SLA レコードを読み込むことができません。これらは、次のロールに制限されています。
  - アドミニストレーター
  - ITIL
  - SLA アドミン
  - SLA マネージャー
- ACME ドメインの ITIL ユーザーがログインしてインシデントを作成します。上記のプロセスは、ITIL ユーザーがインシデントに添付された SLA レコードを読み込むことができる点を除いて同じです。
- SLA 定義が ACME ドメインに存在し、ACME サブドメイン (ACME の子) のニーズを満たしていない場合、SLA アドミニストレーターが修正できます。SLA アドミニストレーターは、セッション ドメインが ACME の子である場合に ACME SLA の定義に移動し、関連する変更を加えて保存できます。SLA アドミニストレーターに、上書きされたことがアラートされます。
- ITIL ユーザーは、セッション ドメインを ACME の子に設定し、インシデントを作成します。タスク SLA は、ACME の子からの SLA 定義を使用して作成されます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスレベル管理のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、サービスレベル管理が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

サービスレベル管理 クイックスタートテストでは、サービスレベル管理 - ATF Tests プラグイン (com.snc.service_level_management.atf) をアクティブ化する必要があります。

サービスレベル管理 クイックスタートテスト

テスト	説明	リリースバージョン
SLM：サービスレベル管理タスク SLA の完了ワークフロー	ユーザーがタスク SLA を作成し、ワークフローを完了できることをテストします。	Orlando
SLM：サービスレベル管理タスク SLA のキャンセルワークフロー	ユーザーがタスク SLA を作成し、ワークフローをキャンセルできることをテストします。	Orlando
SLM: サービスレベル管理タスク SLA タイマー REST API	SLA タイマー API 応答が SLA タイマー重大コンポーネントで想定されているデータと一致することをテストします。	Paris

関連情報

クイックスタートテスト

サービスレベルアグリーメント (SLA) プロパティの構成

組織内の要件に基づいて、SLA エンジン、ログ記録、および修理の各プロパティを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Level Management** (サービスレベル管理) > プロパティ.
2. 次のいずれかを選択します。

   SLA エンジン

   SLA エンジンのプロパティを設定します。

   SLA ログ記録

   SLA スクリプトインクルードのログ記録プロパティとログ記録の出力先を設定します。

   SLA 修理

   SLA 修理プロセスのプロパティを設定します。

SLA エンジンのプロパティ

アドミニストレーターは、SLA エンジンのプロパティを使用して SLA エンジンを管理できます。

次のように移動する。 **Service Level Management** (サービスレベル管理) > プロパティ > **SLA** エンジン SLA エンジンのプロパティを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA エンジンのプロパティ

プロパティ名	説明
com.snc.sla.calculation.percentage	[SLA - 計算の更新] スケジュール ジョブが SLA の時間値の定期的な計算を停止した後の、[実際の経過割合 (%)] の最大値。[long since breached] (違反から長い) レコードの不要な更新を防止するために用いられます。「0」に設定するとすべての計算が停止し、空にするとすべての SLA に計算を許可します。 デフォルトでは、これは 1,000% に設定され、違反が 10 倍を超えると再計算が停止するようになっています。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1000
com.snc.sla.maximum_duration	SLA 定義で許可されている最大日数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1095
com.snc.sla.engine.version	2011 SLA エンジンを実行します (2010、2011)。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：2011
com.snc.sla.engine.async	タスクの挿入または更新操作後に、2011 SLA エンジンを非同期に実行します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
com.snc.sla.compatibility.breach	SLA の 2010「違反」ステータスとの互換性を有効にします (デフォルト：false)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA エンジンのプロパティ (続く)

プロパティ名	説明
	古い手段で違反ステータス (ステージ値内) を表示する必要がある場合にのみ有効にしてください。「違反フラグ」のみを使用することをお勧めします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
com.snc.sla.default_conditionclass	2011 SLA エンジンの SLA 条件を評価するために使用される「スクリプトインクルード」クラスの名前 (「SLAConditionBase」クラスの自分の拡張子を優先するために使用) • タイプ：文字列 • デフォルト値：SLAConditionBase
com.snc.sla.workflow.run_for_breached	たとえば、すでにしばらく開いているインシデントが優先度の高い早期解決 SLA にアップグレードされた場合、タスクを更新すると、関連付けられた SLA がすでに違反している可能性があります。 デフォルトでワークフローが SLA 定義で指定されている場合は、タスク SLA が関連付けられ、予定終了時刻がすでに過ぎているとワークフローは実行されません。 タスクに関連付けられたときにすでに違反しているタスクSLA に対してワークフローを実行したい場合は、このプロパティを有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA エンジンのプロパティ (続く)

プロパティ名	説明
com.snc.sla.calculate_planned_end_time_after_breach	SLA に違反した後、SLA の「予定終了時刻」の再計算を続行 • タイプ：true | false • デフォルト値：false **注:** Zboot ユーザーは、SLA エンジンのプロパティページでこのプロパティを使用できません。
com.snc.sla.calculation.use_time_left	「business_percentage」フィールドの代わりに「business_time_left」を使用して違反時間を計算します「business_time_left」は、2 桁に丸められている「business_percentage」フィールドより正確です。これは、ビジネスパーセンテージが 99.995% に達すると、それが 100% として記録され、タスク SLA が侵害とマークされることを意味します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
glide.sla.calculate_on_display	タスクフォームが表示されると、タスク SLA レコードを再計算します。これにより、タスクの SLA 計算が最新であることが保証されますが、これによりフォームのロード時間が増加する可能性があります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
com.snc.sla.always_populate_business_fields	このプロパティを true に設定すると、タスク SLA にスケジュールが指定されていない場合に、ビジネス経過時

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA エンジンのプロパティ (続く)

プロパティ名	説明
	間などのビジネスフィールドには実際のフィールドと同じ値が設定されます。 プロパティが false の場合、タスク SLA にスケジュールがなければビジネスフィールドは空になります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：新しいインスタンスの場合は true、アップグレードされたインスタンスの場合は false

SLA ログ記録のプロパティ

アドミニストレーターは、SLA プロパティを使用して SLA ログ記録を設定できます。

次のように移動する。 **Service Level Management** (サービスレベル管理) > プロパティ > **SLA** ログ記録 をクリックして SLA ログ記録のプロパティを表示します。

[...のログ/トレースレベル] プロパティには、関連するスクリプトインクルードのログ/トレースレベルが設定されます。これにより、タスク SLA によってスクリプトインクルードが呼び出されるたびに、ターゲットとなる追加のログ記録を有効にできます。たとえば、**TaskSLAworkflow** スクリプトインクルードに関する問題が分かっている場合は、**com.snc.sla.workflow.log** プロパティを使用して、そのスクリプトインクルードのログ記録を有効にできます。これらのプロパティはすべてデフォルトで [通知] レベルに設定されています。

SLA ログ記録のプロパティ

SLA ログ記録のプロパティ	説明
com.snc.sla.task_sla_controller.log	TaskSLAController のログ/トレースレベル
com.snc.sla.task_sla.log	TaskSLA モデルのログ/トレースレベル
com.snc.sla.condition.log	SLAConditionBase のログ/トレースレベル
com.snc.sla.workflow.log	TaskSLAworkflow のログ/トレースレベル
com.snc.sla.calculatorng.log	SLACalculatorNG のログ/トレースレベル
com.snc.sla.repair.log	SLARepair のログ/トレースレベル (これを使用するには [SLA 修理] が有効になっている必要があります)
com.snc.sla.log.destination	ログの出力先 データベースとノードログの両方への出力 (デフォルト)、またはノードログのみへの出力のいずれかのログ出力先を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA ログ記録のプロパティ (続く)

SLA ログ記録のプロパティ	説明
	データベースおよびノード ログ (**gs.log**) は ServiceNow からのシステム ログとして表示され、ノード ログ (**gs.print**) はログ ファイルにのみ表示されます。

ログ/トレースレベル

[...のログ/トレースレベル] プロパティでは、次のログ/トレースレベルを使用できます。

ログ/トレースレベル

レベル	名前	説明
Emerg	緊急	全面的な障害。
Alert	アラート	たとえば、データベースのシステム損傷。
Crit	重大	たとえば、通常はハードウェア エラーなどに使用されます。
Err	エラー	エラー
Warning	警告	警告
通知	通知	アクションが要求される可能性はありますが、必須ではありません。
Info	情報	アクションは要求されません。
Debug	デバッグ	一般に、障害検出のためにすべてをキャプチャする以外には使用されません。

注:
デフォルトでは、ログ/トレース レベルは [通知] に設定されています

SLA 修理のプロパティ

アドミニストレーターは、システムプロパティを使用して SLA 修理機能を管理できます。

次のように移動する。 **Service Level Management** (サービスレベル管理) > プロパティ > **SLA** 修理 SLA 修理のプロパティを表示します。

SLA 修理のプロパティ

プロパティ名	説明
com.snc.sla.repair.enabled	SLA 修理を有効にします。有効になると、修理モジュールと UI アクションがアクティブになります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：新しいインスタンスの場合は true、アップグレードされたインスタンスの場合は false

サービスレベル管理に移行する

エスカレーションエンジンから SLA 処理を移行し、サービスレベル管理機能を使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

古い SLA エンジンと新しいサービスレベル管理プラグインの 2 つの主な違いは、タスクで複数の SLA を同時に実行でき、エスカレーションの概念がより堅牢なワークフローエディターに置き換えられたことです。これにより、アドミニストレーターは、より成熟したサービスレベルのプロセスを考慮して、タスクによってトリガーされるアクション、通知、およびイベントをより詳細に制御できます。

インスタンスが元の SLA エンジンを使用していて、サービスレベルアグリーメント (SLA) プラグインをアクティブ化したばかりである場合、古い SLA は機能しません。古い SLA を動作させるには、新しい SLA 定義レコードに変換し、適切なタスク SLA レコードを一致するタスク レコードに添付する必要があります。これは、古い SLA の定義を反映する新しい SLA 定義レコードを作成することによって手動で行われます。古い SLA は引き続き機能しますが、タスクが更新されるたびに、適切な新しいタスク SLA が添付されます。

新しいタスク SLA が実装されると、古い SLA がすでに添付されているタスクを含め、新規または更新されたインシデントに添付されます。新規のタスク SLA が遡及的に開始するように設定されている場合、過去のその時点からの期間が自動的に計算されます。これは、期間が正確であることを意味します。

有効にすると、[新しい事後対応の **SLA** に対して、前の **SLA** 停止時間を計算 **(2011 SLA** エンジンのみ)] プロパティが、事後対応の SLA が添付されたときに一時停止時間を計算します。

たとえば、事後対応の SLA が作成されてから 1 時間後にインシデントに添付され、30 分の一時停止条件を満たす場合、経過時間は 1 時間ではなく 30 分となります。

注:
このプロパティは、監査対象テーブルでのみ使用されます。監査対象でないテーブルでは、レコードの作成前の一時停止時間が無視されます。

自動翻訳

ITSM サクセスダッシュボード インジケーター

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターは、IT リーダーシップチームとプロセスオーナーにインサイトを提供し、ServiceNow で定義された KPI を使用して ITSM 実装のパフォーマンスを測定できるようにします。

サクセスダッシュボードは、IT Service Management および HR サービスデリバリ (HRSD) で使用でき、次のアプリケーションを介して提供されます。

- ITSM Success Dashboard indicators

  IT リーダーは、実装された ITSM KPI のパフォーマンスを表示できます。

- HR サービスデリバリサクセスダッシュボードインジケーター

  HR リーダーは、実装された HR KPI のパフォーマンスを表示できます。HR Success Dashboard indicators の詳細については、「HR Success Dashboard indicators」を参照してください。

サクセスダッシュボードの概要

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始めましょう

探索

ITSM サクセスダッシュボードの概念と機能について説明します。

構成

環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用

ITSM サクセスダッシュボードの使用方法について説明します。

Reference (参照)

ロールや依存アプリケーションなどの ITSM サクセスダッシュボード コンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- ITSM のタスクインテリジェンスコミュニティでの質問または回答
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの探索

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの概要を理解して、ダッシュボードのさまざまなコンポーネントと、組織に合わせたダッシュボードの使用方法を把握します。

IT リーダーシップチームは、コールの回避、セルフサービスなどの主要なメトリクスを分析および理解して、ITSM 実装の成功を測定できます。IT リーダーシップチームは、次のインサイトを表示できます。

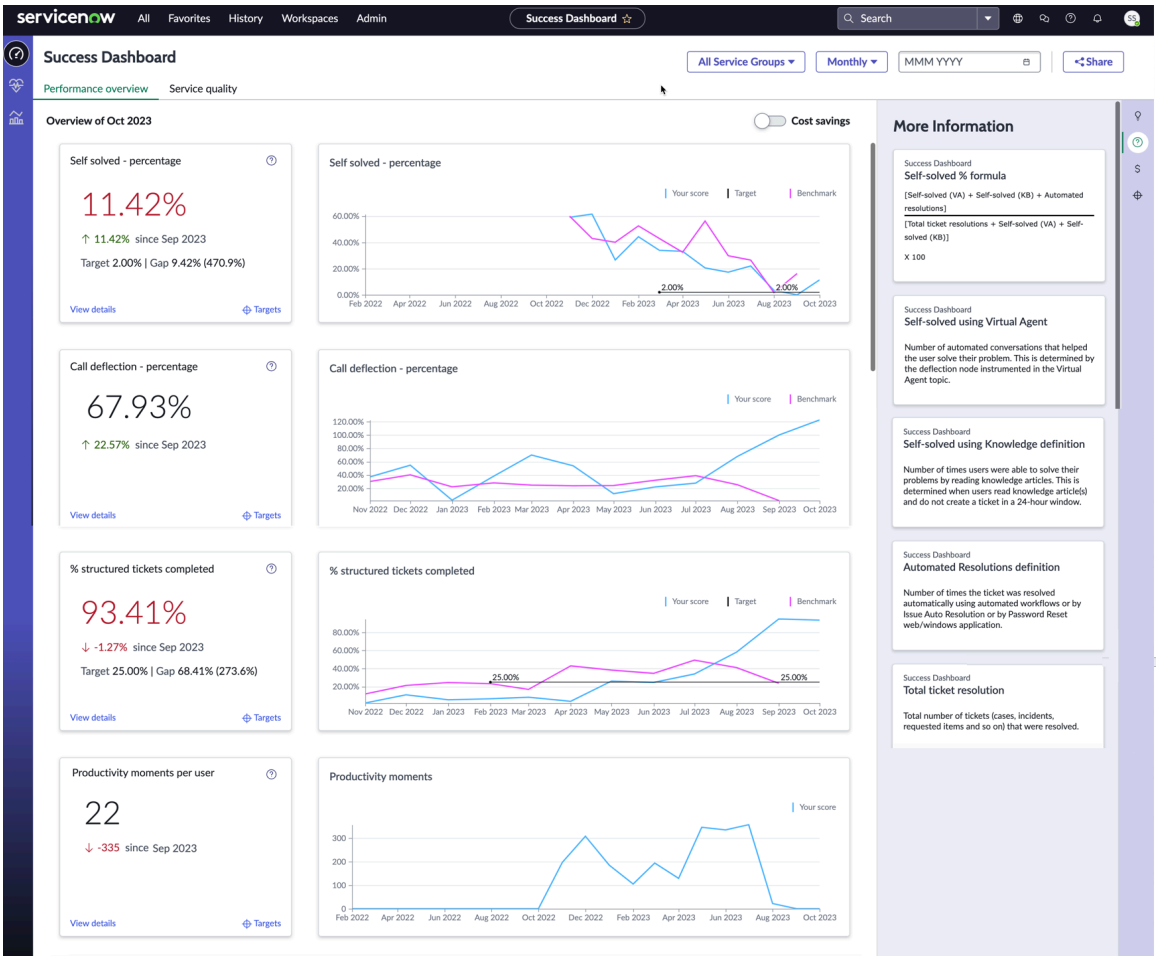
- ユーザーが自分で問題を解決できる回数。
- ユーザーが階層 1 エージェントの支援なしで要求や問題を送信できる回数。
- どのチャネル (ナレッジ記事、仮想エージェント会話、カタログ送信) が自己解決やコール回避に貢献しているか。
- 予測インテリジェンスがインシデントフィールドを正常に予測し、それが下流の解決時間に影響を与える回数。
- 提示されている計算式と定義。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 前月比、前四半期比、または前年度比でのデータ傾向。
- 選択した期間のダッシュボードの重要業績評価指標 (KPI) メトリクス。選択した期間のメトリクスを表示する方法の詳細については、「選択した期間のメトリクスを ITSM サクセスダッシュボード インジケーターで表示する」を参照してください。

また、プロセスオーナーは、これらのインサイトに貢献するレコードを表示し、深く掘り下げて分析を行い、改善計画を推進することができます。

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの概要



ITSM サクセスダッシュボードインジケーターのコンポーネント

ダッシュボードコンポーネントを使用して、パフォーマンスを分析し、データを視覚的に自己解決し、ビジネスの成果を推進します。

ITSM サクセスダッシュボードの **Now Assist**

サクセスダッシュボードの Now Assist を使用すると、チャット会話とインシデントの詳細を要約し、インシデントの解決メモを生成して他のエージェントと共有して、インシデントをより迅速に解決することができます。

ITSM サクセスダッシュボードの **[QnA** を使用した自己解決 **(Self-solved using QnA)]** KPI では、貢献インジケーターとして Now Assist と AI 検索 QnA が使用されます。仮想エージェントまたはポータルで、仮想エージェントとやり取りしたり、ナレッジベースの記事を読んだり、Now LLM から要約された簡潔な応答を取得したりできます。このインタラクションが次の 24 時間以内にインシデントを作成したり、ナレッジベース記事にアクセスしたり、ライブエージェントとやり取りしたりすることはありません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェントのスクリプトインクルードを更新する場合は、「ライブエージェントスクリプトインクルードの更新」を参照してください。

DEX のプロアクティブエンゲージメント

自己解決の割合の下にリストされている **[DEX** 用プロアクティブエンゲージメントを使用した自己解決 **(Self-solved using Proactive Engagement for DEX)]** KPI は、ユーザーがデジタルエクスペリエンスの問題を解決するために役立ちます。解決策を先見的に提案し、問題を解決します。

アドミンコンソールの概要

アドミンコンソールを使用して、ITSM サクセスダッシュボード、運用サクセス、およびベンチマークダッシュボードにアクセスできます。アドミンコンソールには、すべてのアドミン関連作業の概要と、関連するアプリケーションのインストールや構成設定などの注意が必要なタスクが表示されます。

アドミンには、ランディングページのロール固有のバリアントが表示されます。アドミンランディングページには、次のアイテムが含まれます。

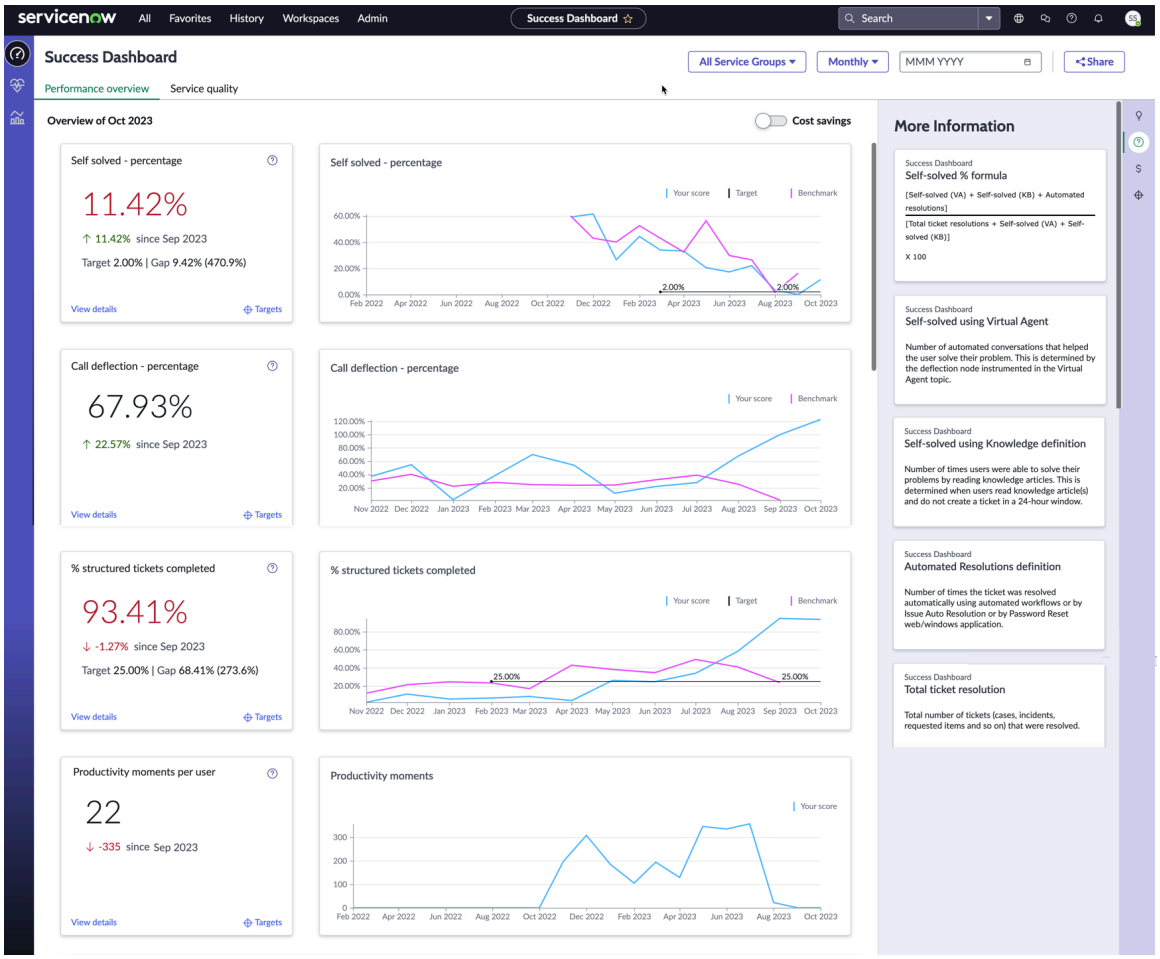
- 最新のアップデートが利用可能な関連アプリケーション
- アクティブ化またはインストールされていない関連アプリケーション
- インストールされているすべてのアプリケーションの構成
- アプリケーションに関連する一般的な質問と詳細情報

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターのパフォーマンス概要

[パフォーマンスの概要] タブで、自己解決率、コール転送率、完了した要求、成功予測などの重要業績評価指標 (KPI) を測定します。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードの KPI 定義と計算式」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

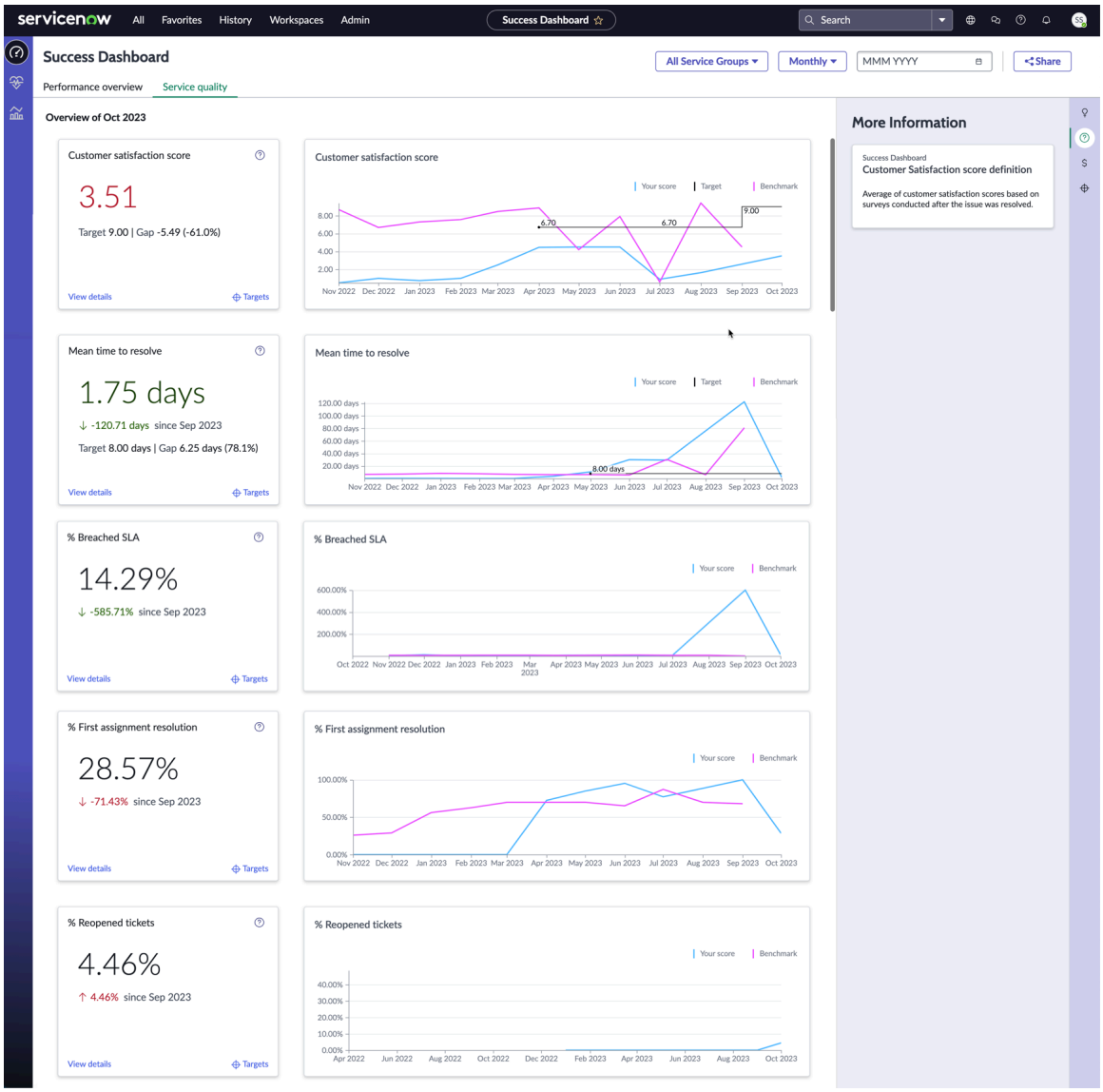


ITSM サクセスダッシュボードインジケーターのサービス品質

[サービス品質] タブで、顧客満足度スコア、平均解決時間、SLA 違反の割合 (%)、% 最初のアサイン解決などの重要業績評価指標 (KPI) を測定します。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードの KPI 定義と計算式」を参照してください。

自動翻訳

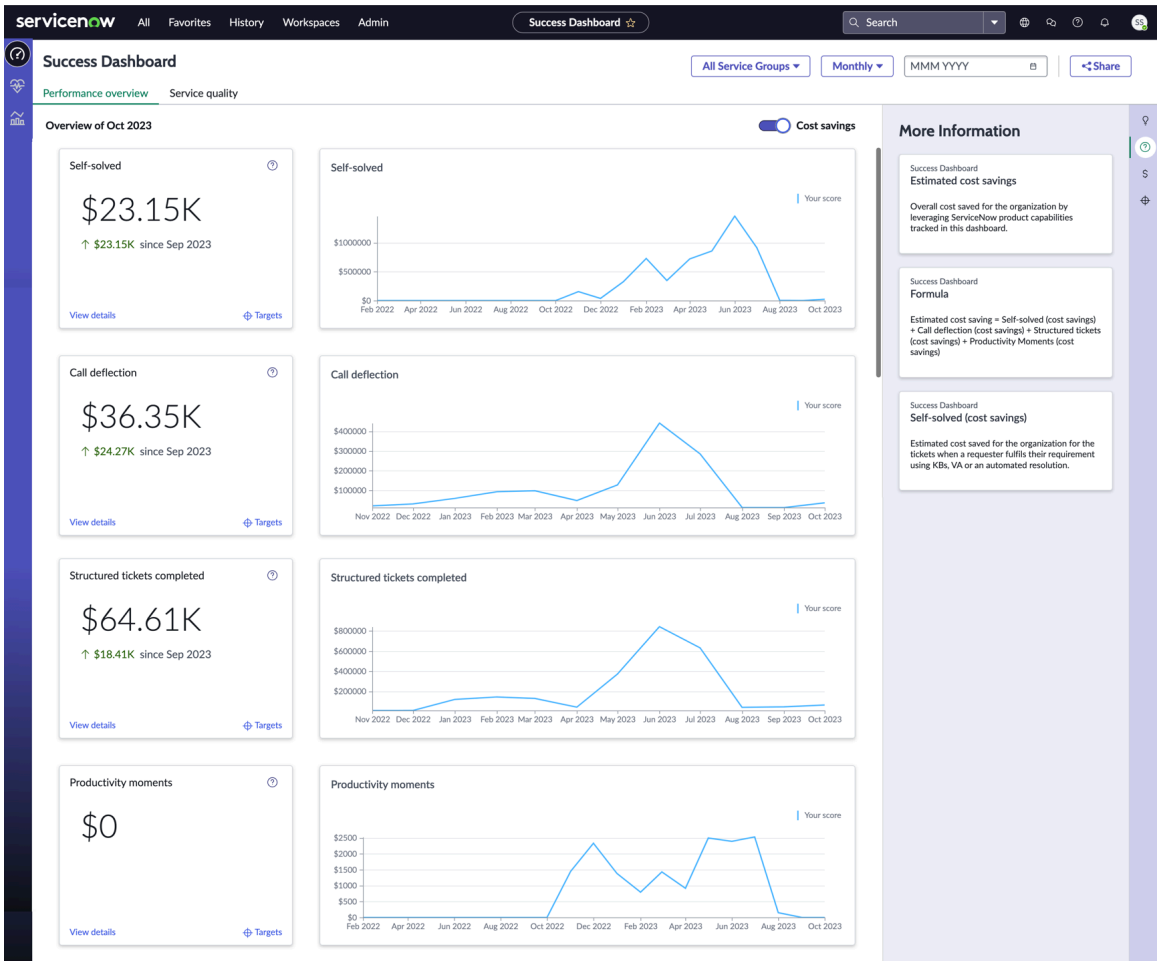
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM サクセスダッシュボードインジケーターのコスト節減

ナレッジ記事、予測インテリジェンス、仮想エージェント対話、およびカタログ送信の ITSM サクセスダッシュボード機能を使用して節減された全体的なコスト概算を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM サクセスダッシュボードインジケーターのスコアカード

スコアカードには選択した期間の KPI の日次値のアグリゲーションと次の情報が表示されます。

スコアカードウィジェット

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 現行期間のスコア：現在の期間のアグリゲートスコアを表示します。次のオプションのいずれかを選択します。
  - 月次：月次集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の月次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの月次平均です。
  - 四半期ごと：四半期ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の四半期合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの四半期平均です。
  - 年次：年次ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の年次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの年次平均です。
- 前の期間との比較：前の期間のアグリゲーションと比較した変化率を表示します。データは、データの可用性に基づいて、前月比、前四半期比、および前年比でデータが表示されます。

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの情報アイコン

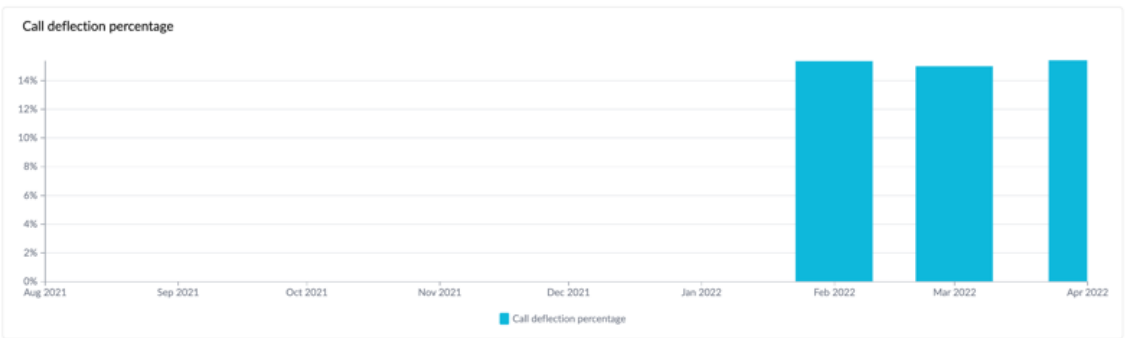
情報アイコンを使用してインジケーターの簡単な説明を表示し、インジケーター値がどのように計算されるかを理解します。

情報アイコン

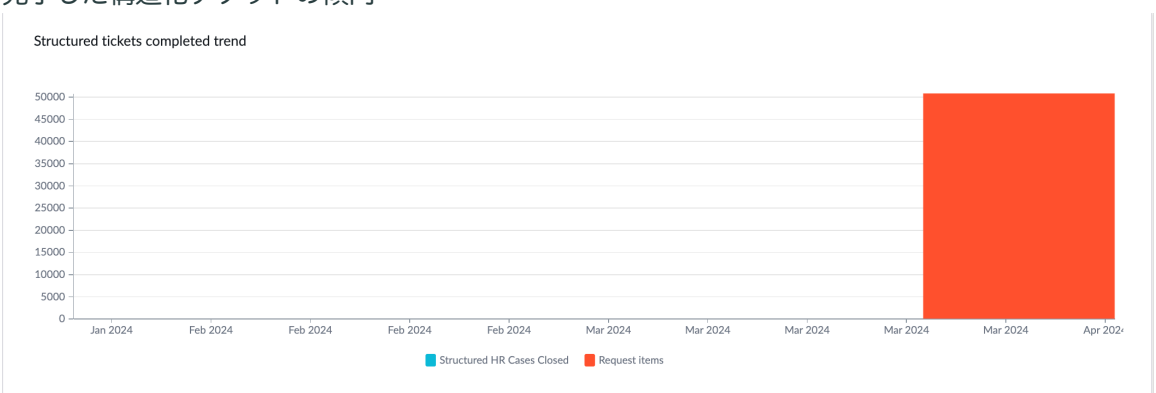
ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの傾向

選択したメトリクススコアカードのアグリゲートスコアの傾向を表示します。

コール転送の傾向



完了した構造化チケットの傾向



ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの詳細を表示する

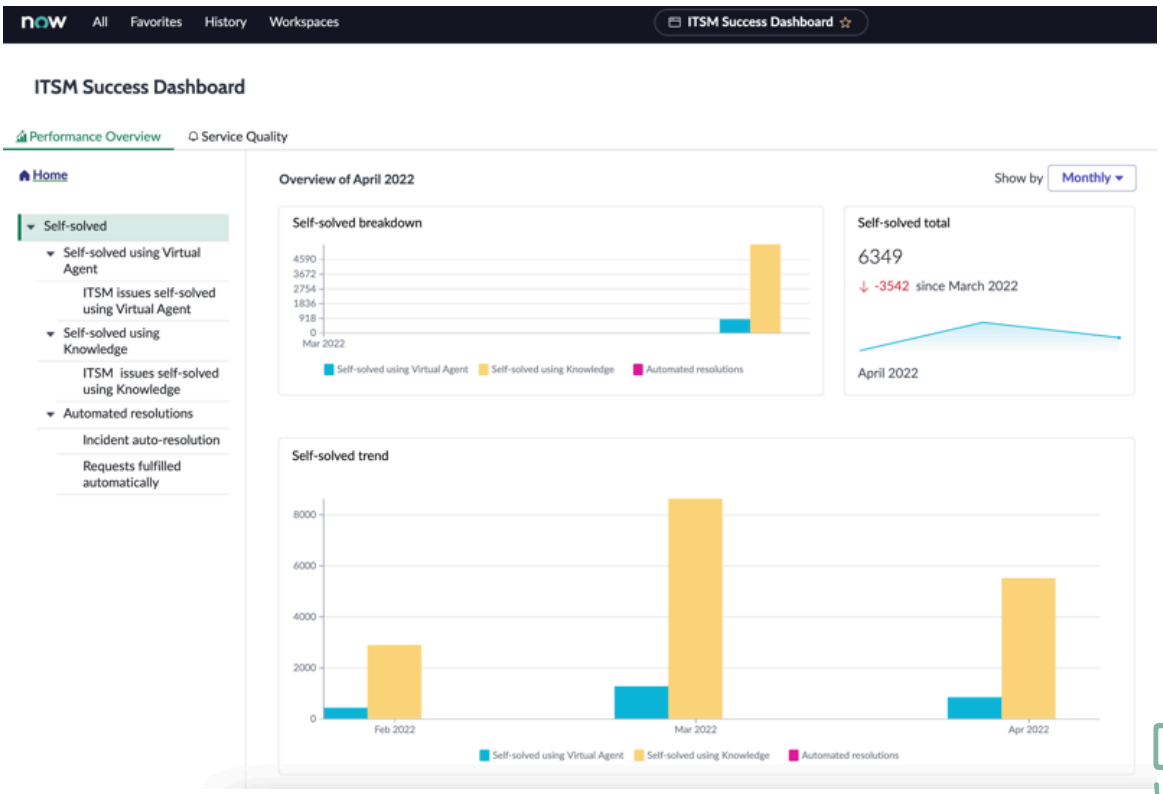
構成要素のドリルダウンビューと KPI のコンテキストの説明を参照してください。詳細情報を表示するには、[詳細を表示] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プライマリインジケーターを表示します。

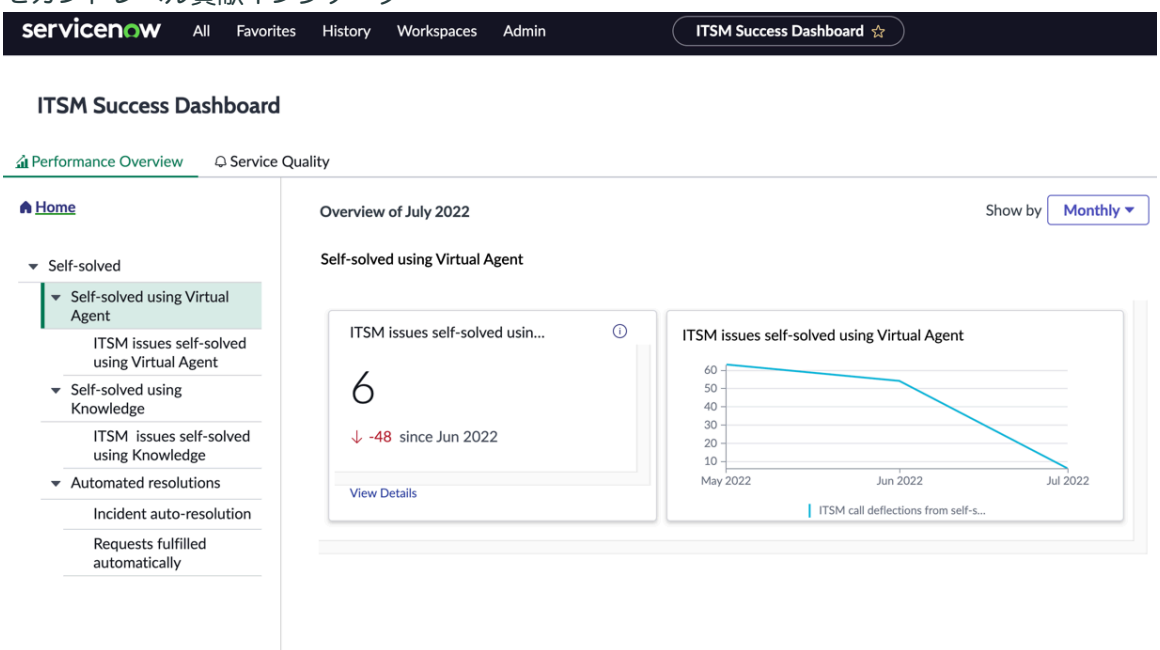
トップレベルプライマリインジケーター



ベースシステムインジケーターに加えて、実装に合わせて新しいインジケーターを置換または追加できます。詳細は、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

- 貢献インジケーターを表示します。

セカンドレベル貢献インジケーター



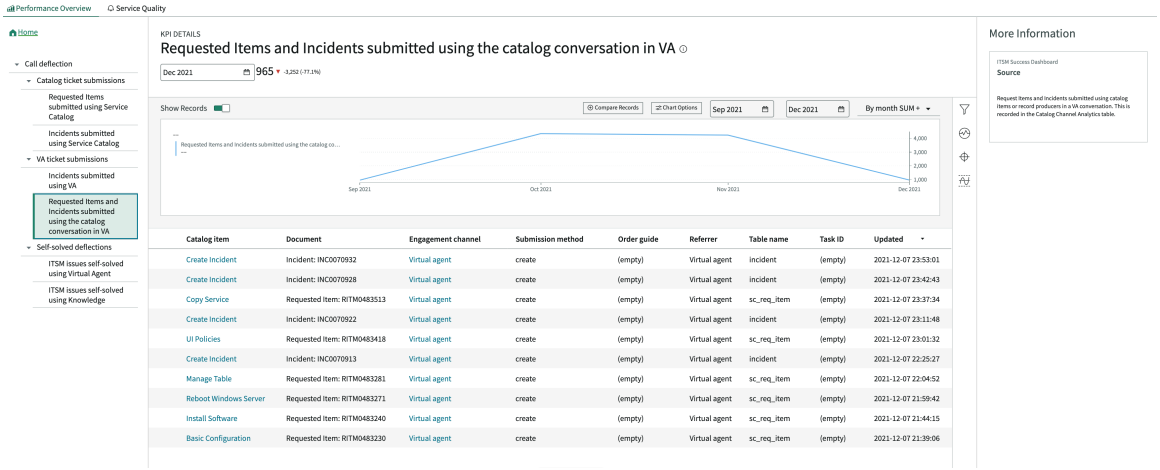
経時的な貢献インジケータースコアのグラフを KPI 値とともに表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードレベルのブレークダウンを表示します。

レコードレベルのブレークダウンインジケーター



このレベルのドリルダウンは、sn_sd.success_dashboard_details_read ユーザー権限がある場合にインジケーターのレコードレベルの詳細を表示するために役立ちます。詳細については、「KPI 詳細」を参照してください。

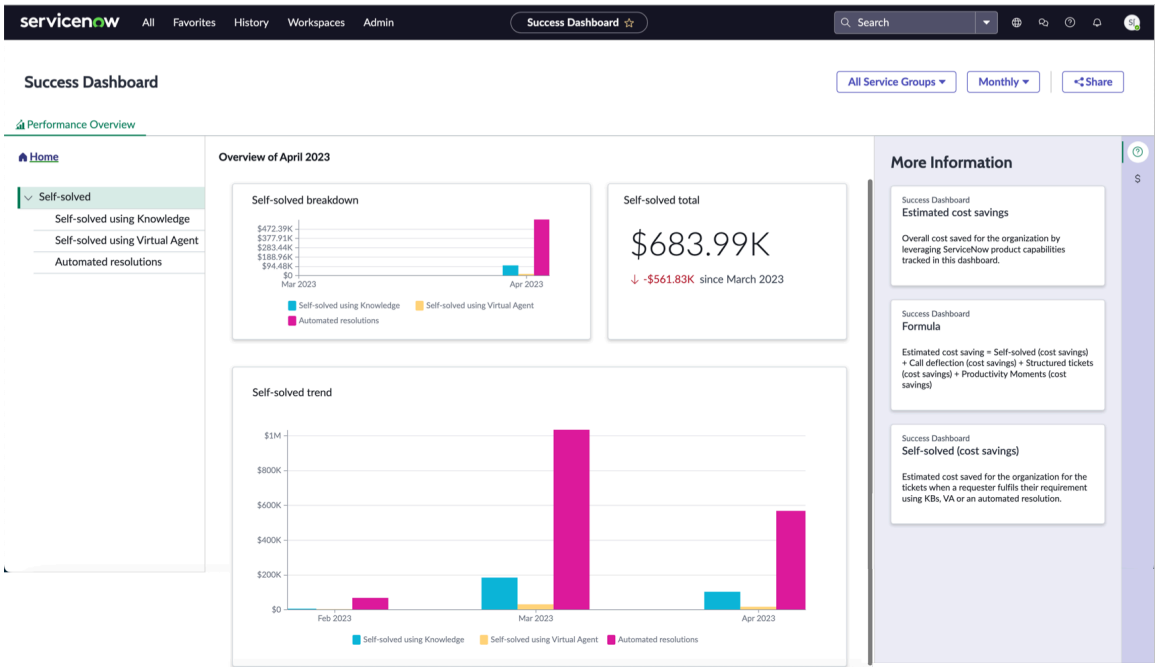
ITSM サクセスダッシュボードインジケーターのコスト節減の詳細を表示する

コスト節減を可能にし、ドリルダウンビューと KPI のコンテキストの説明を表示します。詳細情報を表示するには、[詳細を表示] を選択します。

自動翻訳

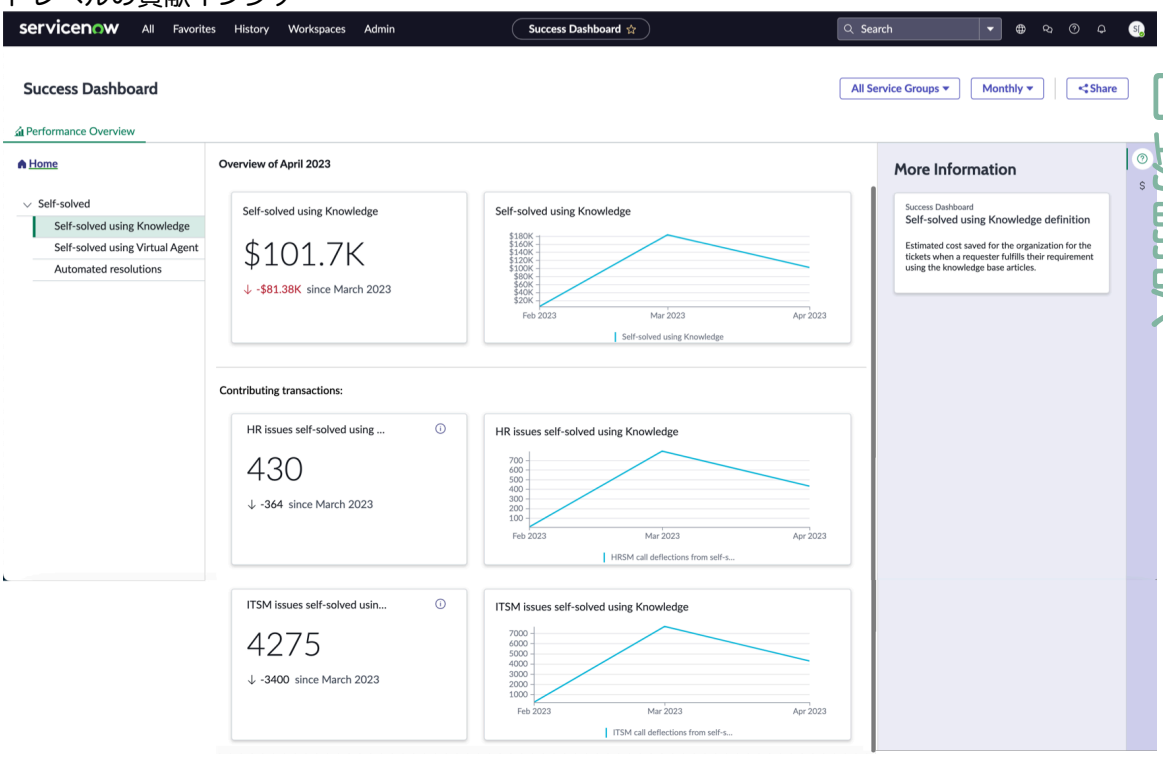
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プライマリインジケーターの表



示：

- セカンドレベルの貢献インジケー



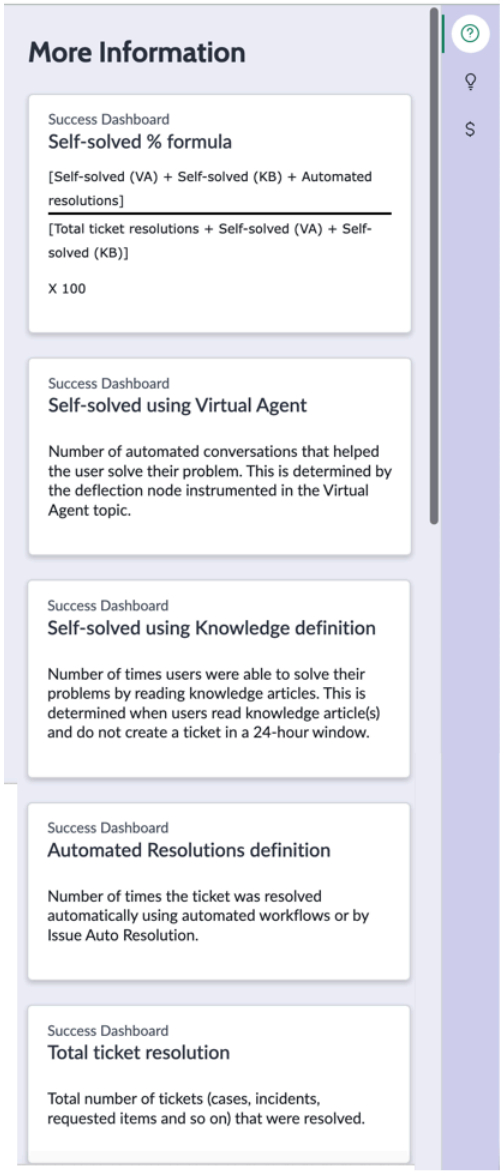
ター：

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターのコンテキストサイドパネル

選択したメトリクスまたは KPI に関するコンテキスト式と定義、インサイト、およびコスト節減を [詳細情報]、[インサイト]、[コスト節減] サイドパネルにそれぞれ表示します。

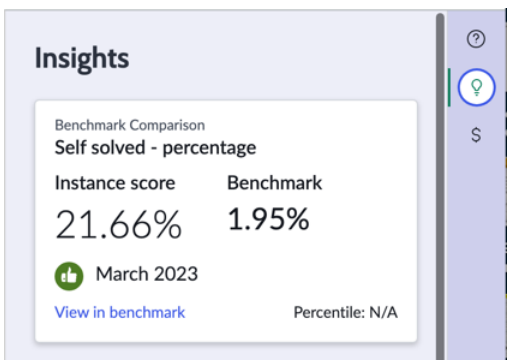
[詳細情報] サイドパネル。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[インサイト] サイドパネル

KPI のインサイトを表示します。

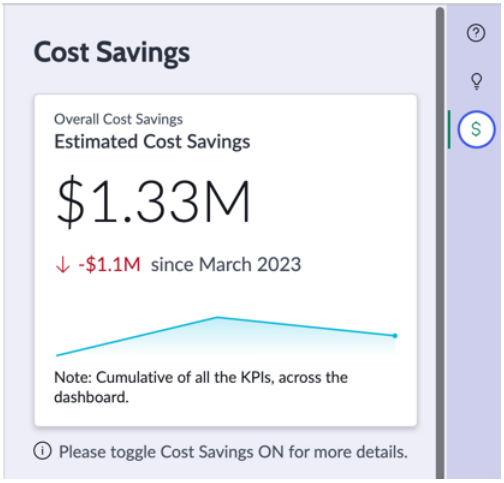


[コスト節減] サイドパネル

KPI に対して節減された金額を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM サクセスダッシュボードのプロセスインサイトを表示する

ITSM サクセスダッシュボードでプロセスインサイトを表示してプロセスのボトルネックを分析し、アナリストワークベンチからステップを実行してメトリクスを改善します。

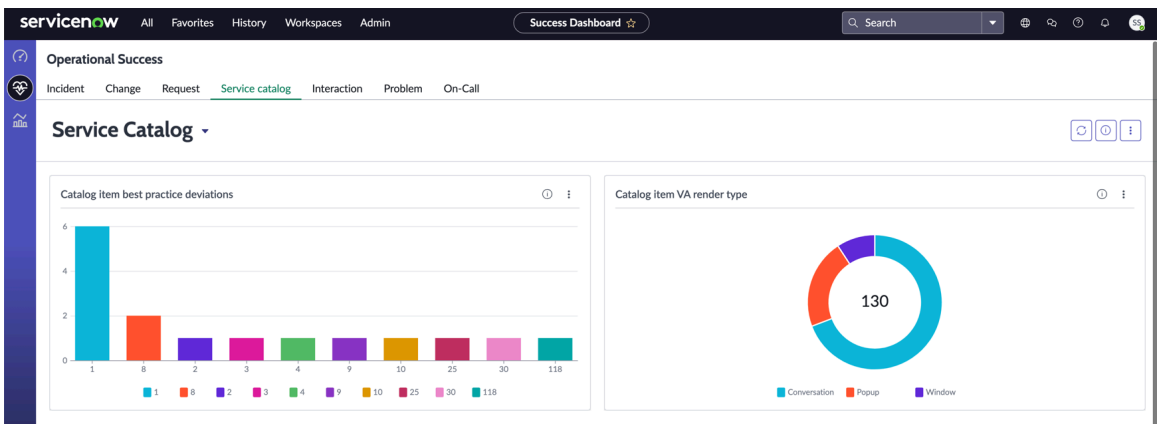
[サービス品質] タブのコンテキストサイドパネルで [インサイト] を選択し、[アナリストワークベンチで表示] を選択します。

コンテキストサイドパネルには、効率が最も低い上位 2 つのインサイトのみが表示されます。プロセスインサイトは、ベースシステムのインシデントテーブルでのみ実行されます。

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの [運用サクセス (Operational Success)] ダッシュボード

[運用サクセス (Operational Success)] ダッシュボードは、組織に実装されている IT プロセスのエンドツーエンドのパフォーマンスの統合ビューを提供します。

このダッシュボードには、インシデント、重大なインシデント、変更、要求、サービスカタログ、インタラクション、問題、およびオンコールスケジューリングアプリケーションのパフォーマンスのスナップショットが一覧されます。これらのインジケーターは、チームとリーダーシップがビジネス成果に影響を与える領域に集中するために役立ちます。



ITSM サクセスダッシュボード インジケーター の KPI 定義と計算式

ITSM サクセスダッシュボード を有効にし、重要業績評価指標 (KPI) と計算式を理解して使用するための設定を構成します。

ITSM サクセスダッシュボードで使用されるすべての重要業績評価指標 (KPI) と計算式について、以下で詳しく説明します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- パフォーマンス概要
- サービス品質
- 運用サクセス

パフォーマンス概要

パフォーマンス概要では、ITSM 実装のメリットを分析するのに役立つすべての KPI とメトリクスの詳細について説明します。

- 自己解決率： レポート範囲内でユーザーが階層 1 エージェントの介入なしに解決を達成した日次平均回数から計算されます。仮想エージェントを使用した自己解決、ナレッジを使用した自己解決、および自動解決 (たとえば、仮想エージェントを介したインシデントの自動解決) の数が含まれます。次の式を参照してください。

  ```
  [Self-solved (VA, KB, QnA, Proactive Engagement) + Automated resolutions] / [Total Tickets Resolution + Self-solved (VA, KB, QnA, Proactive Engagement) + Self service using Password Reset apps]*100
  ```

  - 仮想エージェントを使用して自己解決：ユーザーが問題を解決するのに役立った自動会話の数。これは、ユーザーが 24 時間以内に仮想エージェントの会話を完了したとき、または人間のエージェントとやり取り (インタラクション) したときに決定されます。

    NLU と LLM (Now Assist VA) を利用した両方の仮想エージェントを考慮します。

    > **注:**
    > 別の方法を使用してこの KPI を決定するには、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

    ライブエージェントのスクリプトインクルードを更新する場合は、「ライブエージェントスクリプトインクルードの更新」を参照してください。

  - **Now Assist VA (LLM)** を使用して解決された **ITSM** 問題 **(ITSM issues solved using NOW Assist VA** (LLM)) : これは、[仮想エージェントを使用して自己解決 **(Self-solved using Virtual Agent)]** の貢献インジケーターです。ITSM サクセスダッシュボードの **[QnA** を使用した自己解決 **(Self-solved using QnA)]** KPI では、貢献インジケーターとして Now Assist と AI 検索 QnA が使用されます。ユーザーが AI 検索からの要約された応答を分析することで問題を解決できた回数。これは、ユーザーに AI 検索 Q&A 結果が表示され、次の 24 時間以内にチケットを作成したり、人間のエージェントとやり取りしたりしなかった場合に判定されます。

    ライブエージェントのスクリプトインクルードを更新する場合は、「ライブエージェントスクリプトインクルードの更新」を参照してください。

  - ナレッジを使用した自己解決： ユーザーがナレッジ記事を読んで問題を解決できた回数。これは、ユーザーがナレッジ記事を読み、24 時間以内にチケットを作成したり、人間のエージェントとやり取りしたりしなかった場合に判定されます。

    > **注:**
    > 別の方法を使用してこの KPI を決定するには、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

    ライブエージェントのスクリプトインクルードを更新する場合は、「ライブエージェントスクリプトインクルードの更新」を参照してください。

  - **QnA** を使用した自己解決 **(Self-solved using QnA)**：ユーザーが仮想エージェントまたはポータルで操作し、AI 検索から要約された回答を取得するときに、AI 検索を使用して自己解決し

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ます。これは、ユーザーに AI 検索 Q&A 結果が表示され、24 時間以内にチケットを作成したり、人間のエージェントとやり取りしたりしなかった場合に判定されます。

ライブエージェントのスクリプトインクルードを更新する場合は、「ライブエージェントスクリプトインクルードの更新」を参照してください。

- **DEX** 用プロアクティブエンゲージメントを使用した自己解決 **(Self-solved using Proactive Engagement for DEX)**：**DEX** 用プロアクティブエンゲージメントを使用した自己解決を発行したデジタルエクスペリエンスの数。これは、DEX が問題をプロアクティブに検出し、プロアクティブエンゲージメントがユーザーの自己解決を支援した場合に判定されます。

  プロアクティブエンゲージメントの詳細については、「プロアクティブエンゲージメント」を参照してください。

- 自動解決：チケットが自動的に解決された回数。ベースシステムでは、このメトリクスに寄与するインジケーターは、[インシデントの自動解決] と [要求の自動的履行 (Request Fulfilled Automatically)] です。
  - [インシデントの自動解決] の値は、「問題の自動解決仮想エージェント」トピックで構成された回避ノードによって決定されます。
  - [要求の自動的履行 (Request Fulfilled Automatically)] の値は、自動ワークフローを使用して実行される要求アイテムの数です。カタログアイテムが自動ワークフローを使用する場合、このメトリクスに含めるには、カタログアイテムの [実行自動化レベル] フィールドを [全自動] に設定する必要があります。
  - パスワードリセットアプリを使用してロック解除されたアカウント：ユーザーがパスワードリセットアプリを使用して正常にアカウントをロック解除できた回数。
  - パスワードリセットアプリを使用して更新されたパスワード：ユーザーがパスワードリセットアプリを使用してアカウントのパスワードを更新できた回数。

  注:
  別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソースを追加する場合は (自動化カタログワークフローなど)、「サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する」を参照してください。

- 合計チケット解決数：解決済みのインシデントの数 + クローズされた要求アイテムの数 + チケットが発生しないエージェントのインタラクションの数 (クローズ済み)。

- コール転送： 1 日あたりに要求者がアクションを実行した回数、サービスカタログを使用したチケット送信数、仮想エージェントを使用したチケット送信数、仮想エージェントを使用した自己解決数、および階層 1 エージェントの介入なしでナレッジを使用した自己解決数から計算されます。次の式を参照してください。

  ```
  [Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/
  [Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - カタログチケット送信：サービスポータル または Now Mobile アプリ の サービスカタログ を使用して送信された、インシデントおよび要求アイテム。
  - **VA** チケット送信：仮想エージェントを使用してチケットが送信された回数。ベースシステムでは、これは「仮想エージェント」トピックに組み込まれた ITSM - トリアージ & 作成済み回避パターンによって決定されます。ITSM VA 会話に同梱されているトピックには、すでにこれらのノードが組み込まれていますが、インシデントを作成する他のすべてのトピックに組み込む必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソースを追加する場合 (自動化カタログワークフローなど) は、サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する で説明されている手順を使用して判定することもできます。

  - **Now Assist** チケット送信：Now Assist を使用してチケットが送信された回数。ベースシステムでは、これは「Now Assist」トピックに組み込まれた ITSM - Triage & Created 回避パターンによって決定されます。Now Assist 会話に同梱されているトピックには、すでにこれらのノードが組み込まれていますが、インシデントを作成する他のすべてのトピックに組み込む必要があります。
  - 送信されたチケットの合計：作成されたインシデント + 作成された RITM。
- 構造化チケット：レポート範囲内で正常に完了した要求アイテムの合計数。
- ユーザーごとの生産性向上タイミング **(Productivity moments per** user)：生産性向上タイミングは、ServiceNow 製品がユーザーの日常業務の生産性向上に貢献したときに計算されます。
  - ユーザーごとの検索の生産性 **(Productivity in search per user)**：NLU 予測モデルが、ユーザーの会話のインテントを正確に理解した回数、またはトピックを自動選択した回数を示します。
  - ユーザーごとのルーティングの生産性 **(Productivity in routing per user)**：予測インテリジェンスソリューションによるアサイン先グループやカテゴリなどのインシデントフィールドの成功予測は、ソリューションによって行われた予測がインシデントのクローズ時の最終値と同じである場合にカウントされます。
  - ユーザーごとの履行の生産性:ServiceNow が 従業員がチケットを解決する時間を節約するのを支援している場合に達成された生産性の向上が含まれます。
    - インシデントの要約:Now **Assist** エージェントが作業したインシデントを要約することで Now Assist がエージェントを支援した回数。
    - インタラクションの要約:Now **Assist** エージェントが作業したインタラクションを要約することで Now Assist がエージェントを支援した回数。
    - インシデント解決メモの生成:Now **Assist** Now Assist が解決メモとコードを提供してエージェントを支援した回数。
    - 成功した変更リスクの説明:Now **Assist** エージェントが作業した変更要求のリスクアセスメントを説明することで Now Assist がエージェントを支援した回数。
    - 成功した変更の要約:Now **Assist** エージェントが作業した変更要求を要約することで Now Assist がエージェントを支援した回数。
  - ナレッジ記事生成の生産性 Now Assist を使用してドラフトが作成され公開されたナレッジ記事の数が含まれます。

    Now Assist を使用して作成されたナレッジ記事 エージェントによるナレッジ記事の作成を Now Assist が支援した回数。

> **注:**
> 別の方法を使用してこの KPI を判定する場合は、サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する で説明されている手順を使用して判定することもできます。

サービス品質

[サービス品質] には、従業員がデジタルの問題を解決する要求を出したときに提供されるサービス品質を理解するのに役立つすべての KPI が一覧表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 顧客満足度 **(CSAT)** スコア：チケットまたは仮想エージェントを使用して問題が解決された後に実施されたサーベイの 1 日の平均スコアから計算されます。
- 平均解決時間 **(Mean-time to** resolve)：チケットの作成からクローズまでの時間の日次平均から計算されます。
- **SLA** 違反の割合 (%)：SLA 違反後にクローズされた問題の日次平均数から計算されます。
- **%** 最初のアサイン解決：チケットを別のグループに再アサインする必要なく解決されたチケットの割合として計算されます。
- 再オープンされたチケット **% (% Reopened tickets)**：指定された期間に再オープンされた解決済みチケットの割合から計算されます。

運用サクセス

運用 KPI は、組織内の日常業務の効率と有効性を追跡する定量化可能なメトリクスです。KPI は、効率的に実行されている領域と注意が必要な領域を強調表示するダッシュボードで編成できます。

運用サクセスを有効にし、重要業績評価指標 (KPI) と計算式を理解して使用するための設定を構成します。

運用 KPI を監視することで、改善が必要な領域を特定し、プロセスを最適化し、最終的に戦略的目標を達成できます。運用 KPI を使用する手法を次に示します。

- KPI が組織のビジネスゴールと一致していることを確認します。これらの目標の達成に貢献する KPI を定義します。
- 組織の成長に付加価値を与える最も重要な KPI に焦点を当てます。
- KPI を定期的に追跡およびレビューします。進捗状況を監視し、組織の目標に応じて KPI を変更します。
- データを使用して意思決定を促進：傾向を特定し、根本原因を明らかにし、インサイトを使用してプロセスとパフォーマンスを改善します。
- データを使用して傾向を特定し、インサイトを使用してプロセスとパフォーマンスを改善します。

新しい運用ダッシュボードを作成する方法については、「運用サクセスダッシュボードの作成」を参照してください。

このフレームワークは、ITSM の プラットフォームアナリティクス の一部として作成された PA ダッシュボードを使用します。詳細については、「プラットフォームアナリティクスの KPI とダッシュボード」を参照してください。

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの構成

IT リーダーシップチームとプロセスオーナーがダッシュボードの使用を開始できるように、ITSM サクセスダッシュボード インジケーターを設定します。

ITSM サクセスダッシュボード を開始するには

1. ServiceNow IT Service Management アプリケーションの ITSM Pro ライセンスを調達します。
2. ITSM サクセスダッシュボードアプリケーション (sn_sd_itsm) をインストールします。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードをインストールする」を参照してください。
3. IT Service Management のナレッジベースを構成します。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボード インジケーターのナレッジベースを構成する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. VA 回避ノードを使用して仮想エージェントトピックを構成します。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの 仮想エージェント トピックを構成する」を参照してください。
5. カタログアイテムのフルフィルメント自動化レベルを設定します。詳細については、「サクセスダッシュボードインジケーターのカタログアイテムのフルフィルメント自動化レベルを設定する」を参照してください。
6. ITSM サクセスダッシュボードで重要業績評価指標 (KPI) を構成します。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの構成」を参照してください。
7. UpdateFormulasSD スクリプトを実行して式を再計算します。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの更新式スクリプトを実行する」を参照してください。
8. パフォーマンスアナリティクスジョブを有効化します。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボード インジケーターのパフォーマンスアナリティクスジョブをアクティブ化する」を参照してください。

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターのインストール

admin ロールがある場合は、ITSM サクセスダッシュボードインジケーターアプリケーション (sn_sd_itsm) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- ストアから ITSM サクセスダッシュボードアプリケーションをインストールする前に、次のプラグインをインストールしてください。
  - パフォーマンスアナリティクス
  - パフォーマンスアナリティクスプレミアム版
  - セルフサービスアナリティクス

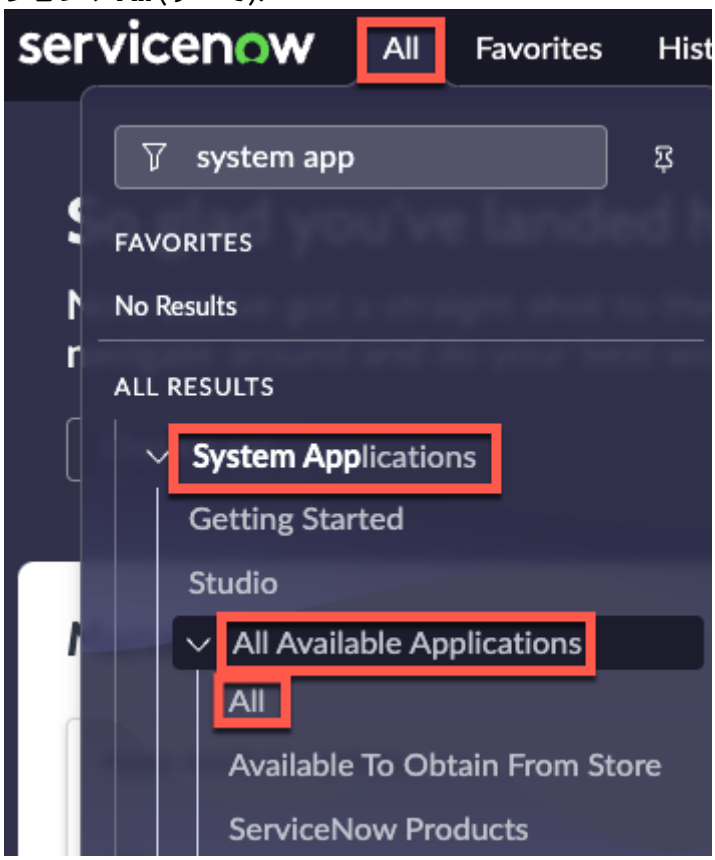
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ITSMサクセスダッシュボードインジケーター アプリケーション (sn_sd_itsm) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

ITSM サクセスダッシュボードアドミンコンソール

ITSM サクセスダッシュボードは、リーダーシップチームとプロセスオーナーの両方に貴重なインサイトを提供し、製品実装のパフォーマンスを評価できるようにします。

パフォーマンスは、確立された重要業績評価指標 (KPI) を利用して評価されます。このプロセスでは構成アクティビティが分類され、計画ガイダンス、セットアップ前の手順、役立つコンテンツへのリンクなどの各カテゴリに情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

前提条件

- ユーザーロール：特定のアクセス要件に基づいてさまざまなロールをアサインできます。ITSM サクセスダッシュボードロールに関する詳細については、「サクセスダッシュボードインジケーターのユーザーロールと責任」を参照してください。
- セルフサービス KPI の確認と構成：ナレッジ転送、仮想エージェント転送、およびカタログアイテム履行レベルのセルフサービス KPI を確認して構成できます。
- パフォーマンスアナリティクス ジョブ：パフォーマンスアナリティクス ジョブをアクティブ化して、ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの日次および履歴データを収集します。
- プロセスマイニングプロジェクト：プロセスマイニング KPI を確認して構成します。

詳細オプション

詳細オプションから、ITSM サクセスダッシュボード KPI とその関連属性を構成します。

- システムプロパティ：ITSM サクセスダッシュボードの機能の動作を構成および管理します。
- 貢献インジケーターに起因するコスト節減：時間の節減と、組織ベースの貢献インジケーターへのペルソナグループの関連付けを確認します。
- 重要業績評価指標 (KPI)：ITSM サクセスダッシュボードを有効にし、KPI と計算式を理解して使用するための設定を構成します。
- 貢献インジケーター：プライマリインジケーターに関連付けられたベースシステムの貢献インジケーターを変更するか、実装に基づいて貢献インジケーターを追加します。
- コンテキストヘルプコンテンツ：プライマリインジケーターまたは貢献インジケーターについて表示されるのコンテキストヘルプコンテンツを追加または変更します。

サクセスダッシュボードインジケーターの更新間隔の設定

仮想エージェントで推奨された KB 記事をユーザーが読んだときに、定義された時間範囲内で転送されたインシデントの数を計算する更新間隔を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_sd.success_dashboard_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サクセスダッシュボード > はじめに.
2. [ナレッジ転送を構成 **(Configure Knowledge deflection)]** カードで [レビューと構成 **(Review and Configuration)]** を選択します。
3. [設定] タブを選択します。
4. [ナレッジ転送] で転送パターンを選択します。
5. [編集] を選択します。
6. [ウィンドウ] フィールドの値を更新します。

   これはレポートで実行される更新間隔です。
7. ヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターのナレッジベースを構成する

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの [ナレッジを使用した自己解決] KPI を決定する際には、IT に関連する関連ナレッジベースのみを含めます。

自動翻訳

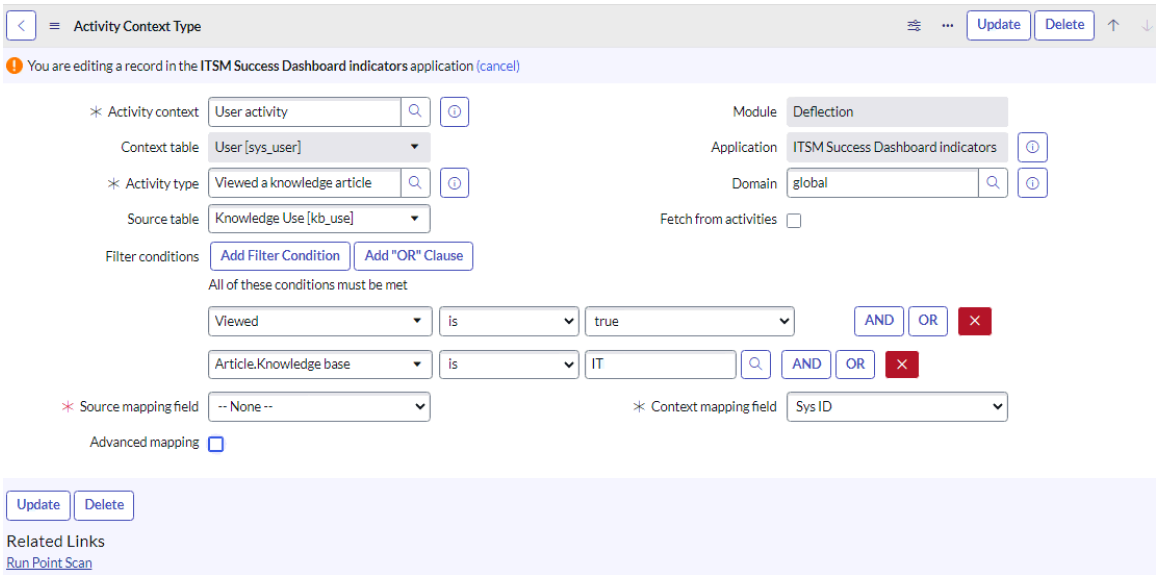
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス分析 > アクティビティコンテキスト.
2. リストから [ユーザーアクティビティ] を選択します。
3. [アクティビティコンテキストタイプ] タブで、 [ナレッジ記事を閲覧 (Viewed a knowledge article)] アクティビティタイプに対応する [プレビュー] アイコンを選択します。
4. [レコードを開く] を選択します。
5. [アクティビティコンテキストタイプ] フォームで、関連するナレッジベースを含めるようにフィルター条件を変更します。

アクティビティコンテキストタイプ



6. [更新] を選択します。

ITSM サクセスダッシュボードの仮想エージェントトピックを構成する

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの仮想エージェント (VA) トピックを構成して、ベースシステムトピック以外のトピックがある場合にデータが正しく表示されるようにします。

ベースシステムで仮想エージェントの使用状況の成功を測定する方法は 2 通りあります。

- 仮想エージェントトピックで転送ノードを使用し、中程度の工数のみで高精度な追跡を提供する。転送ノードの使用方法の詳細については、「ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの 仮想エージェント トピックを構成する」を参照してください。
- セルフサービスアクティビティアナリティクスを使用し、工数ゼロで中/高精度の追跡を提供する。セルフサービス分析を使用した構成方法の詳細については、「セルフサービス分析を使用して ITSM サクセスダッシュボードの仮想エージェントトピックを構成する」を参照してください。
- ライブエージェントのスクリプトインクルードを更新する場合は、「ライブエージェントスクリプトインクルードの更新」を参照してください。

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの 仮想エージェント トピックを構成する

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの 仮想エージェント (VA) トピックを構成して、ベースシステムトピック以外のトピックがある場合にデータが正しく表示されるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[ITSM VA デフォルト] 転送トラッカーの転送パターンを使用してトピックをマッピングします。転送トラッカーは、会話のパフォーマンスと、仮想エージェントのトピックがユーザーにとってどの程度役立つかを分析するうえで役立ちます。

トピック内の [リンク出力] の URL を変更して、カタログアイテムが送信されたときに 仮想エージェント からの送信として計算されるように、リファラーを仮想エージェントに設定します。

手順

1. 次のように移動する。 すべての**>**仮想エージェント**>**デザイナー.
2. 転送トラッカーを追加するトピックを選択します。
3. [テーブルビュー] トグルスイッチを無効にして、フローチャートビューを有効にします。
4. 転送ノードを [ユーティリティ] セクションから、転送パターンを追加するフローチャート内の場所にドラッグアンドドロップします。
5. 右側の [転送プロパティ (Deflection Properties)] ペインに次の詳細を入力します。

転送入力パラメーター

フィールド	値
転送構成	ITSM VA のデフォルト
回避パターン	○ **ITSM VA -** 自己解決：トピック内のノードが、仮想エージェントが IT チケット (インシデントまたは要求) を作成せずにユーザーの問題を完全に解決し、結果的に自己解決 KPI に寄与していることを示している場合。 ○ **ITSM VA -** トリアージ **&** 作成済み：トピック内のノードが、IT チケット (インシデントまたは要求) が仮想エージェントを使用して送信され、結果的にコール回避 KPI に寄与していることを示している場合。
アクティビティテーブル	転送アクティビティが発生するテーブル。このテーブルは、プライマリアクティビティテーブルに関連付けられています。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。
アクティビティ ID	カンマ区切りのアクティビティシステム ID のリスト。

6. [保存] を選択します。
7. フローチャートで [リンク出力] を選択します。
8. 右側の [リンク応答] ペインの [リンク] フィールドで URL を選択します。
9. URL に `&referrer=va` を追加します。
10. [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

転送トピックブロックを使用した転送のトラッキング

転送の構成とパターンの作成

セルフサービス分析を使用して **ITSM** サクセスダッシュボードの仮想エージェントトピックを構成する

セルフサービス分析を使用して ITSM サクセスダッシュボードの仮想エージェント (VA) トピックを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

ライブエージェントのスクリプトインクルードを更新する場合は、「ライブエージェントスクリプトインクルードの更新」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サクセスダッシュボード > はじめに > サクセスダッシュボード > 仮想エージェント転送.
2. [レビューと構成] を選択します。
3. [レビュー] タブを選択します。
4. [仮想エージェント転送] で転送パターンを選択します。
5. [ウィンドウの更新 **(Refresh Window)**] フィールドの値を更新します。

   これはレポートで実行される更新間隔です。
6. [考慮されるインシデント **(Incidents considered)**] の下のフィールドを選択します。
7. [考慮される仮想エージェントトピック **(Virtual Agent topics considered)**] を選択します。
8. [保存] を選択します。

ライブエージェントスクリプトインクルードの更新

ライブエージェント構成は、自己解決転送 (KB 記事を使用した転送、QnA AIS を使用した転送、QnA LLM を使用した転送、および ITSM VA を使用した転送) で使用されます。これらの転送を構成する際、ライブエージェントスクリプトインクルードを更新する必要があります。*`SSADeflectionHelper`* スクリプトを更新して *`checkInteraction`* 関数をオーバーライドします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

エージェントのインタラクションでは、インタラクションが仮想エージェントのインタラクションを経由しません。インタラクションは、ウォークアップエクスペリエンス、電話、ビデオ、またはライブエージェントを経由して行うことができます。ベースシステムのインスツルメンテーションは、従業員が記事を読んだり仮想エージェントとやり取りしたりした後にインシデントを作成したかどうかや、エージェントとやり取りしたかどうかを確認します。

`SSADeflectionHelper` スクリプトは、チェックインタラクション関数をオーバーライドし、ライブエージェントのインタラクションの設定を支援します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スクリプトインクルード.
2. *SSADeflectionHelper* スクリプトインクルードを開いて、スクリプトを次のとおりに変更します。
   a. *SSADeflectionHelperSNC* から関数 *checkInteraction* をオーバーライドします

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
      var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
      // Pulling Virtual Agent User sysId from com.glide.cs.va.sys_user property
      var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
      var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor + '^sys_created_on>=' +
 windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
      var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^OR
opened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_service_access_onlyISNOTE
MPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_use
rISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
      var encodedQuery = windowConditions + '^' + interactionConditions;
      interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
      interactionRecord.setLimit(1);
      interactionRecord.query();
      if (interactionRecord.next()) {
         return true;
      }
      return false;
   },
```

   b. 次の行を更新して、ライブエージェントのインタラクション条件を更新します。

```
var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^OR
opened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_service_access_onlyISNOTE
MPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_use
rISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
```

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
    var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
    // Pulling Virtual Agent User sysId from com.glide.cs.va.sys_user property
    var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
    var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor + '^sys_created_on>=' + windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
    var interactionConditions = 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^ORopened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.
    web_service_access_onlyISNOTEMPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_userISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser +
    '^ORassigned_to=NULL';
    var encodedQuery = windowConditions + '^' + interactionConditions;
    interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
    interactionRecord.setLimit(1);
    interactionRecord.query();
    if (interactionRecord.next()) {
        return true;
    }
    return false;
},
```

サクセスダッシュボードインジケーターのカタログアイテムのフルフィルメント自動化レベルを設定する

手動で介入することなく実行されるサービスグループのカタログアイテムの自動実行レベルを、自動エンドツーエンド実行による要求アイテムの全自動トラッキングに設定します。

始める前に

必要なロール：admin または catalog_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Service Catalog** > アイテムの管理.
2. 実行自動化レベルを設定するカタログアイテムを選択します。
   サービスグループの実装に応じて ITSM または HR のカタログアイテムを選択します。
3. [カタログアイテム] フォームで、[実行自動化レベル] フィールドを [全自動] に設定します。
4. [保存] を選択します。

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターのパフォーマンスアナリティクスジョブをアクティブ化する

パフォーマンスアナリティクス (PA) ジョブをアクティブ化して、ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの日次データおよび履歴データを収集します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > [パフォーマンスアナリティクス] > [データコレクター] > [ジョブ] に移動します。
2. 日次ジョブを実行するには、次の手順を実行します。

   a. ジョブのリストをフィルタリングして、以下を選択します。
      - [SD ITSM] 日次データ収集
      - [PA SLA] 日次データ収集
      - [PA 要求アイテム] 日次データ収集
      - [PA インシデント] 日次データ収集
      - [PA ITSM ダッシュボード] 日次データ収集

   b. ジョブに対応する [アクティブ] チェックボックスをオンにして、スケジュール済みジョブを有効にします。

3. 履歴データ収集のスケジュール済みジョブを実行するには、次の手順を実行します。

   a. ジョブのリストをフィルタリングして、以下を選択します。
      - [SD ITSM] 履歴データの収集
      - [PA 要求アイテム] 履歴データ収集
      - [PA インシデント] 履歴データ収集
      - [PA ITSM ダッシュボード] 履歴データ収集

   b. [今すぐ実行] を選択すると、過去 60 日間のデータがダッシュボードに表示されます。

サクセスダッシュボードインジケーター KPI を構成する

サクセスダッシュボードインジケーターには、パフォーマンスを測定するための規範的な方法があります。しかし、ベースシステムで使用可能なインジケーターを置き換えるか、インジケーターを追加することで、重要業績評価指標 (KPI) のソースを再構成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、組織に [ナレッジを使用した自己解決] を判定する別のやり方がある場合があります。[ナレッジを使用した自己解決] を使用する [自己解決率] と [コール転送] の定義を変更することはできませんが、KPI とその構成要素を置き換えたり追加したりすることはできます。

インジケーターには、次の 2 つの主要なタイプがあります。

- プライマリインジケーター：ServiceNow によって規定されたインジケーター。

  警告:
  プライマリインジケーターは ServiceNow® で規定されているため、変更しないでください。これらの KPI を変更すると、スコアに影響を与える可能性があります。

  - プライマリインジケーターレジストリーテーブル (sn_sd_primary_indicator_registry) でプライマリインジケーターを確認できます。
  - プライマリインジケーターテーブル (sn_sd_primary_indicator) で、対応するパフォーマンスアナリティクスインジケーターを確認できます。

    プライマリインジケーターのタイプは次のとおりです。

    - 手動：これらのインジケーターの計算式は、他のプライマリインジケーターで構成されています。
    - 自動：これらのインジケーターの計算式は、貢献インジケーターに基づいて自動的に計算されます。

- 貢献インジケーター：貢献インジケーターレジストリー (sn_sd_contributing_indicator_registry) テーブルにリストされているインジケーターで、プライマリインジケーターを指します。
  - これらのインジケーターが自動プライマリインジケーターに登録されると、プライマリインジケーターの式が自動的に更新され、合計にこれらのインジケーターが含まれます。
  - これらのインジケーターがレジストリーから削除されるか、非アクティブとしてマークされると、プライマリインジケーターの式が更新され、このインジケーターが合計から削除されます。
    例：

    ```
    Self-solve (manual primary indicator) = Self-solved using Virtual Agent (automatic primary indicator) + Self-solved using Knowledge (automatic primary indicator) + Automated Resolutions (automatic primary indicator)
    ```

    各項目の意味は次のとおりです。

    - 仮想エージェントを使用した自己解決 = VA を使用して自己解決したサービスグループ問題 (このプライマリインジケーターに対して登録されている唯一の貢献インジケーター)
    - ナレッジを使用した自己解決 = ナレッジを使用して自己解決したサービスグループ問題 (このプライマリインジケーターに対して登録されている唯一の貢献インジケーター)
    - 自動解決 (自動プライマリインジケーター) = インシデントまたは HR チケットの自動解決 (このプライマリインジケーターに対して登録されている唯一の貢献インジケーター)

貢献インジケーターの追加

組織の好みに基づいて、新しい貢献インジケーターを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_sd.success_dashboard_admin

このタスクについて

組織は、新しい貢献ソースをプライマリインジケーターとして追加できます。たとえば、自動カタログ要求の完了を自動解決に追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 測定するメトリクスの日次スコア (カウント) を測定するパフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーターとそのデータコレクションジョブを作成します。
この PA インジケーターに設定された説明は、ユーザーがスコアカードの情報アイコンを選択したときのインジケーター説明に使用されます。または、測定したいメトリクスの日次スコアを測定する PA インジケーターがすでにある場合は、PA インジケーターの登録と使用に直接進むことができます。

   PA インジケーターの作成に必要な権限については、「パフォーマンスアナリティクスのロール」を参照してください。

2. 貢献インジケーターレジストリーテーブル (sn_sd_contributing_indicator_registry) にレコードを作成し、報告する必要があるプライマリインジケーターに対してこの PA インジケーターを登録します。

   a. 次のように移動する。 すべての**> sn_sd_contributing_indicator_registry.list**.

   b. **[New** (新規)] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   貢献インジケーターレジストリフォーム

フィールド	説明
名前	一意の貢献インジケーターの一意の識別子。
貢献インジケーター	メトリクスのパフォーマンスアナリティクスインジケーター.
プライマリ KPI	新しいインジケーターが追加されるプライマリインジケーター。
サービスグループ	パフォーマンスインジケーターのサービスグループ。 **注:** 必要に応じて、サービスグループとして [ITSM] または [HR] を選択する必要があります。

   d. ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

   e. オプション: プライマリおよび貢献インジケーターの詳細を表示しているユーザーがこの KPI を理解できるように、このインジケーターの情報コンテキストカードをさらに追加します。
詳細については、「詳細情報カードの更新」を参照してください。

   f. [ペルソナグループの時間削減] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   g. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ペルソナグループの時間削減フォーム

フィールド	説明
ペルソナグループ	貢献インジケーターからペルソナグループを選択するオプション
削減された時間	要求を完了するために保存される時間を入力するオプション。

h. ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

> **注:**
> [自動] タイプの初期設定のインジケーターについて、[ペルソナグループの時間削減] セクションのインジケーターの値を更新することもできます。

時間節減を追加

組織の設定に基づいて、新しい時間節減を貢献インジケーターとして追加します。

始める前に
必要なロール：sn_sd.success_dashboard_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サクセスダッシュボード > はじめに > サクセスダッシュボード > 重要業績評価指標 **(KPI)**.
2. [貢献 **KPI** タイプ **(Contributing KPI type)]** の行コンテキストメニューを選択して、時間節減オプションを貢献インジケーターとして追加します。
3. [ペルソナグループ] と [節減された時間] の詳細を更新します。
4. [追加] を選択します。
5. レコードを選択して要求されたアイテムの既存の時間節減を更新して、[削除] を選択します。

> **注:**
> レコードは、アプリケーションスコープ内でのみ更新できます。

詳細情報カードの更新

サイドパネルで [詳細情報] カードを設定および更新します。

始める前に
必要なロール：sn_sd.success_dashboard_admin

手順

1. 次のように移動する。 すべての**> sn_sd_m2m_indicator_context_information.list**.
2. カードが関連付けられているプライマリインジケーターまたは貢献インジケーターレジストリーに基づいて、テーブル内のコンテキスト情報レコードを検索します。
3. [インジケーターコンテキスト情報] フィールドを選択して、コンテキスト情報レコードを開きます。
4. 要件に基づいてレコードのコンテンツを変更します。
5. [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
新しいコンテキスト情報カードをインジケーターに関連付けます。新しいコンテキスト情報カードをプライマリまたは貢献インジケーターに関連付けるには、次の手順を実行します。

1. 次のように移動する。 すべての**> sn_sd_indicator_context_information.list**.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、次のフィールドを入力します。

インジケーターコンテキスト情報

フィールド	説明
アイコン	キャッチコピーの横に表示されるアイコンの名前。ギャラリーで使用可能ないずれかのアイコンを選択できます。
キャッチコピー	カードの短いラベル。
見出し	カードが説明する内容の簡単な見出し。
コンテンツ	カードを説明する HTML テキスト。
フッター	カードのフッター。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
5. 次のように移動する。 すべての**> sn_sd_m2m_indicator_context_information.list**.
6. **[New** (新規)] を選択します。
7. フォームで、次のフィールドを入力します。

M2M インジケーターコンテキスト情報

フィールド	説明
インジケーターコンテキスト情報	作成中のレコード。
貢献インジケーターレジストリー (該当する場合)	カードが関連付けられている貢献インジケーター。
プライマリインジケーター (該当する場合)	カードが関連付けられているプライマリインジケーター。
順番	カードが表示される順番。

8. [送信] を選択します。

ITSM サクセスダッシュボード にコスト削減インジケーターを作成する

ITSM サクセスダッシュボード にコスト削減インジケーターを作成し、エージェントがインシデントを処理する際、貢献インジケーターの節約時間を決定し、表示します。

始める前に
必要なロール：sn_sd.success_dashboard_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サクセスダッシュボード > はじめに.
2. [コスト削減のカスタマイズ (Customize Cost Savings)] カードで、**[ITSM** の場合] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームのフィールドに入力します。

コスト節減

フィールド	説明
貢献インジケーターを選択	ドロップダウンメニューからパフォーマンスメトリクスを選択して、時間削減対策を追加または変更するオプション。 [次へ] を選択して、[時間削減] セクションに移動します。 セットアップをキャンセルするには、[キャンセルして終了] を選択します。
時間節減	ペルソナグループを選択するオプション。 [追加] を選択します。
時間節減アクション	○ ペルソナグループ：ドロップダウンメニューからペルソナグループを選択します。 ○ 貢献インジケーターレジストリ ：このフィールドは、選択したインジケーターに基づいて入力されます。 ○ 削減された時間：削減された時間を定義します。 [完了としてマーク] を選択します。
更新を確認	指定した値が正確であることを確認します。[完了としてマーク] を選択します。

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの通貨コードの変更

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの通貨コードを変更します。

始める前に
必要なロール：sn_sd.success_dashboard_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サクセスダッシュボード > はじめに.
2. [システムのプロパティを構成] カードで、[プロパティを構成する] **[ITSM** の場合] を選択します。
3. [*sn_sd.success_dashboard_currency*] を選択します。
   サクセスダッシュボードコアアプリケーションに変更する必要があることを示すメッセージが表示された場合は、メッセージ内にある単語「ここ」を選択します 。
4. [値] フィールドを変更して、適切な通貨コードを入力します。
5. [更新] を選択します。

運用サクセスアドミン コンソール

[運用サクセス (Operational Success)] ダッシュボードは、実装されている IT プロセスのエンドツーエンドのパフォーマンスの統合ビューを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

前提条件

ユーザーロール：特定のアクセス要件に基づいてさまざまなロールをアサインできます。

構成

インシデント、問題、変更、要求などの KPI カテゴリを [運用サクセス (Operational Success)] ダッシュボードタブとしてマッピングし、組織内の ITSM プロセスのパフォーマンスを表示します。このオプションを使用して、これらの KPI カテゴリに関連付けられた パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードをマッピングします。

詳細オプション

インシデント、問題、変更、要求、インタラクション、サービスカタログ、重大なインシデント、パスワードリセット、ウォークアップエクスペリエンスについて、ベースシステムで利用可能なデータの可視化方法を確認して構成します。

https://player.vimeo.com/video/1010771257?h=4ddd526a20&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

運用サクセスダッシュボードの作成

KPI カテゴリを作成し、運用ダッシュボードにマップして、組織内の ITSM プロセスのパフォーマンスを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_sd.success_dashboard_admin

手順

1. ナビゲーションリストに「sn_sd_kpi_category.list」と入力します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

KPI カテゴリ

フィールド	説明
名前	KPI カテゴリの一意の名前。
ダッシュボードタイプ	関連付ける新しい KPI カテゴリのダッシュボードタイプ。
順番	ダッシュボードの順序。

4. [送信] を選択します。
5. ナビゲーションリストに「sn_sd_tab_m2m_dashboard.list」と入力します。
6. [新規] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

ダッシュボードマッピング

フィールド	説明
タブ	ダッシュボードの一意の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
PAR ダッシュボード	[運用サクセス] タブに関連付ける必要がある PAR ダッシュボード。
順番	ダッシュボードの順序。

8. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいダッシュボードが運用サクセスダッシュボードに表示されます。

ベンチマークアドミンコンソール

ServiceNow® ベンチマークアプリケーションを使用すると、重要業績評価指標 (KPI) や傾向、同業他社の業界平均と業界上位実績者に対する相対比較インサイトを即座に可視化できます。

- ユーザーロール：特定のアクセス要件に基づいてさまざまなロールをアサインできます。
- ベンチマークにオプトイン：オプトイン契約に同意するとベンチマークにオプトインできます。オプトインすると、サービス管理の重要業績評価指標と傾向を可視化できます。また、同業他社の業界平均に対する比較インサイトが提供されます。

詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードアドミンコンソールの概要」を参照してください。

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの更新式スクリプトを実行する

ダッシュボードに古いデータが表示されている場合は、UpdateFormulasSD スクリプトを実行して ITSM サクセスダッシュボード インジケーター内のすべての式を再計算します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. リストから [UpdateFormulasSD] リストを開きます。
3. [今すぐ実行] を選択します。

> **注:**
> UpdateFormulasSD は、24 時間に 1 回実行されるスケジュール済みジョブです。

ITSM サクセスダッシュボードでの自動化機会の特定

仮想エージェント (VA) の自動化ソリューションを実装または改善するために、ITSM サクセスダッシュボードの自動化機会を特定します。

始める前に
必要なロール：sn_sd.success_dashboard_details_read

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サクセスダッシュボード > サクセスダッシュボード.
2. [パフォーマンスの概要] タブを選択します。
3. [自己解決：割合 **(Self solved - percentage)**] インジケーターを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. コンテキストサイドパネルで [インサイト] ( ) を選択します。
5. [オートメーションディスカバリーで表示] を選択します。

   オートメーションディスカバリーの詳細については、「Automation Discovery」を参照してください。

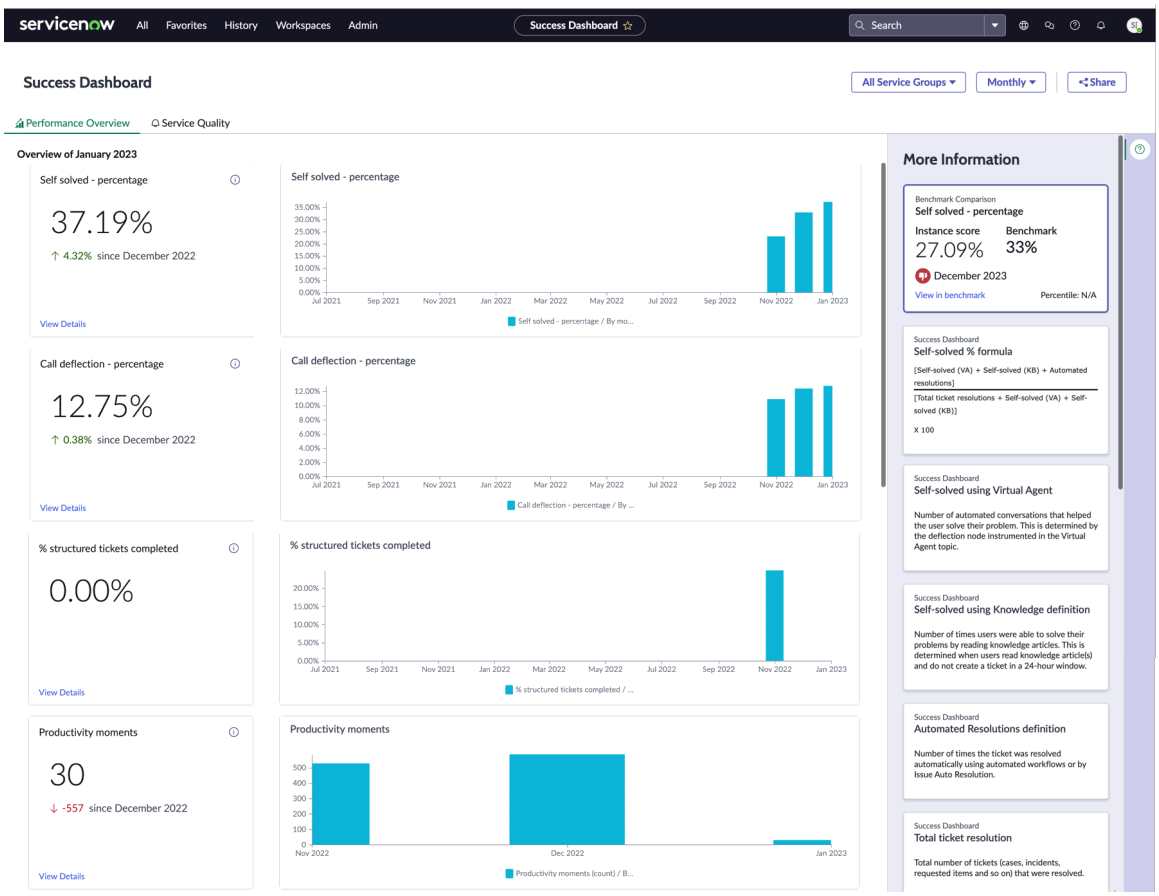
ITSM サクセスダッシュボードインジケーターを使用するメリットの最大化

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターを使用して、ServiceNow によって定義された重要業績評価指標 (KPI) で ITSM 実装のパフォーマンスを測定します。

ITSM 実装の KPI の監視

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターを表示および監視して、ServiceNow によって定義された重要業績評価指標 (KPI) で ITSM 実装のパフォーマンスを測定します。

ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの集計された KPI データにアクセスするには、次に移動します: すべて**>** > サクセスダッシュボード > サクセスダッシュボード ユーザーが sn_sd.success_dashboard_admin、sn_sd.success_dashboard_read、または sn_sd.success_dashboard_details_read ロールを持っている場合。



次のいずれかの時間集計でデータを監視できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 月次：月次集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の月次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの月次平均です。
- 四半期ごと：四半期ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の四半期合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの四半期平均です。
- 年次：年次ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の年次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの年次平均です。

アグリゲーション期間が設定されると、すべてのスコアカードにその期間のデータが表示されます。

ダッシュボードコンポーネントの詳細については、次を参照してください。 HR サクセスダッシュボードインジケーターのコンポーネント.

KPI 定義と計算式の詳細については、次を参照してください。 HR サクセスダッシュボードインジケーターの KPI 定義と式.

サクセスダッシュボードインジケーターを共有する

サクセスダッシュボードインジケーターをそれぞれのリーダーシップチーム、ITSM または HR と共有して、ダッシュボードを表示し、それぞれの実装のパフォーマンスを測定します。

始める前に

必要なロール：
sn_sd.success_dashboard_admin、sn_sd.success_dashboard_read、sn_sd.success_dashboard_details_read

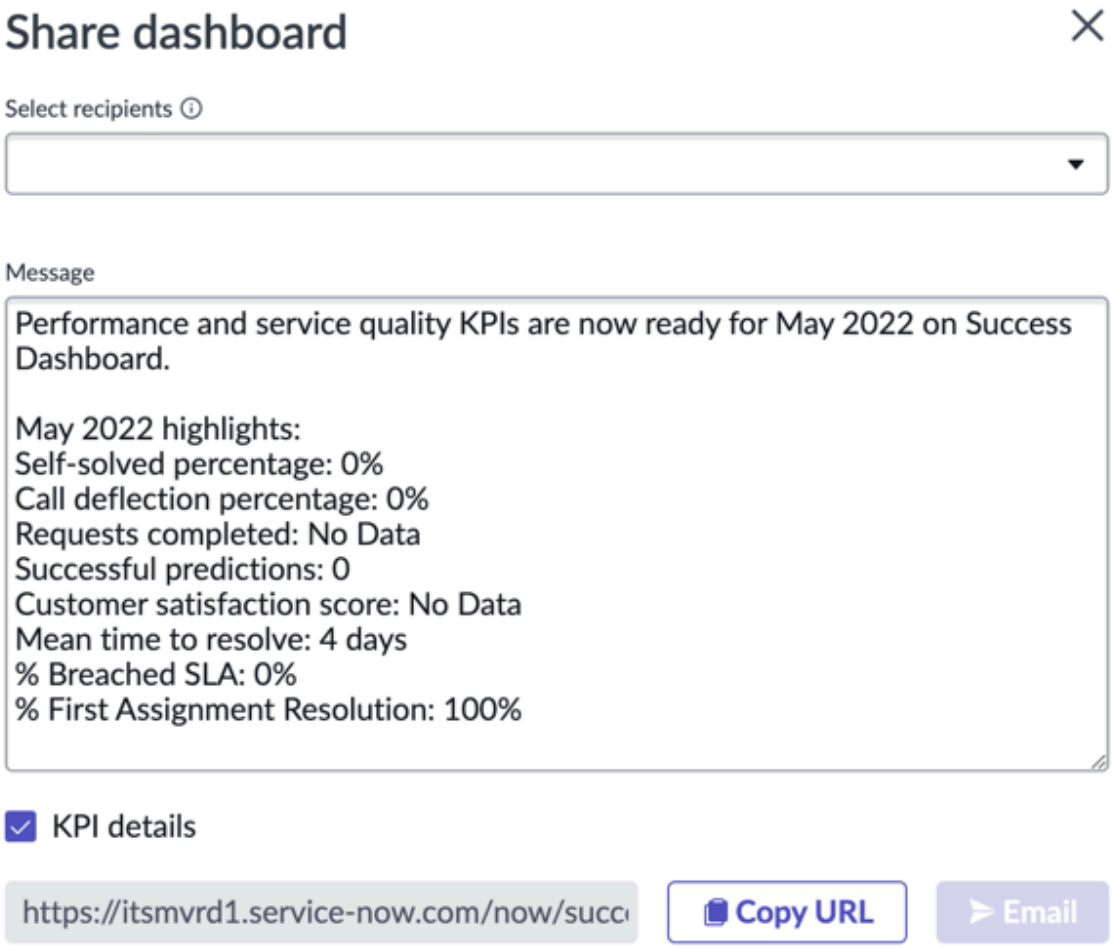
手順

1. 次のように移動する。 すべて**>** > サクセスダッシュボード > サクセスダッシュボード.
2. [共有ダッシュボード] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [共有ダッシュボード] ダイアログボックスで、[受信者を選択] リストからダッシュボードを共有する受信者を選択します。



4. オプション: [メッセージ] フィールドで受信者に送信されるデフォルトのメッセージを変更します。
5. オプション: **[KPI** 詳細] オプションを選択して、メッセージに KPI 情報を追加します。
6. [メール] を選択して、選択した受信者にメールを送信します。
7. オプション: **[URL** をコピー] を選択してリンクをダッシュボードにコピーし、さまざまな方法で送信します。

サクセスダッシュボードインジケーターのベンチマーク

サクセスダッシュボードを使用して、サクセスダッシュボード KPI と傾向のグローバルベンチマークスコアを、顧客との相対比較インサイトとともに表示できます。

ベンチマークを有効にし、組織のインジケーターデータの共有を許可する必要があります。サクセスダッシュボード KPI の詳細については、「Benchmarks KPI」を参照してください。

サクセスダッシュボードインジケーターの **Estimated Cost Savings**

Estimated Cost Savings は、エージェントが 仮想エージェント、ナレッジ、サービスカタログ について削減した合計額を計算することで、製品の成功を測定するためのデータを提供します。

推定削減コストの合計とそのブレークダウンを表示して、製品機能のメリットを測定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 特定の ServiceNow® 製品機能によって削減された全体的な推定コストITSM サクセスダッシュボード
- 仮想エージェントの会話、ナレッジ 記事、サービスカタログ 送信などの個々のチャネルによる寄与
- ダッシュボードに表示されるデータの計算式と定義
- 月次、四半期ごと、および年次のデータの傾向

主な機能

このダッシュボードには、次の機能があります。

- 規定されている KPI を含む一元化されたビュー。削減された全体的なコストにおけるコスト削減を計算します。これには、自己解決、コール転送、完了した構造化チケット、および成功予測が含まれます。
- KPI の月次、四半期、および年次集計
- 選択した KPI とその計算式を説明するコンテキストヘルプ
- ペルソナグループ、各ペルソナグループの時給、およびインジケーターごとの各ペルソナグループの時間節約を構成する機能
- ダッシュボードで個々のコンポーネントのコスト削減を表示する機能

ダッシュボードの表示

ダッシュボードを表示するには、sn_sd.success_dashboard_admin、sn_sd.success_dashboard_read、または sn_sd.success_dashboard_details_read ロールを持つ必要があります。次のように移動する。 **All** (すべて) > サクセスダッシュボード > サクセスダッシュボード.

選択した期間のメトリクスを **ITSM** サクセスダッシュボード インジケーターで表示する

ITSM サクセスダッシュボード で選択した期間の重要業績評価指標 (KPI) メトリクスを表示して、パフォーマンスを分析します。

始める前に

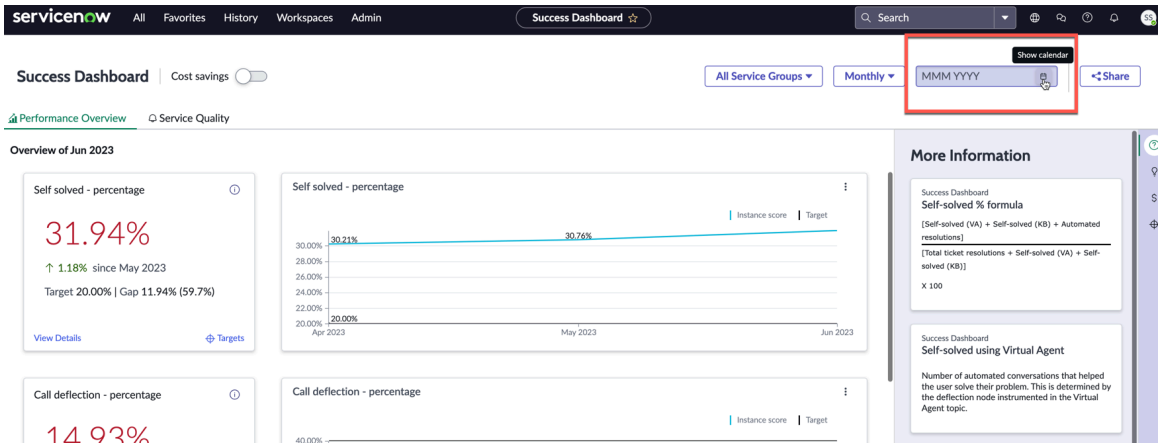
必要なロール：ユーザー

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サクセスダッシュボード > サクセスダッシュボード.
2. [パフォーマンスの概要] タブを選択します。
3. [カレンダーを表示] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 年と月を選択します。
5. **[OK]** を選択します。

> **注:**
>
> 選択した基準の貢献 KPI を含むすべての KPI の値がダッシュボードに表示されます。選択した基準ごとにデータが更新されます。

サクセスダッシュボードで **KPI** のターゲットを作成する

ベンチマークスコアまたは組織のターゲットと同じような KPI のターゲットを作成します。

始める前に

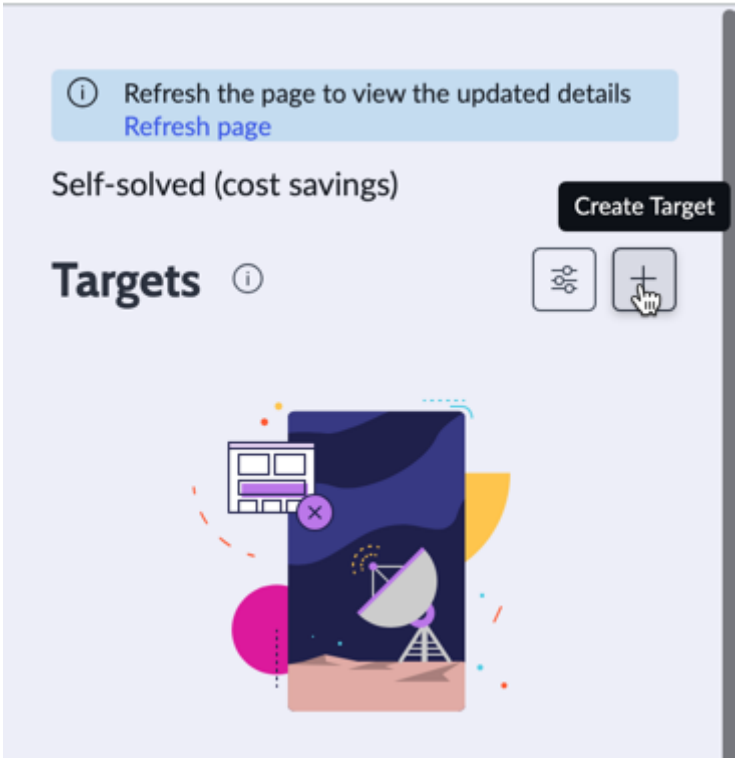
必要なロール：ユーザー

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サクセスダッシュボード > サクセスダッシュボード.
2. [パフォーマンス品質] タブを選択します。
3. [ターゲット] を選択します。
4. [ターゲットを作成] (+) アイコンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. フォームのフィールドに入力します。

KPI ターゲット

フィールド	説明
新しい値	KPI のターゲット値を入力するオプション。
ターゲット開始日	ターゲット開始日を選択するオプション。
ターゲットレビュー日	ターゲットをレビューする日付を選択するオプション。

6. [保存] を選択します。

注:
[更新] を選択して、トレンドラインにターゲットセットを表示します。

ITSM サクセスダッシュボード インジケーターの参照

参照トピックには、ServiceNow ITSM サクセスダッシュボード インジケーターとともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

サクセスダッシュボードインジケーターのユーザーロールと責任

ITSM と HR のリーダーとプロセスオーナーは、サクセスダッシュボードインジケーターを設定して使用し、実装の成功を測定できます。

サクセスダッシュボードインジケーターのロールとタスクは、ITSM または HR のサービスグループ全体で統一されています。ユーザーロールと責任は次のとおりです。

ユーザーロールと責任	必要なロール
ダッシュボードアドミニストレーターは、次のことができます。	sn_sd.success_dashboard_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユーザーロールと責任	必要なロール
• ダッシュボードの設定を行う • 貢献インジケーターを追加または削除して KPI を管理する • ダッシュボードを共有する	
IT リーダーまたはプロセスオーナーは、次のことができます。 • ダッシュボードと KPI を表示する • ブレークダウンを高ベルで表示する • ダッシュボードを共有する	sn_sd.success_dashboard_read
プロセスオーナーは、次のことができます。 • ダッシュボードと KPI を表示する • ブレークダウンをレコードレベルで表示する • ダッシュボードを共有する	sn_sd.success_dashboard_details_read

自動翻訳

タスク機能停止

CI の利用不可状態または機能停止状態は、CI の実際のダウンタイムです。いずれかの CI アイテムで機能停止が発生すると、機能停止の情報は必ず機能停止 [cmdb_ci_outage] テーブルに保存されます。また、タスク機能停止テーブル [task_outage] で、タスク [task] テーブルと機能停止 [cmdb_ci_outage] テーブルの間のマッピングを保持します。

タスクと機能停止の関係性のアクティブ化

タスクと機能停止の関係性プラグイン (com.snc.task_outage) を有効にして、停止期間を追跡することができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

タスクと機能停止の関係性プラグインにより、タスク [task] テーブルと機能停止 [cmdb_ci_outage] テーブルの間に多対多の関係が作成されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

タスクと機能停止の関係性ともにインストールされるコンポーネント

タスクの機能停止テーブルは、タスクと機能停止の関係性プラグイン (com.snc.task_outage) を有効にするとインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
タスク機能停止 [task_outage]	タスク [task] テーブルと機能停止 [cmdb_ci_outage] テーブルへの参照を格納する多対多テーブル。

機能停止 UI アクションの別のタスク フォームへの追加

デフォルトでは、*Create Outage* UI アクションはインシデントフォームおよび問題フォームで使用でき、他のタスクフォームに追加できます。Jakarta の新しいインスタンスの場合のみ、この機能は変更要求フォームでも利用できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > **UI** アクション.
2. タスク [task] テーブルで UI アクション [機能停止の作成] を選択します。
   デフォルトでは、条件は次のとおりです。

   ```
   current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem'
   ```

3. 次の例に示すように、[条件] フィールドを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
この UI アクションをチケット [ticket] テーブルに追加するには	`current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem' || current.getRecordClassName() == 'ticket'`
問題 [problem] テーブルのみで UI アクションを使用するには	`current.getRecordClassName() == 'problem'`

4. [更新] をクリックします。

タスクの機能停止への関連付け

複数のタスクを定義済みの機能停止に関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて
管理者は、[タスク] 関連リストが含まれるように [機能停止] フォームを構成する必要があります。

手順

1. 機能停止レコードに移動します。
2. [タスク] 関連リストの [編集] をクリックします。
   すべてのインシデントおよび問題のタスクがリストされます。Jakarta の新しいインスタンスでは、変更要求もリストされます。
3. [コレクション] ボックスの上のフィルターまたは検索フィールドを使用して、機能停止に関連付けるタスクを見つけます。

   Example
   たとえば、同じ構成アイテムまたはビジネス サービスをフィルタリングしたり、機能停止と同じ日に作成されたタスクを探したります。
4. 関連タスクを右側の **[Task List]** (タスク リスト) ボックスに移動します。
5. [保存] をクリックします。

タスクからの機能停止の作成

構成アイテムのダウンタイムを把握するには、タスクレコードから機能停止を作成します。

始める前に
必要なロール：itil または admin

このタスクについて
[機能停止の作成] UI アクションがタスク [task] テーブルに追加されます。タスクと機能停止の関係性プラグイン (com.snc.task_outage) を有効にすると、[機能停止] 関連リストが、インシデント、問題、変更などのタスクフォームの関連リストに追加されます。アドミンロールを持つユーザーは、[タスク] 関連リストを [機能停止] フォームに表示するように設定することにより、1 つの機能停止に複数のタスクを割り当てることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. タスク レコードを開きます。
2. ヘッダーフォームを右クリックし、[機能停止の作成] を選択します。
3. フォームのフィールドに記入します。

フィールド	エントリー
番号	機能停止を識別する一意の番号
構成アイテム	リストから構成アイテムを選択するためのルックアップアイコン 。
タイプ	機能停止のタイプ。
開始	機能停止が開始される日時。[機能停止をすぐに開始] 関連リンクをクリックして、フィールドに現在の日付と時刻を入力できます。
終了	機能停止が終了する日時。機能停止が終了したら、レコードを開いて日付と時刻を手入力します。[機能停止をすぐに終了] をクリックして、現在の日付と時刻をフィールドに入力することもできます。
期間	機能停止の期間 (日数および時間)
タスク番号	機能停止を作成した親タスクのレコード番号。
簡単な説明	機能停止の簡単な説明。

4. [送信] をクリックします。

ドメインセパレーションとタスク機能停止

ドメインセパレーションは、タスク機能停止でサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

タスク機能停止の概要

タスクと機能停止の関係性 [cmdb_ci_outage] はドメインで分離されます。現在、機能停止はデータ分離されているため、データが公開されるリスクなしに適切なペルソナに公開できます。履行者は、レコードが属しているドメインに関係なく、任意のタスクと機能停止の関係性レコードを表示できます。タスクと機能停止の関係性テーブルは、アドミニストレーターがオプションのタスクと機能停止の関係性プラグインを有効にするとインストールされます。

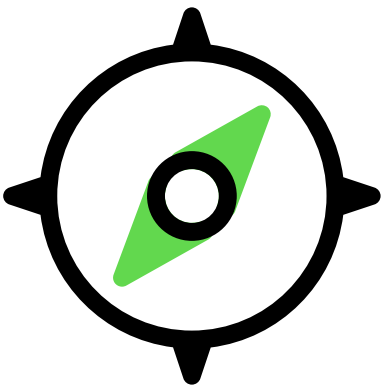
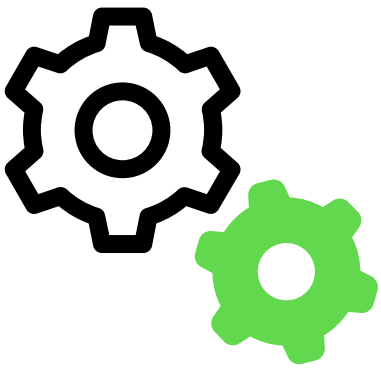
関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ITSM のタスクインテリジェンス

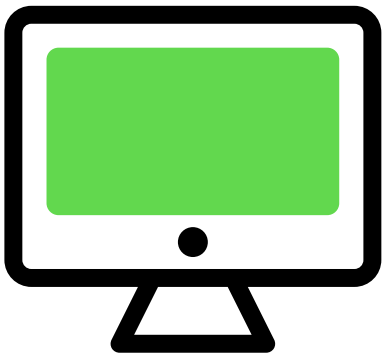
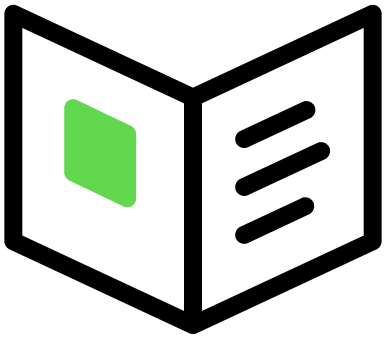
ServiceNow® ITSM のタスクインテリジェンス は機械学習を使用してソリューションベースのモデルを設定、展開、および追跡し、重要なビジネス成果を達成します。

開始するには

探索	構成	管理
		
ITSM のタスクインテリジェンスの概念と機能について説明します。	環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。	ITSM のタスクインテリジェンスの使用方法について説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

監視	Reference (参照)	
		
ITSM のタスクインテリジェンスモデルの監視と分析の詳細	ロールや依存アプリケーションなどの ITSM のタスクインテリジェンス コンポーネントに関する詳細を取得します。	

トラブルシューティングとサポート

- ITSM のタスクインテリジェンスコミュニティでの質問または回答
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ITSM のタスクインテリジェンスの詳細

ITSM のタスクインテリジェンスを使用すると、機械学習モデルを設定および展開して、フィールドレベルの推奨事項を予測したり、インシデントの類似レコードを特定したりできます。これらは、サイドパネルにアクション可能な推奨事項として表示されます。

ITSM のタスクインテリジェンスの概要

ITSM のタスクインテリジェンスを使用すると、インシデントフィールド情報およびインシデントの類似レコードを予測するソリューションモデルを作成、構成、および展開できます。

ITSM のタスクインテリジェンスは、次のタイプの予測モデルを提供します。

- インシデント分類モデル - インシデントフィールド情報を予測して、インシデントおよびアプリケーション (サービスオペレーションワークスペースなど) を分類します。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを作成する」を参照してください。
- 類似のインシデントモデル：2 種類のテーブルのフィールドを比較して類似性を認識することで、類似のインシデントを予測します。
- インシデントの類似のオープン変更要求モデル:インシデントテーブルと変更要求テーブルのフィールドを比較して類似性を認識することで、変更要求を予測します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インシデントの類似のオープン問題モデル:インシデントテーブルと問題テーブルのフィールドを比較して類似性を認識することで、変更要求を予測します。

  注:
  類似性ベースのモデルの詳細については、次を参照してください。 での類似レコード予測モデルの作成 ITSM のタスクインテリジェンス

予測モデルを使用すると、エージェントはインシデントの解決に集中し、フィールド情報の入力や類似レコードの検索に費やす時間を減らすことができます。これらのモデルは、タスクの平均解決時間 (MTTR) を短縮するのに役立ちます。ソリューションモデルのパフォーマンスを追跡および監視し、それに応じてモデルのパラメーターを変更することもできます。

ITSM のタスクインテリジェンス を使用すると、エージェントは次のことができます。

- 問題を迅速に解決してサービスとエクスペリエンスを向上させる
- 有意義で価値の高い作業に集中する
- エラー率を低減し、コストを削減する
- 直感的なエクスペリエンスで価値実現までの時間を短縮する

ITSM のタスクインテリジェンス の管理コンソールは、タスクインテリジェンスソリューションモデルを展開するためのノーコードエクスペリエンスをアドミニストレーターに提供します。アプリケーションでは、機械学習モデルを使用して、インシデント予測とインシデント分類を自動化および最適化できます。モデルは、過去のデータでトレーニングすることで、統計情報を使用して将来のデータを予測します。

ITSM のタスクインテリジェンス は Utah パッチ 5 以降のリリースをサポートしています。

ITSM のタスクインテリジェンス のワークフロー

ITSM のタスクインテリジェンスのワークフローには次のものが含まれます。

1. ITSM のタスクインテリジェンス：このアプリケーションを使用して、インシデントフォームのインシデントフィールドを予測および推奨するためのインシデント予測モデルを設定および構成します。モデルを構成して使用するには、次の操作を行う必要があります。
   a. インシデント予測モデルの設定：ベースシステムで利用可能なデフォルトのテンプレートを使用してモデルを設定します。
   b. モデルのトレーニング：データを使用してモデルをトレーニングします。
   c. 設定を行う：モデルの予測設定と動作を設定します。
   d. モデルの展開：モデルを展開して、インシデントフィールド情報を予測します。
   e. 監視と分析：モデルのパフォーマンスを監視し、パフォーマンス結果データを分析します。
   f. モデルの編集：パフォーマンス結果の分析に基づいて、モデルを編集して再度展開します。
2. ITSM の高度なリコメンドアクション アプリケーション構成に移動して、サービスオペレーションワークスペース アプリケーションでモデルを実装する必要がある場所、方法、およびタイミングを構成します。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM の推奨アクション」を参照してください。
3. サービスオペレーションワークスペース のインシデントフォームでインシデント予測と推奨事項を取得します。

ITSM のタスクインテリジェンス のメリット

ITSM のタスクインテリジェンス には次のメリットがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ロールに基づく機能のメリット

メリット	機能	ユーザー
ソリューションベースのインシデント予測モデルを作成して展開し、新しい IT サービスインシデントのインシデントフィールドを予測します。これは、インシデントの分類に役立ちます。	ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを作成する	アドミニストレーター
類似性ベースのモデルを作成して展開し、IT サービスインシデントの類似レコードを予測します。これは、アクション可能な推奨事項として表示されます。	での類似レコード予測モデルの作成 ITSM のタスクインテリジェンス	アドミニストレーター
ITSM のタスクインテリジェンス のインシデント予測モデルを別のインスタンスにエクスポートして、モデルを最初から再作成せずに他のインスタンスで使用できるようにします。	インシデント予測モデルのエクスポート	アドミニストレーター
モデルのパフォーマンス結果を監視します。	ITSM のタスクインテリジェンス の監視と分析	アナリスト
パフォーマンス結果に基づいてインシデント予測モデルを編集し、再度展開します。	ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを編集する	アドミニストレーター

ITSM のタスクインテリジェンスアドミンコンソール

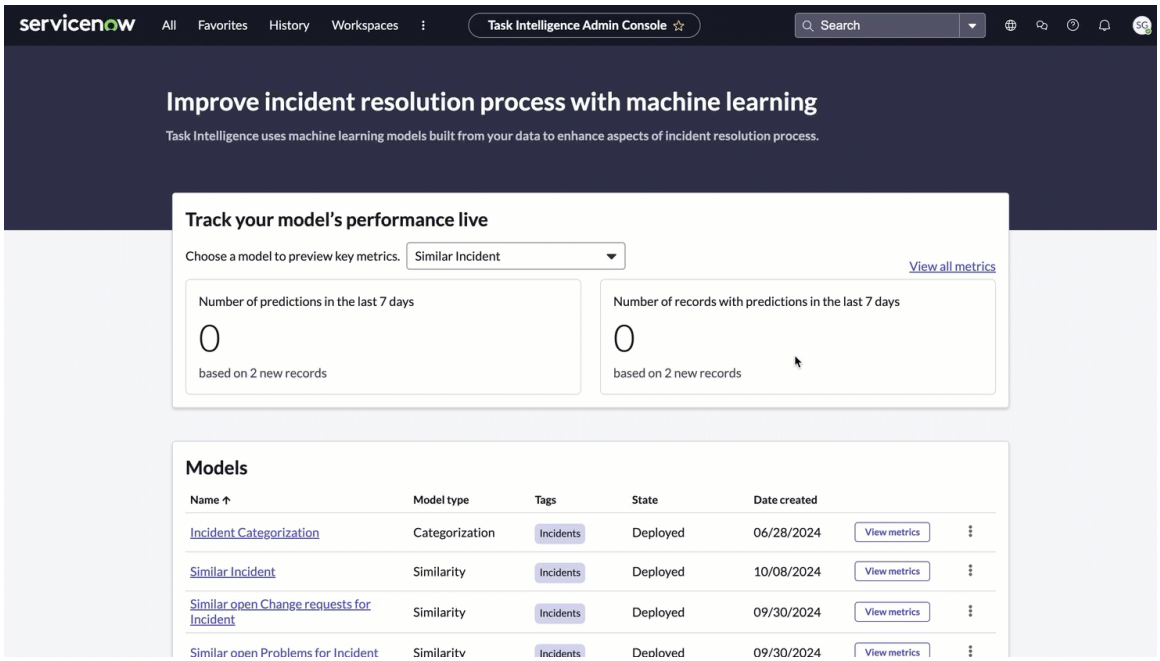
ITSM のタスクインテリジェンスのアドミンコンソールには、インシデントの予測と類似パターン認識に使用される予測モデルを作成、トレーニング、アクセス、設定、展開、および監視するためのインターフェイスが用意されています。

ServiceNow® ITSM のタスクインテリジェンスアドミンコンソールは、以下の機能をサポートしています。

- データを使用して必要なモデルをトレーニングし、それを展開してインシデントフィールドを予測したり、インシデントの類似レコードを特定したりします。これらは、サイドパネルにアクション可能な推奨事項として表示されます。
- インシデントフィールド情報を使用すると、インシデントの分類や類似レコードの認識に役立つほか、エージェントのインシデント処理時間を短縮できます。
- 展開されたモデルのパフォーマンスを追跡および監視します。
- パフォーマンス結果に基づいて展開されたモデルを編集し、モデルを再度トレーニングして展開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM のタスクインテリジェンスの構成

エージェントがアプリケーションを使用してインシデントのフィールドレベルの予測と類似のレコードをサービスオペレーションワークスペースのアクション可能な推奨事項として取得できるようにITSM のタスクインテリジェンスを構成します。

構成の概要

ITSM のタスクインテリジェンス の構成には、ServiceNow® Store からのアプリケーションのインストールが含まれます。

ITSM のタスクインテリジェンス をインストールする

アドミンロールがある場合は、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の TSM のタスクインテリジェンス アプリケーションリストを確認してください。
- ITSM のタスクインテリジェンス をインストールするには、ITSM Pro Package サブスクリプションが必要です。

必要なロール：admin

このタスクについて

ITSM のタスクインテリジェンス とともに次のアイテムがインストールされます。

自動翻訳

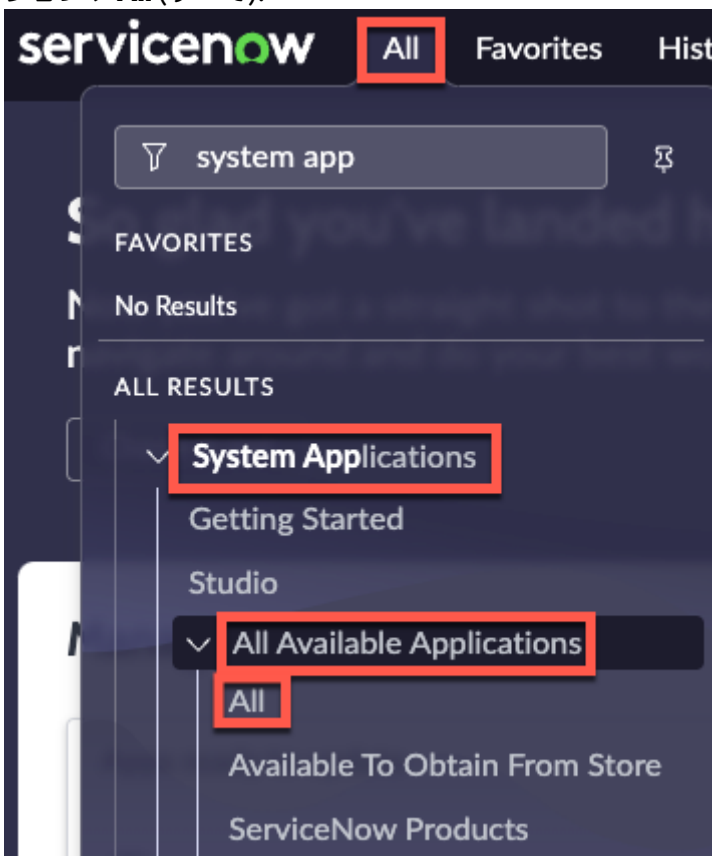
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

インストール内容の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください 。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、それを ServiceNow Store にリクエストすることが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

ITSM のタスクインテリジェンスモデルの管理

ITSM のタスクインテリジェンスの機械学習機能を使用すると、フィールドレベルの推奨事項を予測したり、インシデントの類似レコードを特定したりできます。これらは、サイドパネルにアクション可能な推奨事項として表示されます。

ITSM のタスクインテリジェンス の管理には、次のタスクが含まれます。

予測モデルの作成

ソリューションベースの予測モデルを作成して展開し、IT サービスインシデントの 2 つのタイプのテーブルの類似性に基づいて、インシデントフィールドとアクション可能なリアルタイムの推奨事項を予測できます。

ITSM のタスクインテリジェンスは、次のタイプの予測モデルを提供します。

- インシデント分類モデル:このモデルは、新しい IT サービスインシデントのインシデントフィールドを予測します。
- 類似のインシデントモデル:モデルは、予測テーブルの予測フィールドとトレーニングテーブルのトレーニングフィールドを調べます。これらのフィールドの類似性を使用して、インシデントの類似のレコードを予測します。
- インシデントの類似のオープンな変更要求:モデルは、インシデントテーブルのインシデントフィールドと変更要求テーブルの変更要求フィールドを調べます。これらのフィールドの類似性を使用して、インシデントの類似の変更要求を予測します。
- インシデントの類似のオープン問題:モデルは、インシデントテーブルのインシデントフィールドと問題テーブルの問題フィールドを調べます。これらのフィールドの類似性を使用して、インシデントの類似の問題を予測します。

モデルの作成には、次の手順が含まれます。

- モデルの設定:ベースシステムで利用可能なテンプレートを使用して予測モデルを設定します。
- モデルの定義:モデルのトレーニングをさらに進めるために使用するトレーニングテーブルと予測テーブルを選択して、モデルの目的を指定します。
- モデルのトレーニング：データを使用して予測を行うモデルをトレーニングします。
- モデルの評価：モデルのトレーニング結果を評価し、予測のサンプル結果を表示し、モデルの予測設定と動作を選択します。
- モデルの展開：モデルを展開して、インシデントフォームのインシデントフィールドを予測します。

予測モデルの編集

既にトレーニングおよび展開されている予測モデルを編集します。モデル構成を変更し、更新されたトレーニング結果を表示して、モデルを再展開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測モデルのエクスポート

ITSM のタスクインテリジェンス内の予測モデルを別のインスタンスにエクスポートして、モデルを最初から再作成しなくても他のインスタンスでモデルを使用できるようにします。

ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを作成する

ソリューションベースのインシデント分類予測モデルを作成して展開し、新しい IT サービスインシデントのインシデントフィールドを予測します。

インシデントフィールド予測モデルでは、モデルが情報を予測するために何を使用するかを選択できます。アドミニストレーターは、予測を行うタイミング、予測対象、予測に使用するデータを決定できます。次の情報を選択できます。

- 出力フィールド、またはモデルが予測するフィールド
- 入力フィールド、または出力フィールドの予測に使用されるフィールド
- モデルをトレーニングするレコードのセットを選択する条件
- 予測の動作：自動入力、推奨、または監視のみ (バックグラウンドで実行)、または予測をオフにする。

モデルをカスタマイズした後、テスト結果を表示してモデルを展開できます。

モデルは、以前のケースレコードを使用してトレーニングします。モデルが過去のケースのフィールドをどのように予測したかを確認すると、展開時のモデルのパフォーマンスを推定できます。

ベースシステムモデル

ITSM のタスクインテリジェンス には、類似性に基づく次のモデルを持つベースシステムが付属しています。

- インシデントテーブルの類似インシデントを予測するための類似インシデントモデル。
- インシデントの類似するオープンな変更要求 インシデントテーブルの類似の変更要求を予測するためのモデル。
- インシデントの類似の問題テーブルを予測するための、インシデントの類似オープン問題モデル。

本番インスタンスに ITSM のタスクインテリジェンス プラグインをインストールすると、モデルがインストールされ、データで自動的にトレーニングされます。このモデルは自動展開されます。モデルはバックグラウンドでデータの予測を開始し、インシデントフォームには影響しません。

予測データは予測テーブルに保存されます。次に移動できます **All** (すべて) > **ITSM** のタスクインテリジェンス > モニタリング をクリックして、このモデルのパフォーマンス結果を表示します。こうした結果に基づいて、モデルを編集してサービスオペレーションワークスペースに予測を表示できます。予測を使用するようにモデルを設定して、インシデントフォームの出力フィールドに自動入力するか、推奨事項を示すようにできます。

ベースシステムモデルを編集して再展開するには、[セットアップ] ページに移動します。モデルリストから、必要な類似性モデル (類似のインシデントなど) を選択し、モデルを編集します。モデルの編集方法の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを編集する」を参照してください。

このモデルは、ITSM の推奨アクション 構成のベースシステムルールにリンクされています。アドミニストレーターは、ITSM の推奨アクション アプリケーションに移動してこのモデルのルールを設定する必要はありません。

テンプレートを使用して新しいモデルを設定するには、「インシデント予測モデルの設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデント予測モデルの設定

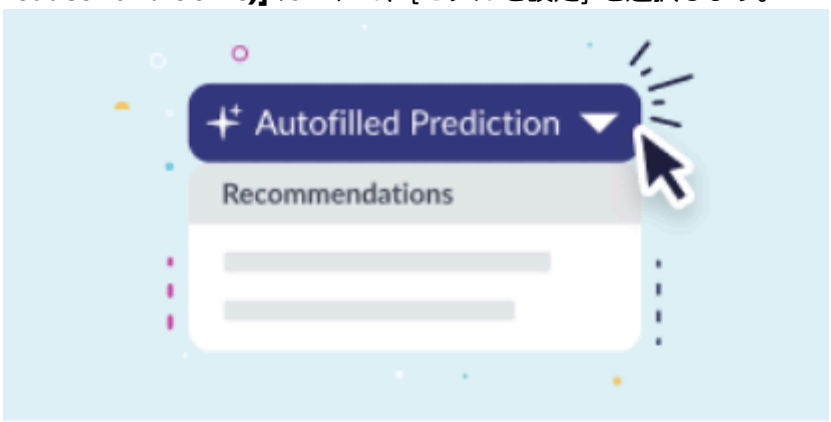
ITSM のタスクインテリジェンス を使用してインシデント予測モデルを設定し、データでトレーニングして、予測を行います。モデルのパフォーマンス結果にアクセスし、予測と動作を設定し、モデルを展開します。

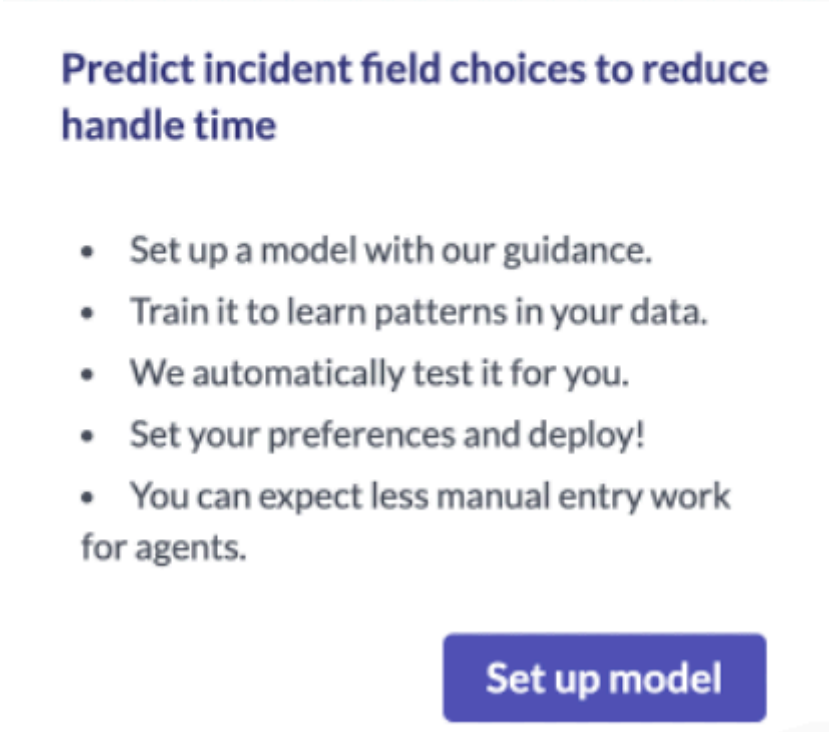
始める前に

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のタスクインテリジェンス > セットアップ をクリックして タスクインテリジェンスアドミンコンソールにアクセスします。
2. [インシデントフィールドの選択を予測して処理時間を短縮 **(Predict incident field choices to reduce handle time)]** カードで、[モデルを設定] を選択します。





このアクションでモデルが開き、導入ページが表示されます。モデルの各ページで問いかけが行われ、効果的なモデルのビルドに必要な情報を選択するのに役立てることができます。

モデルのトレーニング

インシデントフィールドを予測するためのデータを使用して、インシデント予測モデルをトレーニングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
タスクインテリジェンスモデルを設定することも、ITSM のタスクインテリジェンス に付属するベースシステムテンプレートを使用することもできます。新しいモデルの設定の詳細については、「インシデント予測モデルの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

このタスクについて
機械学習モデルのトレーニングでは、モデルが過去のデータのパターンを学習して新しいデータを予測します。モデルは、パターンを学習できるように、大量のデータを使用してトレーニングされます。データセットが大きいと、学習されたパターンは統計的に有意になります。情報システム、ビジネスプロセス、およびサービス運用に関する質問に回答すると、システムは回答から積極的に学習します。

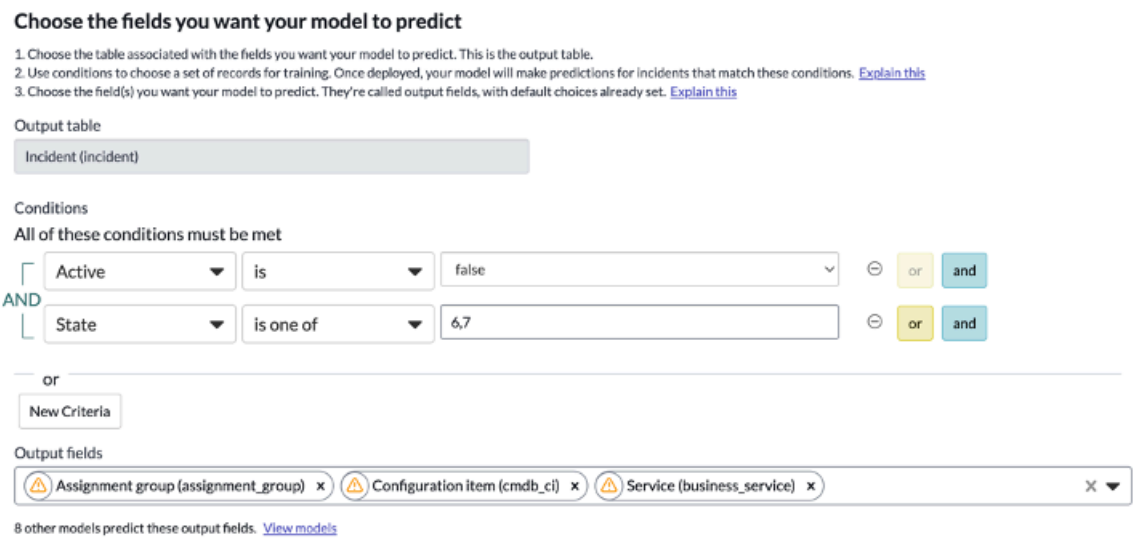
[出力テーブル] や [出力フィールド] など、予測に使用するテーブルとフィールドを選択できます。また、[入力テーブル] や [入力フィールド] など、インシデント情報を予測するためにモデルで使用するテーブルとフィールドを選択することもできます。

この情報を選択すると、トレーニング中に何を探すかがモデルに指示されます。

注:
推奨設定を使用することも、ニーズに合わせて設定をカスタマイズすることもできます。

手順

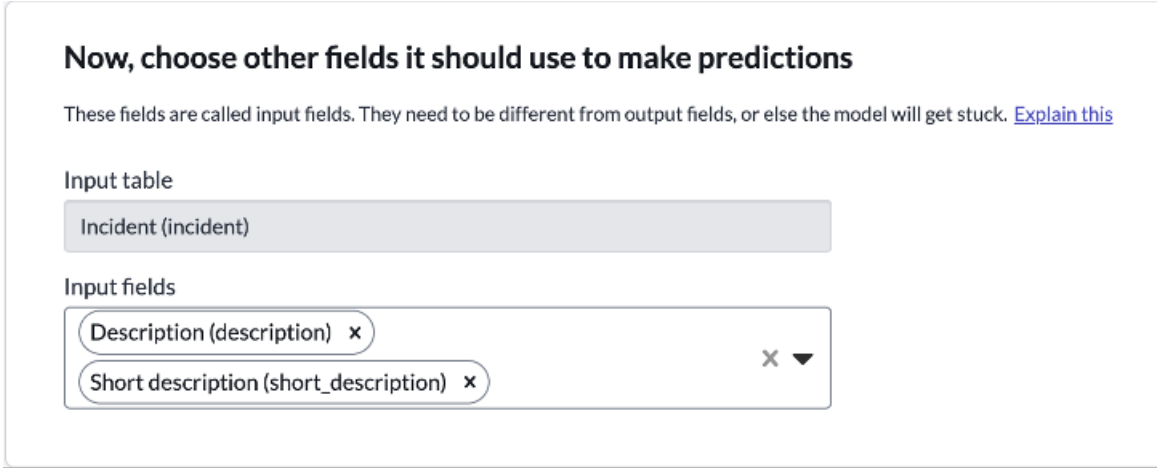
1. モデルの名前を入力します。
2. モデルが予測に使用する出力テーブルを選択します。
3. トレーニング用のレコードのセットを選択する [条件] を選択します。
   選択した条件によって、モデルのトレーニング方法が決まります。これらの条件は、予測を行うためにレコードが満たす必要がある要件を提供します。
4. モデルが予測に使用する [出力テーブル] を選択します。



5. モデルが予測に使用する必要があるトレーニングデータ内の入力テーブルを選択します。
6. モデルが予測に使用する必要がある入力フィールドを選択します。

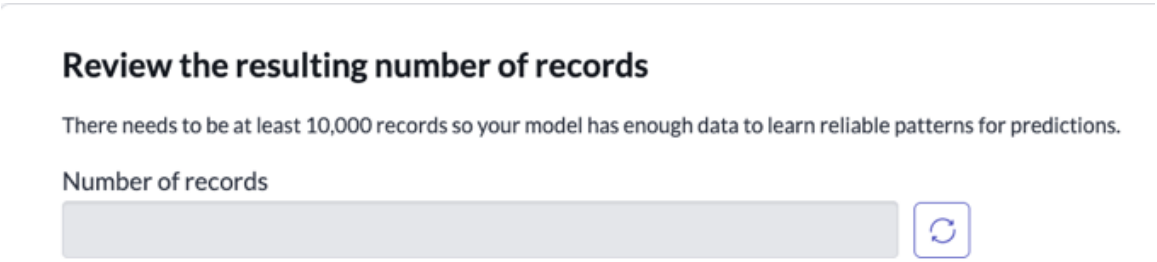
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. 選択した条件に基づいて、トレーニングデータ内の結果のレコードの数を確認します。

カウントされるレコードには、モデルがトレーニングに使用するフィールド、パラメーター、およびデータの数が含まれます。指定された情報と設定された条件に基づいて、数またはレコードは自動的に更新されます。効果的なトレーニングのためには、モデルに少なくとも 10,000 件のレコードが必要です。この最小数を満たしていない場合は、別の条件を選択してください。更新アイコン ( ) をクリックして番号を更新することもできます。



8. [トレーニングの開始] を選択します。

タスクの結果
大量のデータでモデルをトレーニングする場合は、トレーニングに時間がかかることがあります。トレーニングが完了したときにメールを送信するようにシステムに要求できます。

モデルの評価

モデルのトレーニング結果を評価し、予測されたフィールドのサンプル結果を表示します。結果を確認すると、展開後にモデルのパフォーマンスがどうなるかを確認できます。サンプル結果に基づいて、各フィールドの予測設定と動作を選択します。

始める前に
さまざまなデータを使用してモデルをトレーニングする必要があります。モデルのトレーニング方法の詳細については、「モデルのトレーニング」を参照してください。

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

このタスクについて
モデルには柔軟なオプションが備わっています。インシデントフォームの各インシデントフィールドの機密性と要件に基づいて、次のアクションを実行できます。

- インシデントフィールドに予測値を自動入力します。
- インシデントフィールドの予測値を推奨します。

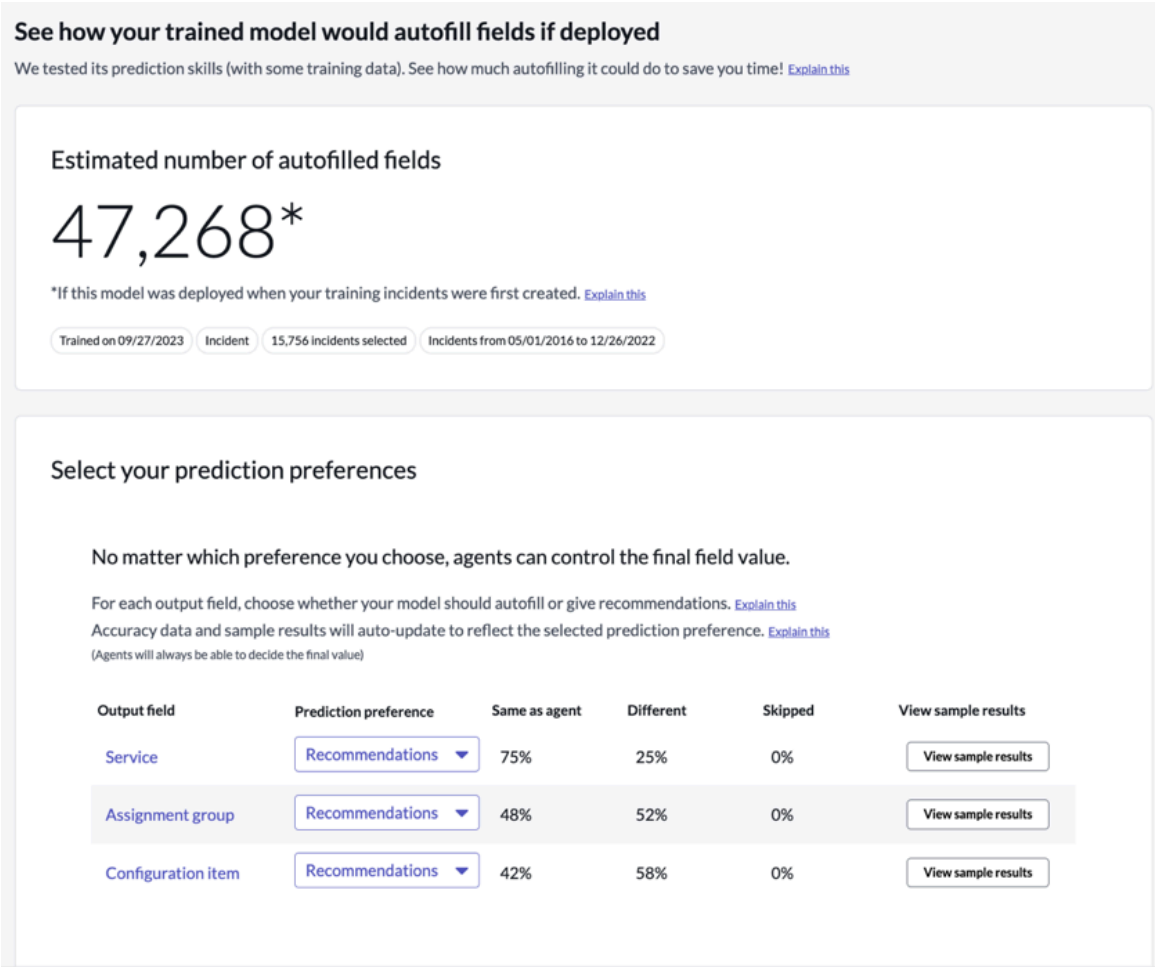
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インシデントフィールドの予測モデルをバックグラウンドでのみ監視および実行します。
- インシデントフィールドの予測をオフにします。

手順

1. [自動入力フィールドの推定数 **(Estimated number of autofilled fields)**] セクションで数値を確認します。
   この数値は、展開時にモデルがどのように実行されるかを予測するのに役立ちます。
2. [サンプル結果を表示] を選択して、各予測フィールドのサンプル結果を表示します。
3. [比較] ボタンを選択すると、選択した結果の詳細が表示されます。
4. 各フィールドの [予測設定 **(Prediction preference)**] ドロップダウンリストから、次のいずれかのオプションを選択します。



5. [保存して続行] を選択します。

モデルの展開

インシデント予測モデルを展開して、インシデントフィールド情報を予測します。

始める前に
モデルにアクセスして、モデルの設定を行う必要があります。モデル設定の詳細については、「モデルの評価」を参照してください。

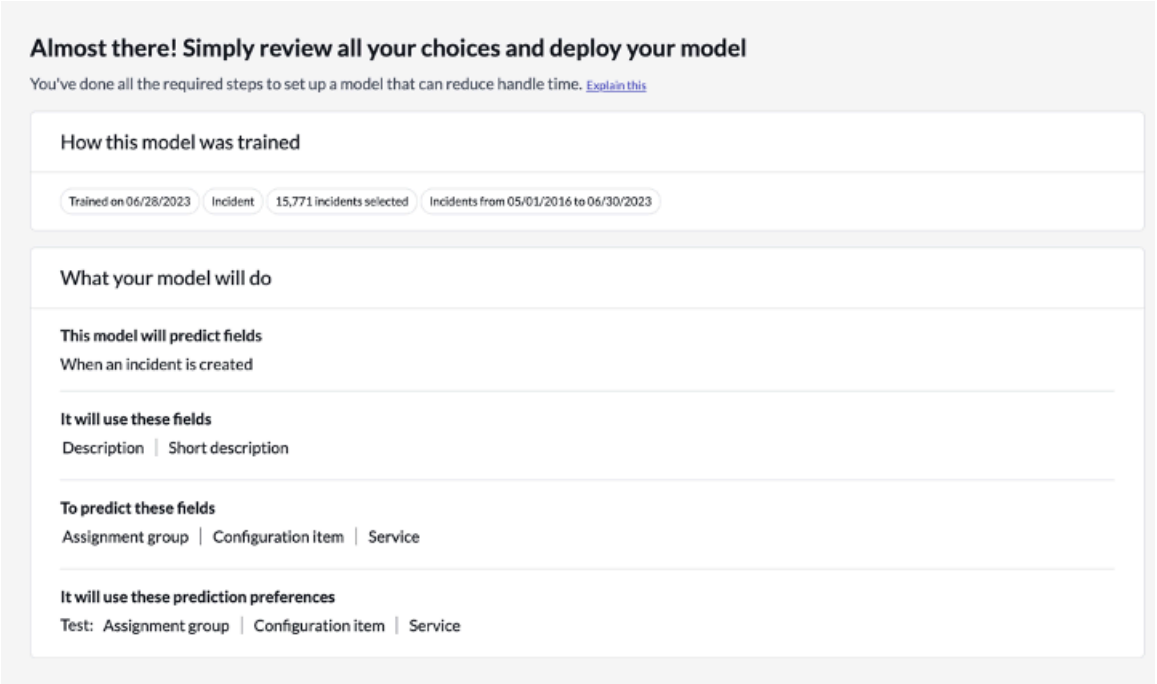
必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 前のページの選択内容と、モデルのトレーニング方法に関する情報を確認します。

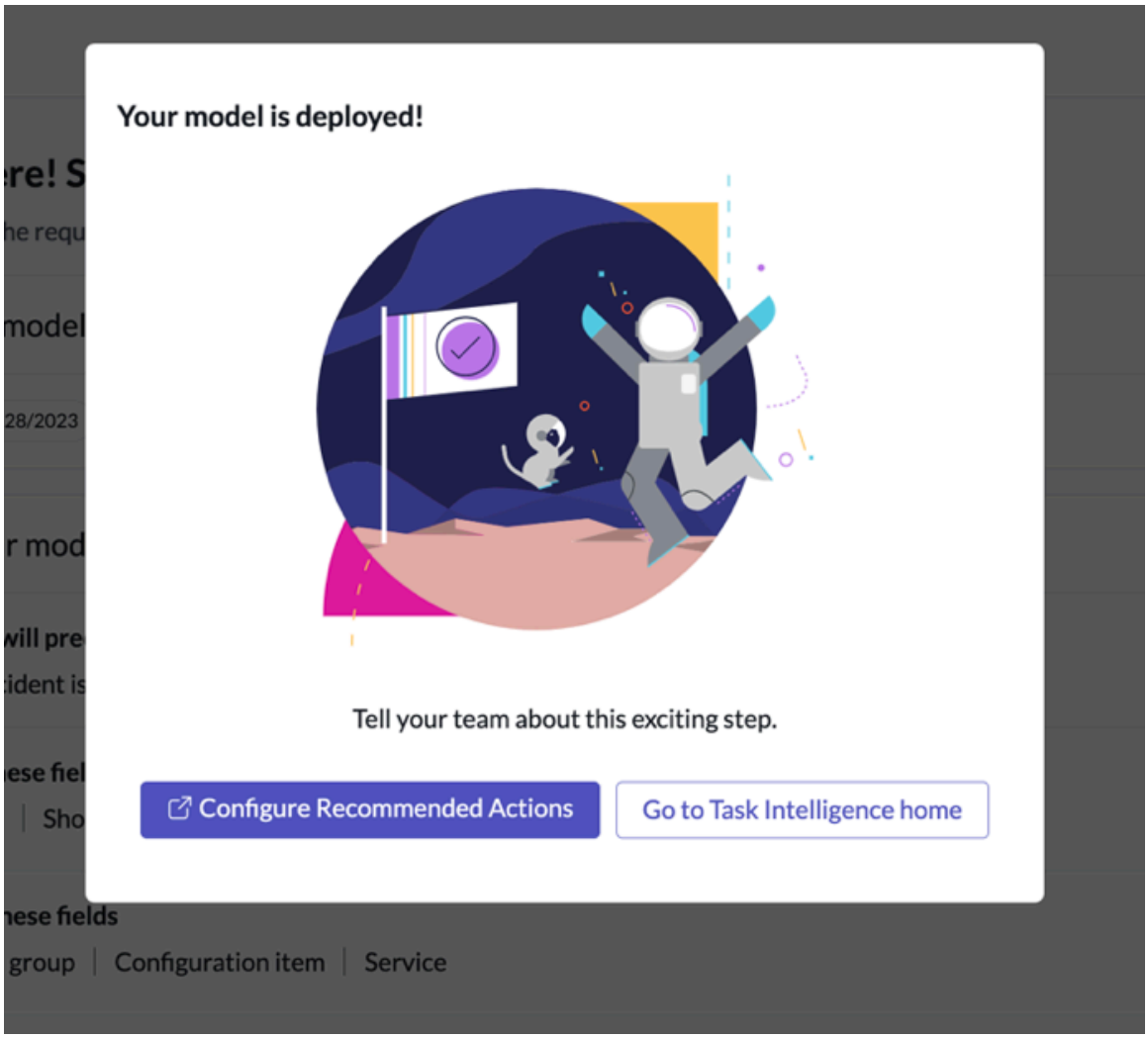


2. [展開] を選択してモデルを展開します。

タスクの結果
モデルが展開されたことを確認するポップアップが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次のタスク
[推奨アクションを構成] を選択して、インシデントフィールドでインシデント予測モデルの実装を構成します。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの ITSM の推奨アクション」を参照してください。

での類似レコード予測モデルの作成 **ITSM** のタスクインテリジェンス

トレーニングモデルを設定すると、2 種類のテーブルのフィールドを比較して類似性を認識するのに役立ちます。

モデルは、予測テーブルの予測フィールドとトレーニングテーブルのトレーニングフィールドを調べます。これらのフィールドの類似性を使用して、類似のレコードを予測します。

たとえば、予測フィールドがインシデントレコードの説明と簡単な説明であり、トレーニングフィールドがナレッジベース (KB) 記事の簡単な説明とタイトルであるとします。

モデルはこれらのフィールドを比較して、現在のインシデントに類似した KB 記事を見つけます。これにより、エージェントが関連情報を簡単に見つけてインシデントを迅速に解決できるようになります。

アドミニストレーターは、予測を行うタイミング、予測対象、予測に使用するデータを決定できます。

以下の情報を選択できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- モデルの類似レコードの予測に使用する予測フィールド。
- 類似レコードを予測するために予測フィールドとの類似性の比較に使用するトレーニングフィールド。
- モデルをトレーニングするための一連のレコードの選択に使用される条件。
- 予測の動作：[推奨事項]、[監視のみ **(Monitor only)]** (バックグラウンドで実行) または [予測をオフにする **(turn off predictions)]**。

モデルをカスタマイズした後、テスト結果を表示してモデルを展開できます。

モデルは、以前のケースレコードを使用してトレーニングします。モデルが過去のケースの類似レコードをどのように予測したかを確認すると、展開時にモデルがどのように機能するかを推定できます。

ベースシステムモデル

ITSM のタスクインテリジェンス には、類似性に基づく次のモデルを持つベースシステムが付属しています。

- インシデントテーブルの類似インシデントを予測するための類似インシデントモデル。
- インシデントの類似するオープンな変更要求 インシデントテーブルの類似の変更要求を予測するためのモデル。
- インシデントの類似の問題テーブルを予測するための、インシデントの類似オープン問題モデル。

本番インスタンスに ITSM のタスクインテリジェンス プラグインをインストールすると、モデルがインストールされ、データで自動的にトレーニングされます。このモデルは自動展開されます。モデルはバックグラウンドでデータの予測を開始し、インシデントフォームには影響しません。

注:
アドミンユーザーには、4 週間以内にアナリティクスダッシュボードへのリンクを記載したメールが届きます。

予測データは予測テーブルに保存されます。次に移動できます **All** (すべて) > **ITSM** のタスクインテリジェンス > モニタリング をクリックして、このモデルのパフォーマンス結果を表示します。こうした結果に基づいて、モデルを編集してサービスオペレーションワークスペースに予測を表示できます。

ベースシステムモデルを編集して再展開するには、[セットアップ] ページに移動します。モデルリストから、必要な類似性モデル (類似のインシデントなど) を選択し、モデルを編集します。モデルの編集方法の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを編集する」を参照してください。

このモデルは、ITSM の推奨アクション 構成のベースシステムルールにリンクされています。アドミニストレーターは、ITSM の推奨アクション アプリケーションに移動してこのモデルのルールを設定する必要はありません。

テンプレートを使用して新しいモデルを設定するには、「類似レコード予測モデルの設定」を参照してください。

類似レコード予測モデルの設定

ITSM のタスクインテリジェンスを使用して、類似のレコード予測モデルを設定し、モデルの目的を定義し、データでトレーニングして予測を行います。モデルのパフォーマンス結果にアクセスし、予測と動作を設定して、モデルを展開します。

始める前に

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

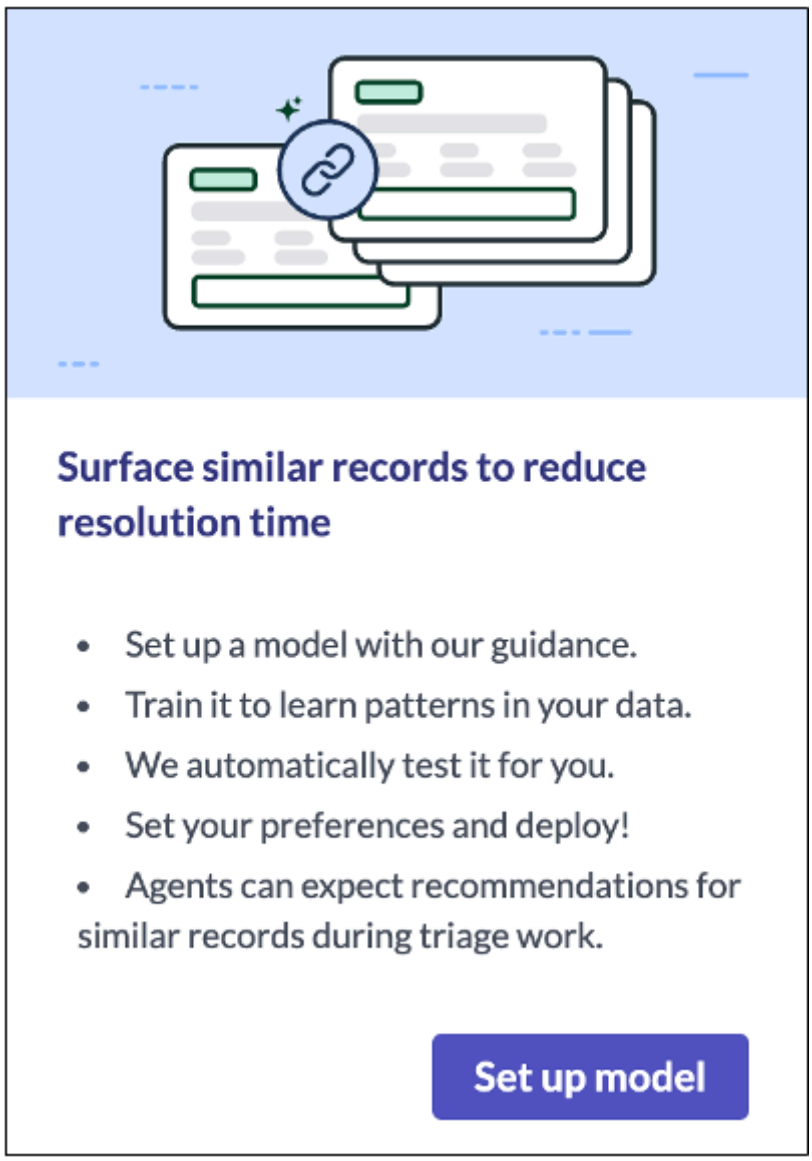
自動翻訳

このタスクについて
次の類似性ベースのモデルのいずれも構成できます。

- インシデントテーブルの類似インシデントを予測するための類似インシデントモデル。
- インシデントの類似するオープンな変更要求 インシデントテーブルの類似の変更要求を予測するためのモデル。
- インシデントの類似の問題テーブルを予測するための、インシデントの類似オープン問題モデル。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のタスクインテリジェンス > セットアップ をクリックして タスクインテリジェンスアドミンコンソールにアクセスします。
2. 類似のレコードを表示して解決時間を短縮する カードで、モデルの設定 を選択します。



このアクションでモデルが開き、導入ページが表示されます。モデルの各ページで問いかけが行われ、効果的なモデルのビルドに必要な情報を選択するのに役立てることができます。

目的の定義

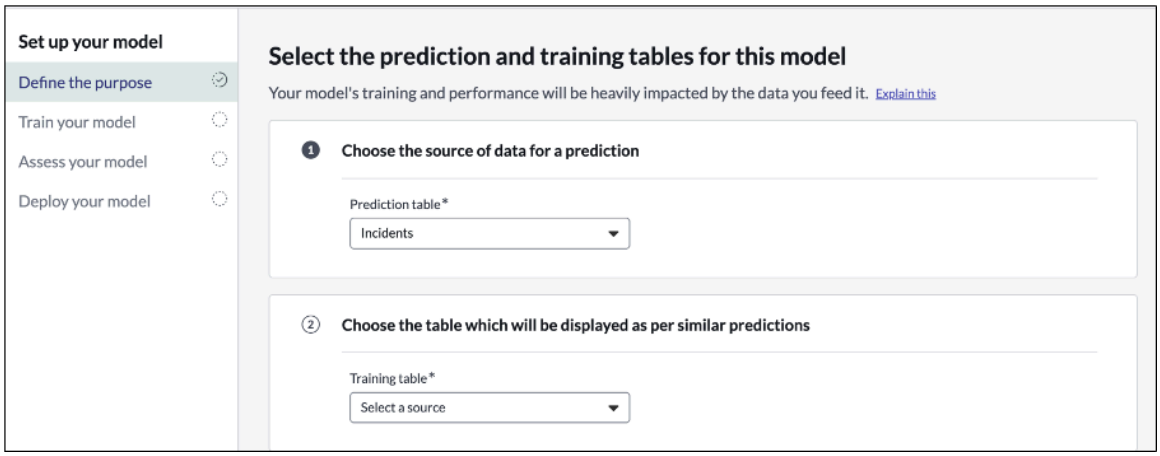
類似レコードモデルの目的を指定します。予測を生成する予測テーブルを選択できます。次に、選択したフィールド間の類似性に基づいて予測として表示されるトレーニングテーブル (インシデント、問題、または変更要求) を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 予測テーブルを選択します。
2. 次のいずれかのトレーニングテーブルを選択します。
   - インシデント
   - 問題管理
   - 変更要求



3. [保存して続行] を選択します。

タスクの結果
モデルの目的が定義されたので、トレーニングを開始できます。詳細については、「類似性モデルのトレーニング」を参照してください。

類似性モデルのトレーニング

トレーニングデータを使用して類似のレコードモデルをトレーニングし、インシデントテーブルとトレーニングテーブルのフィールド間の類似性を認識することで、類似のレコードを予測します。

始める前に
タスクインテリジェンスモデルを設定することも、ITSM のタスクインテリジェンスに付属するベースシステムテンプレートを使用することもできます。新しいモデルの設定の詳細については、「類似レコード予測モデルの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

このタスクについて
機械学習モデルをトレーニングすると、モデルは、予測テーブルの予測フィールドとトレーニングテーブルのトレーニングフィールドを調べます。これらのフィールドの類似性を使用して、類似のレコードを予測します。

予測テーブルと予測フィールドなど、予測対象のテーブルとフィールドを選択できます。また、類似レコードを予測するためにモデルで使用するテーブルとフィールド (トレーニングテーブルとトレーニングフィールドなど) を選択することもできます。この情報を選択すると、トレーニング中に探す対象がモデルに指示されます。

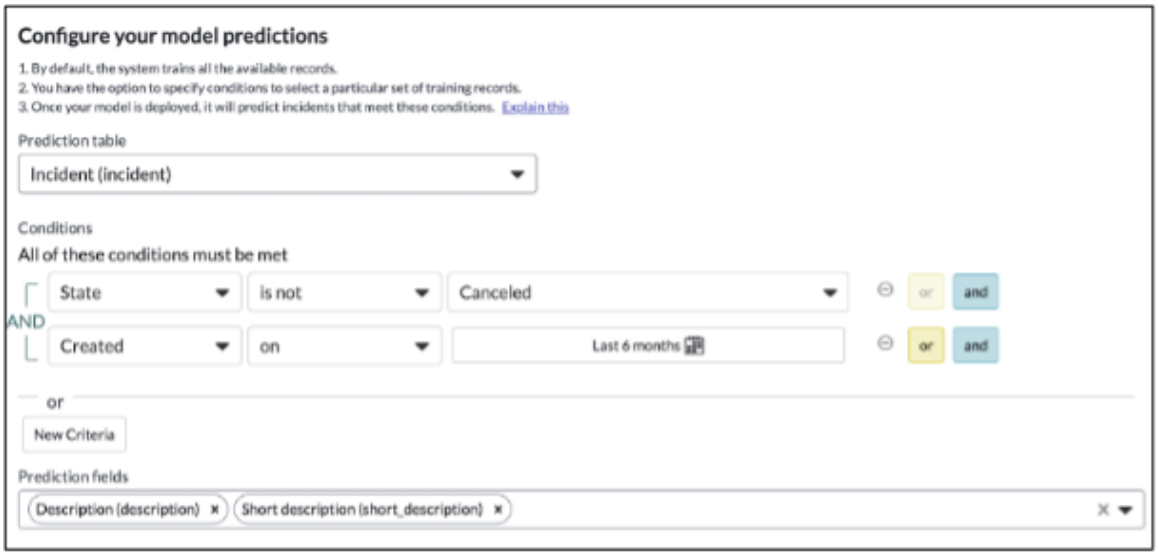
注:
推奨設定を使用することも、ニーズに合わせて設定をカスタマイズすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. モデルの名前を入力します。
2. モデルが予測する対象の予測テーブルを選択します。
3. トレーニング用のレコードのセットを選択する [条件] を選択します。
   選択した条件によって、モデルのトレーニング方法が決まります。これらの条件は、予測を行うためにレコードが満たす必要がある要件を提供します。
4. 類似のレコードの予測に使用される予測フィールドを選択します。



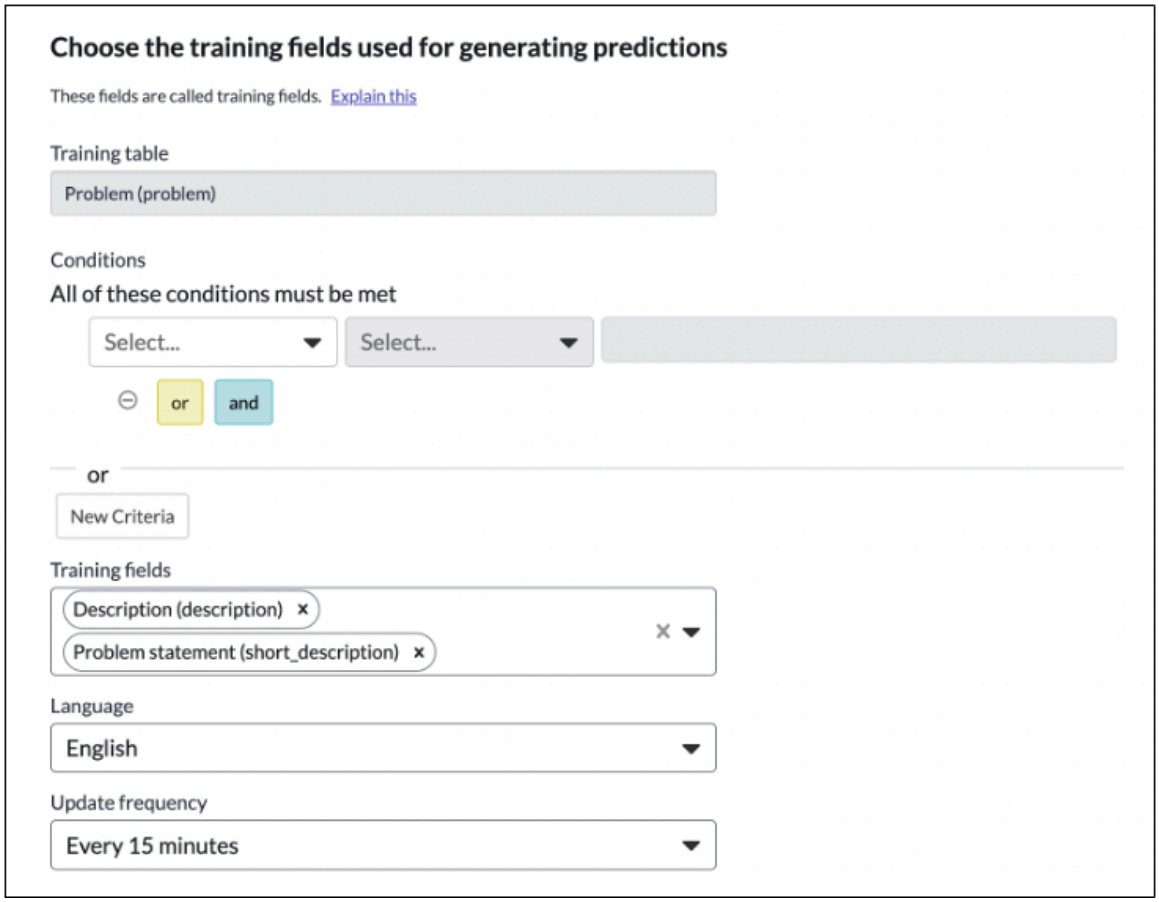
5. 類似性モデルをトレーニングするためのトレーニングテーブルとトレーニングフィールドの条件を選択して、類似レコードモデルのトレーニングに使用するレコードのセットを選択します。

   注:
   このフィールドは、[目的を定義] ページで [問題] または [変更要求] トレーニングテーブルを選択した場合にのみ表示されます。予測テーブルとトレーニングテーブルをインシデントとして選択すると、ステップ 3 で選択した条件が予測テーブルとトレーニングテーブルの両方に適用され (この場合はどちらもインシデントテーブル)、予測に使用されるトレーニングレコードが生成されます。

6. モデルが予測に使用するトレーニングデータのトレーニングテーブルを選択します。
7. モデルが予測に使用するトレーニングフィールドを選択します。
8. トレーニングが行われる言語を選択します。
9. [更新頻度] を選択して、トレーニングを実行する頻度を決定します。

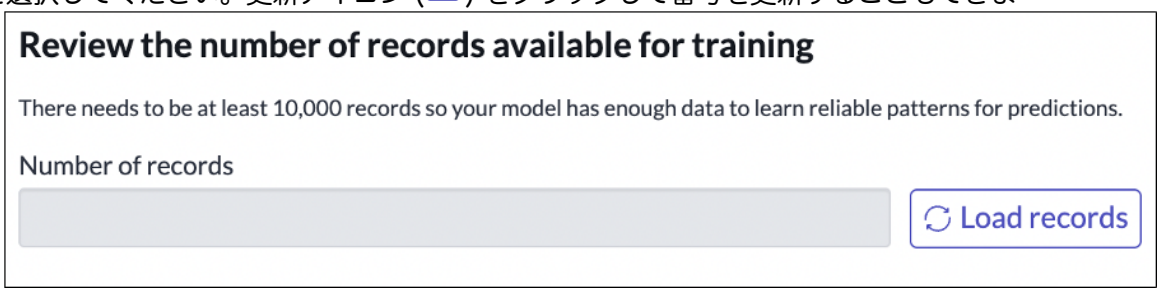
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. 選択した条件に基づいて、トレーニングデータの結果の [レコードの数] を確認します。

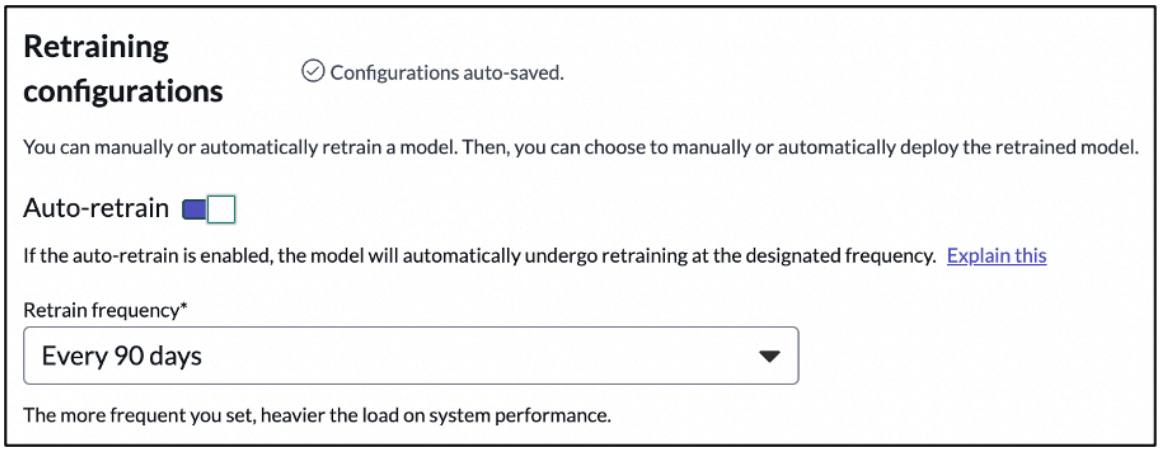
カウントされるレコードには、モデルがトレーニングに使用するフィールド、パラメーター、およびデータの数が含まれます。指定された情報と設定された条件に基づいて、数またはレコードは自動的に更新されます。効果的なトレーニングのためには、モデルに少なくとも 10,000 件のレコードが必要です。この最小数を満たしていない場合は、別の条件を選択してください。更新アイコン ( ) をクリックして番号を更新することもできます。



11. トレーニング頻度を設定して、モデルが自動的に再トレーニングする頻度を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



12. [トレーニングの開始] を選択します。

タスクの結果
大量のデータでモデルをトレーニングする場合は、トレーニングに時間がかかることがあります。トレーニングが完了したときにメールを送信するようにシステムに要求できます。

類似性モデルの評価

モデルトレーニングの結果を評価し、インシデントの予測される類似レコードを確認するためのサンプル結果を表示します。結果を確認すると、展開後にモデルのパフォーマンスがどうなるかを確認できます。サンプル結果に基づいて、予測設定を選択します。

始める前に
さまざまなデータを使用してモデルをトレーニングする必要があります。モデルのトレーニング方法の詳細については、「類似性モデルのトレーニング」を参照してください。

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

このタスクについて
モデルには柔軟なオプションが備わっています。各インシデントレコードの機密性と要件に基づいて、以下のアクションを実行できます。

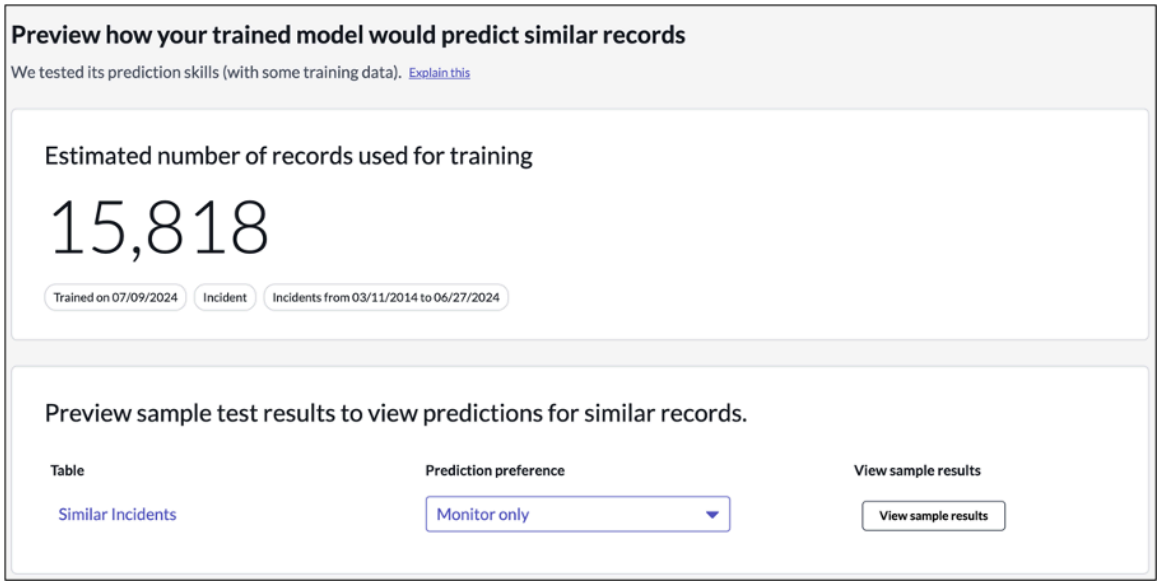
- インシデントの類似レコードを推奨する。
- インシデントの予測モデルをバックグラウンドでのみ監視および実行する。
- インシデントの予測をオフにする。

手順

1. [トレーニングに使用される推定レコード数 **(Estimated number of records used for training)**] セクションで数値を確認します。
   この数値は、展開時にモデルがどのように実行されるかを予測するのに役立ちます。
2. [サンプル結果を表示] を選択して、各インシデントの予測される類似レコードを表示します。
3. 各フィールドの [予測設定 **(Prediction preference)**] ドロップダウンリストから、次のいずれかのオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [保存して続行] を選択します。

類似性モデルの展開

類似のインシデントモデルを展開して、インシデントの類似レコードを予測します。

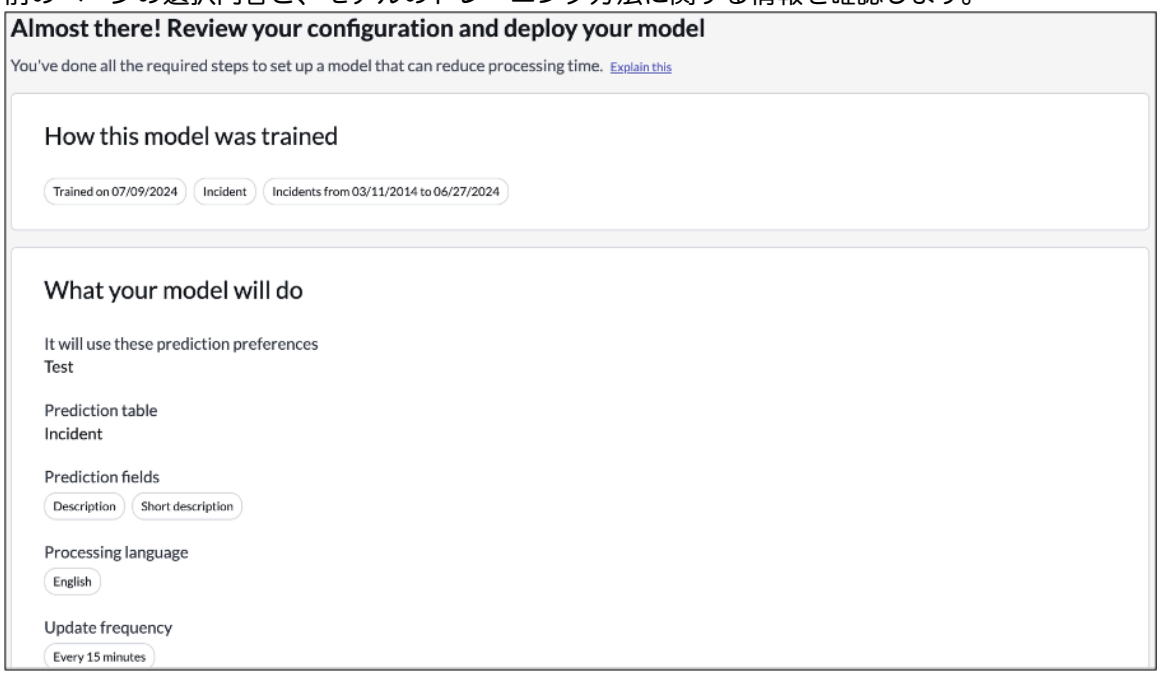
始める前に

モデルにアクセスして、モデルの設定を行う必要があります。モデル設定の詳細については、「類似性モデルの評価」を参照してください。

必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

手順

1. 前のページの選択内容と、モデルのトレーニング方法に関する情報を確認します。



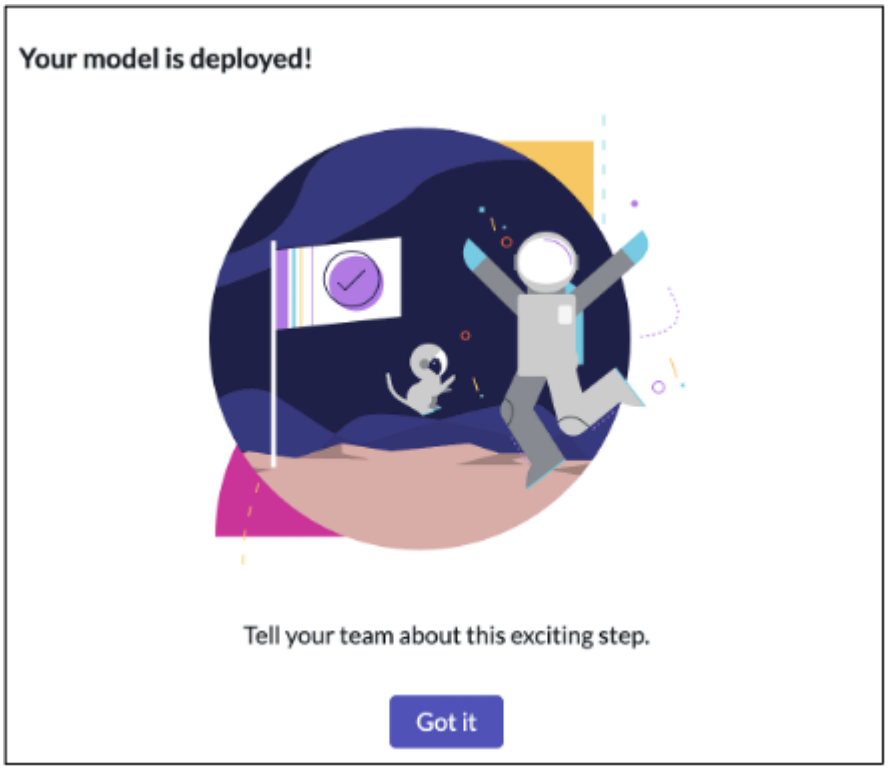
2. [展開] を選択してモデルを展開します。

タスクの結果

モデルが展開されたことを確認するポップアップが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを編集する

既にトレーニングおよび展開されている類似のインシデントモデルまたはインシデント分類モデルを編集します。モデル構成を変更し、更新されたトレーニング結果を表示して、モデルを再展開します。

始める前に

予測モデルが事前に作成、トレーニング、および展開されている必要があります。モデルの作成方法の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンスモデルの管理」を参照してください。

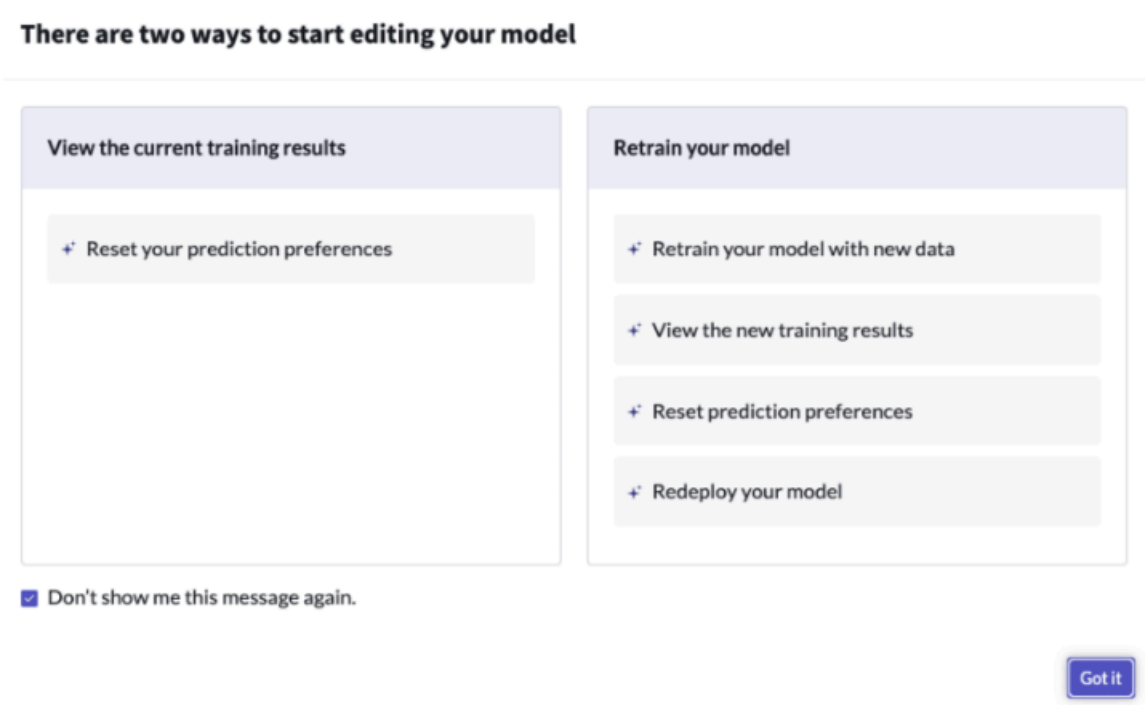
必要なロール：sn_ti_admin.tia_admin または admin

このタスクについて

モデルを編集するオプションには 2 つあり、現在のトレーニング結果を表示するか、モデルを再トレーニングします。モデルを初めて編集するときは、どのオプションを選択するかを尋ねるポップアップが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



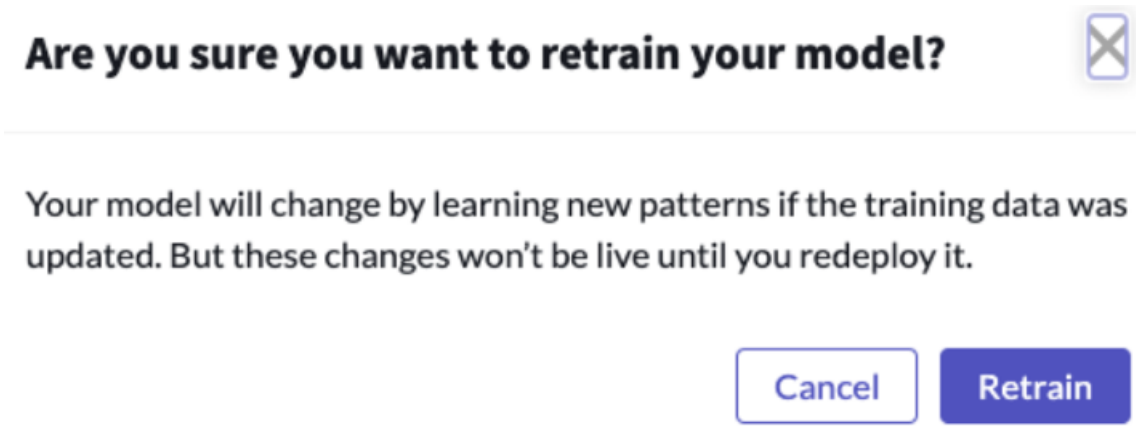
予測設定をリセットすると、エージェントに対する予測の表示方法を変更できます。モデルを再トレーニングすると、トレーニング用の新しいデータを選択できます。これにより、モデルの予測機能が変更されます。

予測モデルを再テストすることはできますが、予測スキルは変更されません。予測モデルを編集して、予測設定をリセットします。予測モデルを編集して、新しいデータでモデルを再トレーニングしたり、別のフィールドを予測したり、予測設定を変更したりします。

モデルを再展開するまで、変更は保存されません。更新されたモデルが、以前のモデルに置き換わります。

手順

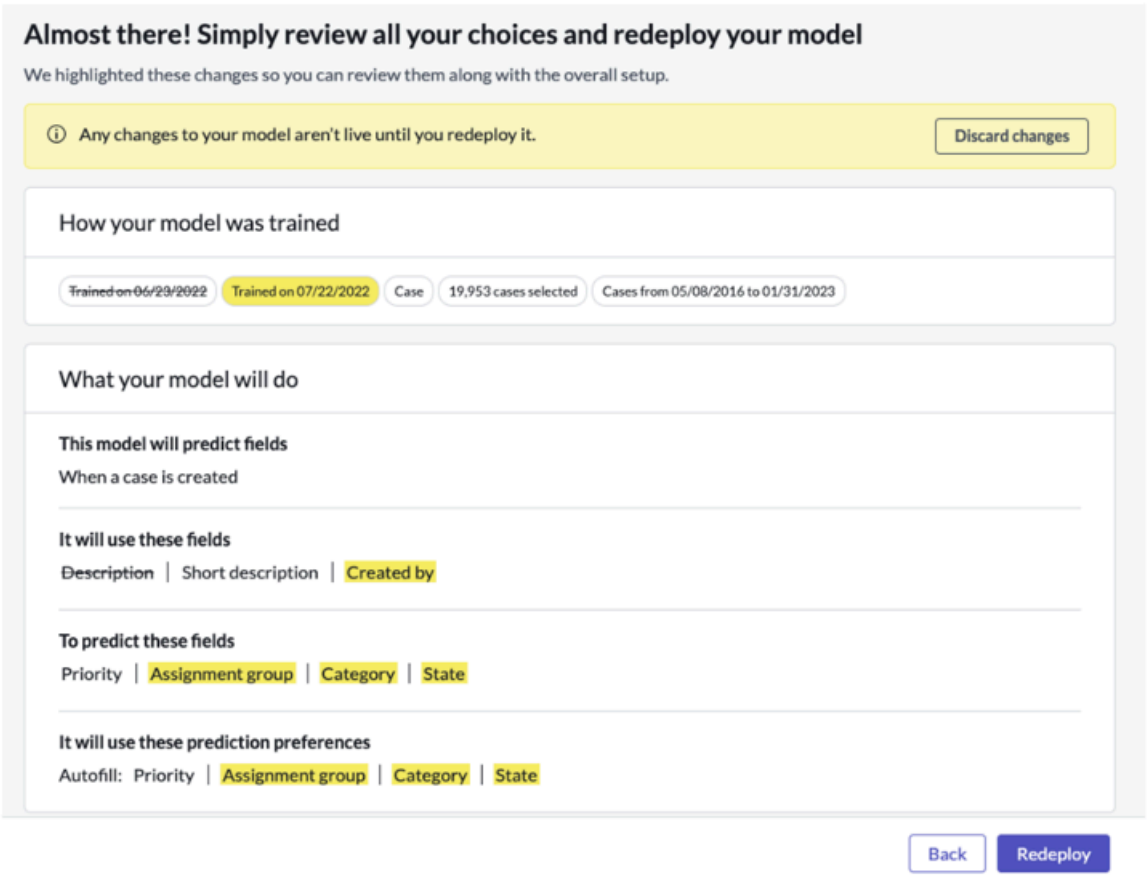
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のタスクインテリジェンス > セットアップ.
2. [モデル] リストから、編集するモデルのメニュー (⋮) アイコンを選択し、[モデルを編集] を選択します。
3. フィールドを変更して、必要な予測を取得します。
4. [トレーニングの開始] を選択します。
   警告メッセージが表示されます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [再トレーニング] を選択します。
   新しいトレーニング結果ページがロードされます。
6. [モデルの比較結果] ボタンを選択して、以前の結果と新しい結果の両方を表示します。
7. [保存して続行] を選択します。
8. 予測を表示したり、バックグラウンドで実行したりするための設定を行います。
9. [保存して続行] を選択します。
   [モデルの展開] 画面がロードされ、黄色で示された変更が表示されます。変更を展開しない場合は、[変更を破棄] を選択します。



10. モデルをレビューし、[再展開] を選択します。

タスクの結果
更新したモデルが展開されます。

インシデント予測モデルのエクスポート

ITSM のタスクインテリジェンスで類似のインシデントモデルまたはインシデント分類モデルを別のインスタンスにエクスポートして、モデルを最初から再作成しなくても他のインスタンスで使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **ITSM** のタスクインテリジェンス > セットアップ.
2. [モデル] リストで、エクスポートするモデルのメニュー (⋮) アイコンを選択し、[モデルをエクスポート] を選択します。
   新しいタブが開き、認証ステップが表示されます。
3. [許可] を選択します。

タスクの結果
モデルの XML ファイルがブラウザーにダウンロードされます。

次のタスク
XML ファイルを使用して、Update Sets でモデルを別のインスタンスに転送できます。更新セットの詳細については、「システムアップデートセット」を参照してください。

ITSM のタスクインテリジェンス の監視と分析

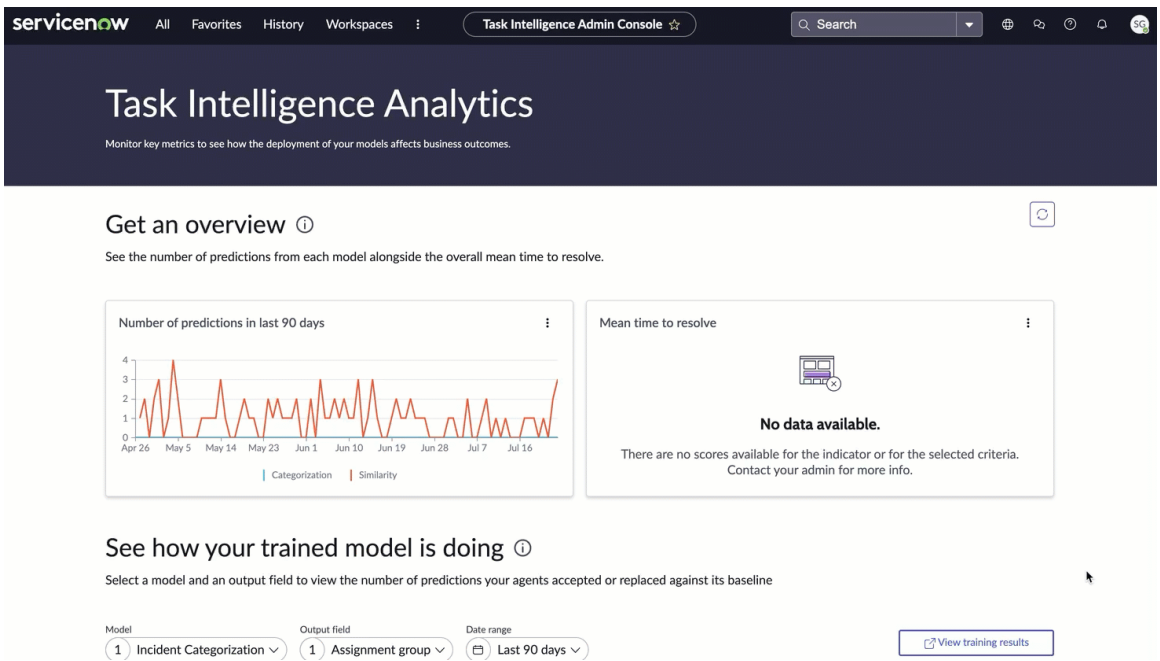
トレーニング済みインシデント予測モデルの影響を表示できます。モデルのパフォーマンスを経時的に監視し、ビジネス価値を追跡し、エージェントが使用した予測と使用しなかった予測を表示します。

タスクインテリジェンスアナリティクスダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: **All** (すべて) > **ITSM** のタスクインテリジェンス > モニタリング.

[モデル] ドロップダウンリストを使用してモデルを選択します。[適用] を選択して、モデルの構成を開きます。

アナリティクスダッシュボードには、次のセクションが含まれています。

- 概要を取得
- トレーニング済みモデルの動作を確認する



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

概要を取得

アナリティクスダッシュボードは、ビジュアルを使用してモデルのパフォーマンスの概要を表します。

予測の数

線グラフには、インシデントの分類モデルおよび類似のインシデントモデルでこれまでに予測されたフィールドの数が表示されます。モデルが学習を続けると、予測の数が増加する可能性があります。

インシデントの平均解決時間 (MTTR)

線グラフは、インシデントの解決に要する平均時間を経時的に示します。モデルがより多くの予測を行うと、予測がエージェントに役立つため、MTTR は必ず短縮されます。

トレーニング済みモデルの動作を確認する

アナリティクスダッシュボードは、ビジュアルを使用して、モデルが予測を使用した方法を経時的に追跡します。

エージェントが承認した予測数

ウィジェットには、ケース管理中にエージェントがこれまでに使用した正しい予測数が表示されます。この数が減少傾向にある場合は、モデルの再トレーニングを検討してください。トレーニングしたモデルの編集方法の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを編集する」を参照してください。

エージェントが交換した予測数

ウィジェットには、ケース管理中にエージェントがこれまでに削除した誤った予測数が表示されます。この数が上昇傾向にある場合は、モデルの再トレーニングを検討してください。トレーニングしたモデルの編集方法の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを編集する」を参照してください。

[モデルがスキップした予測 (Predictions the model skipped)]

ウィジェットには、[モデル]、[出力フィールド]、および [日付範囲] の選択に基づいて、モデルがスキップした予測の数が表示されます。トレーニングしたモデルの編集方法の詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス でインシデント予測モデルを編集する」を参照してください。

パフォーマンス概要

[パフォーマンス概要] テーブルには、モデルと出力フィールドの組み合わせごとに、正しいデータ、正しくないデータ、スキップされたデータの平均パーセンテージ値が表示されます。

[個々のフィールド予測の経時的な使用状況を追跡する (Track usage of individual field predictions over time)]

棒グラフでは、個々のフィールド予測の経時的な使用状況を追跡します。グラフの各バーには、承認した予測、置換した予測、モデルがスキップした予測の 3 つのコンポーネントが表示されます。各バーを囲む赤色のアウトラインは、各日のレコードの合計数を表します。特定のコンポーネントを比較するには、凡例に移動し、含めないコンポーネントの選択を解除すると、ユーザー設定に基づいてよりカスタマイズされ、焦点を絞った比較を行うことができます。デフォルトでは、ビューには予測の数が表示されます。ただし、[パーセンテージで表示] オプションを切り替えることで、パーセンテージ表示に切り替えることができます。パーセンテージビューでは、トレーニングデータから導出された、置換および承認されたベースラインに関する情報にアクセスすることもできます。このオプションを使用すると、ベースラインを使用したモデルのパフォーマンスに関するインサイトを得ることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のタスクインテリジェンス 参照

参照トピックには、ITSM のタスクインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

ITSM のタスクインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ServiceNow ストアアプリケーションなど) が ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーションプラグイン (com.snc.itsm_ml_task) のアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロールの説明

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
タスクインテリジェンスアドミン [sn_itsm_ml_task.ti_admin]	アプリケーションのすべてのアクションに対する権限を持つアドミンユーザー。すべてのタスクインテリジェンスモデルを作成、編集、および監視します。	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_admin
タスクインテリジェンスアナリスト [sn_itsm_ml_task.ti_analyst]	アナリティクスダッシュボードを介してタスクインテリジェンスモデルを表示および監視します。	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_analyst

インストールされるテーブル

テーブルの説明

テーブル	説明
Task Intelligence アドミンテンプレート [sn_ti_admin_template]	他のアプリケーションによって挿入され、モデルトレーニング設定、実装計画、および UI 表示情報のデフォルトを指定するテンプレートレコードが含まれています。
タスクインテリジェンス管理者ヘルプ [sn_ti_admin_help]	アプリケーション内の折りたたみ可能なパネルに表示されるヘルプレコードが含まれています。コンテンツは、選択したテンプレートとセットアップページによってフィルタリングされます。
Task Intelligence アドミン機能 [sn_ti_admin_feature]	インシデントの分類とインシデントフィールド検出のための高度な事業部門機能。
タスクインテリジェンス管理者統計情報 [sn_ti_admin_statistic]	統計カードをテンプレートと UI ページにグループ化します。
タスクインテリジェンス管理者ページ [sn_ti_admin_page]	ヘルプテーブルで参照される URL ページフラグメントのレコード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルの説明 (続く)

テーブル	説明
タスクインテリジェンス管理者統計情報カード [sn_ti_admin_statistic_card]	統計カードの 3 行のスクリプト可能コンテンツと、カードフリップまたはツールヒントで使用されるカードの説明を保存します。
タスクインテリジェンス管理者ソリューション [sn_ti_admin_solution]	インシデント分類や分類など、ソリューションタイプの各 ML モデルセットの進展を保存します。
Task Intelligence アドミンモデル予測 [sn_ti_admin_model_prediction]	ビルド済みモデルのモデルテスト予測を保存します。
タスクインテリジェンス管理者タグ [sn_ti_admin_tag]	他の事業部門によって提供されたタグと、管理者によって作成されたソリューションが含まれています。タグは、事業部門パートナーがモデルを検索するのに役立ちます。
タスクインテリジェンス管理者実装の詳細 [sn_ti_admin_implementation_detail]	事業部門によって指定された実装オプションが含まれます。これらは、選択したテンプレートのオプションとしてリスト化されます。管理コンソールのユーザーロールが実装計画を選択すると、事業部門はエンドユーザーに対してモデルの結果を表示する方法を決定します。
Task Intelligence アドミンモデル [sn_ti_admin_model]	ソリューションの本番モデルとステージングモデルのスナップショット構成ビューを保存します。
タスクインテリジェンス管理者コンテキスト [sn_ti_admin_context]	さまざまなモデルパフォーマンスを示す監視グラフからのコンテキスト固有のデータが含まれています。
タスクインテリジェンスアドミンアプリケーションページ [sn_ti_admin_application_page]	アプリケーションページ、フィールド、およびフォームに関連するデータが含まれています。
タスクインテリジェンス管理者ランディングカード [sn_ti_admin_landing_card]	ITSM のタスクインテリジェンス のランディングページに表示される情報カードに関連するデータが含まれています。
タスクインテリジェンス管理者ランディングページ [sn_ti_admin_landing_page]	管理コンソールのランディングページに関連する情報が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーションの説明

ストアアプリケーション	説明
ITSM の高度なリコメンドアクション [com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced]	レコードコンテキストに基づいてエージェントに関連するアクションを設定および表示できます。エージェントは、このアクションに従って顧客を支援し、問題を解決できます。
タスクインテリジェンスアドミンコンソール [com.sn_ti_admin]	インシデントの分類に役立つインシデント予測モデルをセットアップ、管理、および監視できます。

コラボレーションサービス

コラボレーションサービスは、リアルタイムでコミュニケーションとコラボレーションを行う方法を提供します。タスクレコードから直接、コミュニケーション計画内のチャネルとして、コラボレーションツールを使用できます。

互換性

Madridリリース以降のすべてのリリースと互換性があります。

主な機能

- Slack
  - タスクの動的 Slack チャネルを作成して、インポートして戻します。
  - Slack からインシデントの詳細を直接取得し、インシデントに対して基本的な操作を実行するスラッシュコマンド。
  - インシデントから直接 Slack ユーザー/チャネルとのチャットを開始します。
  - タスクがクローズされたときに Slack チャネルをアーカイブします。
- ServiceNow for Microsoft Teams
  - タスクから直接 Microsoft Teams を使用してチャットを開始します。
  - Microsoft Teams からタスクレコードにメッセージ履歴を手動または自動でインポートします。
  - Slack または Microsoft Teams を使用して、重大なインシデントおよびインシデントコミュニケーション計画に関する個別の通知とコラボレーションを送信します。
  - ServiceNow for Microsoft Teams 統合の詳細については、「ServiceNow for Microsoft Teams」を参照してください。
- ServiceNow for Zoom
  - タスクから直接 Zoom Team Chat を使用してチャットを開始します。
  - Zoom Team Chat からタスクレコードにメッセージ履歴をインポートします。
  - ServiceNow for Zoom 統合の詳細については、「ServiceNow for Zoom」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Zoom アプリケーションで ServiceNow 従業員センターにアクセスします。Zoom の ServiceNow 従業員センターの詳細については、「Make Employee Center capabilities available in Zoom (Zoom で 従業員センターの機能を利用できるようにする)」を参照してください。

コラボレーションサービス のインストール

アドミンロールを持っている場合は、コラボレーションサービス アプリケーション (sn_tcm_collab_hook) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- コラボレーションサービス には次の ServiceNow Store アプリケーションが必要です。コラボレーションサービス をインストールする前に、このアプリケーションがインストールされていることを確認します。

  必要な ServiceNow Store アプリケーション

  ServiceNow 統合ハブ用の Slack スポーク [com.sn.slack.ahv2]

  タスクまたはタスクコミュニケーション管理用に Slack 統合が必要な場合は、ServiceNow 統合ハブアプリケーション用の Slack スポークをインストールします。このアプリケーションは、フローを設計するときに使用できるアクションを提供します。これらのアクションを使用して、Slack API と通信できます。

  ServiceNow for Microsoft Teams

  ServiceNow for Microsoft Teams のデータ連携が必要な場合は、必要に応じて Microsoft Teams の ITSM 統合、または HR Service Delivery integration with Microsoft Teams をインストールします。統合についての詳細は、「ServiceNow for Microsoft Teams」を参照してください。

  ServiceNow for Zoom

  ServiceNow インスタンスを Zoom と統合する場合、詳細については「ServiceNow for Zoom」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

コラボレーションサービスでインストールされるテーブルについては、「コラボレーションサービスとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください

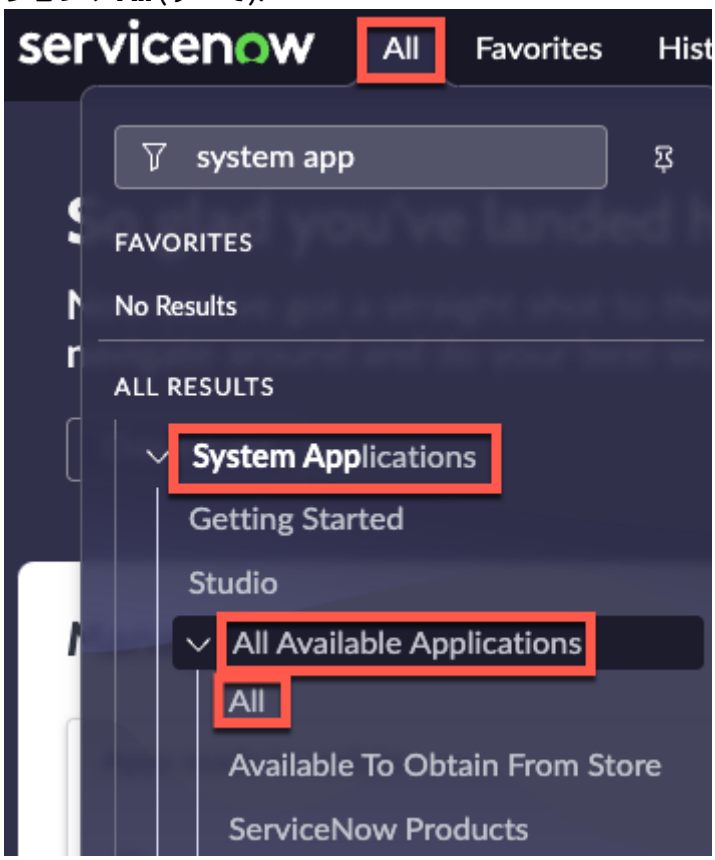
。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 アプリケーション () を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

コラボレーションサービス とともにインストールされるコンポーネント

コラボレーションサービス アプリケーションのアクティブ化によって、数種類のコンポーネントがインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

注:
テーブルは、タスクコミュニケーション管理プラグイン (com.snc.task_communication_management) を有効にするとインストールされます。

テーブル	説明
コミュニケーションチャネル定義 - Slack [comm_channel_def_slack]	コミュニケーションチャネル定義 [comm_channel_definition] テーブルを拡張します。
コミュニケーションチャネル - Slack [comm_channel_slack]	コミュニケーションチャネル定義 [comm_channel] テーブルを拡張します。
コミュニケーション計画 - コラボレーションサービスデータ [comm_plan_collab_data]	コラボレーションサービス関連データを格納します。

コミュニケーションのための **Slack** の設定

Slack スポークでは、Slack アカウントでカスタムアプリを作成し、Slack スポークの OAuth 2.0 トークンを生成する必要があります。

詳細については、「Slack スポークの設定」を参照してください。

コミュニケーションタスクのコミュニケーションチャネルとしての **Slack** の設定

コミュニケーションタスクがユーザーに直接メッセージを送信するためのコミュニケーションのモードとして、Slack を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > コミュニケーション計画定義.
2. コミュニケーション計画を開き、コミュニケーションタスクのコミュニケーションチャネルとして Slack を追加します。
3. コミュニケーションのモードとして Slack を追加するコミュニケーションタスク定義を開きます。
4. [チャネルの追加 **- Slack]** 関連リンクをクリックします。
5. [送信] をクリックします。
   Slack がコミュニケーションタスクのコミュニケーションチャネルとして追加されます。

インシデントからのメッセージのインポート

インシデントの Slack チャネルからメッセージをインポートし、それらをコメントに追加して、すべての重要なメッセージを ServiceNow インスタンスに保存できます。

始める前に

- 必要なロール： sn_incident_write、itil、または admin
- プライベートチャネルからメッセージをインポートするには、プライベート Slack チャネルのメンバーとなっている必要があります。
- ServiceNow メール ID は、Slack アカウントに関連付ける必要があります。
- この機能は以下と互換性があります。
  - Collaboration Services ストアアプリ - 最小バージョン 3.04
  - Slack ストアアプリ - 最小バージョン 1.4.x

このタスクについて
メッセージをインポートすると、エージェントはインシデントの履歴を表示し、要求者はインシデントに関するすべての話し合いを 1 つの場所で確認することができます。これにより、チケット事後レビューおよび継続的改善プロセスに必要な情報を取得できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン.
2. メッセージをインポートする対象のインシデントを選択します。
3. **[Slack** チャネルを表示] 関連リンクをクリックします。

   [Slack チャネルを表示] フォームが表示されます。フォームには、そのインシデントに利用可能なすべての Slack チャネルが表示されます。

4. メッセージのインポート元チャネルの [メッセージをインポート] をクリックします。

   [Slack からメッセージをインポート (Import messages from Slack)] フォームが表示されます。フォームには、そのチャネルのすべてのメッセージが日付順にソートされて表示されます。

5. フォームのフィールドに入力します。

[Slack からメッセージをインポート **(Import messages from Slack)]** フォーム

フィールド	説明
検索	キーワードを入力して特定のメッセージを検索するフィールド。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
検索に返信スレッドを含める (Include reply threads in search)	検索にスレッドを含めるオプション。
フィルター基準	○ [共有者 **(Shared by)**]：選択したユーザーに基づいてメッセージがフィルタリングされます。 ○ [日付]：メッセージは、選択した [開始] 日と [終了] 日に基づいてフィルタリングされます。
[以下としてメッセージをインポート (Import messages as)]	○ [追加コメント]：[追加コメント] の下にメッセージが追加されます。 ○ [作業メモ]：作業メモの下にメッセージが追加されます。
添付ファイルを含める	メッセージのインポートに添付ファイルを含めるオプション。

6. [メッセージをインポート] をクリックします。

Slack 通信のプロセスフロー

Slack をオープンで透過的なコミュニケーションのために使用して、重大インシデント管理ワークベンチからステークホルダーと共同作業を行います。

コミュニケーション計画を定義して、コミュニケーションプロセスを管理します。計画には、計画の目標を達成するためのタスクと、そのプロセスで連絡する必要があるステークホルダーが含まれています。

計画のコミュニケーションタスクを作成するときは、コミュニケーションのモードとして Slack を選択します。コミュニケーションタスクのチャネルの定義方法については、「コミュニケーションチャネルの定義」を参照してください。事前にコミュニケーション計画やタスクを計画することは常に可能なわけではないという事実を念頭に置いてください。これため、インシデントからアドホックコミュニケーション計画とそのタスクを作成するオプションが用意されています。タスクレコードがコミュニケーション計画の条件を満たしている場合、その計画にはタスクレコードが添付されます。重大なインシデントの場合は、コミュニケーション計画がそのインシデントに関連付けられ、そのタスクのいずれかの Slack としてコミュニケーションチャネルが設定されていると、重大なインシデントワークベンチから Slack の通知を送信できます。

注:
Slack コミュニケーションは、ServiceNow アプリケーションから Slack への一方向のコミュニケーションです。Slack の連絡先は、Slack コミュニケーションを開始した人物に応答できません。また、Slack 内のユーザーは、組織の従業員である必要があります。たとえば、Slack コラボレーションに参加するために共有するメールアドレスは、その組織のメールアドレスである必要があります。

Slack コミュニケーションでは、次のサブフローを使用します。

- TCM Slack - ユーザーをチャネルに追加する
- TCM Slack - チャネルをアーカイブする
- TCM Slack - チャネルを作成する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- TCM Slack - メッセージを送信する
- TCM Slack - チャネルからユーザーを削除する

ワークベンチでの **Slack** コミュニケーション

- 重大なインシデントワークベンチの [通信] タブには、その計画のすべてのコミュニケーションタスクがあります。
- チャネルとして Slack を選択したタスクに対して、[作成] をクリックすると、Slack コミュニケーションを開始できます。コミュニケーション計画の作成方法については、「重大なインシデントワークベンチからコミュニケーション計画を追加する」を参照してください。
- ダイアログボックスで、[宛先] フィールドには、計画のコミュニケーション連絡先を作成するときに追加した連絡先が表示されます。
- [メッセージ] フィールドには、受信者に伝えるメッセージが含まれています。

共同作業コミュニケーションタスクの追加

重大なインシデントワークベンチでは、共同作業コミュニケーションタスクを追加して、コミュニケーション計画とその関連タスクの進捗状況を共同して理解できます。

始める前に

- 必要なロール：major_incident_manager
- この機能は以下と互換性があります。
  - Collaboration Services ストアアプリ - 最小バージョン 3.04
  - Slack ストアアプリ - 最小バージョン 1.4.x

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント 重大なインシデント > オープン.
2. 共同作業コミュニケーションタスクを追加するインシデントを選択します。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [通信] タブをクリックして、共同コミュニケーションタスクのセクションに表示される [追加] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

共同作業コミュニケーションタスク計画のフォーム

フィールド	説明
コミュニケーション計画	新しいコミュニケーション計画を選択するか、既存のプランを選択してコミュニケーションタスクを計画に追加するためのリストです。
計画の簡単な説明	コミュニケーション計画についての簡単な説明です。
タスクの簡単な説明	コミュニケーションタスクについての簡単な説明です。
チャネル	共同作業のチャネルとして **[Slack** チャット] を選択するオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
周期	特定のタスクを実行する周期。タスクは 1 回のみの実行、または特定の期間での実行が可能です。
期限 (分)	タスク開始後にタスクを実行する必要がある期間です。繰り返しのタスクの場合、タスクが繰り返されるまでの期間も示します。

6. [次へ] をクリックします。
7. [受信者を管理] タブで、重大なインシデントの共同作業コミュニケーションタスクに関与する必要があるユーザーを追加し、[追加] をクリックします。

共同作業コミュニケーションタスクの **Slack** チャネルの作成

共同作業コミュニケーションタスクの Slack チャネルを作成して、コミュニケーションタスクの詳細について共同作業や話し合いをすることができます。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > 重大なインシデント オープン.
2. 関連する重大なインシデントを選択します。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [コラボレーションする] タブをクリックします。
   共同作業コミュニケーションタスクのセクションが表示されます。
5. Slack チャネルを作成するタスクで [開始] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

開始フォーム

フィールド	説明
参加者の追加	チャネルの参加者にする必要がある個々のユーザーまたはグループ。
推奨済みおよび選択済み	リストをカスタマイズする列。[推奨済み] 列のアイテムを選択し、右矢印アイコン (›) を使用して [選択済み] 列に移動します。
チャネル名	Slack 内の他のチャネルと区別する一意のチャネル名。
チャネルトピック	チャネルの目的に関する説明。
参加者への簡単なメッセージの包含	参加者に送信する簡単なメッセージ。
プライベートチャネル	Slack チャネルがプライベートかパブリックかを示すオプション。

7. [開始] をクリックします。
   Slack チャネルが作成され、タスクの横に [チャネルを表示] ボタンと [メッセージをインポート] ボタンが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. Slack でチャネルを表示するには、[チャネルを表示] をクリックします。
9. メッセージをインポートするには、[メッセージをインポート] をクリックします。
   メッセージのインポート方法の詳細については、「インシデントからメッセージをインポート」を参照してください。

Slack 統合 - インシデント管理

Slack 統合を使用すると、インシデント応答者がインシデント中にコラボレーションするための専用チャネルを作成でき、Slack との双方向データ連携が可能になります。インシデントの作成や更新、グループのオンコールユーザーなどの情報の表示、自分にアサインされたインシデントのリストの表示が可能です。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

互換性

Collaboration Services ストアアプリのバージョン 2.0.x は、Paris パッチ 3 リリース以降のすべてのリリースと互換性があります。

主な機能

- 発信者へのダイレクトメッセージの送信
- ユーザーへのインシデントの割り当て
- インシデントのコラボレーションチャネルの作成
- インシデントからのチャネルの表示と参加
- Slash コマンドを使用したインシデントの作成と更新
- グループのオンコールユーザーの表示

システム要件

- インシデント管理 (com.snc.incident)
- Collaboration Services プラグイン (sn_tcm_collab_hook) バージョン 2.0.x
- コラボレーションチャネルとして Slack を使用するには、Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub プラグイン (com.sn.slack.ahv2) バージョン 1.3.x および 統合ハブ ライセンスが必要です。

  注:
  Slack スポークでは、Slack アカウントでカスタムアプリを作成し、Slack スポークの OAuth 2.0 トークンを生成する必要があります。詳細については、「Slack スポークの設定」を参照してください。

インシデントのコラボレーションチャネルの作成

プライベートまたはパブリックの Slack チャネルを作成してサポートチームと共同作業を行うか、またはコミュニケーションを送信してステークホルダーに情報を逐次提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 必要なロール： sn_incident_write、itil、または admin
- 次のプラグインが必要です。
  - Collaboration Services プラグイン (sn_tcm_collab_hook) バージョン 2.0.x
  - Slack Spoke for ServiceNow 統合ハブ プラグイン (com.sn.slack.ahv2) バージョン 1.3.x
- Slack のインタラクティブ機能とショートカットを設定していることを確認します。詳細については、「Slack アプリの構成」を参照してください。

このタスクについて

システムプロパティ *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* は、タスクテーブルでスラック機能を有効にします。デフォルトでは、値はインシデントです。problem や change_request などの他のタスクテーブルでスラック機能を有効にする場合は、[値] フィールドにテーブル名を追加します。

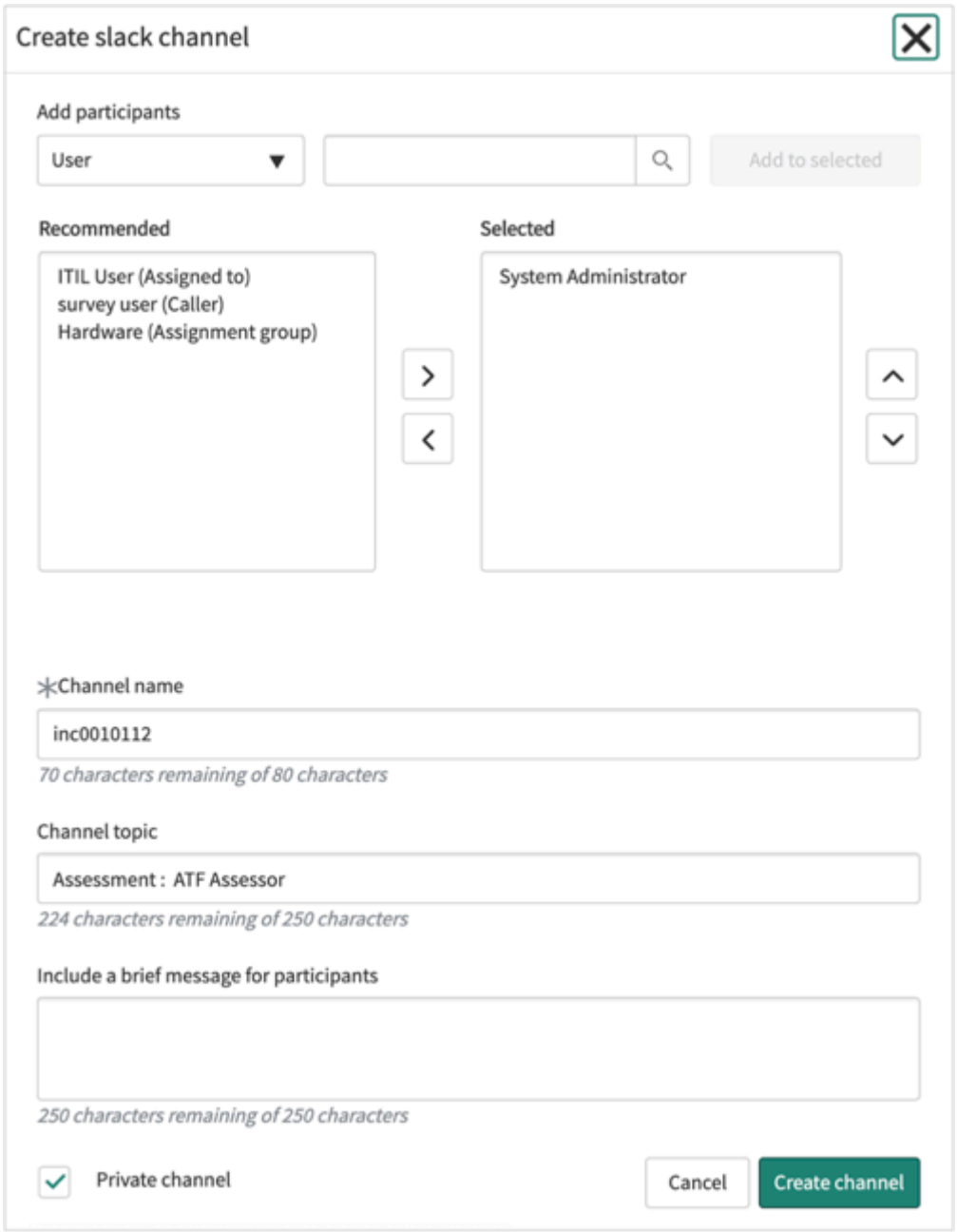
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン.
2. アクティブインシデントレコードを開きます。
3. **[Slack** チャネルを作成] 関連リンクをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Slack チャネルの作成



4. フォームのフィールドに入力します。

Slack チャネルの作成フォーム

フィールド	説明
参加者の追加	チャネルの参加者にする必要がある個々のユーザーまたはグループ。
推奨済みおよび選択済み	リストをカスタマイズする列。[推奨済み] 列のアイテムを選択し、右矢印アイコン ( ) を使用して [選択済み] 列に移動します。
チャネル名	Slack 内の他のチャネルと区別する一意のチャネル名。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
チャネルトピック	チャネルの目的に関する説明。
参加者への簡単なメッセージの包含	参加者に送信する簡単なメッセージ。
プライベートチャネル	Slack チャネルがプライベートかパブリックかを示すオプション。このチェックボックスを選択すると、チャネルはプライベートチャネルとして作成され、選択しない場合はパブリックチャネルとして作成されます。

5. [チャネルを作成] をクリックします。
   Slack チャネルが作成され、招待状が参加者に送信されます。重複しているユーザーは、通知が送信される前に、選択した参加者リストから削除されます。参加者は [スキップ] または [チャネルに参加] をクリックして、Slack チャネルを無視したり、チャネルに参加したりできます。

インシデントからのチャネルの表示と参加

新しいチャネルを作成する前に、インシデントに関連付けられているすべての Slack チャネルを表示して、必要な Slack チャネルが既に存在するかどうかを確認します。また、Slack チャネルからメッセージをインポートすることもできます。

始める前に

- 必要なロール： sn_incident_write、itil、または admin
- 次のプラグインが必要です。
  - Collaboration Services プラグイン (sn_tcm_collab_hook) バージョン 2.0.x
  - Slack Spoke for ServiceNow 統合ハブ プラグイン (com.sn.slack.ahv2) バージョン 1.3.x

このタスクについて

システムプロパティ *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* は、タスクテーブルでスラック機能を有効にします。デフォルトでは、値はインシデントです。problem や change_request などの他のタスクテーブルでスラック機能を有効にする場合は、[値] フィールドにテーブル名を追加します。

注:
インシデントが非アクティブになると、関連する Slack チャネルがアーカイブされます。

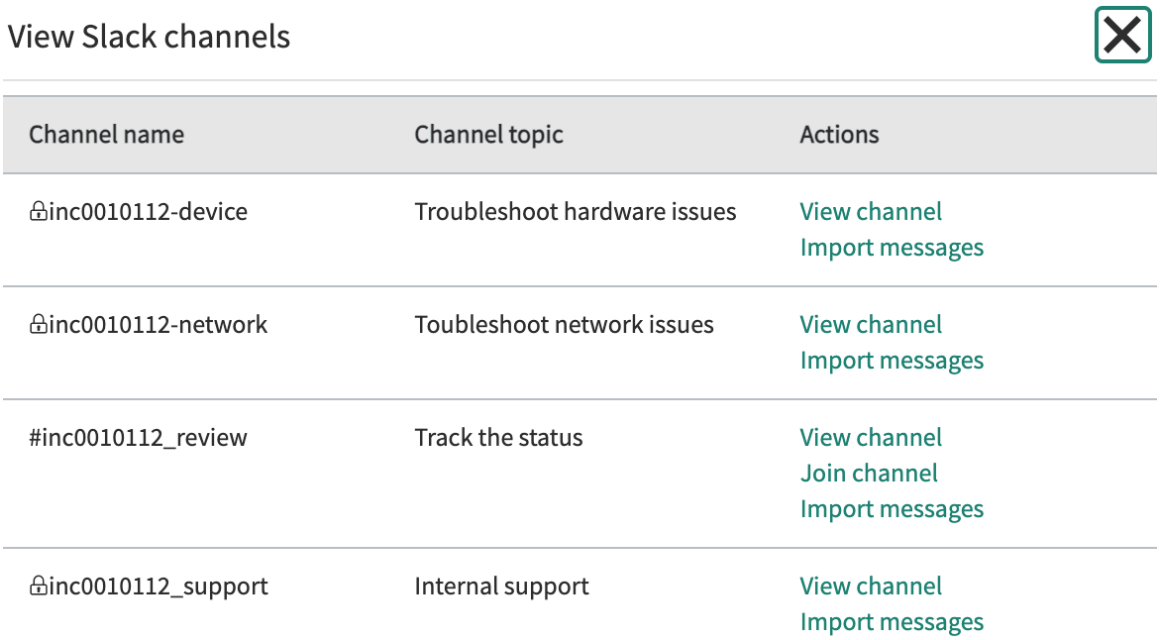
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン.
2. アクティブインシデントレコードを開きます。
3. **[Slack** チャネルを表示] 関連リンクをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Slack チャネルの表示



インシデントのすべての専用 Slack チャネルが表示されます。

注:
[チャネルに参加] オプションは、パブリックチャネルにのみ表示されます。

4. オプション: [チャネルを表示] をクリックして、Slack チャネルを開きます。
5. [チャネルに参加] をクリックして、任意の Slack チャネルに参加します。
6. 任意の Slack チャネルからメッセージをインポートするには、[メッセージをインポート] をクリックします。

フォームセクション追加による **Slack** チャネルの表示

フォームセクションで、インシデントに関連付けられた、アーカイブされていない Slack チャネルを表示します。フォームセクションを使用すると、利用可能なチャネルリストを関連リストから手動で開く手間が省けます。

始める前に
必要なロール： personalize_form または admin

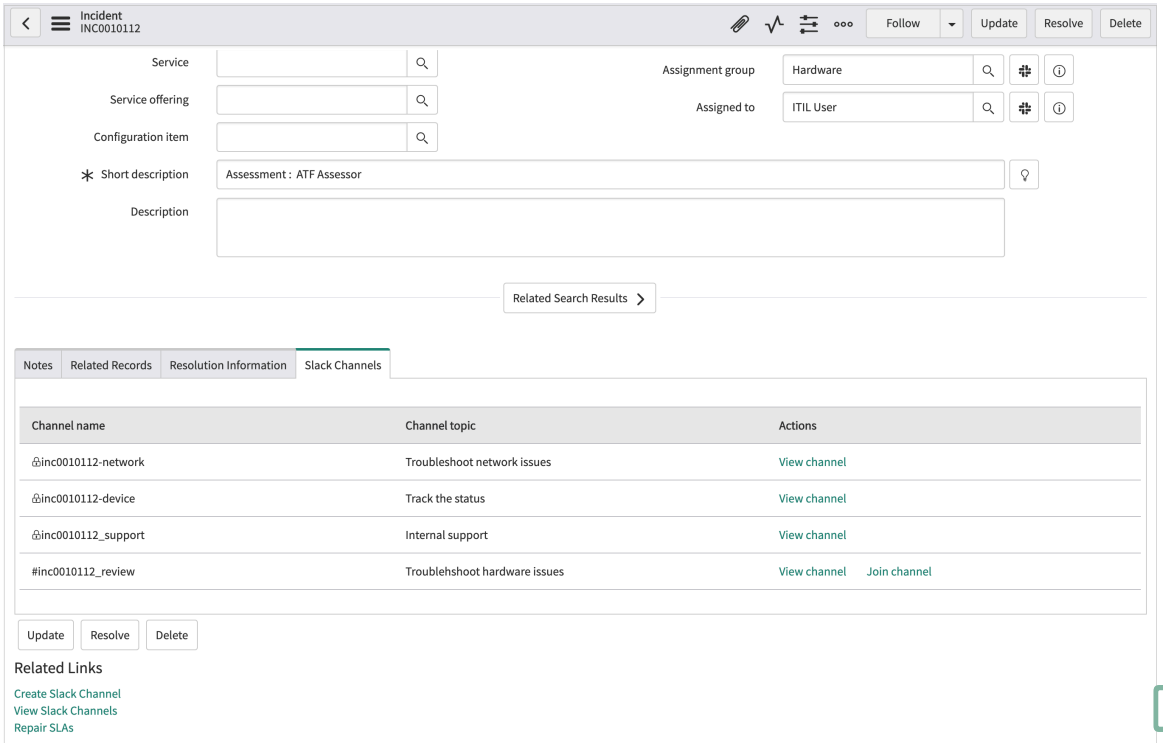
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン.
2. インシデントレコードを開きます。
3. [他のアクション] アイコンをクリックし、[☰] を選択して、 構成 > フォームレイアウト.
   詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
4. [フォームビューとセクション] の [セクション] フィールドで、[新規] をクリックします。
5. [セクションのキャプション] フィールドに、「 Slack Channels 」などのセクションの名前を入力し、**[OK]** をクリックします。
6. 使用可能な 列から、[スラックチャネルを表示] を選択し、右矢印アイコン (›) を使用して、[選択済み] 列に移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [保存] をクリックします。
   新しいセクションに、すべてのアクティブな Slack チャネルが表示されます。

インシデントに関連付けられた **Slack** チャネル



ユーザーまたはグループの **Slack** の設定

インシデントから Slack を設定し、ユーザーまたはグループとチャネル内でコミュニケーションおよび共同作業を行います。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

[アサイン先グループ] フィールドで Slack を有効にするには、そのグループに Slack チャネルを設定していることを確認します。詳細については、「 既存の Slack チャネルをグループに関連付ける 」を参照してください。

手順

1. Slack フィールドデコレーターを追加するための修正スクリプト 更新セットをダウンロードして、ServiceNow Store アプリから修正スクリプトを取得します。
2. 更新セットファイルをインポートします。
   詳細については、「更新セットのインポート 」を参照してください。
3. 次のように移動する。 システム定義 > 修正スクリプト.
4. *`Add Slack Field Decorator`* 修正スクリプトを開きます。
5. オプション: [スクリプト] フィールドで、Slack コミュニケーションを有効にするテーブルとフィールドを指すようにスクリプトを編集します。
6. [修正スクリプトの実行] をクリックします。
   スクリプトに記述されている次のフィールドの横に、[Slack] アイコン ( ) が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 問い合わせユーザー
- アサイン先グループ
- 担当者

アイコンをクリックすると、アサイン先グループの Slack または Slack チャネルのユーザーとのダイレクトメッセージに移動します。

関連情報

インシデントから Slack を開く

既存の **Slack** チャネルをグループに関連付ける

既存の Slack チャネルを関連付けて、インシデントのアサイン先グループと結び付けます。アサイン先グループは、すべてのステークホルダーに一度に連絡する最適な方法です。

始める前に

必要なロール： sn_slack_ah_v2.slack_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Slack** > **Slack** チャネルキャッシュ をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
チャネル名	既存の Slack チャネルの名前。
チャネル ID	Slack によってチャネルに与えられた一意の ID。
チャネルトピック	チャネルの目的に関する説明。
チャネルリンク	ユーザーのネイティブ Slack クライアントにディープリンクする URI スキーム。例：slack:// channel?team={TEAM_ID}&id={CHANNEL_ID}。ここで、<TEAM_ID> は Slack ワークスペース ID で、<CHANNEL_ID> は Slack チャネルの一意の ID です。 **注:** 詳細については、「 Slack へのディープリンク 」を参照してください。
ドキュメント ID	チャネルの使用が意図されているグループレコード。 ○ テーブル： Group [sys_user_group] ○ ドキュメント： <グループへの参照>
アーカイブ化済み	Slack チャネルがアクティブか非アクティブかを示すオプション。
プライベート	Slack チャネルがプライベートかパブリックかを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: パブリック Slack チャネルを関連付けることを強くお勧めします。プライベートチャネルで、自分がそのメンバーでない場合は、ナビゲーションリンクが壊れる可能性があります。
作成者	Slack チャネルキャッシュレコードを作成するユーザー。

3. [送信] をクリックします。

インシデントから **Slack** を開く

インシデントから Slack を開き、ユーザーまたはアサイン先グループにメッセージを送信して、インシデント情報をやり取りします。メッセージを送信するために、Slack でユーザーを手動で検索する必要はありません。

始める前に

必要なロール： sn_incident_read、sn_incident_write、itil、または admin

このタスクについて

修正スクリプトに含めるフィールドに、[Slack] アイコン ( ) が表示されます。たとえば 、修正スクリプトにインシデントの [発信者]、[アサイン先]、および [アサイン先グループ] フィールドがある場合は、これらのフィールドにこのアイコンが表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン.
2. アクティブインシデントレコードを開きます。
3. [発信者] 、[アサイン先]、または [アサイン先グループ] フィールドの横に表示される [Slack] アイコン ( ) をクリックします。
4. [Slack を開く (Open Slack)] ダイアログウィンドウで、**[Slack** を開く **(Open Slack)]** をクリックします。
   Slack でユーザーとのダイレクトメッセージ、またはグループ用の Slack チャンネルが開きます。

Slack のスラッシュコマンド

スラッシュコマンドを使用すると、アプリを起動して Slack から特定のアクションを簡単に実行できます。

コマンドを実行するには、スラッシュコマンドの構成 が必要です。sn_incident_write、itil、または admin ロールを持つユーザーのみが、このコマンドを実行できます。

スラッシュコマンド

コマンド	説明
/now help	利用可能な ServiceNow コマンドのリストと説明を提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スラッシュコマンド (続く)

コマンド	説明
/now create incident	ユーザーが提供した入力を使用してインシデントを作成します。
/now list incidents	ユーザーに割り当てられたすべてのアクティブなインシデントをリストします。
/now oncall [group name]	グループで現在オンコールのシフトとメンバーを表示します。 **注:** itil または admin ロールを持つユーザーのみが、このコマンドを実行できます。
ServiceNow に関連付けられたチャネルからのみ実行できるスラッシュコマンド	
/now comment [comment]	関連するインシデントの [追加コメント] フィールドにコメントを投稿します。
/now note [note]	関連するインシデントの [作業メモ] フィールドにメモを投稿します。
/now assigntome	関連付けられたインシデントを Slack ユーザー (自分) に割り当てます。
/now assign [@slack_user]	関連付けられたインシデントを特定ユーザーに割り当てます。

ベンダー管理ワークスペース

会社のベンダーのパフォーマンスを監視し、ServiceNow® ベンダー管理ワークスペースを使用してすべてのベンダー関連情報を管理します。ベンダーメトリクスを作成するために、構成可能な重要業績評価指標 (KPI) を使用してベンダーのパフォーマンスを評価します。

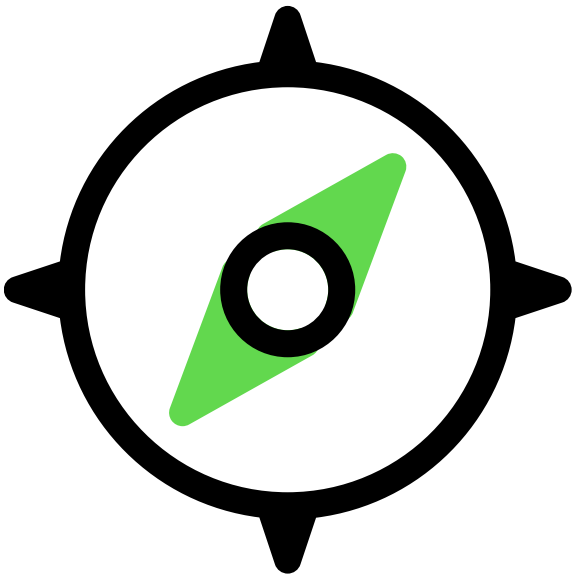
開始するには

ベンダーがどのように目標を遂行しようとしているのか、どの領域に注意が必要なのかを、中央の統一された場所から追跡および分析します。サービスポートフォリオ管理 (SPM)、契約管理、資産、SLA 契約、ベンダーリスク管理、および継続的改善管理 (CIM) アプリケーションのデータを統合します。

自動翻訳

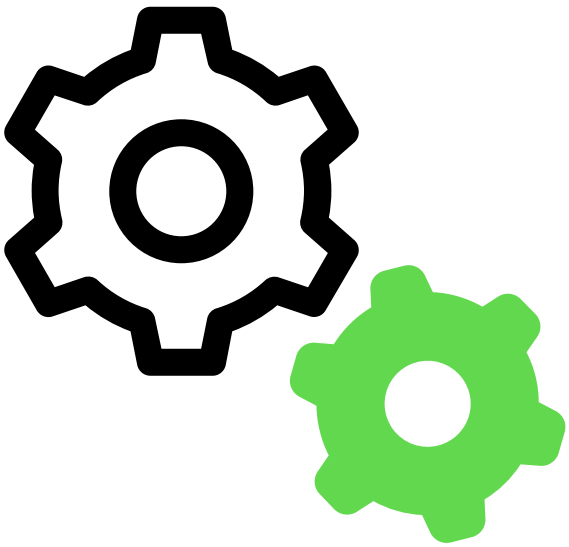
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



ベンダー管理ワークスペースを使用してメトリクスを監視し、ベンダーの健全性を分析します。

構成

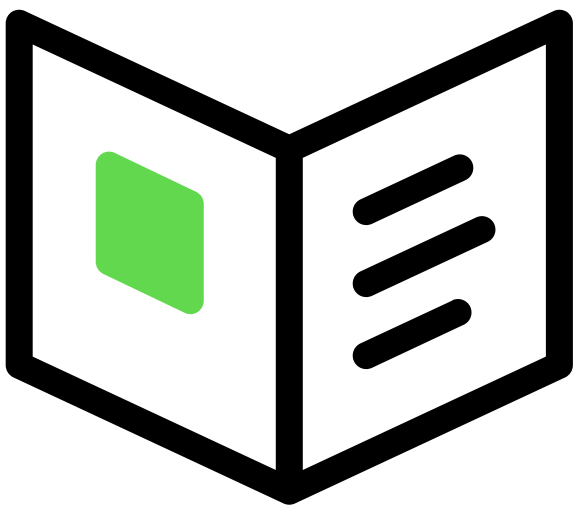


実装を計画し構成します。

管理

ベンダー管理ワークスペースを使用してすべてのベンダー関連情報を管理します。

Reference (参照)



ベンダー管理ワークスペースで使用されるロール、テーブル、プロパティ、およびインジケーターを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ベンダー管理ワークスペース の詳細

ベンダー管理ワークスペース を使用すると、単一のユーザーインターフェイスから、メトリクスを監視してベンダーの健全性を分析することができます。上位のベンダーを比較し、ベンダーがサービス契約に違反した場合に負う補償を追跡することで、インサイトを得ることができます。

ベンダー管理ワークスペースの概要

このビデオでは、 ベンダー管理ワークスペースの概要について説明します。

https://player.vimeo.com/video/1014361687?h=6ef117ba57&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

ベンダーマネージャーは、次のことができます。

- ベンダーをベンダー KPI グループに編成し、ベンダーパフォーマンスを分析します。
- 組織内の他のベンダーと比較したベンダーのパフォーマンスを把握できます。
- サービス契約違反に対してベンダーが負う補償を追跡します。

ベンダー管理ワークスペース ユーザー

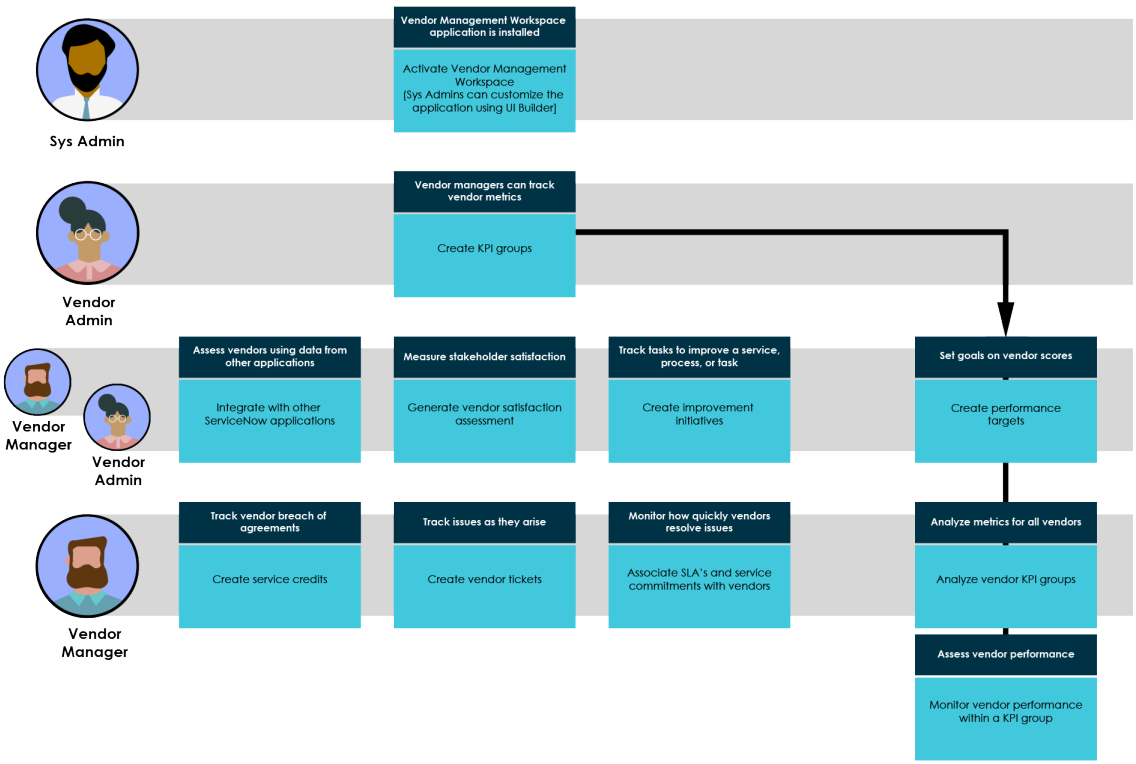
ユーザー

ユーザー	説明
ベンダーアドミン	ベンダーアドミンは、ベンダーを追加し、ベンダーメトリクスを設定できます。
ベンダーマネージャー	ベンダーマネージャーは、ベンダー管理ワークスペースを使用してベンダーの健全性を評価します。
UI ビルダー管理者	UI ビルダーを使用すると、UI ビルダーアドミンはユーザーのニーズに基づいてベンダー管理ワークスペースをカスタマイズできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダー管理ワークスペースのワークフロー



このワークフローの場合：

1. アドミニストレーターはベンダー管理ワークスペースを有効にします。アプリケーションは、ベンダー管理ワークスペース (sn_itsm_vendor) プラグインがアクティブになった後にインストールされます。ベンダーアドミニストレーターがアプリケーションを構成した後、ベンダーマネージャーがそのアプリケーションを使用できます。

   注:
   アドミニストレーターは、ベンダー管理ワークスペースをアクティブ化した後、UI Builder を使用してベンダー管理ワークスペースをカスタマイズすることもできます。

2. ベンダーアドミニストレーターは、ベンダーマネージャーがベンダーメトリクスを追跡できるように KPI グループを作成できます。
3. ベンダーアドミニストレーターおよびベンダーマネージャーは、次のいずれかを実行できます。
   - 他の ServiceNow アプリケーションと統合して、他のアプリケーションのデータを使用するベンダーを評価します。
   - ベンダー満足度アセスメントを生成して、ステークホルダーの満足度を測定します。
   - 改善イニシアチブを作成してタスクを追跡し、サービス、プロセス、またはタスクを改善します。
   - パフォーマンスターゲットを作成して、目的のベンダースコアを達成するための目標を設定します。
4. ベンダーマネージャーは、次のいずれかを実行できます。
   - ベンダーの契約違反を追跡するサービスクレジットを作成します。
   - ベンダーチケットを作成して、問題が発生したときに追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SLA とサービスコミットメントをベンダーに関連付けて、ベンダーがどの程度迅速に問題を解決するかを監視します。
- ベンダー KPI グループデータを使用してベンダーメトリクスを分析します。
- KPI グループ内のベンダーパフォーマンスを監視し、評価します。

ベンダー管理ワークスペース のメリット

メリット	機能	ユーザー
ベンダーを追加し、パフォーマンス目標を分析するためのベンダーメトリクスを設定します。	ベンダー管理ワークスペース の構成	ベンダーアドミン
ベンダー管理ワークスペース を使用してベンダーメトリクスを監視し、ベンダーの健全性を評価します。	ベンダー管理ワークスペースを使用したベンダーの管理	ベンダーマネージャー
他の ServiceNow アプリケーションのデータを取得し、ベンダーとの関係を評価します。	ベンダー管理ワークスペース を他の ServiceNow アプリケーションと統合する	ベンダーアドミン
ニーズに基づいて、ベンダー管理ワークスペース でカスタム Web エクスペリエンスを作成します。	UI ビルダー を使用した ベンダー管理ワークスペース ページのカスタマイズ	アドミン、ワークスペースアドミン、または UI ビルダーアドミン

ベンダー **KPI** グループ 入力 ベンダー管理ワークスペース

ベンダーをベンダー KPI グループに整理する方法について説明します。その後、重要業績評価指標 (KPI) を定義して、そのベンダー KPI グループ内のすべてのベンダーのパフォーマンスを分析できます。ベンダー、KPI、または KPI グループのメトリクスをすべて一元的な場所からドリルダウンします。

ベンダーアドミニストレーターは、次のことができます。

- 指標 (KPI) の共通セットのベンダー KPI グループを作成し、そのグループのすべてのベンダーのパフォーマンスを測定する。
- KPI をベンダー KPI グループに追加する。
- KPI で測定したいベンダーを追加する。
- インジケーターのステータスを監視する上下のしきい値を定義する。

ベンダーマネージャーは、次のことができます。

- ベンダーのパフォーマンス傾向や、関連するサービスオファリング、契約、改善イニシアティブ、SLA 定義のパフォーマンスを分析する。
- ベンダー、KPI グループ、または KPI にドリルダウンして、傾向と履歴のパフォーマンスを表示する。

ベンダー **KPI** グループ のセットアップを理解し、ベンダー管理ワークスペース で使用する

ベンダーを ベンダー KPI グループ に整理する方法について説明します。ベンダー KPI グループ をセットアップして、ベンダースコアを計算して ベンダー管理ワークスペース に表示する方法を理解します。

設定可能なユーザーインターフェイスビルダー (UIB) で、5 つの簡単なステップを使用して ベンダー管理ワークスペース を設定して利用する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 類似するタイプのベンダーをベンダー KPI グループカテゴリに整理します。
2. 最も重要な KPI の共通セットをベンダーに追加する。
3. 各ベンダー KPI グループの上下のしきい値を設定して、KPI のステータスを監視します。
4. ベンダーを KPI グループに追加します。

   KPI グループの設定については、「ベンダーのメトリクスを追跡する KPI グループの作成」を参照してください。

5. ベンダー管理ワークスペース を使用してベンダーの健全性を分析します。ベンダー管理ワークスペース の使用方法については、「Use Vendor Management Workspace in the UIB workspace (UIB ワークスペースで Vendor Management Workspace を使用する)」を参照してください。

関連情報

例: Vendor Management Workspace のセットアップ

ベンダー管理ワークスペース セットアップの例

ベンダー管理ワークスペース を使用して KPI グループを作成する方法を例とともに学習します。

始める前に

必要なロール：sn_vlm.vendor_admin

このタスクについて

ベンダーマネージャーがすべてのソフトウェアベンダーのベンダー KPI グループを作成するとします。ベンダー KPI グループのすべてのベンダーのパフォーマンスを測定するために、KPI をベンダー KPI グループに関連付けたいと考えています。

手順

1. KPI グループを作成します。
   a. 次のように移動する。 ベンダー管理 > 構成 > **KPI** グループ
   b. **[New** (新規)] をクリックします。
   c. ソフトウェアベンダーのベンダー KPI グループを作成します。
      i. [名前] フィールドに`ソフトウェア`を入力します。
      ii. [説明] フィールドに、「この KPI グループはソフトウェアベンダー用です」などの説明を入力します。
      iii. [タイプ] メニューから、[ベンダー] を選択します。
      iv. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
2. 3 つの KPI をベンダー KPI グループに関連付けて、そのグループ内のソフトウェアベンダーを評価します。
   a. KPI 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. **[KPI]**フィールドで、検索アイコンをクリックし、以下にリストされている各インジケーターを選択し、[送信] をクリックして KPI をグループに追加します。
      - [ベンダー満足度] では、[表示アグリゲート] が [平均] に設定されています。
      - ベンダーが要求したアイテム。
      - [作成されたインシデントの合計] では、[表示アグリゲート] が [合計] に設定されています。
3. ベンダースコアに寄与する各 KPI の重要度の相対順序を表す重み付け値を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ベンダー満足度] では、重み付けの値を 60 に設定します。
- [平均安定性要求アイテム (Average Stability Requested Items)] では、重み付け値を 40 に設定します。
- [作成されたインシデントの合計] で、重み付け値を 0 に設定します。これは、ベンダースコアの計算に寄与しないということです。

KPI グループに追加したすべてのインジケーターの重み付けの合計は 100 になる必要があります。重み付けの合計が 100 を超えるか下回る場合は、比例して 100 に再調整されます。

4. しきい値を KPI グループに関連付けます。
しきい値の範囲を定義し、各範囲のステータスを割り当てます。たとえば、下限しきい値に 0、上限しきい値に 60 を割り当て、ステータスを [重大] として定義できます。

   各範囲には、デフォルトで色が関連付けられています。ベンダー KPI グループ内のベンダーのベンダースコアが計算されると、ベンダー管理ワークスペース のしきい値範囲に関連付けられた強調色がスコアに表示されます。

   例：

   a. [KPI グループしきい値 (KPI Group Thresholds)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
      - [下限しきい値] フィールドには、0 を入力します。
      - [上限しきい値] フィールドには、60 を入力します。
      - [ステータス] メニューで、[重大]を選択します。
      - [順序] フィールドに 200 と入力します。

   b. [送信] をクリックします。

   次の例は、2 つの異なる範囲間でしきい値が重複している場合、順序番号の小さい方が優先されることを示しています。

   a. [KPI グループしきい値 (KPI Group Thresholds)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
      - [下限しきい値] フィールドには、50 を入力します。
      - [上限しきい値] フィールドには、80 を入力します。
      - [ステータス] メニューで、[中程度] を選択します。
      - [順序] フィールドに 300 と入力します。

   b. [送信] をクリックします。
   上記の 2 つのしきい値セット間では、KPI グループしきい値 60 が重複しているため、順序番号の低い [重大] ステータスの KPI グループのしきい値が優先されます。したがって、KPI しきい値の値が 60 の場合、ベンダー管理ワークスペースでのこの値の強調色は、[重大] ステータスに設定された色になります。

5. 個々の KPI のしきい値を追加します。

   しきい値を設定すると、Vendor Management Workspace で KPI の各しきい値範囲に対応する KPI 値が強調色で表示されます。

   a. KPI 関連リストで、しきい値を設定する KPI の横にあるプレビューアイコンをクリックし、[レコードを開く **(Open Record)**] をクリックします。

   b. [KPI しきい値 (KPI Thresholds)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
      - [下限しきい値] フィールドには、60 を入力します。
      - [上限しきい値] フィールドには、80 を入力します。

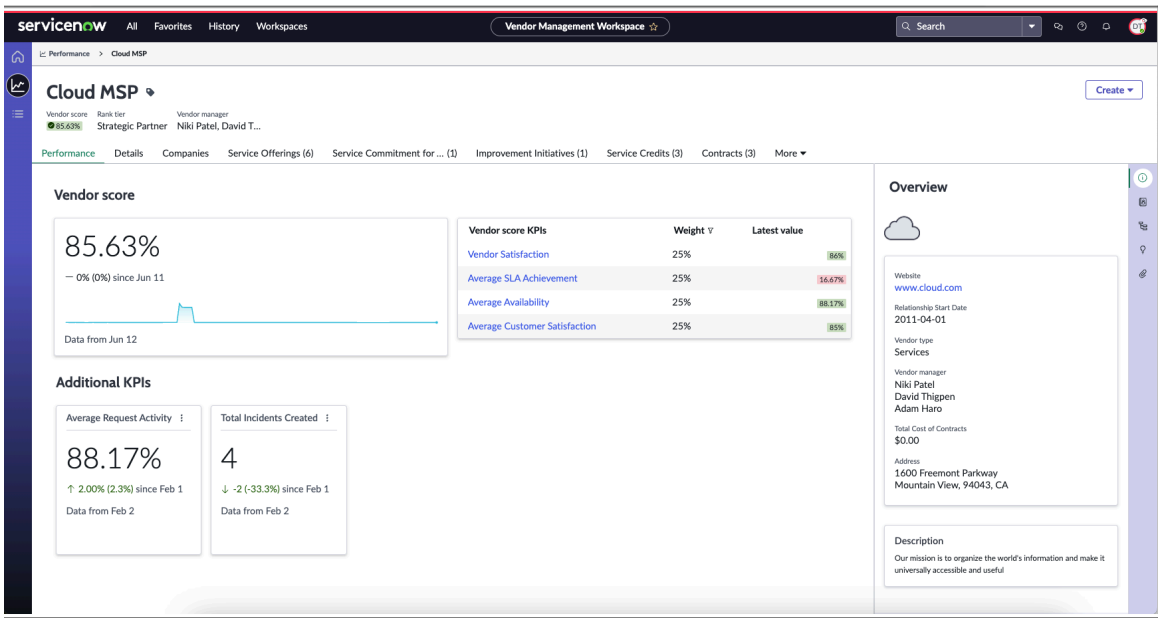
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ステータス] メニューで、[中程度] を選択します。
- [順序] フィールドに 300 と入力します。

c. [送信] をクリックします。

この KPI のしきい値は、ベンダー管理ワークスペースでのしきい値範囲に基づく色で強調表示されま



す。

6. ベンダーを KPI グループに追加します。

a. [ベンダー] 関連リストで、[編集] をクリックします。

b. KPI グループに追加するベンダーを追加し、[保存]をクリックします。

ベンダー管理ワークスペースのベンダーサクセスインジケーター

組織内の他のベンダーと比較したベンダーのパフォーマンスを把握できます。カイ二乗検定を使用して、ベンダーの成功に寄与する属性を見つけます。

> **重要:**
> Success Indicators (com.snc.vendor.insights) プラグインは、別途 ServiceNow Store からインストールする必要があります。詳細については、「ベンダー管理ワークスペース のアクティブ化」を参照してください。

また、高いパフォーマンスに貢献する一般的な特性を確認することもできます。ベンダーのパフォーマンスを向上させられるギャップを特定し、そうした見識に基づいて改善イニシアティブを作成します。ベンダーサクセスインジケーター アプリケーションには、次の 5 つのモジュールが含まれています。

モジュール名	説明
属性	ベンダーパフォーマンスの成功に関連する可能性がある属性を特定して設定します。属性とは、地理的な場所や契約コストなどの重要なデータポイントです。アプリケーションにおいてデフォルトで利用可能な属性については、「ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされる属性」を参照してください。
実行	比較データを収集するために実行される Scheduled Job に基づいて、テーブルとフィルター条件を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モジュール名	説明
入力	Scheduled Job の実行時にベンダー固有の属性によって派生したデータを収集します。
結果	予測インテリジェンス を使用して、入力に基づく高いパフォーマンスの属性を表示します。
プロパティ	比較データを収集するプロパティ。 ベンダーサクセスインジケーター のプロパティの詳細については、「ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

ベンダーアドミンは、次のことができます。

- ベンダーサクセスインジケーターの属性を構成して、一般的な特性を上位のベンダーと比較します。
- Scheduled Job を実行して属性データを収集し、ベンダー管理ワークスペース で表示できる結果を生成します。

ベンダーマネージャーは、次のことができます。

- ベンダーの比較に使用された属性を把握します。
- 組織内の他のすべてのベンダーと比較して、同じ属性に対してベンダーをランク付けする方法を分析します。
- 高いパフォーマンスのベンダーの成功に貢献している属性に関して、見識を得ることができます。

関連情報

ベンダーサクセスインジケーターの設定

ベンダー特性を高パフォーマンスベンダーと比較

ベンダー管理ワークスペース のサービスクレジット

ベンダーがサービス契約に違反した場合に、ベンダーが組織に支払うべき補償を追跡して管理します。

重要:
このアプリケーションは将来の廃止に向けて準備中です。これは非表示になり、有効化できなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

サービスクレジットを使用すると、次のことができます。

- ベンダーがサービス契約に対して行ったすべての違反の補償を追跡します。
- 1 つの場所からの同じベンダーによる複数の違反の累積的な影響を分析します。
- 違反の回数や違反したそれぞれの期間に基づいて、ベンダーが負うクレジットを決定します。
- 利用したクレジットをマークオフします。これにより、ベンダーが支払った金額と、支払い義務のあるクレジット残額がまだある場合はその金額が自動的に計算されます。
- 機能停止、インシデント、サービス可用性、またはベンダーに基づいて、サービス契約違反を関連付けます。
- ベンダーチケットを作成して、製品やサービスの問題を監視して解決します。詳細については、「Vendor Management Workspace でのベンダーチケットの作成」を参照してください。

関連情報

ベンダー管理ワークスペース でのサービスクレジットの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダー管理ワークスペース の構成

ベンダー管理ワークスペース の実装を計画し構成します。

構成の概要

ベンダー管理ワークスペースを使用して、ベンダー、サービスクレジット、またはベンダーチケットを作成し、ベンダーサクセスインジケーターを設定します。

ベンダー管理ワークスペース を構成するために完了する必要があるタスクを検索します。

メリット	タスク
ベンダー管理ワークスペースをオンにします。	ベンダー管理ワークスペース のアクティブ化
既存の ベンダー管理ワークスペース ページをクローンしてカスタマイズします。	UI ビルダー を使用した ベンダー管理ワークスペース ページのカスタマイズ
ベンダーをベンダー管理ワークスペースに追加します。	ベンダー管理ワークスペース でベンダーを作成する。
ベンダー満足度アセスメントを生成して、共同作業するベンダーに対するステークホルダーの満足度を評価します。	ベンダー管理ワークスペース でのベンダー満足度アセスメントの生成
ベンダーのメトリクスを追跡する KPI グループを作成します。	ベンダーのメトリクスを追跡する KPI グループの作成
ベンダー管理ワークスペースで改善イニシアティブを作成します。	ベンダー管理ワークスペース での改善作成
ベンダー管理ワークスペースでサービスクレジットを作成します。	ベンダー管理ワークスペース でのサービスクレジットの作成
サードパーティリスク管理と統合します。	Configuring Third-party Risk Management

ベンダー管理ワークスペース のアクティブ化

ベンダー管理ワークスペース (sn_itsm_vendor) プラグインは、ITSM Pro サブスクリプションパッケージに含まれます。このプラグインは、関連プラグインがまだアクティブでない場合にアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ベンダー管理ワークスペース プラグイン

プラグイン	説明
ベンダー管理ワークスペース (sn_itsm_vendor) **注:** これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、 ServiceNow Store .	パフォーマンスアナリティクス Premium for Service Management (com.snc.pa.premium.service_management) プラグインをアクティブにすると、ベンダー管理ワークスペース に次の機能が追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダー管理ワークスペース プラグイン (続く)

プラグイン	説明
	• インジケーターやブレークダウン、その他のレコードを作成する。 • テキストアナリティクスウィジェットを作成する。 • 外部データに対して パフォーマンスアナリティクス を使用する。 • パフォーマンススコアを 180 日を超えて保存する。 継続的改善管理 (com.sn_cim) プラグインを有効にします。このプラグインを有効にすると、ベンダーが取り組んでいる継続的改善イニシアティブを監視できます。
ベンダーサクセスインジケーター (com.snc.vendor.insights) **重要:** このプラグインは、2024 年 8 月 1 日以降廃止予定です。これは非表示になり、新規顧客に対してアクティブ化できなくなりますが、引き続き動作し、既存顧客にサポートされます。詳細については、「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。	成功インジケーターをアクティブ化し、次の機能を追加して、組織内の他のベンダーと比較したベンダーのパフォーマンスについてのインサイトを得ます。
ベンダー管理モバイル (sn_vendor_mobile) **重要:** このプラグインは将来の廃止に向けて準備中です。これは非表示になり、有効化できなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。 **注:** これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、 ServiceNow Store .	ベンダー モバイルエージェント アプリをアクティブにする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> Yokohama リリース以降、ベンダー管理ワークスペース内の次のアプリケーションは将来の廃止に向けて準備されています。これらは非表示になり、アクティブ化できなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。
>
> - パフォーマンスアナリティクスコンテンツパック - ベンダー管理ワークスペース
> - ベンダー管理ワークスペース UI コンポーネント
> - ベンダー管理ワークスペース デモデータ
> - サービスクレジット
> - ベンダー管理モバイル

ベンダーリスク管理 (app-vendor-risk-management) のプラグインを有効にすると、ベンダー管理ワークスペース と ベンダーリスク管理 のアプリケーションをデータ連携できます。

ServiceNow Store から ベンダーリスク管理 アプリケーションをダウンロードしている場合は、ベンダーのリスク評価を表示できます。ベンダーリスク管理アプリケーションのダウンロードの詳細については、「Download a GRC application from the ServiceNow Store for the first time」を参照してください。

ServiceNow Storeから GRC: ベンダーリスク管理ワークスペース (sn_vrm_ws) プラグインをアクティブ化している場合は、ベンダー管理ワークスペース アプリケーション内で ベンダーリスクワークスペース を表示できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:**
   > ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

UI ビルダー を使用した ベンダー管理ワークスペース ページのカスタマイズ

既存の ベンダー管理ワークスペース ページバリアントのクローンを作成し、UI ビルダー を使用してランディングページをカスタマイズすることができます。

始める前に
必要なロール：admin、workspace_admin、または ui_builder_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
すべての UI ビルダー ページとページバリアントは読み取り専用です。ページバリアントをコピーしてカスタマイズすることができます。ページバリアントを最初から作成することも、ページテンプレートを使用することもできます。詳細については、「ページのバリアントの作成」を参照してください。

> **注:**
> ページバリアントをコピーしてカスタマイズした後、元の読み取り専用のページバリアントに適用された自動更新は、カスタマイズしたページバリアントには適用されません。

UI ビルダーで構成可能ワークスペースエクスペリエンスを開くには、「Open a Configurable Workspace experience in UI Builder」を参照してください。

特定のユーザーを対象とするために ServiceNow が提供するすべてのワークスペースのリストについては、「List of workspaces」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **UI** ビルダー.
2. [UI ビルダー] 画面で、**[Vendor Management Workspace]** を選択します。
3. [ページ] メニューで、編集するページを選択します。
4. [バリアント] セクションで、コピーするバリアントのメニューアイコン (⋮) を選択し、[複製] を選択します。
5. 複製したバリアントで、メニューアイコン (⋮) を選択し、[ページバリアントの設定を編集] を選択します。
6. [設定を編集] ポップアップウィンドウで、次の操作を行います。
   - [バリアント名] フィールドに、バリアントの一意の名前を入力します。
   - 別のページテンプレートを使用する場合は、[ページテンプレート] フィールドでページテンプレートを選択します。
   - 変更を保持するには、[保存] を選択します。

     更新を行わない場合は、[キャンセル] を選択するか、[削除] を選択してバリアントを削除します。
7. メニューアイコン (⋮) を選択し、[保存] を選択します。
   - バリアントの条件を追加または編集するには、[バリアント条件] フィールドでバリアントに希望の条件を追加します。
   - Vendor Management Workspace でバリアントを表示するには、[順序 **(Order)**] フィールドで優先順序番号を設定します。
8. [完了] を選択します。

関連情報

Configuring the Next Experience UI

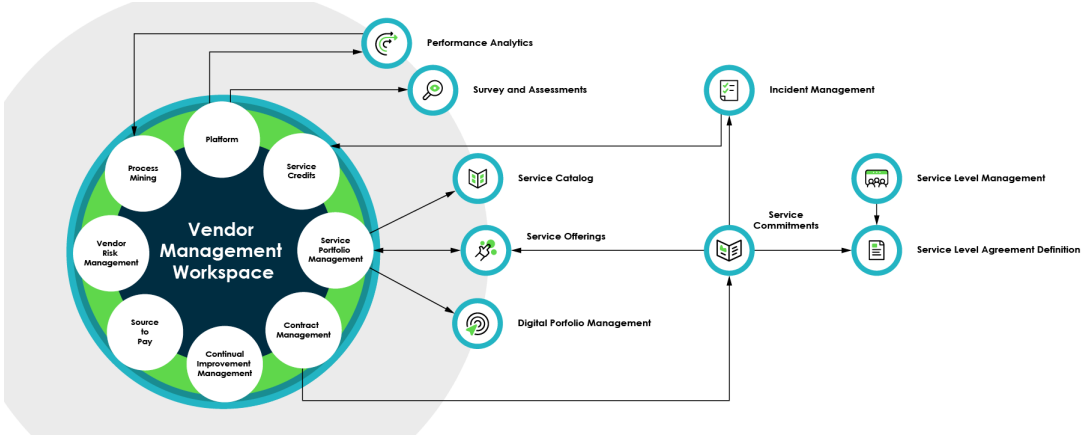
ベンダー管理ワークスペースを他の **ServiceNow** アプリケーションと統合する

他の ServiceNow アプリケーションのデータを取得し、ベンダーとの関係を評価します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

この画像は、ベンダー管理ワークスペースと統合できるすべてのアプリケーションの包括的なビューを示していま



す。

次の表で、ベンダー管理ワークスペースと統合できる各アプリケーションを説明します。

ベンダー管理ワークスペースの統合アプリケーション

アプリケーション	説明
継続的改善管理	組織のベンダーのプロセスと機能を監視、計画、および測定します。ベンダーが取り組んでいる継続的な改善イニシアチブを確認し、パフォーマンスの改善または最適化のイニシアチブを追跡します。
契約管理	2 者間の拘束力のあるベンダー契約を管理します。ベンダーが保有する有効な契約数を確認して、ベンダーが自社に及ぼす財務的な影響度を評価します。
Source-to-Pay オペレーション	core_company テーブルのサプライヤーテーブル参照を使用したベンダーオンボーディング。
ベンダーリスク管理	サードパーティベンダーとの関係に関連する潜在的なリスクを監視します。集中管理されたプロセスを使用して、ベンダーポートフォリオに関連付けられたリスクを表示および管理し、ベンダーアセスメントと修復のライフサイクルを実行します。
プロセスマイニング	ビジネスプロセスの非効率性を検出して最適化します。
サービスクレジット	ベンダーがサービス契約に違反した場合に、ベンダーが組織に支払うべき補償を追跡して管理します。
サービスポートフォリオ管理	標準化され構造化された形式を使用して、ベンダーサービスを文書化して管理します。
アセスメントとサーベイ	共同作業するベンダーに対するステークホルダーの満足度を評価します。
パフォーマンスアナリティクス	ダッシュボードを使用して主要なベンダーメトリクスを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダー管理ワークスペースの統合アプリケーション (続く)

アプリケーション	説明
インシデント管理	ビジネスインパクトを最小限に抑えながら、通常のベンダーサービスオペレーションに復元します。
サービスカタログ	セルフサービスを使用してベンダーカタログアイテムを要求します。
サービスオファリング	特定のビジネスニーズに合わせてベンダーサービスを調整します。ベンダーに関連付けられたアクティブなサービスオファリングおよび一意のサービスオファリングの登録者を把握します。この情報を使用して、ベンダーが自社に及ぼすビジネス上の影響を評価します。
デジタルポートフォリオ管理 (DPM)	サービスやサービスオファリングなどのソリューションを 1 か所から管理します。
サービスコミットメント	サービスオファリングの固有の特性を明確にする特定のベンダーサービス。
サービスレベル管理	合意された SLA に関するベンダー要件を管理します。ベンダーが保有する有効な SLA 定義の数を確認して、自社とのサービスレベルアグリーメントを監視します。
サービスレベルアグリーメントの定義	ベンダー SLA 定義を管理します。

ワークスペースのブラウザーサポート

重要:
重要なパフォーマンス上の問題があるため、ServiceNow では Internet Explorer 11 から移行することをお勧めします。詳細については、「KB0683275」を参照してください。

ベンダー管理ワークスペース でベンダーを作成する

ベンダーを既存のベンダーリストに追加するか、既存のベンダー関連情報を変更します。

始める前に

必要なロール：sn_vlm.vendor_admin または sn_vlm.vendor_manager

このタスクについて

ベンダーレコードに含める情報を定義します。たとえば、連絡先と契約の情報、割り当てられたベンダーマネージャー、評価基準などです。

注:
新しいベンダーレコードを作成できるのは admin ロールを持つユーザーのみです。sn_vlm.vendor_manager ロールを持つユーザーは既存のベンダーレコードを編集できます。

アドミニストレーターは、ベンダーの名前や住所などの一般的なベンダー情報を新しいレコードに追加し、リストを更新するだけで、ベンダーレコードを作成することができます。ベンダーマネージャーは、ベンダーに関するより具体的な詳細情報 (ベンダーの管理担当者、ベンダーの状態、内部や外部の連絡先など) を追加することで、ベンダーレコードを定義できます。

ベンダーレコードを定義する前に、ベンダーアドミニストレーターが [会社] フォームをレビューして、ベンダーに関するすべての関連情報を計画および収集すると、作業が楽になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 新しいベンダーを作成するには、アドミニストレーターは ベンダー管理 > すべてのベンダー をクリックし、[新規] をクリックします。
   既存のベンダーレコードを編集する場合は、ベンダーマネージャーがベンダーの名前をクリックして、 [会社] フォームを開きます。必要に応じて、フォームフィールドのデータを追加または変更します既存のベンダーを削除するには、フォームヘッダーの [削除] ボタンをクリックします。
2. 必要に応じてフォームフィールドに入力します。

[会社] フォーム

フィールド	説明
名前	当該のサービスを提供するベンダー。通常、これは会社名です。
ベンダーステータス	ベンダーのステータス。
Web サイト	ベンダーの Web サイトの URL。
ランク階層	このベンダーの製品に対する組織の意見を表すランキング。
ベンダーマネージャー	ベンダーを管理する担当者。自分自身をマネージャーとして追加するか、ロックアイコンをクリックして、ベンダーマネージャーとして 1 人以上のユーザーを追加します。 注: sn_vlm.vendor_manager ロールを持つユーザーのみを選択します。
事業主	ベンダー会社の所有者。
親	ベンダーの親会社。
メモ	ベンダーに関する追加情報。
[全般] タブ	
ベンダータイプ	ベンダーに適用される事業のタイプ (例：サービス、ハードウェア、ソフトウェアなど)。
ベンダー	この会社をシステム内のベンダーとして認識するために、デフォルトで選択されているチェックボックス。
メーカー	この会社がメーカーであるかどうかを示すチェックボックス。
従業員数	ベンダーの従業員数。
関係開始日	ベンダーとのエンゲージメントを開始した日付。
バナーイメージ	ベンダースコアカードのヘッダーに表示する画像。これは通常、ベンダーの会社のロゴです。 注: 画像は、約 60 ～ 70 ピクセルの高さで、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、または .ico のファイル形式にする必要があります。
バナーテキスト	ベンダースコアカードのテキスト (会社のスローガンなど)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
一意のサブスクライバー	ベンダーから提供された製品の登録者の合計数。
[場所] タブ	
番地	ベンダーの所在地の番地。
市区町村	ベンダーの所在地の市区町村名。
州/都道府県	ベンダーの所在地の州/都道府県名。
郵便番号	ベンダーの所在地の郵便番号。
国	ベンダーの所在地の国。
電話	ベンダーの主連絡先電話番号。
FAX	ベンダーの FAX 番号。
緯度	ベンダーの事業所の地理的な緯度座標。
経度	ベンダーの事業所の地理的な経度座標。
[財務] タブ	
株式公開	ベンダーが株式公開会社であるかどうかを示すチェックボックス。
在庫記号	ベンダーの銘柄記号。
株価	ベンダーの株価。
契約の総コスト	すべての契約のコスト。
1 年あたりの収益	ベンダーが生み出す年間収益。
時価総額	ベンダーの時価総額。
利益	ベンダーの利益率。
会計年度	ベンダーの会計年度が終了する日付。カレンダーのアイコンをクリックして日付を選択します。

自動翻訳

3. 新しいベンダーレコードを保存するには、ヘッダーを右クリックします。
次の関連リンクと関連リストが表示されます。

フィールド	説明
関連リンク	
サービスクレジットの作成	ビジネスサービス契約の違反が原因でベンダーが組織に支払わなければならないクレジット。必要に応じて、ここをクリックしてサービスクレジットを作成します。
ベンダーのプロファイルを表示	ベンダー管理ワークスペース に表示される、ベンダーについての一般情報 (パフォーマンスメトリクスなど)。
会社	ベンダーに関連付ける会社の名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サービスオファリング	このベンダーが提供するビジネスサービス。
ベンダーサービスコミットメント	ベンダーと交渉したサービスコミットメント。たとえば、クラウドサービスのベンダーは 95% のアップタイムをコミットします。
改善イニシアチブ	ベンダーに関連付けられる改善イニシアチブ。
サービスクレジット	ベンダーに関連付けられるサービスクレジット。
契約	ベンダーと締結した契約および契約ステータス。
SLA 定義	ベンダーに関連付けられる SLA 定義。
ベンダーカタログアイテム	ユーザーが注文可能なベンダーのカタログアイテム。
ベンダーのステークホルダー	アセスメントとサーベイアプリケーションを介してベンダーに関連付けられるステークホルダー。
製品モデル	ベンダーに関連する製品モデル (メーカーとして指定されているベンダーの場合)。
資産	アサインに使用できる、ベンダーから購入した資産。

4. いずれかの関連リストタブをクリックして既存の情報を表示するか、関連リストで [新規] をクリックして新しいレコードを作成します。
5. [送信] をクリックしてベンダーレコードを保存するか、ベンダーレコードを編集した後に [更新] をクリックします。

ベンダー管理ワークスペース でのベンダー満足度アセスメントの生成

アセスメントとサーベイ を使用して、共同作業するベンダーに対するステークホルダーの満足度を評価します。ベンダー管理ワークスペース アプリケーションに付属するベンダー満足度アセスメントメトリクスタイプを使用して、アセスメントを生成します。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または sn_vlm.vendor_manager

このタスクについて

ベンダー満足度アセスメントメトリクスタイプは、ベンダーと共同作業するステークホルダーの満足度を測定します。このメトリクスタイプは、ベンダー満足度メトリクスカテゴリを使用して、ベンダー管理ワークスペース に表示されるベンダー満足度スコアを決定します。このメトリクスタイプに追加された新しいカテゴリは、ベンダー満足度スコアの計算で考慮されません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンダー管理 > アセスメント管理 > タイプ.
2. 会社 [core_company] テーブルに、必要な条件を設定します。

   a. [ベンダー満足度アセスメント] を選択します。
   アセスメントメトリクスタイプのフィールドの説明については、「アセスメントの構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

b. [条件] タブを選択します。

c. 会社 [core_company] テーブルに、必要なフィルター条件を追加します。

d. [更新] をクリックします。

3. アセスメントのメトリクスカテゴリにユーザーを関連付けます。

a. [メトリクスカテゴリ] タブで、[ベンダー満足度] を選択します。

b. [ユーザー] タブで、[編集] をクリックします。

c. [ベンダー満足度] の [ユーザーリスト] に、ベンダーに関連付けるすべてのユーザーを追加します。

d. [保存] を選択します。

4. ユーザーをベンダーに関連付けます。

a. 次のように移動する。 ベンダー管理 > アセスメント管理 > ステークホルダー.

b. [ベンダー満足度アセスメント] メトリクスタイプを選択します。

c. [カテゴリユーザー] からユーザーを選択します。

d. ユーザーを関連付けるベンダーを [評価可能なレコード] から選択します。

e. [関連付け] を選択します。

f. オプション: ユーザーをベンダーに関連付けます。

5. オプション: ユーザーとベンダーの関連付けを確認します。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > アセスメント > 詳細 > アセスメントのステークホルダー.

b. ユーザーとベンダーの関連付けを確認します。

> **注:**
> [カテゴリユーザー] フィールドにはすべてのユーザーが一覧表示され、[評価可能なレコード] フィールドには関連するベンダーが表示されます。

6. アセスメントを生成します。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンダー管理 > アセスメント管理 > タイプ.

b. [アセスメントメトリクスタイプ] レコードで、[ベンダー満足度アセスメント] を選択します。

c. [アセスメントを生成] を選択します。

関連情報

評価の構成

サーベイ管理

アセスメントメトリクス

ベンダースコアを追跡するために式インジケーターを追加する

ベンダースコアの計算に追加するカスタム式インジケーターを作成します。インジケーターを KPI グループに追加して、スコアを分析します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：pa_contributor、pa_data_collector、pa_power_user、または pa_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > パフォーマンスアナリティクス > インジケーター > インジケーター (計算).
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   a. [名前] フィールドに、式インジケーターのわかりやすい名前を入力します。
   b. [インジケータープロパティ] セクションに入力します。

名前	説明
方向	▪ スコアの増加が求められている場合は、[最大化] を選択します。 ▪ スコアの減少が求められている場合は、[最小化] を選択します。
単位	パーセンテージ (%) 値を選択します。
精度	小数部の結果の丸め。

   c. [式] セクションで、[インジケーターの参照 **(Browse for an indicator)]** を選択します。

      [式にインジケーターを追加 **(Add an indicator to a formula)]** が表示されます。

   d. [インジケーター] フィールドで、式に追加するインジケーターを選択します。
   e. [選択] をクリックします。
   f. +、-、*、% などの数学演算子を追加します。
   g. さらにインジケーターを追加する必要がある場合は、[インジケーターを参照 **(Browse for an indicator)]** リンクを選択し、計算するスコアに基づいて式にインジケーターを追加します。
4. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。
5. インジケーターのベンダーブレークダウンを追加します。
   a. [ブレークダウン] 関連リストで、[編集] を選択します。
   b. [コレクション] リストから [ベンダー] を選択し、[ブレークダウン] リストに追加します。
   c. [保存] を選択します。
6. インジケーターをベンダー KPI グループに追加します。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンダー管理 > 構成 > **KPI** グループ.
   b. 式インジケーターを追加する KPI グループを選択します。
   c. [KPI] 関連リストで、[新規] を選択します。

      KPI フォームが表示されます。

   d. **[KPI]** フィールドで、作成した式インジケーターを選択します。
   e. [順序] フィールドで、順序番号を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. [送信] を選択します。

> **注:**
> [KPI グループ] フォームで、[KPI] 関連リストのすべての KPI の重み付けの合計が 100 であることを確認します。重み付けの合計が 100 を超える場合は、重み付けは 100 に比例して再調整されます。

タスクの結果
式インジケーターが KPI グループに追加され、ベンダー管理ワークスペース のベンダースコアの計算に使用されます。

式インジケーターの作成方法の詳細については、「Create a formula indicator」を参照してください。

ベンダーのメトリクスを追跡する **KPI** グループの作成

ベンダーにとって重要な重要業績評価指標 (KPI) を含む KPI グループを作成します。KPI グループをベンダーに関連付け、しきい値を設定してインジケーターのステータスを監視し、ベンダーパフォーマンスを分析します。

始める前に
各ベンダー KPI グループに追加するパフォーマンスアナリティクスインジケーター を設定します。デフォルトでアプリケーションに付属しているインジケーターのリストについては、「Installed with Vendor Management Workspace (ベンダー管理ワークスペースとともにインストールされるコンポーネント)」を参照してください。

インジケーターには、会社 [core_company] テーブルのベンダーブレークダウンと関連付けられたベンダーが必要です。

最大 6 つの KPI とベンダースコアに影響するパーセンテージ値を設定し、追跡できます。追加のデータを分析するには、任意の単位値でさらに 15 の KPI を追加します。

各インジケーターについて、以下を設定します。

- 重み付け値：ベンダースコアに影響する割合を示す数値。この値は、その KPI グループ内の他のインジケーターに対する、そのインジケーターの相対的な重要度を表します。各インジケーターは、KPI グループに追加されたすべてのインジケーターの重み付けの合計 100% に対して重み付けされます。結合された重み付けが 100% を超えるか 100% 未満になると、インジケーターの重み付けは 100 に比例して再調整されます。
- 優先順位：ベンダープロファイルにこれらのインジケーターを表示するときの優先順位を設定することもできます。
- しきい値：各インジケーターのベンダーパフォーマンスを評価するための上限値と下限値を定義します。

必要なロール：sn_vlm.vendor_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンダー管理 > 構成 > **KPI** グループ.
2. KPI グループを作成します。

> **注:**
> 既存の KPI グループを開き、そのコピーを作成して、必要に応じて変更することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [新規] をクリックします。

b. [名前] に KPI グループの名前を入力します。

c. [タイプ] メニューから、[ベンダー] を選択します。

d. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

3. KPI グループに KPI を追加します。

a. KPI 関連リストで、[新規] をクリックします。

フィールド	説明
インジケーター	インジケーターの説明的な名前
インジケーターの表示名 (Indicator display name)	インジケーターのビジネス向けの名前。この名前は、ベンダー管理ワークスペース のベンダー KPI グループウィジェットに表示されます。
重み付け	このインジケーターが合計スコアに影響する割合。KPI グループに追加したすべてのインジケーターの重み付けの合計は 100 になる必要があります。
順番	ベンダー管理ワークスペースのベンダースコアメトリクスウィジェットにこのインジケーターを表示する優先順位
下限	このインジケーターに定義された下限。ベンダー管理ワークスペースのベンダープロファイルで値がハイライト表示されます。
上限	このインジケーターに定義された上限。ベンダー管理ワークスペースで値がハイライト表示されます。

b. [KPI] フィールドで、このベンダーに適用する KPI を選択します。

> **注:**
> KPI には、ドリルダウンできる子 KPI を含めることもできます。

c. [送信] をクリックします。

4. KPI グループの KPI しきい値を設定します。

a. [KPI グループしきい値 (KPI Group Thresholds)] 関連リストで、[新規] をクリックします。

b. [下限しきい値] フィールドに、KPI グループに定義されたステータスに使用される下限しきい値を入力します。

c. [上限しきい値] フィールドに、KPI グループに定義されたステータスに使用される上限しきい値を入力します。

d. [順序] フィールドに、定義されたしきい値制限の数値を入力します。この数は、制限のセットごとに一意である必要があります。

e. [ステータス] フィールドで、定義されたしきい値のステータスを重大、ポジティブ、または警告として選択します。

> **注:**
> [アイコンを表示] チェックボックスがステータスに対して有効にされると、各ステータスの対応するアイコンがマネージャーワークスペースに表示されます。これは、重大ステータスではデフォルトで有効になっています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ベンダーを KPI グループに追加します。
   a. [ベンダー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   b. 目的のベンダーを [コレクション] から [ベンダー] リストに移動します。
   c. [保存] をクリックします。

次のタスク
KPI グループをベンダーに関連付けます。

ベンダー管理ワークスペース での改善作成

ベンダーの改善イニシアチブを作成して、ベンダーに関連するサービス、プロセス、またはタスクを改善するためのタスクを追跡および管理します。

始める前に
継続的改善管理 (com sn_cim) プラグインを有効にする必要があります。プラグインのアクティブ化の詳細については、「継続的改善管理の要求」を参照してください。

ベンダーイニシアチブを表示するには、 ベンダー管理 > 改善イニシアチブ.

必要なロール：sn_vlm.vendor_manager、sn_vlm.vendor_admin、または admin

手順

1. 次のように移動する。 ベンダー管理 > ワークスペース.
2. [ベンダーホーム] アイコンをクリックします。
3. リストから、 ベンダー > すべてのベンダー.
4. 改善イニシアティブ作成するベンダーを選択します。
5. 改善イニシアティブを作成します。
6. [ベンダー] フィールドで、イニシアティブを作成するベンダーを選択します。
7. [サービスオファリング] フィールドで、改善目標を設定するサービスオファリングを選択します。
8. すべての必須フィールドに入力して、イニシアチブを完成させます。
   フィールドの説明については、「改善フィールドの説明」を参照してください。
9. オプション: サポートドキュメントを追加する場合は、[参照] をクリックしてファイルを選択します。
10. [保存] をクリックします。

ベンダー管理ワークスペース でのサービスクレジットの作成

ベンダーがサービス契約に違反するたびに、サービスクレジットレコードを作成します。違反は通常、機能停止、インシデント、または SLA 違反に関連付けられています。

始める前に
ベンダー管理ワークスペース から、以下の表にリストされている条件に基づいて、インシデント、機能停止、またはサービス可用性レコードからサービスクレジットを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコード	サービスクレジットを作成する条件
インシデント	• インシデントのステータスは [保留中] です。 • 保留理由は [ベンダー待ち] です。
機能停止	機能停止レコードの構成アイテムフィールドを、サービスオファリングに構成する必要があります。
サービス可用性	サービスオファリングは、サービス可用性レコードで構成する必要があります。

必要なロール: sn_vlm.vendor_manager

サービスクレジットレポートを表示するには、sn_incident_read ロールを有効にする必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンダー管理 > ワークスペース.
2. [ベンダーホーム] アイコンをクリックします。
3. ベンダー、インシデント、機能停止、またはサービスオファリングからサービスクレジットを作成します。
4. [新規] をクリックします。
   必要に応じて次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
番号	このクレジットレコードに対するシステム生成の参照番号。
ベンダー	ベンダーの名前。
サービスオファリング	このベンダーに関連するサービスオファリング。
サービスコミットメント	このベンダークレジットに影響を与える特定のサービスコミットメント。
サービス可用性	このベンダークレジットに影響を与えるビジネスサービス可用性コミットメント。
関連インシデント	これらのベンダー製品に関連するインシデントの数。
関連機能停止	ベンダークレジットを作成した実際の機能停止。このフィールドの値は、機能停止レコードの [簡単な説明] から取り込まれます。
ベンダー契約	このベンダーの契約 (ある場合)。指定したベンダーの契約を選択します。これらの契約はどのようなステータスであってもかまいません。
参照番号	このクレジットに関連する参照 (たとえば、ベンダーからの確認番号または連絡先の名前)。
違反時間	違反の期間。この値はクレジット生成イベントの経過時間であり、選択したサービスコミットメントから継承されます。
違約金額	選択したサービスコミットメントから継承された、このイベントに起因するクレジットの合計額。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
/	選択したサービス コミットメントから継承された、違約金額の計算に使用される単位。
使用したクレジット	このベンダーからのクレジットが回収されたことを示すチェックボックス。
メモ	このクレジットレコードに関するメモ。たとえば、回収されたクレジットを追跡します。

5. [保存] をクリックします。

Vendor Management Workspace でのベンダーチケットの作成

ベンダーチケットを作成して、ベンダーがどれほど迅速に製品やサービスの問題を解決するかを監視します。

始める前に

必要なロール：sn_vlm.vendor_manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンダー管理 > ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. インシデント、機能停止、またはサービス可用性リストを選択して、ベンダーチケットを作成します。
4. インシデント、機能停止、またはサービス可用性からベンダーチケットを作成します。

レコード	ベンダーチケットを作成するために設定する条件
インシデント	○ インシデントのステータスは [保留中] です。 ○ 保留理由は [ベンダー待ち] です。
機能停止	機能停止レコードの構成アイテムフィールドを、サービスオファリングに構成する必要があります。
サービス可用性	サービスオファリングは、サービス可用性レコードで構成する必要があります。

5. [ベンダー] フィールドで、インシデントに関連付けられているベンダーを選択します。
6. [ベンダーチケット] フィールドで、ベンダーから提供されたチケット番号またはインシデント番号を入力します。
   このチケットは、ベンダーによって解決されている問題のベンダー識別番号です。
7. [保存] を選択します。

ベンダー管理ワークスペース でのベンダーサクセスインジケーターの設定

上位パフォーマンスベンダーを比較する際に意味のあるインサイトを提供できる属性を構成します。

重要:
Success Indicators (com.snc.vendor.insights) プラグインは、別途 ServiceNow Store からインストールする必要があります。詳細については、「ベンダー管理ワークスペース のアクティブ化」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テーブルまたはインジケーターを構成して、属性を定義できます。ベンダー成功指標の基本評価テーブルは、会社 [core_company] テーブルです。

プロパティを使用して ベンダーサクセスインジケーター を構成します。詳細については、「ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

ベンダー管理ワークスペース でのテーブル属性の設定

テーブルの属性を構成して、上位パフォーマンスベンダーと比較します。

始める前に

必要なロール：sn_vlm.vendor_admin

このタスクについて

選択したテーブルのフィールドには、サポートされているすべての文字列および数値データタイプが表示されます。許可されるデータタイプは、`sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list` システムプロパティで定義されます。詳細については、「ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンダー管理 > 成功のインジケーター > 属性.
2. [**New**] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、評価属性の一意の名前を入力します。
4. [タイプ] フィールドで、[テーブル] を選択します。
5. フィールド属性を設定します。

Example:

例 1：次の画像に構成例を示します。

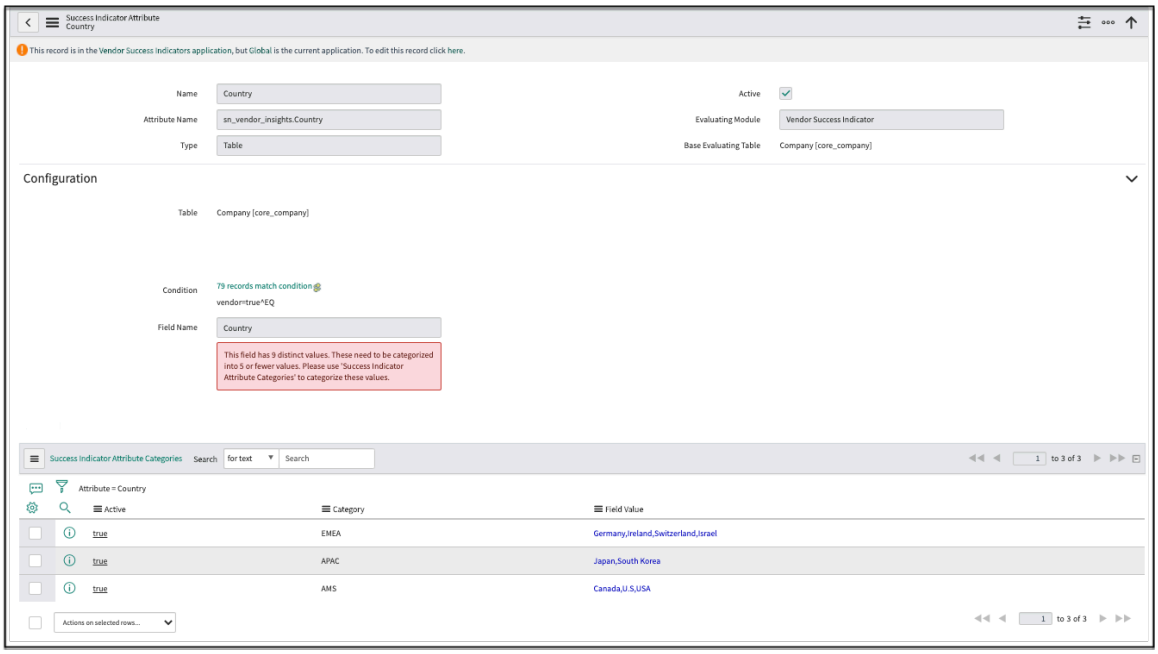
- ベンダー成功属性の構成に使用されるテーブルは、基本テーブルの会社 [core_company] と同じです。
- 選択したフィールド名 (国) は文字列データタイプです。

ポップアップメッセージは、属性 [国] に 9 つの異なる値があることを示しています。

国の 9 つの値は、ドイツ、アイルランド、スイス、イスラエル、日本、韓国、カナダ、英国、および米国です。EMEA、APAC、AMS などのカテゴリにグループ化することで、国の属性を構成するオプションがあります。

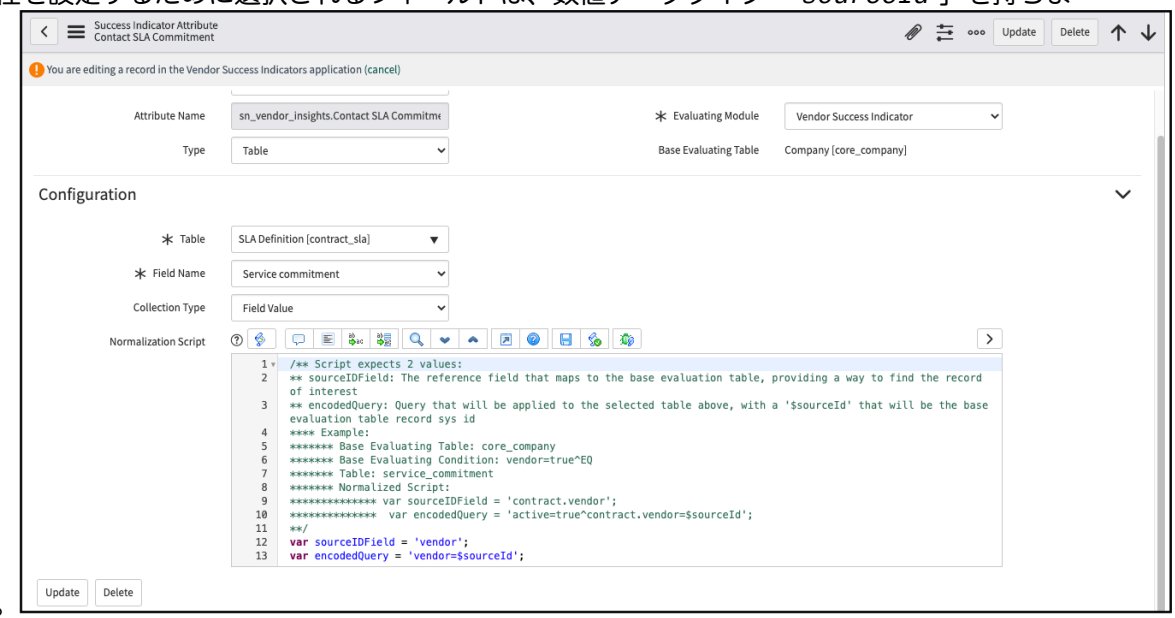
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



例 2 ：次の画像に構成例を示します。

- ベンダー成功属性の構成に使用されるテーブルは、基本テーブルの会社 [core_company] と同じです。
- 属性を設定するために選択されるフィールドは、数値データタイプ「 *sourceId* 」を持ちます。



ベンダー管理ワークスペース でのインジケーター属性の設定

インジケーター属性を構成して、上位パフォーマンスベンダーと比較します。

始める前に

必要なロール：sn_vlm.vendor_admin

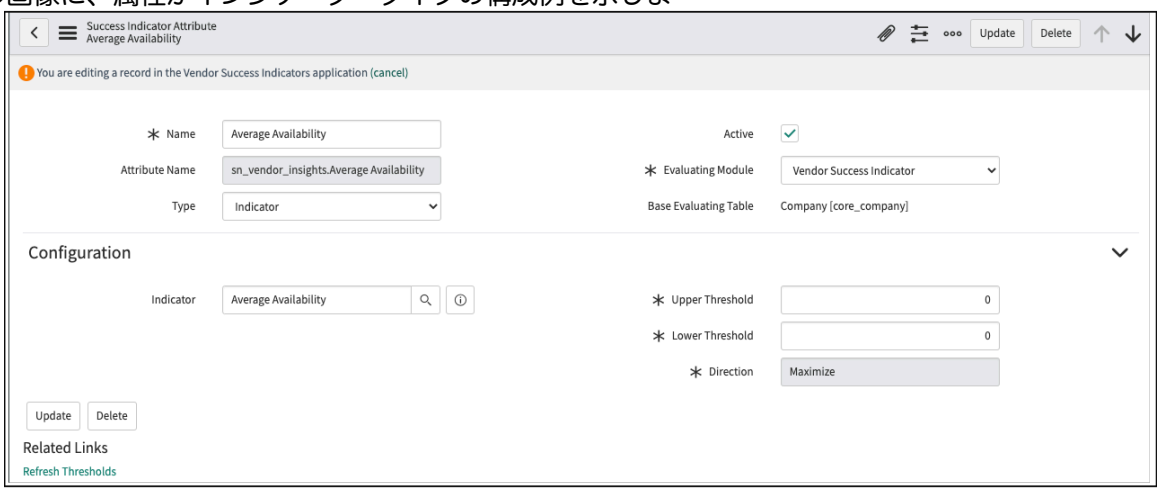
注:
ベンダーサクセスインジケーター のセットアップ方法の概要については、「ベンダー管理ワークスペース でのベンダーサクセスインジケーターの設定」を参照してください。

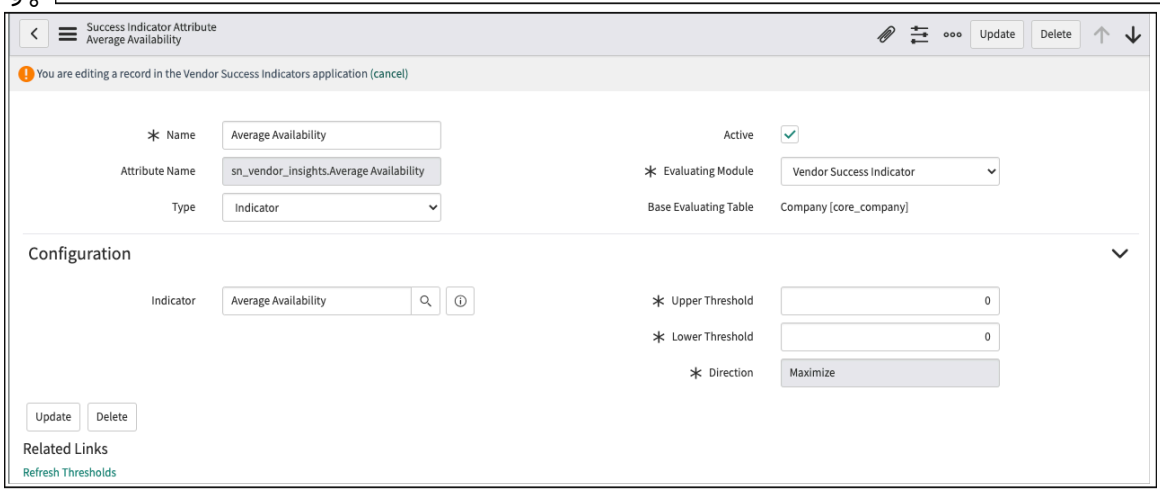
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンダー管理ワークスペース > 成功のインジケーター > 属性.
2. [**New**] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、評価属性の一意の名前を入力します。
4. [タイプ] フィールドで、[インジケーター] を選択します。
5. [構成] セクションの [インジケーター] フィールドから、属性を導出する会社 [core_company] ブレークダウンを持つインジケーターを選択します。
   [高] および [低] フィールドは、推奨値に基づいて自動的に入力され、[方向] フィールドは、デフォルトで [最大化] に設定されます。
6. [送信] をクリックします。

Example:
次の画像に、属性がインジケータータイプの構成例を示します。





ベンダー管理ワークスペースを使用したベンダーの管理

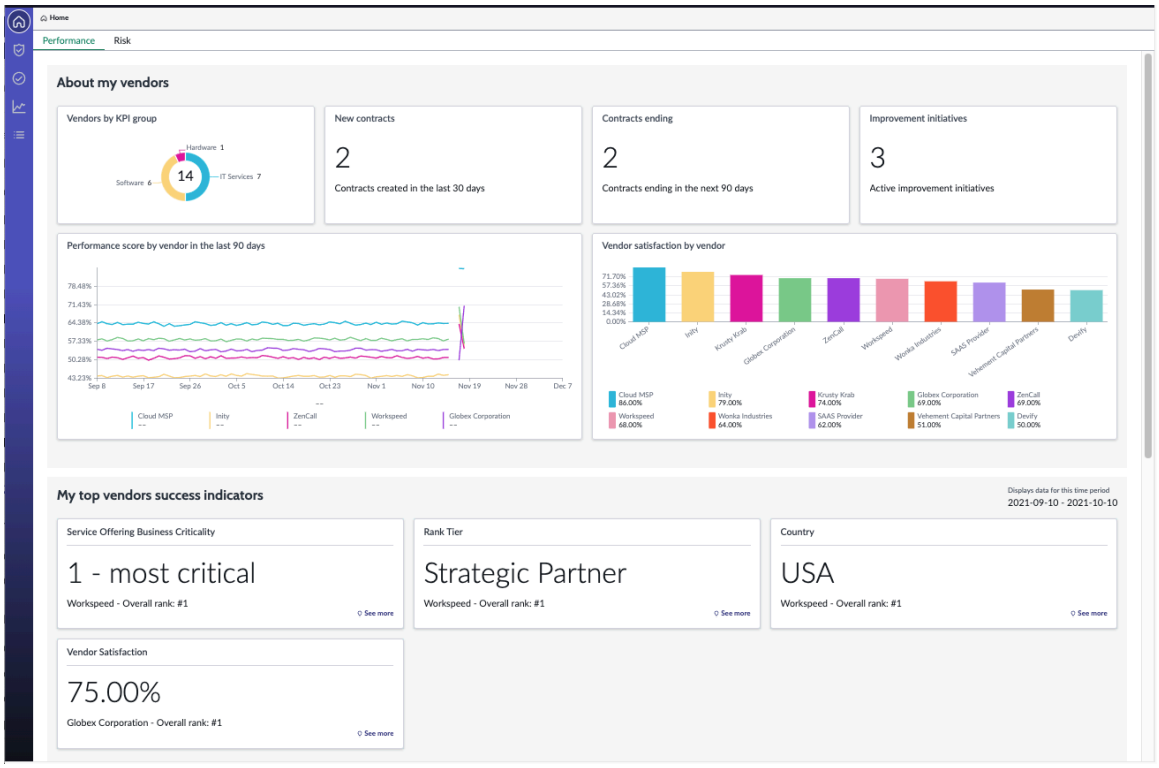
ベンダー管理ワークスペースを使用してベンダー KPI グループを分析し、ベンダー特性を高パフォーマンスベンダーと比較します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダー管理ワークスペース ランディング ページ

ベンダーメトリクス、最近作成された契約の数、すぐに終了するもの、および任意の時点でのアクティブな改善イニシアティブの数を監視します。どの特性がベンダーの成功に貢献しているかを確認します。これらの特性に関して、ベンダーが他のベンダーと比較してどのようにランク付けられているかを表示します。

既存のランディングページのクローンを作成して、ネクストエクスペリエンス UI ビルダー を使用してランディングページをカスタマイズすることができます。詳細については、「Next Experience UI ビルダーを使用して Vendor Management Workpace ページをカスタマイズする」を参照してください。



必要な ベンダー管理ワークスペース ロール

ベンダーマネージャー [sn_vlm.vendor_manager] ロールがある場合は、ベンダー管理ワークスペース ランディングページにアクセスできます。

ユースケース

エンドユーザーと目標	必要なロール
ベンダーマネージャーは、次のような詳細情報をリアルタイムで分析できます。 • KPI グループ別のベンダーの内訳。 • 過去 30 日間に作成された新規契約の数。 • 今後 90 日間で終了する契約の数。	ベンダーマネージャー [sn_vlm.vendor_manager] 注文したカタログアイテムのレポートを表示するには、sc_req_item アクセス制御リスト (ACL) を有効にする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール
• 現在オープンしている継続的改善イニシアティブの数。 • ベンダーサクセスインジケーターのトップ 5 件。	

インジケーター

ベンダースコア

過去 90 日間のベンダースコアに基づく組織内のすべてのベンダーのベンダーパフォーマンス。

ベンダー満足度

ベンダーと協力するステークホルダーの満足度。

ブレークダウン

インジケーターのブレークダウンはベンダー別です。

データの可視化

可視化を選択して、さらに詳細をドリルダウンして分析します。

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
KPI グループ別のベンダー	ドーナツグラフ	会社 [core_company]	KPI グループ別のベンダーの内訳。
新しい契約	単一スコア	契約 [ast_contract]	過去 30 日間に作成された契約の数。
契約終了	単一スコア	契約 [ast_contract]	今後 90 日間に終了する契約の数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
改善イニシアチブ	単一スコ ア	改善イニシアチブ [sn_cim_register]	アクティブな改善イニシアティブの数。

分析 ベンダー **KPI** グループ

ベンダー KPI グループをベンダーに追加すると、すべてのベンダーに関連するメトリクスを 1 つの場所で分析できます。インシデント、機能停止、改善イニシアティブ、ベンダーなど、ベンダー関連のすべての情報を検索し、関連するレコードを見つけることができます。

始める前に

必要なロール: sn_vlm.vendor_manager

このタスクについて

ワークスペースでは、リストをベンダータイプ別にソートし、各ベンダータイプのパフォーマンスを 1 つのビューで分析できます。その後、各ベンダーにドリルダウンし、追加データを分析できます。[ベンダーの詳細] セクションでベンダープロファイルの添付ファイルを追加し、追加した添付ファイルをダウンロードすることもできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンダー管理 > ワークスペース.
2. ベンダースコアを分析します。
   ベンダースコアの計算方法の詳細については、「ベンダースコアの計算」を参照してください。

   ヘッダーでベンダースコアをハイライト表示するカラーインジケーターは、設定したしきい値に基づいてベンダーのパフォーマンスを示します。

   > **注:**
   > [VMW：ベンダースコアの更新 **(VMW:Update Vendor Score)]** スケジュール済みジョブは毎日実行するように設定されています。更新されたスコアを表示するには、このスケジュール済みジョブをいつでも実行できます。

3. 各インジケーターウィジェットをクリックすると、そのメトリクスのブレークダウンが表示されます。

   以下を表示できます。

   - インジケーターメトリクスを表示する単一スコアウィジェット。
   - 選択した KPI グループと日付範囲の傾向ラインを表示する時系列ウィジェット。
     - 終了日を現在の日付の前日として選択すると、選択した KPI の実績と予測の傾向を表示できます。
     - 時系列で特定の日を選択して、その日の選択した KPI のベンダーパフォーマンスを分析できます。
   - 選択した KPI グループと日付範囲の関連サービスオファリングのブレークダウン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 各サービスオファリングを視覚的に示す、ハイライト表示された各インジケーターのしきい値

  注:
  システムアドミニストレーターが ベンダー管理ワークスペース でインジケーターステータスの表示を有効にしている場合、各ベンダーの重要業績評価指標 (KPI) ステータス (重大、ポジティブ、警告など) を分析できます。重大として定義された KPI しきい値を表示するインジケーターステータスは、デフォルトで有効になっています。

ベンダー満足度インジケーターのブレークダウンについては、[アセスメント完了] ウィジェットでベンダー満足度サーベイの結果を表示することもできます。

4. サポートドキュメントをベンダープロファイルに追加します。
   a. [ベンダーの詳細] セクションで、添付ファイルアイコン をクリックします。
   b. [参照] をクリックして、プロファイルに添付するファイルを選択します。
   c. オプションで、省略記号アイコン をクリックして、添付ファイルをダウンロード、置換、または削除できます。

ベンダー管理ワークスペース でベンダー特性を高パフォーマンスベンダーと比較

ベンダーパフォーマンスを定義する属性を監視し、それを上位パフォーマンスベンダーと比較します。

始める前に

重要:
Success Indicators (com.snc.vendor.insights) プラグインは、別途 ServiceNow Store からインストールする必要があります。詳細については、「ベンダー管理ワークスペース のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：sn_vlm.vendor_manager

ベンダーサクセスインジケーターでは、2 つの値を比較して、統計的に期待値と異なるかどうかを確認するカイ二乗検定を使用します。

注:

- 比較は、カイ二乗値の密度曲線がベンダー特性間でどの程度分布しているかによって異なります。
- 自由度が 1 の場合、統計的有意性を持つには、比較対象間の確率を表す p 値が 0.05 未満でなければなりません。
- 理想的には、比較データには、それぞれが上限しきい値と下限しきい値に近い値を持つ少なくとも 5 つのベンダーレコードが含まれている必要があります。

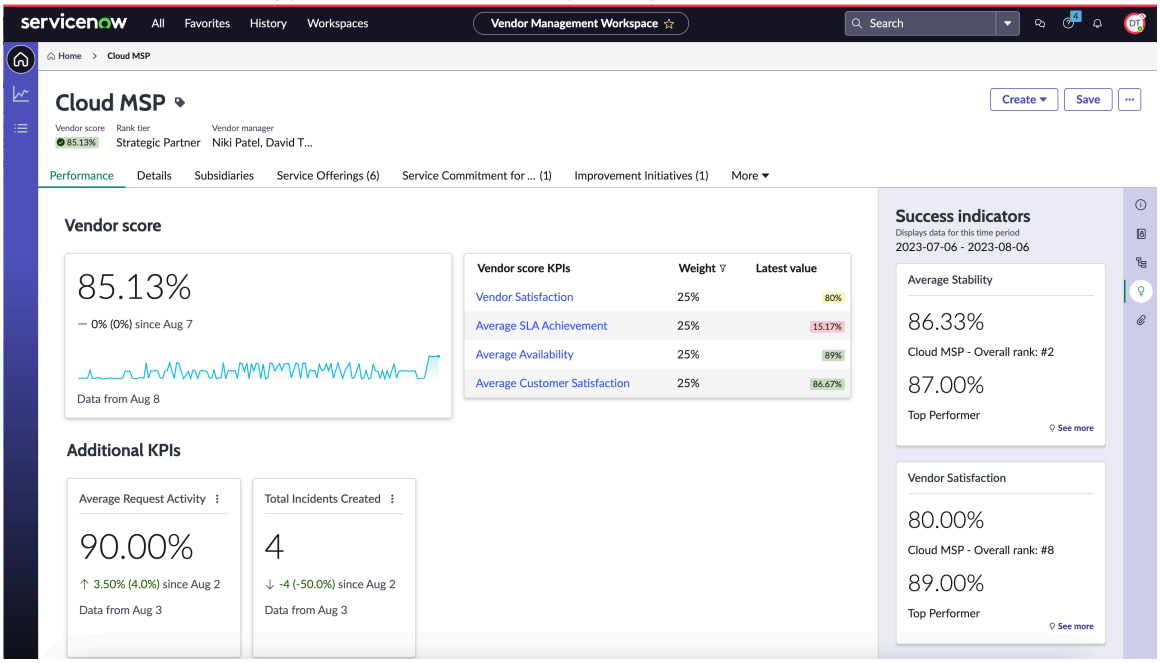
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンダー管理 > ワークスペース.
2. ベンダーを選択します。
3. [成功指標] アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ベンダーのメトリクスを分析し、パフォーマンス上位と比較しま



す。

> **注:**
> ベンダーは、パフォーマンス上位ベンダーに対する評価で、次のメトリクスを満たす必要があります。
>
> - ベンダー KPI グループがアサイン済み
> - 有効なベンダースコアを持っている
>
> ベンダー KPI グループがアサインされ、かつ有効なベンダースコアもあるベンダーのみが、上位のベンダーに対する評価に使用されます。

上の画像は、会社 Cloud MSP の成功インジケーターの例を示しています。成功インジケーターは、高いパフォーマンスに貢献するすべてのベンダーの上位 5 属性への見識を提供します。これらのインジケーターは、パフォーマンスランキングへの貢献度の順に、次のように表示されます。

a. 平均可用性

b. 平均 SLA 達成度

c. 平均 SO パフォーマンススコア

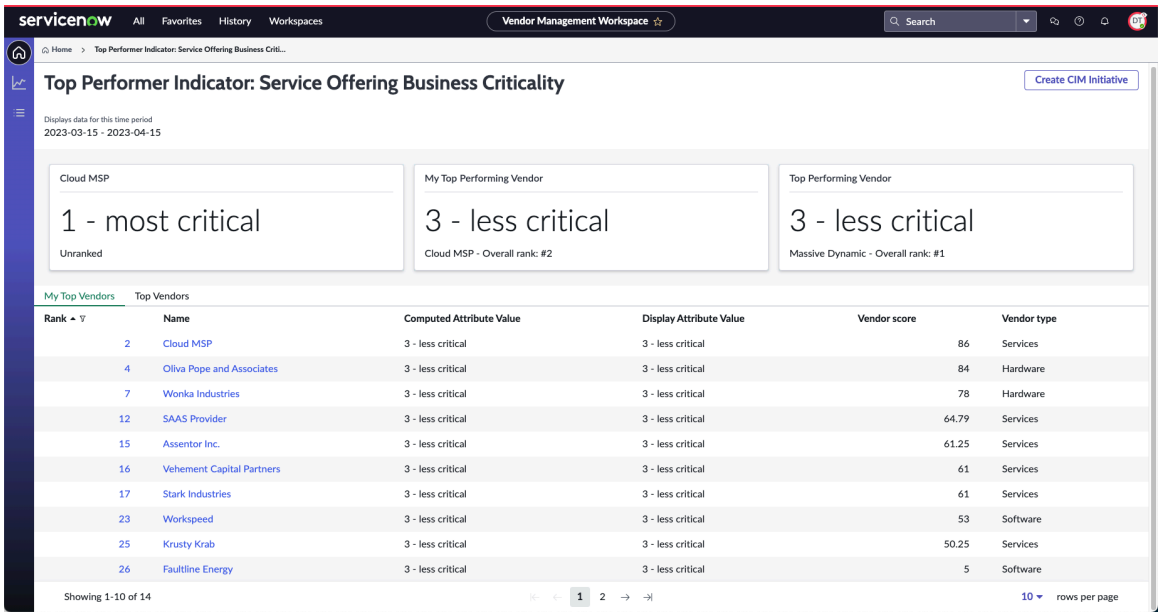
d. 平均顧客満足度

数値属性の値の解釈は、インジケーターに設定された方向によって異なります。

5. [詳細を表示] を選択して、データをドリルダウンします。
次の画像は、サービスオファリングの平均パフォーマンススコアのドリルダウンデータを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



単一スコアウィジェットのドリルダウンデータの説明

名前	説明
ベンダー表示名 [例：クラウド MSP]	選択した属性のスコアを表示します。[ランク] フィールドには、当該属性に関する全体的なベンダーランキングが表示されます。 **注:** ランク付けされたベンダーのスコア範囲から外れている場合、ランキングにはランクなしとして表示されます。
自分の上位パフォーマンスベンダー	選択した属性のスコアを表示します。また、管理しているすべてのベンダーの中で最もパフォーマンスの高いベンダーのランキングも表示されます。
上位パフォーマンスベンダー	選択した属性のスコアを表示します。また、組織内のすべてのベンダーの中で最もパフォーマンスの高いベンダーのランキングも表示されます。

リストビューのドリルダウンデータの説明

名前	説明
自分の上位ベンダー	管理するすべてのベンダーのランキングと成功インジケーター属性の詳細を表示します。
上位ベンダー	組織内すべてのベンダーのランキングと成功インジケーター属性の詳細を表示します。

ベンダープロファイルを表示するには、ベンダーのランクまたは名前を選択できます。

ベンダー **KPI** グループ内のベンダーパフォーマンスを比較する

KPI グループ内のすべてのベンダーのパフォーマンスを監視して、そのパフォーマンスを評価します。

始める前に

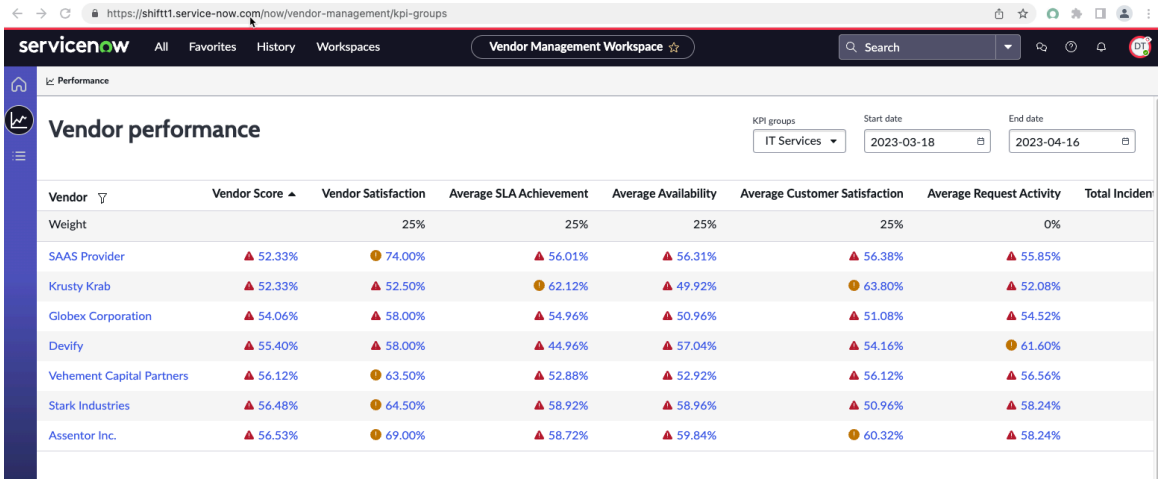
必要なロール：sn_vlm.vendor_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンダー管理 > ワークスペース.
2. [パフォーマンス] アイコン（ ）をクリックします。
3. KPI グループリストから、ベンダーパフォーマンスを比較するグループを選択します。
4. [開始日] フィールドで、カレンダーアイコンをクリックし、データ分析をする起点となる日を選択し、[OK] をクリックします。
5. [終了日] フィールドで、カレンダーアイコンをクリックし、データ分析の終点となる日を選択し、[OK] をクリックします。
   選択した KPI グループと日付範囲に該当するベンダーと、インジケータースコアが表示されます。



ベンダースコア **KPI** のターゲットを追加

ベースライン測定を監視および改善できるように、ベンダースコアに寄与するインジケーターの重要業績評価指標の目標を設定します。

始める前に
必要なロール：

グローバルターゲットを設定するには、pa_target_admin ロールと sn_vlm.vendor_manager ロールが必要です。

個人ターゲットを設定するには、sn_vlm.vendor_manager ロールが必要です。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンダー管理 > ワークスペース.
2. [パフォーマンス] アイコン ( ) をクリックします。
3. 目標を設定するインジケーターのパフォーマンススコアをクリックします。
4. [ターゲット] アイコン ( ) をクリックして、[ターゲット] ペインを表示します。
5. KPI ターゲットを設定します。

関連情報

パフォーマンスアナリティクスのターゲット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダーに関連付ける

契約を作成し、契約を担当しているベンダーに関連付けます。

始める前に
必要なロール：sn_vlm.vendor_manager

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > ベンダー管理ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 検索項目 契約 > すべてのベンダー契約.
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「Create a contract」を参照してください。

   注:
   開始日は、当日または当日の前日である必要があります。

6. **[Save** (保存)] を選択します。
   [リスト] メニューで、 契約 > 自分のベンダー契約 をクリックして、作成した契約を表示します。

SLA とサービスコミットメントをベンダーに関連付ける

ベンダー SLA とサービスコミットメントを作成してベンダーに関連付けます。

始める前に
必要なロール:sn_vlm.vendor_manager および sla_manager

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > ベンダー管理ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. SLA 定義を作成します。

   a. 検索項目 サービスレベル > すべてのベンダー **SLA**.

   b. **[New** (新規)] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「SLA 定義の作成」を参照してください。

   d. [保存] を選択します。

4. SLA ブレークダウン定義を作成します。
   a. 作成した SLA 定義で、**[SLA** 明細定義] タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. **[SLA** 明細定義] タブで定義を選択します。
   d. [保存] を選択します。
5. サービスコミットメントを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 作成した SLA 定義で、[サービスコミットメント] タブを選択します。

b. [新規] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

d. [Save (保存)] を選択します。
[リスト] メニューで、 サービスレベル > 自分のベンダー **SLA** で、作成したベンダー SLA とサービスコミットメントを表示します。

ベンダー管理ワークスペース と プロセスマイニング の統合を使用してボトルネックを特定する

重要業績評価指標 (KPI) にドリルダウンするときに、ベンダーのパフォーマンスに関するインサイトを取得して、プロセス内の例外やボトルネックを分析します。

> **重要:**
> プロセスマイニング に関連するタスクを実行するには、プロセス最適化アナリスト (sn_process_optimization_analyst) ロールを手動で追加する必要があります。ロールの追加の詳細については、「Create a role」を参照してください。

KPI グループの プロセスマイニング プロジェクトを作成する

データをマイニングする KPI グループごとにプロジェクトを作成します。

始める前に

マイニングを有効にするには、アドミニストレーターが *sn_itsm_vendor.enable.po.vm* システムプロパティを有効にしている必要があります。このシステムプロパティの詳細については、「Vendor Management Workspace と併せてインストールされる内容」を参照してください。

必要なロール：sn_process_optimization_analyst

このタスクについて

> **重要:**
> ベンダー管理ワークスペース の プロセスマイニング プロジェクトは、インシデントテーブルに対してのみ作成されます。プロジェクトの作成では、デフォルトタイプのテンプレートのみがサポートされています。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ベンダー管理 > 構成 > **KPI** グループ.

2. KPI グループを選択します。

3. [プロセスマイニングの開始] を選択します。
プロセスマイニングは、KPI グループ内のベンダーと、KPI グループ内のすべての自動インジケーターと式インジケーターで実行されます。プロセスマイニングに式インジケーターを使用している場合は、式で使用されているインジケーターソースを選択できます。

> **注:**
> [プロセスマイニングの開始] を選択してベンダーデータを初めてマイニングすると、プロジェクトが作成され、ベンダーがプロジェクトに追加されます。他の KPI と同じテーブルの一部でない KPI を追加するか、このプロジェクト内の KPI グループに対してベンダーを追加または削除すると、*Process Mining - VM Remine Projects* スケジュール済みジョブが次回実行されるときに変更が同期されます。[プロセスマイニングの開始] を選択して実行し、変更をすぐに同期することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対応するプロジェクトが **All** (すべて) > ベンダー管理 > 構成 > **VM** プロジェクト 移動しますマイニングが完了すると、[マイニングステータス] フィールドが [利用可能] に変わります。

移動先 ベンダー管理 > 構成 > プロセスマイニングプロジェクトのマッピングでは、マイニングしたプロジェクトのインジケーター、KPI グループ、プロジェクト定義、およびテーブル間の関係を確認できます。

ベンダーのパフォーマンスに関するインサイトを取得する

プロセスのボトルネックに関するインサイトを取得し、最適化できる潜在的な領域を見つけます。バリアント分析も表示できます。

始める前に

必要なロール：sn_process_optimization_analyst

- *Process Mining - VM Remine Projects* ジョブは、*sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency* システムプロパティの設定に基づいてマイニングされていないプロジェクトをフェッチします。詳細については、「ベンダー管理ワークスペースとともにインストールされる内容」を参照してください。
- プロセスインサイトを分析する KPI グループのプロジェクトをマイニングしておく必要があります。詳細については、「KPI グループの プロセスマイニング プロジェクトを作成する」を参照してください。

このタスクについて

データは前月の初めからマイニングされます。たとえば、現在の日付が 2023 年 6 月 26 日の場合、データは 2023 年 5 月 1 日からマイニングされます。

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > ベンダー管理ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 検索項目 ベンダー > すべてのベンダー.
4. プロセスインサイトを分析するベンダーを選択します。
5. KPI (作成した合計インシデントなど) にドリルダウンします。
6. [プロセス分析] タブを選択し、プロセスインサイトとバリアント分析を実行します。

注:

- [ベンダーブレークダウン] タブを選択して、ベンダーとテーブルの関係の詳細を表示します。
- プロセスマイニングは、インシデントテーブルに基づく KPI でのみ実行できます。

データをマイニングした日から過去 30 日間 (現在の日付を除く) のプロセスインサイトを分析できます。ビジネスインサイトの詳細については、「ビジネスインサイトの表示」を参照してください。

関連情報

プロセスインサイトを分析して取得する

ITSM ベンダー管理モバイル for ベンダー管理ワークスペース

ベンダーマネージャーは、ITSM ベンダー管理モバイル アプリを使用して、ベンダーパフォーマンスを含むベンダーの詳細にアクセスし、最も重要な問題を監視できます。

自動翻訳

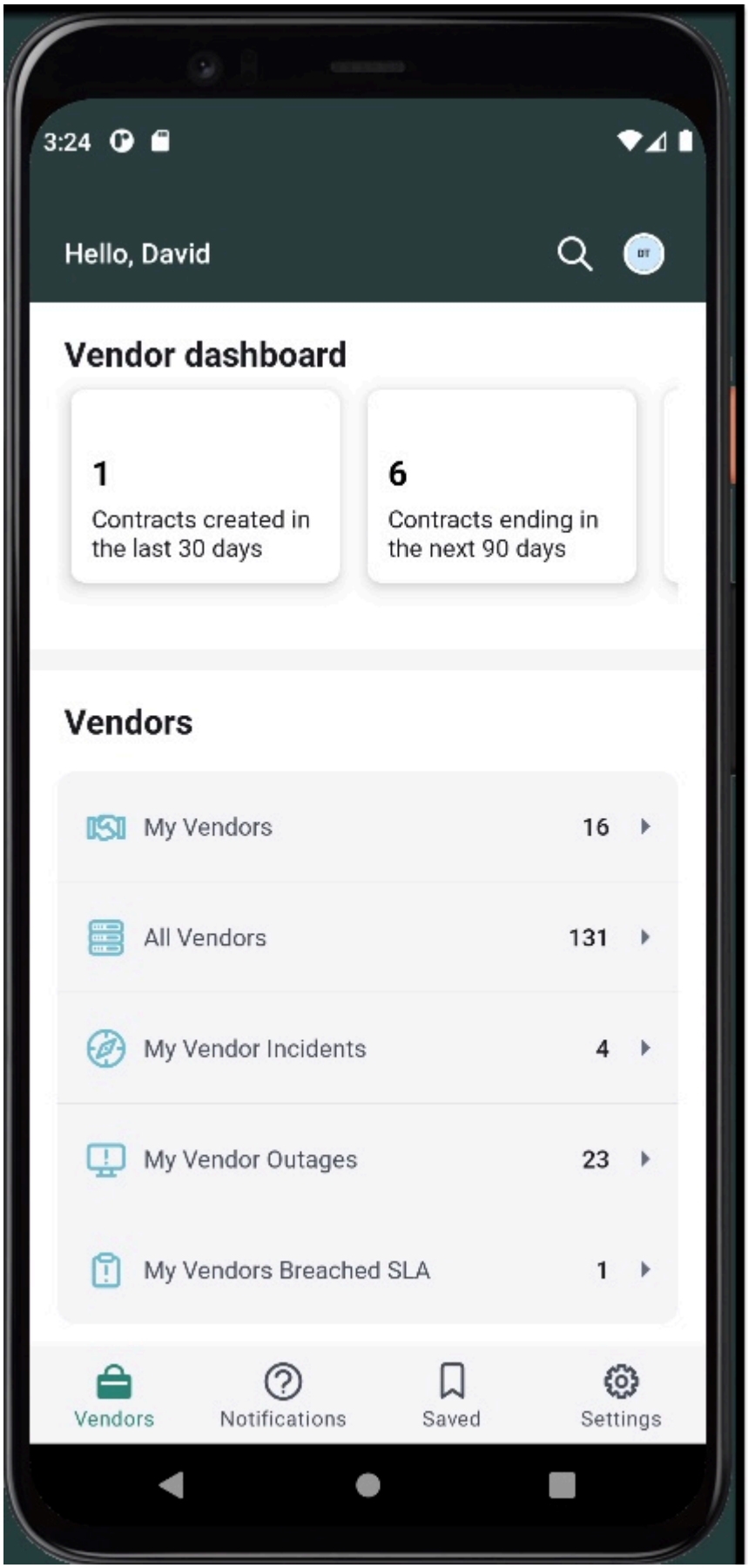
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSMベンダー管理モバイル ダッシュボード

KPI グループ別のベンダーを分析します。過去 30 日間に作成された契約と、今後 90 日間に終了する契約を確認できます。自分のベンダーの改善イニシアチブを監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要な ベンダー管理モバイル ロール

ベンダーマネージャー [sn_vlm.vendor_manager] ロールがある場合は、ベンダー管理モバイル ランディングページにアクセスできます。

ユースケース

エンドユーザーと目標	必要なロール
ベンダーマネージャーは、次のような詳細情報をリアルタイムで分析できます。 • KPI グループ別のベンダーの内訳。 • 過去 30 日間に作成された新規契約の数。 • 今後 90 日間で終了する契約の数。 • 自分のベンダーの改善イニシアチブを分析します。	ベンダーマネージャー [sn_vlm.vendor_manager]

データの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
KPI グループ別のベンダー	ドーナツグラ フ	会社 [core_company]	メトリクスモデル別のベンダーのブレークダウン
新しい契約	単一スコ ア	契約 [ast_contract]	過去 30 日間に作成された契約の数。
契約終了	単一スコ ア	契約 [ast_contract]	今後 90 日間に終了する契約の数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
改善イニシアチブ	単一スコア	改善イニシアチブ [sn_cim_register]	自分のベンダー向けに作成された改善イニシアチブ数。

リスト

ベンダー管理モバイル ダッシュボードで以下のベンダーリストにアクセスします。

名前	説明
自分のベンダー	ベンダーマネージャーによって管理されているすべてのベンダーのリスト。
すべてのベンダー	組織内のすべてのベンダーのリスト。
自分のベンダーインシデント	ベンダーマネージャーによって監視されているすべてのインシデントのリスト。
自分のベンダー機能停止	ベンダーマネージャーによって監視されているすべての機能停止のリスト。
SLA に違反した自分のベンダー	ベンダーマネージャーによって監視されている SLA 違反のリスト。

ServiceNow エージェントアプリで ベンダー管理モバイル にアクセスする

ServiceNow エージェントアプリをインストールして、モバイルデバイスでアプリケーションを有効にします。QR コードをスキャンするか、エージェントアプリでインスタンスのアドレスを手動で入力して、モバイルデバイスでインスタンスにアクセスします。

始める前に

モバイルアプリでベンダーインシデント、機能停止、および SLA 違反を管理および監視できるようにするには、システム管理者が次のタスクを完了する必要があります。

- ServiceNow デスクトップアプリケーションインスタンスで、ベンダー管理ワークスペース (sn_itsm_vendor) プラグインをインストールします。
- ServiceNow デスクトップアプリケーションインスタンスで、ベンダー管理モバイル (sn_vendor_mobile) プラグインをインストールします。
- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow Store エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：sn_vlm.vendor_manager

手順

1. モバイルデバイスで、Apple App Store または Google Play Store から ServiceNow Agent アプリをインストールします。
2. モバイルデバイスでエージェントアプリアイコンをタップします。
3. インスタンスのアドレスを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [ログイン] をタップします。
5. ベンダーアイコン (Vendors) をタップして、ベンダー管理モバイル ランディングページを開きます。

ベンダー管理モバイル アプリケーションを使用して管理しているベンダーに関する通知を受け取る

P1 インシデントが作成または解決されたときに通知を受信します。また、別のインシデントが P1 にアップグレードされた場合やベンダーの機能停止が発生した場合にも通知を受け取ることができます。

始める前に
必要なロール: sn_vlm.vendor_manager

このタスクについて
ITSM モバイルエージェントアプリケーションで通知を受信するには、デスクトップアプリケーションで通知設定を行う必要があります。

手順
1. デスクトップアプリケーションインスタンスで通知を有効にします。
   a. プロファイルを選択し、[設定] を選択します。
   b. [通知] を選択します。
   c. [コア **UI**] を選択します。
   d. [通知を許可] を有効にします。
   e. **[IT Service Management]** セクションで、次の通知を有効にします。
      - ベンダー向けにオープンされたインシデント
      - ベンダー向けにオープンされた機能停止
2. 次のタスクがトリガーされたときに、モバイルアプリケーションで通知を受信します。
   - P1 インシデントが作成または解決されたとき
   - 別のインシデントが P1 インシデントにアップグレードされたとき
   - ベンダーの機能停止レコードが作成されたとき

ベンダー管理モバイル アプリケーションを使用してベンダーに関連する情報にアクセスする

ベンダーに対して作成されたインシデントや機能停止、SLA 違反など、ベンダーに関連する情報を検索します。

始める前に
必要なロール：sn_vlm.vendor_manager

手順
1. モバイルデバイスで ベンダー管理モバイル アプリケーションにログインします。
2. 次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダー管理ワークスペース の参照

ベンダー管理ワークスペース プラグイン (sn_itsm_vendor) をアクティブ化すると、ロール、テーブル、プロパティ、インジケーターなどのコンポーネントがアプリケーションによってインストールされます。

ベンダー管理ワークスペースとともにインストールされる内容

ベンダー管理ワークスペース は、ベンダーを表示して管理できる唯一の環境です。

ベンダー管理ワークスペース

ベンダー管理ワークスペース (sn_itsm_vendor) プラグインを有効にすると、次のコンポーネントがインストールされます。

ベンダー管理ワークスペース とともにインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ベンダーアドミン [sn_vlm.vendor_admin]	ベンダー管理ワークスペース でベンダータイプと KPI グループを作成、編集、または削除できます。	sn_vlm.vendor_manager
ベンダーマネージャー [sn_vlm.vendor_manager]	ベンダー管理ワークスペース を使用してベンダーを表示および管理します。 ベンダー管理ワークスペース で使用するベンダーのパフォーマンスメトリクスを設定します。	• pa_viewer • service_viewer • service_credit_mgr

ベンダー **KPI** グループ とともにインストールされるテーブル

名前	説明
KPI ベンダー [sn_itsm_vendor_kpi_group_m2m_vendor]	KPI とベンダー間の関係を保存します。

スケジュール済みジョブ

名前	説明
Process Mining - VM Remine Projects	• 1 日に 1 回自動的に実行されます。 • ベンダーが追加または削除されたときに、プロジェクトを自動的に更新します。 • **sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency** システムプロパティで指定された期間 (過去 7 日間など) での、マイニングされていないすべてのプロジェクトをフェッチします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のように移動する。 ベンダー管理 > 構成 > ベンダープロパティ ベンダー管理ワークスペースのプロパティを設定します。

ベンダー管理ワークスペース とともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_itsm_vendor.enable.po.vm	プロセスマイニング と ベンダー管理ワークスペース の統合を有効にします。有効にすると、プロセスマイニングが開始され、プロセスマイニング プロジェクトをマイニングして、ベンダー管理ワークスペース でプロセス分析を行うことができます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency	指定された期間にマイニングされていないすべてのプロジェクトをフェッチします。*Process Mining - VM Remine Projects* ジョブは、このプロパティで指定された時間に基づいてデータをフェッチします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7

ベンダー管理ワークスペースでベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされる

ベンダーサクセスインジケーターアプリケーションを使用すると、ベンダーのパフォーマンスを他のトップパフォーマンスベンダーと比較できます。

重要:
Success Indicators (com.snc.vendor.insights) プラグインは、別途 ServiceNow Store からインストールする必要があります。詳細については、「ベンダー管理ワークスペース のアクティブ化」を参照してください。

ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされるスケジュール済みジョブ

名前	説明
ベンダー成功指標の週次 Scheduled Job	毎週実行され、過去 30 日間のベンダー属性データを収集します。ジョブは次に、予測インテリジェンス を使用して、高いパフォーマンスのベンダーとの属性の相関を計算します。

ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされるプロパティ

名前	説明
sn_app_ml_insights.top_n_results	さらに分析するためにインサイト結果テーブルから取得する上位 N 件の結果。デフォルト値は 5 です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされるプロパティ (続く)

名前	説明
sn_app_ml_insights.max_records_to_process	成功指標ジョブによって処理される最大レコード数。デフォルト値は 50000 です。
sn_app_ml_insights.attr_category_string_value_limit	カテゴリを作成する前に許可される文字列値の最大数。デフォルト値は 5 です。
sn_app_ml_insights.keep_last_n_runs	テーブルクリーナーを実行した後に保持される最新の実行数。デフォルト値は 2 です。
sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list	ベンダーインサイト属性の定義に使用する有効なデータタイプのカンマ区切りリスト。 デフォルト値は、boolean,currency,date,datetime,due_date,field_name,glide_です。
sn_app_ml_insights.chi_squared_critical_value	2 つの値を比較して統計的有意性があるかどうかを確認するカイ二乗検定の臨界値。デフォルト値は 3.84 です。
sn_app_ml_insights.chi_squared_threshold	カイ二乗検定の臨界値のしきい値。デフォルト値は 5 です。

ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされる属性

属性名	属性タイプ	デフォルト値
	パフォーマンスアナリティクスインジケーター	
平均可用性	平均可用性	true
平均 SLA 達成度	平均 SLA 達成度	true
平均安定性	平均安定性	true
平均顧客満足度	平均顧客満足度	true
SO の平均パフォーマンススコア	サービスオファリングの平均パフォーマンススコア	true
ベンダー満足度	ベンダー満足度	true
	テーブル属性	
契約 SLA コミットメント	SLA 定義 [contract_sla]	true
契約 SLA タイプ	SLA 定義 [contract_sla]	true
国	会社 [core_company]	true
ランク	会社 [core_company]	true
関係開始	会社 [core_company]	false
サービスコミットメントタイプ	サービス コミットメント [service_commitment]	true
サービスオファリングビジネス重要性	サービスオファリング [service_offering]	true

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダーサクセスインジケーターとともにインストールされる属性 (続く)

属性名	属性タイプ	デフォルト値
契約の総コスト	会社 [core_company]	false
一意のサブスクライバー	会社 [core_company]	true
ベンダーステータス	会社 [core_company]	false
ベンダータイプ	会社 [core_company]	false

ベンダー管理ワークスペースのベンダー **KPI** グループについての参照

デフォルトで提供されている ベンダー KPI グループ を使用して、ベンダーパフォーマンスを分析します。

ベンダー **KPI** グループ

デフォルトでは、以下のベンダー重要業績評価指標 (KPI) グループが利用可能です。

- IT サービス - IT サービスに関連するベンダーパフォーマンスを分析するための KPI が含まれています。
- ベンダーフルフィルメント - フルフィルメントに関連するベンダーパフォーマンスを分析するための KPI が含まれています。
- ソフトウェア - ソフトウェアアプリケーションに関連するベンダーを分析するための KPI が含まれています。
- ハードウェア - ハードウェアアプリケーションに関連するベンダーを分析するための KPI が含まれています。

デフォルトで提供される各 KPI グループには、次のような関連リストがあります。

- KPI - ベンダーのパフォーマンスを測定するためのベンダーブレークダウンがあるインジケーター。

  ベンダースコアに寄与する各インジケーターには、重み付けがされています。
- KPI グループしきい値 - 各 KPI グループのステータスを示すしきい値を定義します。
- ベンダー - パフォーマンスを分析するベンダーのリスト。

IT サービス **KPI** グループ

次のテーブルは、この KPI グループでデフォルトで提供されるインジケーターを示しています。単位がパーセンテージであるすべてのインジケーターが、ベンダースコアの計算に使用されます。

インジケーター名	説明	**Unit** (部屋番号)
VMW: 平均顧客満足度	サービスオファリングに基づいて、CSAT スコアを測定します。	番号
ベンダー満足度	ベンダー満足度スコアの月次ブレークダウンを示します。	パーセンテージ
VMW: 平均 SLA 達成度	正常に完了した SLA の平均値を計算します。	番号
VMW: 平均可用性	インシデント SLA に対して達成された平均値を計算します。	パーセンテージ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーター名	説明	**Unit** (部屋番号)
VMW: 平均要求アクティビティ	サービスポートフォリオカタログアイテムから導出された履行済み要求アイテムから計算された平均値。これらのアイテムは、サービスオファリングに接続する必要があります。	番号
作成されたインシデントの合計	ベンダーに対して作成されたインシデントの合計数。	番号

ベンダーフルフィルメント **KPI** グループ

次のテーブルは、この KPI グループでデフォルトで提供されるインジケーターを示しています。単位がパーセンテージであるすべてのインジケーターが、ベンダースコアの計算に使用されます。

インジケーター	説明	**Unit** (部屋番号)
VMW: 平均顧客満足度	サービスオファリングに基づいて、CSAT スコアを測定します。	番号
ベンダー満足度	ベンダー満足度スコアの月次ブレークダウンを示します。	パーセンテージ
VMW：インシデント SLA の平均達成度	正常に完了したインシデント SLA の平均値を計算します。	パーセンテージ
平均要求実行 SLA 達成度	正常に完了した SLA の平均値を計算します。	パーセンテージ
作成されたインシデントの合計	ベンダーに対して作成されたインシデントの合計数。	番号
VMW: 平均要求アクティビティ	サービスポートフォリオカタログアイテムから導出された履行済み要求アイテムから計算された平均値。これらのアイテムは、サービスオファリングに接続する必要があります。	番号

ソフトウェア **KPI** グループ

次のテーブルは、この KPI グループでデフォルトで提供されるインジケーターを示しています。単位がパーセンテージであるすべてのインジケーターが、ベンダースコアの計算に使用されます。

インジケーター	説明	**Unit** (部屋番号)
ベンダー満足度	ベンダー満足度スコアの月次ブレークダウンを示します。	パーセンテージ
ベンダーが要求したアイテム	ベンダーが要求したカタログアイテムの数を示します。	番号
外部ソースからの手動 SLA	手動で追加された SLA を計算します。	パーセンテージ

ハードウェア **KPI** グループ

次のテーブルは、この KPI グループでデフォルトで提供されるインジケーターを示しています。単位がパーセンテージであるすべてのインジケーターが、ベンダースコアの計算に使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーター	説明	**Unit** (部屋番号)
ベンダー満足度	ベンダー満足度スコアの月次ブレークダウンを示します。	パーセンテージ
ベンダーが要求したアイテム	ベンダーが要求したカタログアイテムの数を示します。	番号
外部ソースからの手動 SLA	手動で追加された SLA を計算します。	パーセンテージ

ベンダースコアインジケーター

ベンダースコアインジケーターは自動インジケーターです。ベンダースコアの計算と表示に使用されます。計算は、ベンダーパフォーマンスを評価するための KPI グループに追加されたすべてのインジケーターに基づいて行われます。

デフォルトでは、次のインジケーターがベンダースコアの計算に使用されます。

- 平均要求実行 SLA 達成度
- VMW: 平均可用性
- 平均インシデント SLA 達成度
- 外部ソースからの手動 SLA

ジョブをスケジュール

VMW Update Vendor Score スケジュール済みジョブは毎日実行され、スコアが更新されます。このジョブをオンデマンドで実行し、いつでも更新されたスコアを取得できます。

VMW Update Vendor Profile スケジュール済みジョブは毎月実行され、すべてのベンダープロファイルが更新されます。このジョブをオンデマンドで実行することで、いつでも更新されたベンダープロファイルを取得できます。

ベンダースコアの計算

ベンダースコアの計算は、各インジケーターの重み付けと KPI スコアに基づいています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
サービスオファリングメトリクスデータ [service_offering_metric_data] テーブルと次の 4 つのインジケーターは、Utah リリースで廃止されました。

- 平均 SLA 達成度 [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- 平均顧客満足度 [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- 平均可用性 [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- 平均要求アクティビティ [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

したがって、ベンダー管理ワークスペース アプリケーションが サービスポートフォリオ管理と統合されていて、サービスポートフォリオ管理 標準ポートフォリオにアップグレードする場合、従来のインジケーターのメトリクスデータは使用できなくなります。サービスポートフォリオ管理 の詳細については、「サービスポートフォリオ管理 のポートフォリオ」を参照してください。

パーセンテージ値を持つインジケーターを使用して、ベンダースコアを計算できます。カスタム式インジケーターを作成し、それをベンダースコア計算に追加することもできます。詳細については、「ベンダースコアを追跡するために式インジケーターを追加する」を参照してください。

次の表は、ベンダースコアの計算方法の例を示しています。

ベンダースコアの計算

インジケーター	インジケーターの重み	KPI スコア	ベンダースコアに貢献するインジケータースコア
ベンダー満足度	10.00%	54.42%	5.442%
VMW: 平均顧客満足度	55.00%	83.00%	45.65%
VMW: 平均可用性	25.00%	88.50%	22.125%
VMW: 平均 SLA 達成度	10.00%	100.00%	10.00%
合計			**83.217%**

ベンダースコア合計は 83.22% に切り上げられています。スコアはヘッダーでも、KPI グループに定義されたしきい値とは異なる色で強調表示されます。

注:
ベンダースコアは、インジケーターの方向 が最大化と最小化のどちらに設定されているかの影響を受けます。次の表は、インジケーターの方向がベンダースコアにどのように影響するかの例を示しています。

インジケーターの方向の影響を受けるベンダースコア

インジケーター	方向	インジケーターの重み	インジケーターメトリクススコア	ベンダースコアに貢献するインジケータースコア
VMW：ベンダー満足度	最大化	10.00%	54.42%	5.442%
VMW: 平均顧客満足度	最大化	55.00%	83.00%	45.65%
VMW: 平均可用性	最小化	25.00%	88.50%	2.875%

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーターの方向の影響を受けるベンダースコア (続く)

インジケーター	方向	インジケーターの重み	インジケーターメトリクススコア	ベンダースコアに貢献するインジケータースコア
				[(100-88.5) x 0.25]
VMW: 平均 SLA 達成度	最小化	10.00%	100.00%	0%
合計				**53.967%**

ドメインセパレーションと ベンダー管理ワークスペース

ドメインセパレーションは ベンダー管理ワークスペース でサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれています。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

ベンダー管理ワークスペースアプリケーションは、パフォーマンスアナリティクスを利用してデータを収集し、ドメインセパレーションのサポートを提供します。

ベンダー管理ワークスペースドメインセパレーションの要求

ドメインサポート - Domain Extensions Installer プラグイン (com.glide.domain.msp_extensions.installer) は、ServiceNow 担当者が有効にする必要があります。このプラグインがアクティブ化された後、アドミニストレーターとして、パフォーマンスアナリティクス - ドメインサポートプラグイン (com.snc.pa.domain_support) を有効にすることができます。

ベンダー管理ワークスペース の機能を有効にするには、パフォーマンスアナリティクス - ドメインサポートプラグイン (com.snc.pa.domain_support) を有効にする必要があります。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダー管理ワークスペースのドメインセパレーションの設定

ベンダー管理ワークスペースのドメインセパレーションを設定し、特定のドメインのベンダースコアを収集して、データを分析します。ベンダースコアメトリクスモデルのドメインを設定します。

始める前に
必要なロール：pa_data_collector または admin

手順

1. ドメインのベンダースコアパフォーマンスアナリティクスデータを収集するように、ドメインを設定します。
   a. 次のように移動する。 パフォーマンスアナリティクス > データコレクター > ドメイン構成.
   b. ベンダー管理ワークスペースのドメイン構成を作成します。
      i. [新規] をクリックします。
      ii. [名前] フィールドに、構成の名前を入力します。
      iii. [構成タイプ] メニューで、[条件] を選択します。
      iv. 集計オプションセクションで、[子の収集] チェックボックスをオンにして、すべての子ドメインからスコアを収集します。
   c. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   d. 次のパフォーマンスアナリティクスジョブを関連リストに追加します。

      注:
      ジョブ関連リストがない場合は、関連リストを表示するようにフォームを設定する必要があります。

      - VMW スケジュールされたデータ収集
      - VMW 重み付け収集
      - VMW 日次データ収集
      - VMW ベンダースコア収集

   e. [更新] をクリックします。
   データコレクションジョブの作成またはスケジュールの詳細については、「データコレクションジョブの作成またはスケジュール」を参照してください。

   注:
   パフォーマンスアナリティクス アプリケーションは、以下の処理を実行します。
   - [実行ユーザー] ユーザーとしてジョブを実行し、スコアを収集します。
   - ログインユーザーがジョブを実行しているドメインのスコアのみを収集します。ベンダー管理ワークスペースでそのドメインに属していないベンダーアドミニストレーターまたはベンダーマネージャーには、スコアは見えません。
   - アプリケーションがドメイン構成のジョブを実行するときに、ドメインからインジケーターソースクエリへの結果の件数を制限するデータベースクエリが自動的に追加されます。

2. ドメインを設定して、ベンダースコアメトリクスモデルをドメインに割り当てます。
   a. 次のように移動する。 ベンダー管理ワークスペース > ベンダースコアメトリクスモデル
   b. 次のいずれかの操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成可能ワークスペース での ベンダー管理ワークスペース のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、ベンダー管理ワークスペース が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

ベンダー管理ワークスペース クイックスタートテストでは。ベンダー管理ワークスペース プラグイン (com.snc.vlm.vmw) をアクティブ化して、デモデータをロードする必要があります。

ベンダー管理ワークスペース - テストのテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
VLM：ベンダーの作成	アップグレード後に、ベンダー管理ワークスペース プラグインで問題を追跡します。新しいベンダーを作成します。	New York

関連情報

クイックスタートテスト

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ

ServiceNow® ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションでは事前ビルド済みユースケーステンプレートを提供して、機械学習の実装を通じてインテリジェントな ITSM ビジネスプロセスの作成方法をガイドします。

重要:

yokohama リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは廃止プロセスの一環として提供終了 (EOL) になります。これは完全に廃止され、 yokohama リリースから展開、拡張、またはサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチの探索

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションは、機械学習を使用して IT インシデントの迅速な解決と迅速化を実現するためにビルドされています。

ワークベンチには、新しい予測モデルの作成とトレーニング、それらの評価とテスト、および IT 組織に価値をもたらすためのビジネスプロセスへの追加のプロセスを系統的にガイドする、事前ビルド済みユースケーステンプレートが含まれています。

ガイド付き機械学習では次の手順を提供して、機械学習のナレッジを身に付けながら情報に基づく意思決定を行なえるようにできます。

ユースケースはトレーニング後、すぐに使用可能になります。パフォーマンスアナリティクス 機能を使用して、正常に実装したユースケースを監視してベストモデルの有効性を確保できます。[インシデントの予測インテリジェンス] ダッシュボードで、しきい値を定義してモデルが予想どおりに実行されているかどうかを監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチアプリケーションは、ITSM Pro SKU で利用可能な予測インテリジェンスアプリケーションのアクティブ化に依存しています。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチが必要なユーザー

ビジネスプロセスアーキテクトでは、予測インテリジェンスワークベンチ機能を使用して機械学習ベースのユースケースを開始します。予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードを使用することにより、ビジネス価値を決定してモデルを監視し、関連する統計情報を表示できます。

プロセスアーキテクトまたはオーナーであるか IT 組織の機械学習に取り組んでいる場合は、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ でインシデントケースロードを簡素化できます。トレーニング済み予測モデルでは、過去の類似する解決策を引用したり関連するナレッジベース記事を推奨したりして、インシデントを解決してインシデントの調査と解決プロセスを迅速化できます。これにより、主により複雑な難題に時間を費やす必要がある IT プロフェッショナルは貴重な時間を節約できます。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ の使用に際して、人工知能や機械学習に関する事前の知識や経験は不要です。アプリケーションには、独自の予測モデルの作成、トレーニング、評価、テスト、作成に役立つ事前ビルド済みガイダンスを含むテンプレートが含まれています。また、ナレッジベース記事にリンクして、IT インシデントケースロードをサポートしたり、予測インテリジェンスプラットフォームアプリケーションの多くの機能にアクセスしたりできます。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ のメリット

最先端の人工知能と機械学習技術は、多くの業界で広く採用されています。ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションでは、IT インシデントタスクを迅速かつ効果的に解決して IT 組織を改善するために必要な機械学習ツールを提供します。予測モデルを作成して実装するプロセスは、貴重なビジネス分析と運用の最適化につながります。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ のユーザーエクスペリエンス

シンプルで簡素化されたモデルの作成、評価、テスト、およびデータ連携

さまざまなモデルバージョンを評価してテストできます。再トレーニングされたモデルバージョンが以前のバージョンよりもパフォーマンスが低い場合は、それを調整し、勝利したモデルバージョンを表示して、アクティブとしてマークできます。

ユースケースのガイド付きステップページでトレーニング済みモデルを表示できます。モデルがデータ連携されると、連携データがモデル名の横に角括弧でくくられて示されます。また、モデルの [作成日] と **[** トレーニング日]、そして [アクティブバージョン] 番号も確認できます。データ連携モデルが、リストの一番上に表示されます。

ネット自動化スコアが最も高いモデルが、緑色で強調表示される勝利モデルとして示されます。2 つのモデルのネット自動化スコアが同じ場合は、最後に作成されたモデルが緑色で強調表示されます。

[ユースケース - すべての作成済みユースケース] ページのファセットフィルター機能を使用して、[ドメイン]、モデルの [ステータス]、および [モデルトレーニングステータス] でフィルタリングできます。

[ユースケース - テンプレートから新規作成] ページのファセットフィルター機能を使用して、 [ドメイン]、[セットアップヘルプ]、および [ビジネス価値] でフィルタリングできます。

[ユースケース - すべての作成済みユースケース] および [ユースケース - テンプレートから新規作成] ページに追加された検索フィルターを使用して、ユースケーステンプレートまたはユースケースをすばやく検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[統合済み] および [処理中] のモデルを一意のアイコンで特定できます。また、モデルトレーニングが失敗したときや、モデルのパフォーマンスが悪いときは、[ユースケース - すべて] ページでアイコンやフラグで示されるので簡単に認識できます。

必要に応じてモデル名と簡単な説明を編集できます。

以前のモデルバージョンを非アクティブ化したり、以前のモデルバージョンを選択してアクティブ化したりできます。

ユースケースの作成プロセスを開始する前に、必要な所要データがあるかどうかを確認できます。データが不十分な場合は、メッセージで通知されます。

モデルバッチテストの .CSV ファイルをダウンロードしたり、テストフェーズに移動して結果を表示したりできます。

入力フィールドのドット連結

フォーム、リスト、またはスクリプトから、関連テーブルのフィールドにアクセスできます。

右から左への言語のサポート

右から左に読むユーザーのために、この言語サポートが追加されています。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ 管理

アドミニストレーターは ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ に必要なプラグインをアクティブ化できます。piwb_admin ロールを持つユーザーは、アプリケーションを特定の要件を満たすように構成できます。

重要:

yokohama リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは廃止プロセスの一環として提供終了 (EOL) になります。これは完全に廃止され、 yokohama リリースから展開、拡張、またはサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

予測インテリジェンスワークベンチアドミンは以下のタスクを実行できます。

- 予測インテリジェンスワークベンチ プロパティ設定の構成。これには、低実績なユースケースを評価するための最小数の予測や事前トレーニング済みモデルを表示するネット自動化の最低割合などが含まれます。
- 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成してユーザーに必要なロールを割り当て、モデル実装プロセス内を移動します。
- 通知を構成して、予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーにメールで以下のイベントをアラートします。
  - 新しいモデルがトレーニングされて評価の準備ができているとき
  - バッチテストが開始されてテスト結果が利用可能になったとき

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ のアクティブ化

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ は、コア予測インテリジェンスワークベンチ (com.sn_piwb_ml) プラグインと予測インテリジェンスワークベンチ ITSM content (com.sn_piwb_itsm_content) プラグインをアクティベーションすると利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

重要:

yokohama リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは廃止プロセスの一環として提供終了 (EOL) になります。これは完全に廃止され、 yokohama リリースから展開、拡張、またはサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ関連プラグインには、予測インテリジェンスアプリケーションのアクティブ化が必要です。予測インテリジェンスは、予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインと 予測インテリジェンス Reports (com.glide.platform_ml_pa) プラグインのアクティブ化により利用可能になります。これには ITSM Pro パッケージのサブスクリプションが必要です。詳細については、「Install Predictive Intelligence 」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注:
   ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ とともにインストールされるコンポーネント

予測インテリジェンスワークベンチプラグインをアクティブにすると、さまざまなロールがインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

yokohama リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは廃止プロセスの一環として提供終了 (EOL) になります。これは完全に廃止され、 yokohama リリースから展開、拡張、またはサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチの機能を取得するための 2 つのプラグインが利用できます。

- 予測インテリジェンスワークベンチ (com. sn_piwb_ml): ユースケースを作成して管理するための共通フレームワークを提供します。

  注:
  ITSM Pro のサブスクリプションで利用できる予測インテリジェンスと予測インテリジェンスレポートの各プラグインのアクティベーションが必要です。

- 予測インテリジェンスワークベンチ ITSM コンテンツ (com.sn_piwb_itsm_content)：予測インテリジェンスワークベンチ で作成されたユースケースの実装ガイダンスを提供する ITSM 仕様のコンテンツにアクセスできるようにします。またこのプラグインを使用すると、[インシデントのための予測インテリジェンス] ダッシュボードにアクセスして、値を IT Service Management にある複数のアプリケーション全体に送信できます。

  注:
  予測インテリジェンスワークベンチ、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ITSM ダッシュボード、インシデントプラグインのアクティベーションが必要です。

予測インテリジェンスワークベンチ

予測インテリジェンスワークベンチでインストールされたロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
予測インテリジェンスワークベンチアドミン [piwb_admin]	予測インテリジェンスワークベンチアドミニストレーター。予測インテリジェンスワークベンチプロパティ設定を構成します。 ユースケースを作成して管理できます。	• piwb_manager • ml_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測インテリジェンスワークベンチでインストールされたロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
予測インテリジェンスワークベンチマネージャー [piwb_manager]	通常はビジネスプロセスアーキテクト。ユースケースを作成して管理できます。 予測インテリジェンスワークベンチプロパティ設定を構成します。 [インシデントの予測インテリジェンス] ダッシュボードを監視します。	• ml_admin • piwb_viewer • pa_admin
予測インテリジェンスワークベンチビューアー [piwb_viewer]	[インシデントの予測インテリジェンス] ダッシュボードを表示できます。	• pa_viewer • ml_report_user

注:
すべての新規レコードが 予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションで作成されて更新されます。メンテナンスロールを持つユーザーのみが、ベースシステムテーブルを更新できます。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
ユースケース予測実行 [piwb_prediction_run]	ユースケースのテスト予測タイプが単一のテストかバッチテストかどうかを定義するために使用されます。
PIWB ユースケーステンプレート [piwb_usecase_template]	ユースケーステンプレートを作成するために使用されます。アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
セットアップアシスタントトラッカー [piwb_usecase_sa_tracker]	ガイド付きパスのステップ (ステージまたはタスク) のステータスを追跡するために使用されます。
PIWB セットアップアシスタントステージタスク [piwb_sa_stage_task]	セットアップアシスタント計画の各ステージのタスクを保存するために使用されます。PIWB セットアップアシスタントベースタスク [piwb_sa_task_base] テーブルを拡張します。
PIWB セットアップアシスタント計画 [piwb_sa_plan]	ユースケースのタイプごとにセットアップアシスタント計画 (ガイド付きパス) を定義するために使用されます。
PIWB セットアップアシスタントベースタスク [piwb_sa_task_base]	新しいセットアップアシスタントベースタスクのレコードを作成してタスクをアクティブにするために使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
PIWB ユースケース [piwb_usecase]	新しいユースケースを事前ビルド済みテンプレートごとに作成するために使用します (piwb_admin と piwb_manager は作成、更新、削除できます (piwb_viewer は表示のみ))。
PI ソリューションモデル [piwb_model]	予測インテリジェンスソリューションモデルを作成してモデルをアクティブにするために使用します (piwb_admin と piwb_manager は作成、更新、削除できます (piwb_viewer は表示のみ))。
PIWB セットアップアシスタントステージ [piwb_sa_stage]	PIWB セットアップアシスタントベースタスク [piwb_sa_task_base] テーブルを拡張します。
ユースケース予測結果 [piwb_prediction_result]	ユースケース予測結果を予測実行とモデルに基づいて定義するために使用します (piwb_admin と piwb_manager は作成、更新、削除できます (piwb_viewer は表示のみ))。
PI ソリューションコメント [piwb_model_comment]	指定されたクラスの 予測インテリジェンスソリューションを定義するために使用します (piwb_admin と piwb_manager は作成、更新、削除できます (piwb_viewer は表示のみ))。

ドメインセパレーションと 予測インテリジェンスワークベンチ

ドメインセパレーションは、予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションでサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

重要:

yokohama リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは廃止プロセスの一環として提供終了 (EOL) になります。これは完全に廃止され、 yokohama リリースから展開、拡張、またはサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

標準サポートレベル

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションで想定されているテナントあたりの最小実行可能製品 (MVP) ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測インテリジェンスワークベンチの概要

予測インテリジェンスワークベンチ では、機械学習モデルの作成を過去のデータセットを使用して行えます。機械学習モデルは 予測インテリジェンスワークベンチ ドメインごとに構成できます。これにより、ソリューションによって使用されるデータがドメイン固有のデータであることが保証されます。モデルがドメインに対してトレーニングされた後、そのドメインが属するものに応じて、モデルは解決のために予測を呼び出します。たとえば、モデルでインシデントまたはケースを予測します。

予測インテリジェンスワークベンチにおけるドメインセパレーションの仕組み

インスタンスオーナーは、各ドメインのモデル定義を作成し、それらのモデルをトレーニングすることで、各ドメインの機械学習モデルを訓練できます。この方法では、各モデルが対応するドメインに固有のデータを使用します。

- データはドメインセパレーションにすることができる
- ベース システムのアプリケーション テーブルにドメイン列がある
- ドメイン固有の構成は、インスタンス所有者によって管理される
- テナント ドメインは、独自のアプリケーション データを管理できる

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ 設定を構成

デフォルトの 予測インテリジェンスワークベンチ プロパティ設定を表示して、ビジネスプロセスのニーズを満たすように構成します。

始める前に
必要なロール：piwb_admin または piwb_manager

このタスクについて

重要:

yokohama リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは廃止プロセスの一環として提供終了 (EOL) になります。これは完全に廃止され、 yokohama リリースから展開、拡張、またはサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

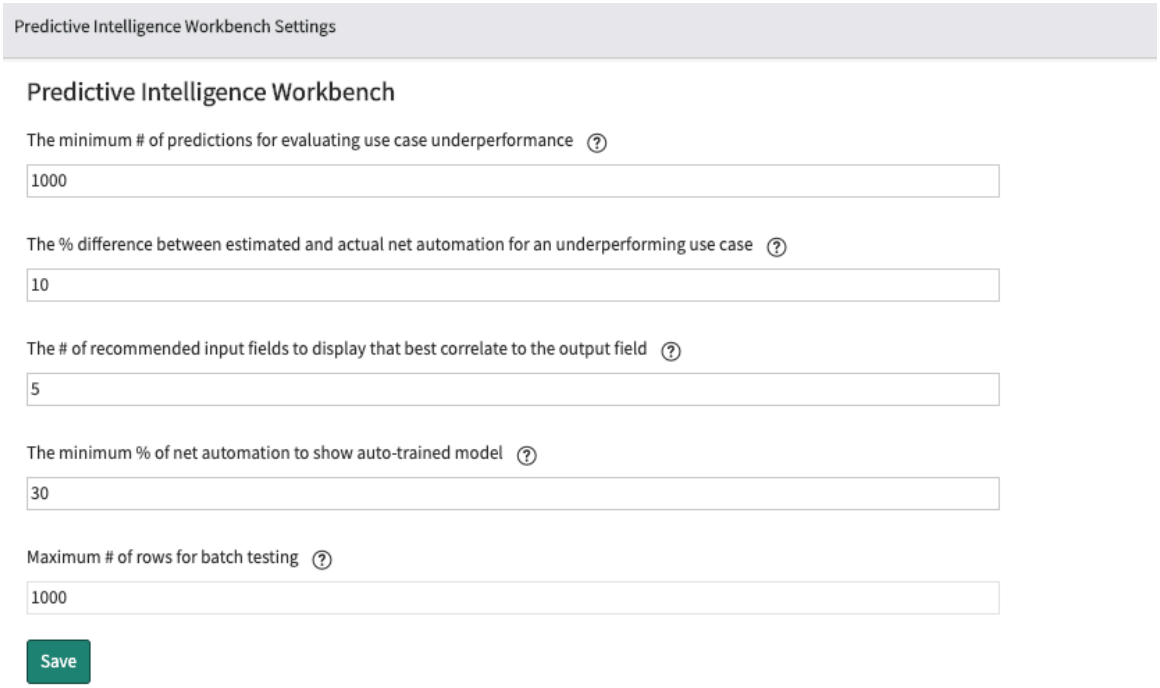
予測インテリジェンスワークベンチには、アプリケーションの使用方法とエクスペリエンスを定義するための構成可能なプロパティ設定がいくつか含まれています。たとえば、バッチテストに使用する行数や、ネット自動化の最低割合をモデルが自動トレーニングされたことを示すために決定します。デフォルト設定は、ベースシステムアプリケーションで構成されています。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 予測インテリジェンスワークベンチ > アドミニストレーション > 設定.
   [予測インテリジェンスワークベンチ] 設定ページがデフォルトの設定構成で表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. 必要に応じて、プロパティの設定を変更するかデフォルトパラメーター内で作業します。

3. 変更を加えた場合は [保存] をクリックします。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ オンコール通知

メール通知が、予測インテリジェンスワークベンチ とともに追加されます。

重要:

yokohama リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは廃止プロセスの一環として提供終了 (EOL) になります。これは完全に廃止され、 yokohama リリースから展開、拡張、またはサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

予測インテリジェンスワークベンチには、ユースケースモデルの実装を通じてユーザーにアラートする複数のメール通知が含まれています。

ユースケースモデルを作成してトレーニングする 予測インテリジェンス プロセスアーキテクトは、ユースケースモデルが正常にトレーニングされてバッチテストが正常に完了した際にメール通知を受信します。ユースケースがトレーニングに失敗したかバッチテストでエラーが発生した場合は、ユーザーはこれらのシナリオに関する通知も受信します。

ユーザーはメール通知のリンクをクリックして、新しくトレーニングされたユースケースまたはバッチテスト結果を表示できます。また、必要に応じてテスト結果をダウンロードできます。ユーザーは以下の通知を受け取れます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
ユースケースモデルのトレーニングに成功 テーブル: PI ソリューションモデル [piwb_model]	ユースケースモデルが正常にトレーニングされたときに、メールが指定されたユーザーグループへ送信されます。
バッチテスト実行完了	バッチテストが完了したときに、メールが指定されたユーザーグループに送信されます。
ユースケースモデルのトレーニングに失敗 テーブル: PI ソリューションモデル [piwb_model]	ユースケースモデルのトレーニングに失敗したときに、メールが指定されたユーザーグループへ送信されます。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成してユーザーまたはロールを追加し、予測インテリジェンス プロセスアーキテクトがユースケースモデルの実装プロセス中に通知されるようにします。「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成」を参照してください。

予測インテリジェンスワークベンチ のメール通知の詳細については、「メール通知のプレビュー」を参照してください。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成してユーザーまたはロールをグループに追加し、メール通知をユースケースモデルのトレーニングとテストフェーズが完了したときに受信します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

重要:

yokohama リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは廃止プロセスの一環として提供終了 (EOL) になります。これは完全に廃止され、 yokohama リリースから展開、拡張、またはサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

メール通知を送信してユースケースモデルのトレーニングとテストフェーズを通じてユーザーに警告するようにするには、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチユーザーグループを作成してユーザーまたはロールのいずれかをグループに追加します。

ユーザーは以下の 予測インテリジェンスワークベンチ イベントの通知を受信できます。

- ユースケーストレーニングに成功
- バッチテスト完了
- ユースケーストレーニングに失敗

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成してユーザーを追加する方法については、「ユーザーグループを作成」を参照してください。
このアプリケーションで提供されたメール通知の詳細については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ オンコール通知」を参照してください。

予測インテリジェンスワークベンチ 移行ユーティリティ

予測インテリジェンスワークベンチ マネージャーは、既存の互換性のある 予測インテリジェンスソリューション定義を 予測インテリジェンスワークベンチ に簡単に移行できます。移行ユーティリティを使用すると、構成が簡素化され、レポート機能が拡張されます。

重要:

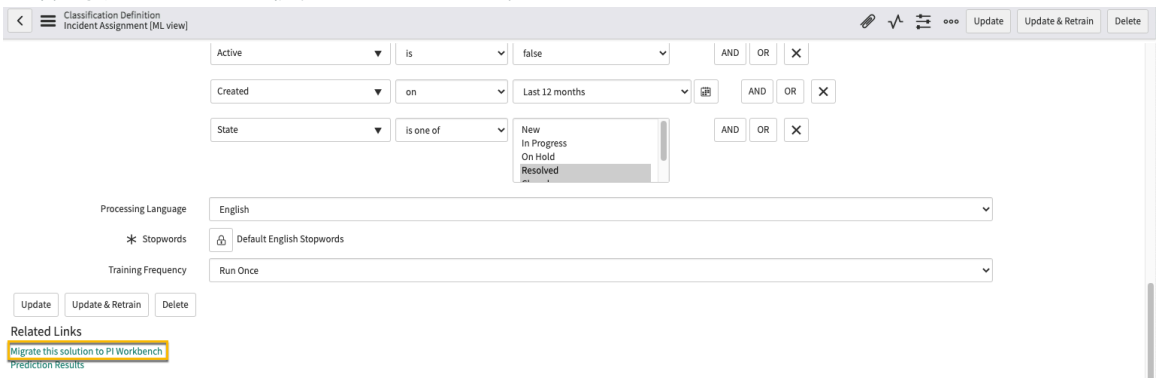
yokohama リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは廃止プロセスの一環として提供終了 (EOL) になります。これは完全に廃止され、 yokohama リリースから展開、拡張、またはサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

piwb_manager ロールを持つ既存の予測インテリジェンスユーザーは、予測インテリジェンスワークベンチ移行ユーティリティを使用して、ソリューション定義をユースケースに変換できます。このアクティブなソリューションは、新しいユースケースに関連付けられたモデルに変換されます。

ユーザーは、予測インテリジェンス の [分類定義] フォーム上の関連リンクを使用して、予測インテリジェンス からのソリューション定義を 予測インテリジェンスワークベンチ に直接移行できます。

分類定義フォーム上の移行ユーティリティ関連リンク



アクティブなソリューション定義があり、かつそのソリューションが 予測インテリジェンスワークベンチ のユースケースに関連付けられていないときにのみ、関連リンクがフォームに表示されます。

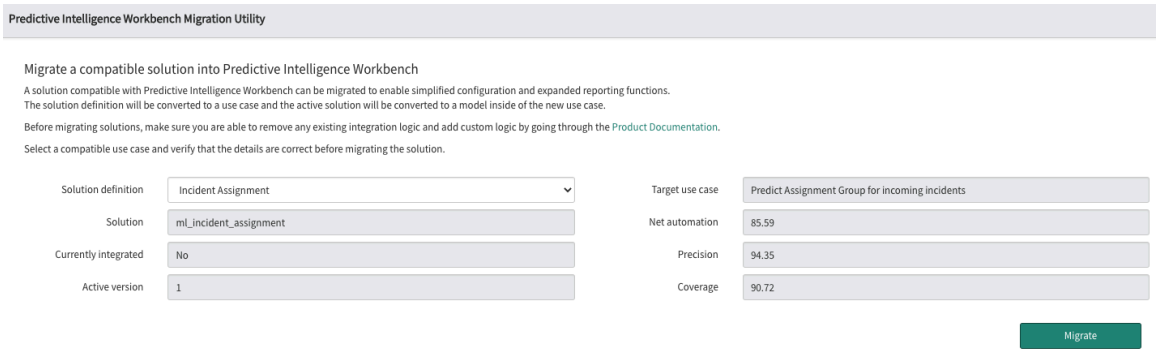
ユーザーは、予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションのモジュールとして移行ユーティリティにアクセスすることもできます。

[このソリューションを **PI Workbench** に移行] 関連リンクをクリックするか、[移行ユーティリティ] モジュールをクリックすると、ソリューション定義のための [移行ユーティリティ] の詳細ページが表示されます。

自動翻訳

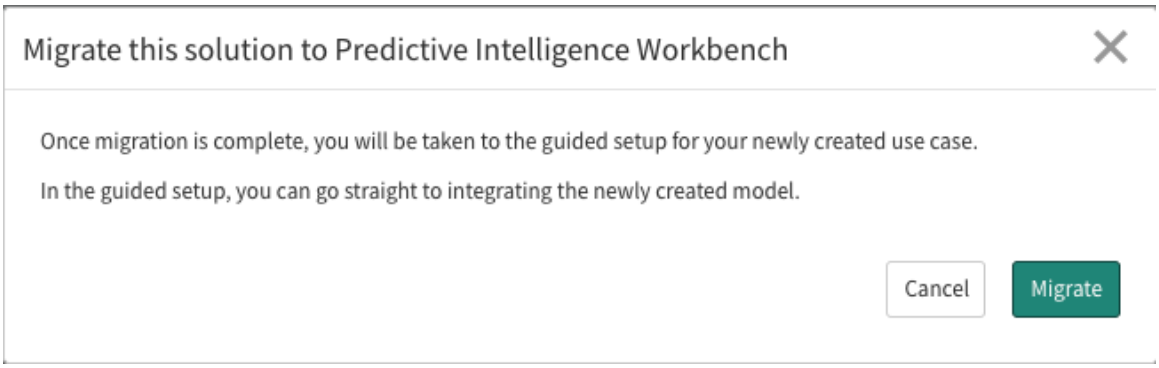
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行ユーティリティの詳細ページ

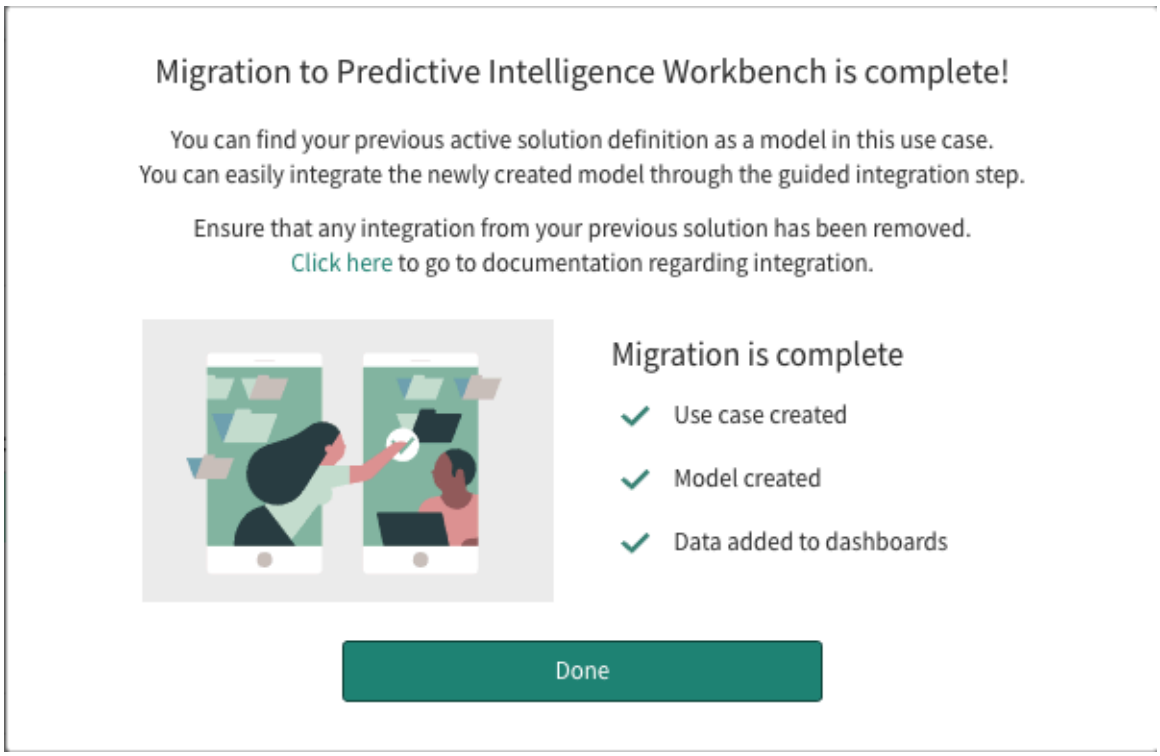


[移行ユーティリティ] の詳細ページから [移行] をクリックすると、新しいユースケースが 予測インテリジェンスワークベンチ に作成されることを示す警告が表示されます。その後、ガイド付きセットアップに従って、新しいモデルをデータ連携できます。

移行ユーティリティのアラートポップアップ



このポップアップアラートから [移行] をクリックすると、移行が確定します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測インテリジェンスワークベンチ 事前トレーニング済みユースケース

ユースケースの事前トレーニング機能のメカニズムでは、予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションをアクティブにするときに機械学習ソリューションの定義を有効にしてトレーニングします。

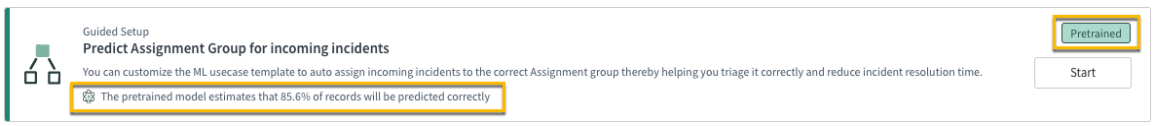
重要:

yokohama リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは廃止プロセスの一環として提供終了 (EOL) になります。これは完全に廃止され、 yokohama リリースから展開、拡張、またはサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

事前トレーニング済み機械学習ソリューションがシステムに存在する場合、予測インテリジェンスワークベンチはユースケーステンプレートを [事前トレーニング済み] フラグで強調表示します。

予測インテリジェンスワークベンチ事前トレーニング済みモデルユースケースのテンプレート



以下の基準が満たされると、ユースケーステンプレートの [事前トレーニング済み] フラグが表示されます。

- 事前トレーニングの 予測インテリジェンスワークベンチ *piwb.instance_eligible_auto_train* システムプロパティがインスタンスでアクティブ化 (true) になっています。このプロパティは、デフォルトでは無効になっています。piwb_admin ロールを有効にする必要があります。
- インスタンスは、以下のいずれかのタイプである必要があります。
  - ded-prod
  - shared-prod
  - ded-subprod
  - shared-subprod
- 関連する機械学習ソリューションがアクティブであり、展開の準備ができています。
- ユースケーステンプレートには、既存の事前トレーニング済みユースケースは含まれていません。
- 機械学習ソリューションのネット自動化がしきい値を超えています。

  注:
  デフォルトのベースシステムしきい値は 30 です。この値は 予測インテリジェンスワークベンチ *piwb.auto_train_threshold* システムプロパティで構成できます。デフォルト値を変更するには、piwb_admin ロールが必要です。

- 機械学習ソリューションは、ML の自動トレーニングソリューション [ml_autotrain_solution] テーブルで定義されたレコードを含む、事前トレーニング済みベースシステムソリューションです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ

予測インテリジェンスワークベンチ ではスクリプト化された拡張ポイントを使用して、予測のトレーニング済みユースケースモデルを統合します。

重要:

yokohama リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは廃止プロセスの一環として提供終了 (EOL) になります。これは完全に廃止され、 yokohama リリースから展開、拡張、またはサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

トレーニング済みユースケースデータ統合実装用のスクリプト化された拡張ポイント

スクリプト化された拡張ポイントは `PIWBPredictionProcessor` で、`PIWBPredictionProcessor_incident` はインシデント [インシデント] テーブル用 `PIWBPredictionProcessor` のデフォルト実装です。`PIWBPredictionProcessor_incident` では、統合済みインシデントに関連するユースケースモデルの予測がすべて実行されます。

デフォルト実装のカスタマイズ

デフォルト実装をカスタマイズする場合は、`PIWBPredictionProcessor_incident` スクリプトを変更できます。インシデントテーブルのビジネスルール `PIWB Prediction - Incident` は、予測用 `PIWBPredictionProcessor_incident` スクリプトを呼び出します。スクリプト拡張ポイントの詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ の実装

機械学習を使用してビジネスプロセスを最適化します。既存のアプリケーションワークフローを拡張するために、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユースケースモデルをトレーニングして実装できます。

重要:

yokohama リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは廃止プロセスの一環として提供終了 (EOL) になります。これは完全に廃止され、 yokohama リリースから展開、拡張、またはサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

ユースケーステンプレートを探索

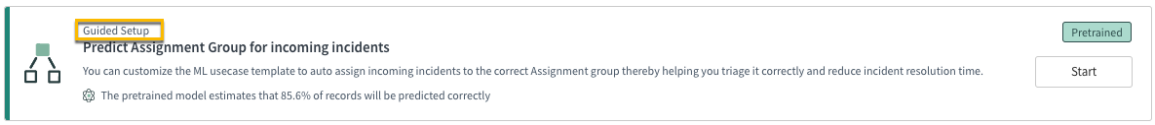
piwb_admin または piwb_manager ロールを持つユーザーは、事前ビルド済みユースケーステンプレートを探索して予測機械学習モデルを作成できます。機械学習モデルを作成するには、まず事前ビルド済みユースケーステンプレートを選択します。一部の事前ビルド済みテンプレートはガイド付きです。これらには、[ガイド付きセットアップ] フラグが表示されます。これらのテンプレートには、

自動翻訳

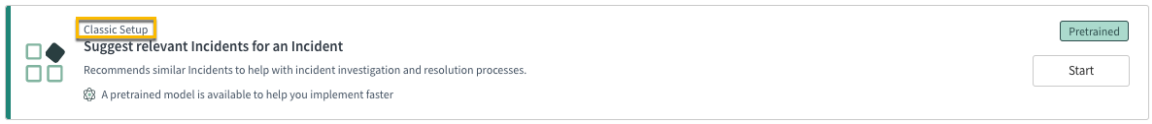
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実装を容易にするための包括的なセットアッププロセスが含まれています。ガイドなしのテンプレートには、[クラシックセットアップ] フラグが表示されます。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチガイド付きユースケーステンプレート



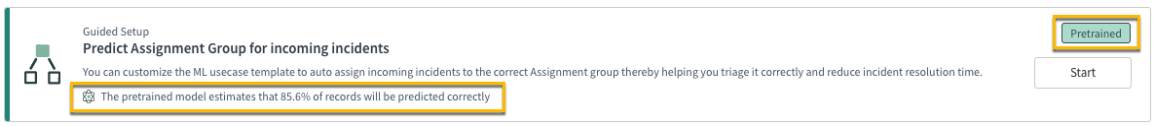
ITSM 予測インテリジェンスワークベンチクラシックセットアップユースケーステンプレート



利用可能な事前トレーニング済みモデルを含むテンプレートでは、データに基づく事前生成済みモデルによりセットアッププロセスを高速化します。テンプレートで [事前トレーニング済み] が示されている場合は、ユースケースセットアップの評価フェーズに直接進めることを意味しています。事前トレーニング済みモデルが受け入れ可能である場合は、ビジネスプロセスに直接統合できます。それ以外の場合は、このモデルを調整するか別のモデルを作成できます。後でユースケースの名前と説明を変更できます。事前トレーニング済みモデルは、正しく予測済みなインシデントの予測割合を表示します。

利用可能な事前トレーニング済みモデルが含まれるテンプレートでは、正しく予測されたインシデントの推定割合も表示されます。事前トレーニング済みモデルが受け入れ可能である場合は、ビジネスプロセスに直接統合できます。それ以外の場合は、このモデルを調整するか別のモデルを作成できます。後でユースケースの名前と説明を変更できます。事前トレーニング済みモデルは、正しく予測済みなインシデントの予測割合を表示します。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ事前トレーニング済みモデルユースケースのテンプレート

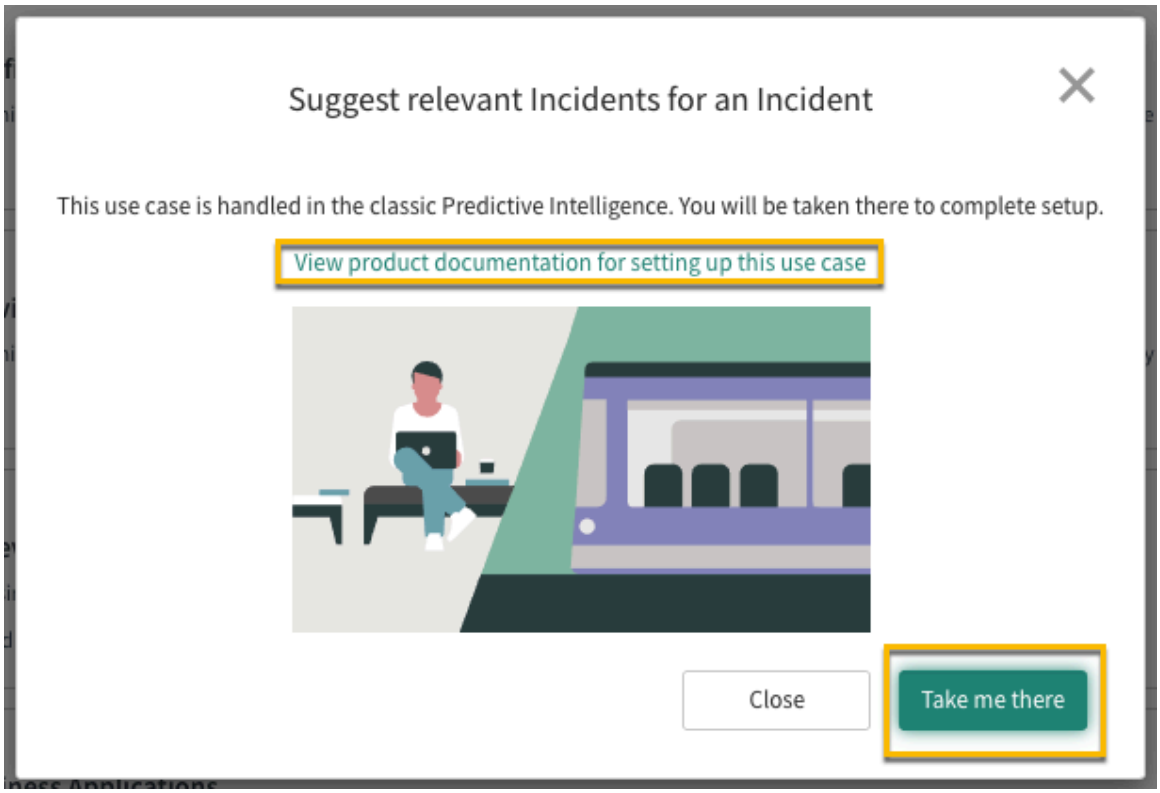


ガイドなしの [クラシックセットアップ] テンプレートには、関連する 予測インテリジェンスワークベンチ 製品ドキュメントへのリンク、または [開始] ボタン付きの ServiceNow プラットフォーム 予測インテリジェンス アプリケーションへのリンクが記載されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは、製品ドキュメントと 予測インテリジェンス製品ドキュメントにリンクしています。



ユースケース作成フェーズ

予測機械学習モデルの作成には、いくつかのフェーズが含まれます。モデルを作成してトレーニングした後、評価、調整、予測結果のテスト、ビジネスプロセスとの統合を行う必要があります。ユースケースモデル作成フェーズには、以下が含まれます。

- モデルの作成とトレーニング：一意のデータに基づいてトレーニングするモデルを作成するためのパラメーターを定義します。一般的に、このフェーズでは複数のモデルを作成します。使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義し、モデルを調整して改良します。
- モデルをテスト: 予測結果をモデルから取得して、ビジネスプロセスと統合するのに最適なモデルを決定します。モデルが正しい結果を返すかどうかを確認するには、単一またはバッチテストプロセスを使用できます。
- 最適なモデルを統合 (Integrate the best model): 最適なモデルをビジネスプロセスに展開します。どのモデルが最適で正しい結果を返すかを判断したら、本番環境に統合します。

> **注:**
> トレーニング済みユースケースデータ連携の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

受信インシデントのアサイン先グループを予測 **(Predict Assignment Group for incoming incidents)**

このガイド付きテンプレートを使用して、受信インシデントを正しいアサイン先グループに自動アサインし、インシデント解決時間を短縮します。

始める前に
必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

自動翻訳

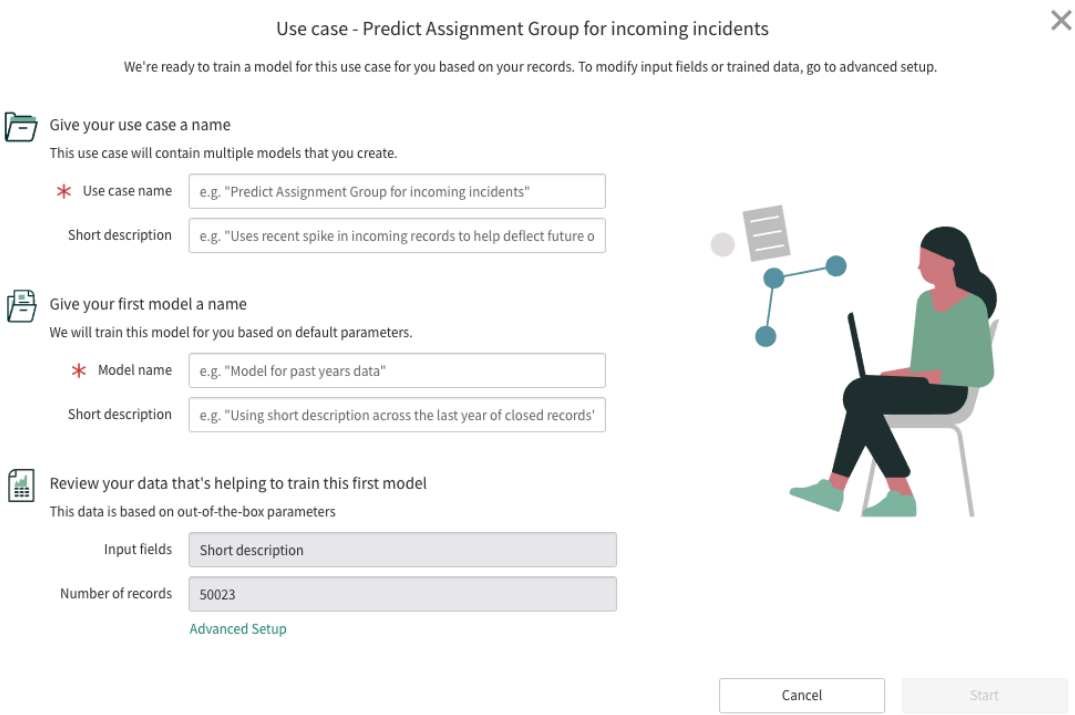
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
このテンプレートでは、ユースケースモデルをカスタマイズして受信インシデントの正しいアサイン先グループの予測について説明します。ユースケーステンプレートに [事前訓練済み] ラベルが表示されると、いくつかの実装ステップを迂回でき、[開始] をクリックすれば、モデルの評価と調整に自動で移動します。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレートから新規作成.
2. [受信インシデントのアサイン先グループを予測 **(Predict Assignment Group for incoming incidents)**] ガイド付きテンプレートを選択します。

3. [ユースケース - 受信インシデントのアサイン先グループを予測 **(Use case - Predict Assignment Group for incoming incidents)]** ポップアップフォームで、[ユースケース名] フィールドにユースケースの一意の名前を入力します。



> **注:**
> このユースケースには、作成した複数のモデルが含まれます。必要な場合は、テンプレートと同じ名前を使用できます。

4. 必須ではありませんが、[簡単な説明] フィールドにユースケースの一意な詳細を入力しておくと便利です。

> **注:**
> 通常、[簡単な説明] は、ユースケースの目標やユースケース作成の目的に関する詳細を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [モデル名] フィールドにモデルの名前を入力します。

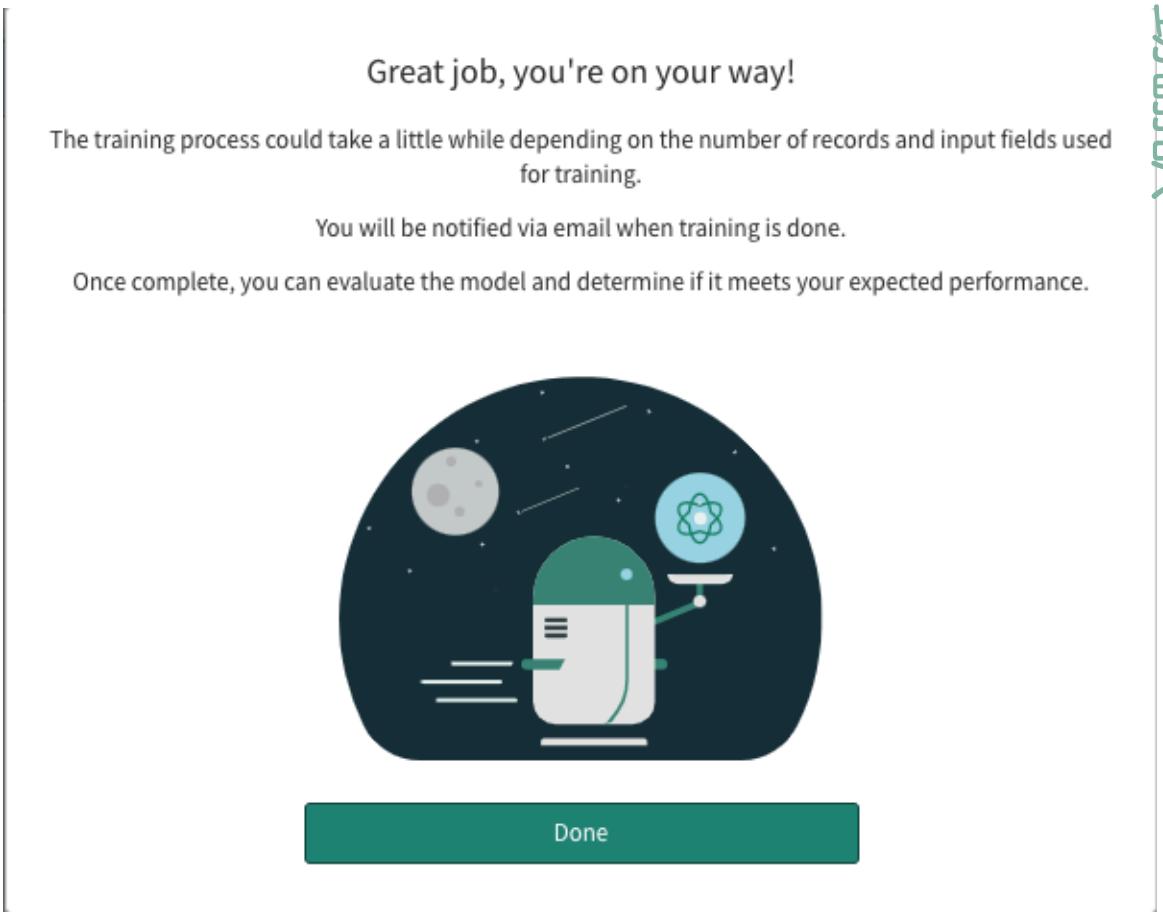
   注:
   モデルは、デフォルトのパラメーターに基づいてトレーニングされます。モデルの名前は、その目的 (たとえば、「過去数年間のデータのモデル」) を反映している必要があります。

6. [入力] フィールドと [レコード数] フィールドで、モデルのトレーニングに役立つベースシステムパラメーターを確認します。
7. [詳細セットアップ] をクリックして、このデータを変更します。

   注:
   [詳細セットアップ] をクリックすると、処理言語の変更や、モデルのトレーニングに使用するフィルターの確認と変更が可能です。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。予測の生成に使用される入力フィールドを確認して変更します。[利用可能] と [選択済み] のリスト間でフィールドを移動してフィールドをカスタマイズし、ビジネスデータが適切に表示されるようにします。行った変更を保存します。

8. [開始] をクリックします。
   ポップアップメッセージにより、モデルが作成され、トレーニングが進行中であることがわかります。

   注:
   実装を開始するには、少なくともユースケース名とモデル名を入力する必要があります。

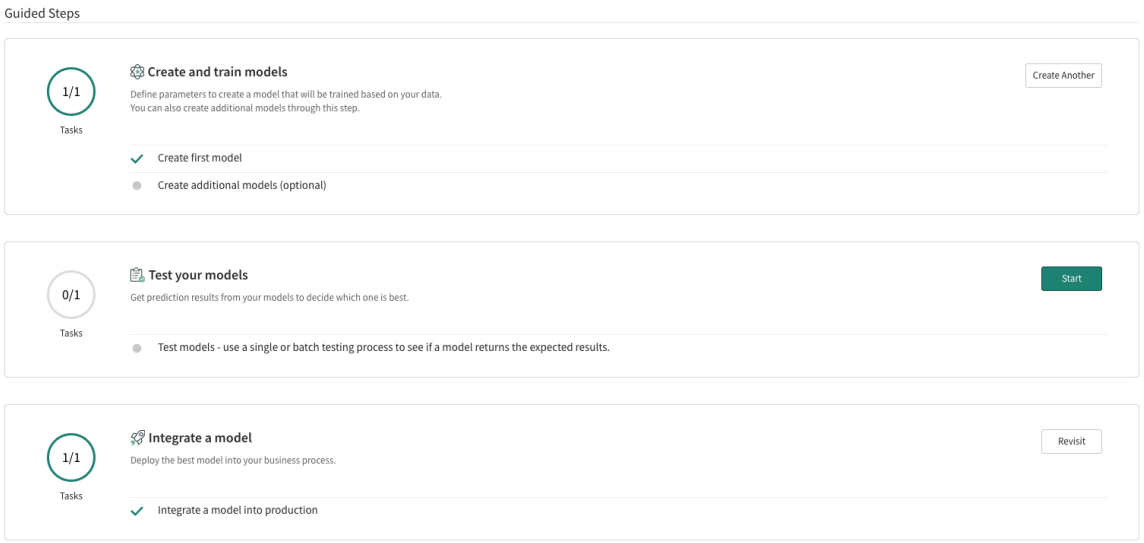


9. [完了] をクリックします。

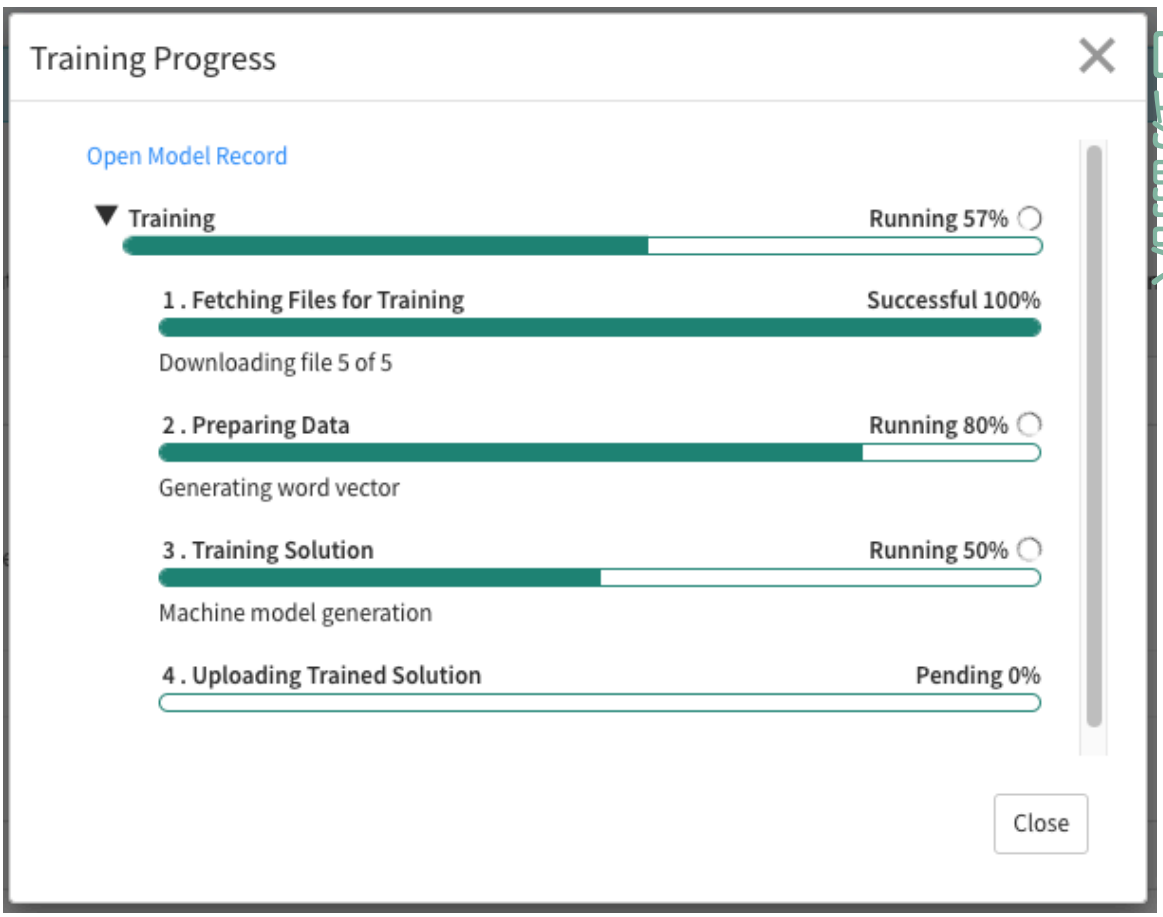
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユースケース] ページに、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべてのガイド付き実装フェーズを確認できます。



10. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、現在のトレーニングプロセスを監視します。



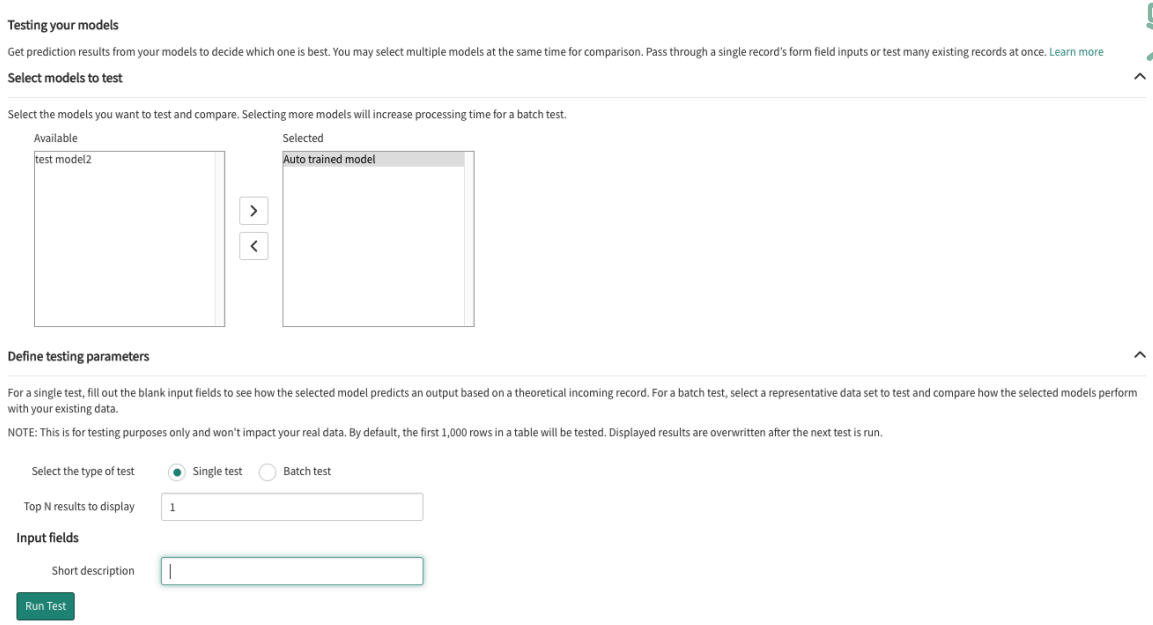
注:
トレーニングが完了すると、ユースケースモデルのトレーニングに成功したことを示すメール通知が送信されます。ユースケースモデルの通知に関する詳細については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ オンコール通知」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. ユースケースセットアップページの [トレーニング済みモデル] でモデル名をクリックすると、トレーニング済みモデルの関連データが表示されます。
[モデルの詳細] ページが開きます。
12. [モデルの詳細] ページの [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は **[30** 日ごと] です。1 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
13. ユースケースモデルの再トレーニングスケジュールを変更した場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして、再トレーニングします。
14. モデルを調整するには、[トレーニング済みモデル] のユースケースセットアップページで、[値を調整] をクリックします。
ユースケースの調整ページが開き、次のデータとともに関連するモデル名が表示されます。分布 **(%)**、ネット自動化 、精度 **(%)**、範囲 **(%)**、およびコメント。ユースケースと関連モデルに使用された評価データを表示します。

   注:
   トレーニング済みのモデルのみ、値を調整できます。

15. 使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義し、モデルを調整して改善します。
[精度 **(%)]** と [範囲 **(%)]** フィールドをダブルクリックして、値を変更します。変更は自動的に保存されます。
16. 必要であれば、セットアップページの [モデルの作成とトレーニング] セクションで [別のものを作成] をクリックし、ユースケースに関連付けられている別のモデルを作成します。
このプロセスを繰り返してモデルを作成し、トレーニングします。
17. ユースケースページの [モデルをテストします] セクションで、[開始] をクリックしてテストプロセスを開始します。
[モデルをテストしています] ページが開きます。



18. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを判断します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] リストに移動します。
19. [テストパラメーターを定義] セクションで、単一のユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

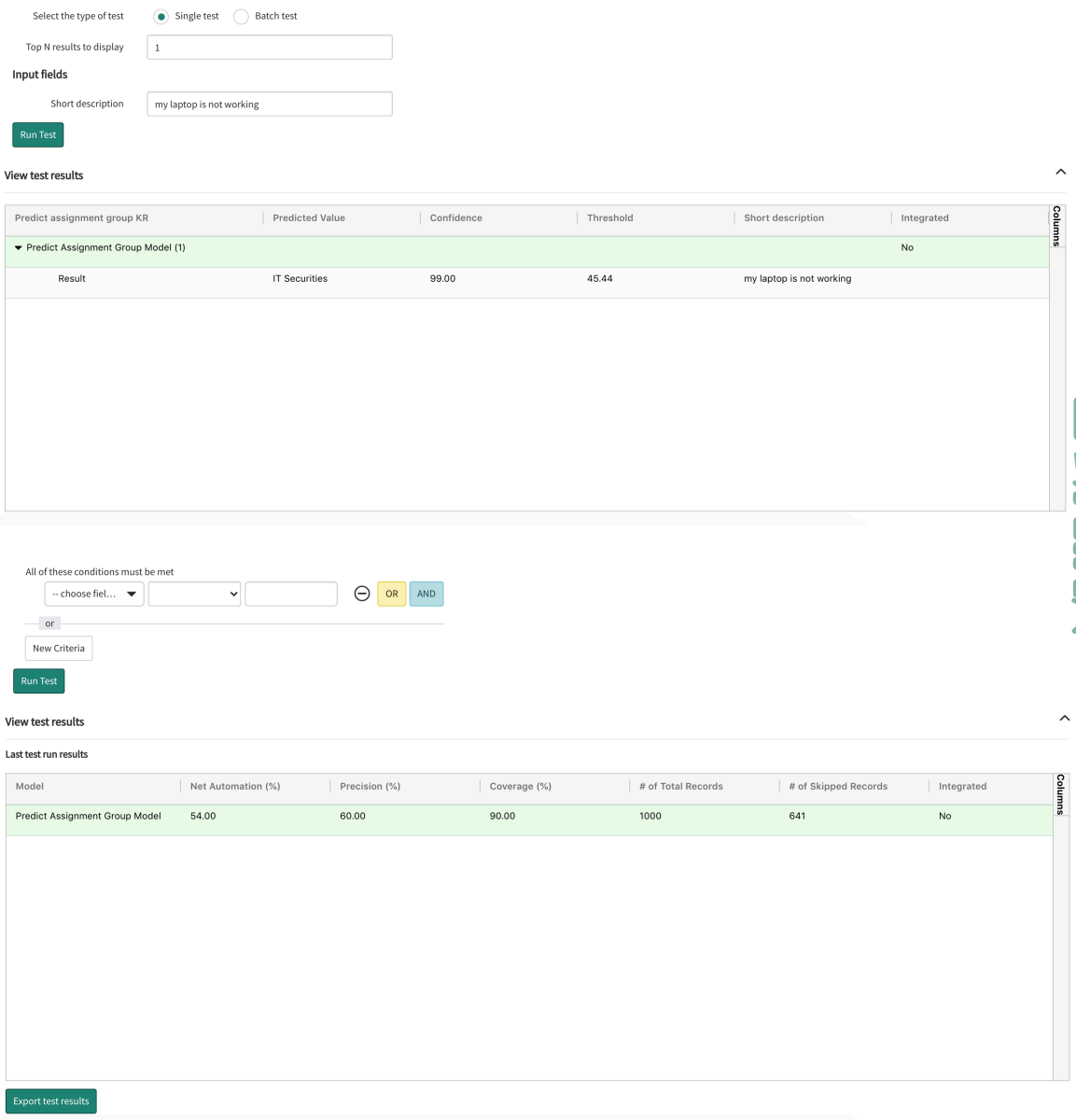
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

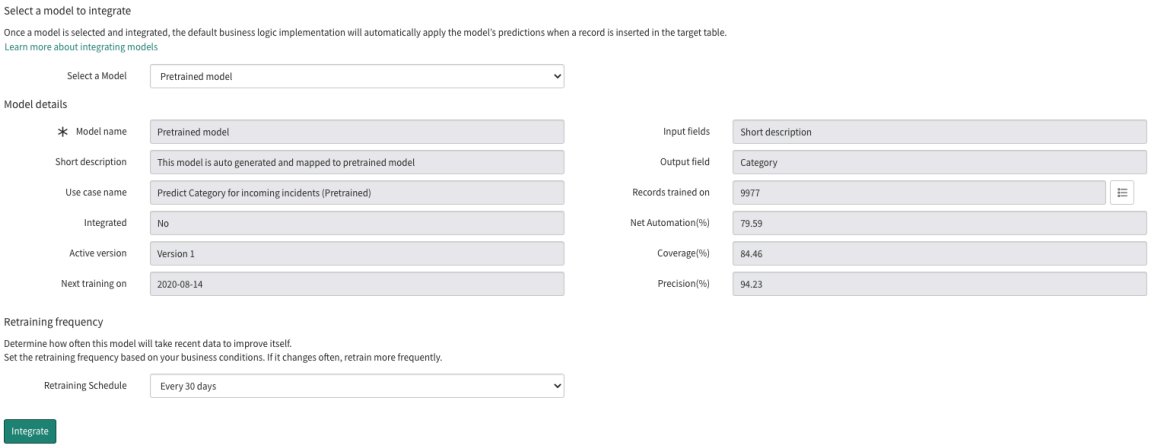
> **注:**
> 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

20. 表示する上位結果の数を決定します。
21. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルのテストの簡単な説明を入力します。
22. [テストを実行] をクリックします。
23. [結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。



24. ユースケースモデルをビジネスプロセスと統合する準備ができたら、ユースケースのセットアップページに戻り、[モデルの統合] セクションで [開始] をクリックします。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。
25. [モデルを選択] ドロップダウンメニューで、統合するモデルを選択します。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



> **注:**
> 必要に応じて、このページから再トレーニングスケジュールを変更できます。デフォルトの [30 日] の値を変更するには、[再トレーニングスケジュール] ドロップダウン選択フィールドを使用します。

26. [統合]をクリックします。

27. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

> **注:**
> トレーニング済みユースケースデータ連携の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

受信インシデントのカテゴリを予測 (Predict Category for incoming incidents)

このガイド付きテンプレートを使用して受信インシデントを正しいカテゴリに自動アサインし、インシデント解決時間を短縮します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

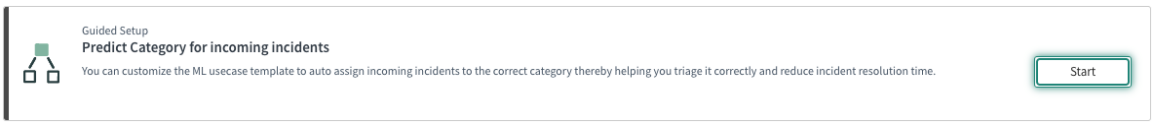
このタスクについて

このテンプレートで、ユースケースモデルをカスタマイズして、受信インシデントのカテゴリを予測できます。ユースケーステンプレートに [事前訓練済み] ラベルが表示されると、いくつかの実装ステップを迂回でき、[開始] をクリックすれば、モデルの評価と調整に自動で移動します。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

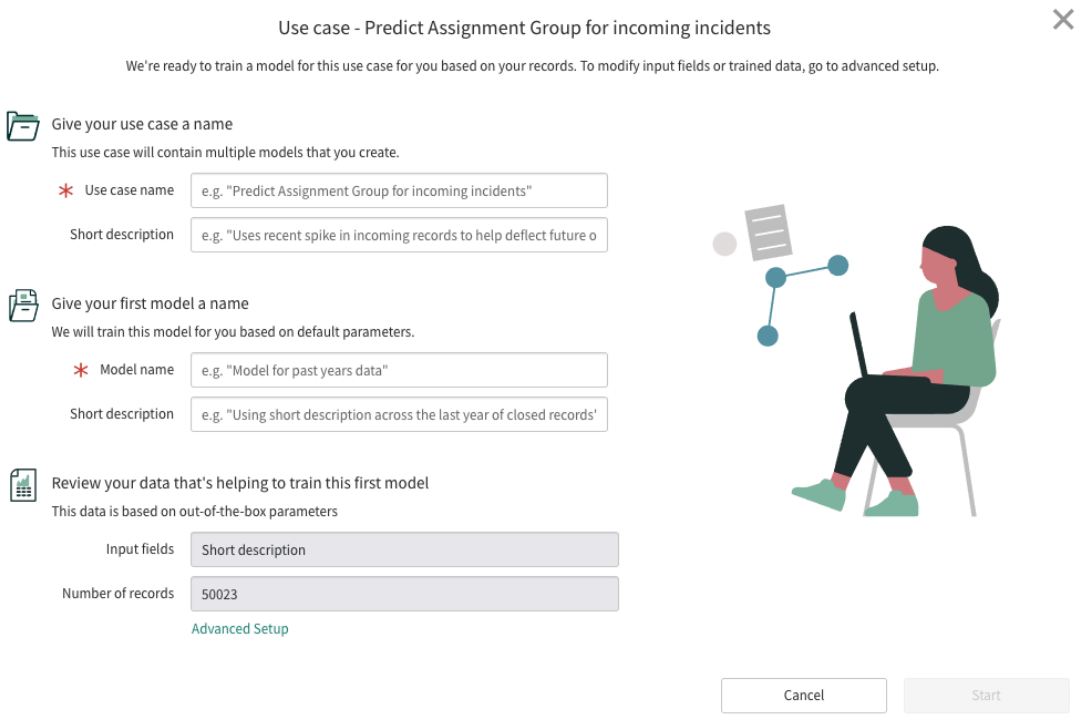
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレート.

2. [受信インシデントのカテゴリを予測 **(Predict Category for incoming incidents)**] ガイド付きテンプレートを選択します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ユースケース - 受信インシデントのカテゴリを予測 **(Use case - Predict Category for incoming incidents)]** ポップアップフォームで、[ユースケース名] フィールドにユースケースの一意の名前を入力します。



> **注:**
> このユースケースには、作成した複数のモデルが含まれます。必要な場合は、テンプレートと同じ名前を使用できます。

4. 必須ではありませんが、[簡単な説明] フィールドにユースケースの一意な詳細を入力しておくと便利です。

> **注:**
> 通常、[簡単な説明] は、ユースケースの目標やユースケース作成の目的に関する詳細を提供します。

5. [モデル名] フィールドにモデルの名前を入力します。

> **注:**
> モデルは、デフォルトのパラメーターに基づいてトレーニングされます。モデルの名前は、その目的 (たとえば、「過去数年間のデータのモデル」) を反映している必要があります。

6. [入力] フィールドと [レコード数] フィールドで、モデルのトレーニングに役立つベースシステムパラメーターを確認します。
このデータを変更するには、[詳細セットアップ] をクリックします。

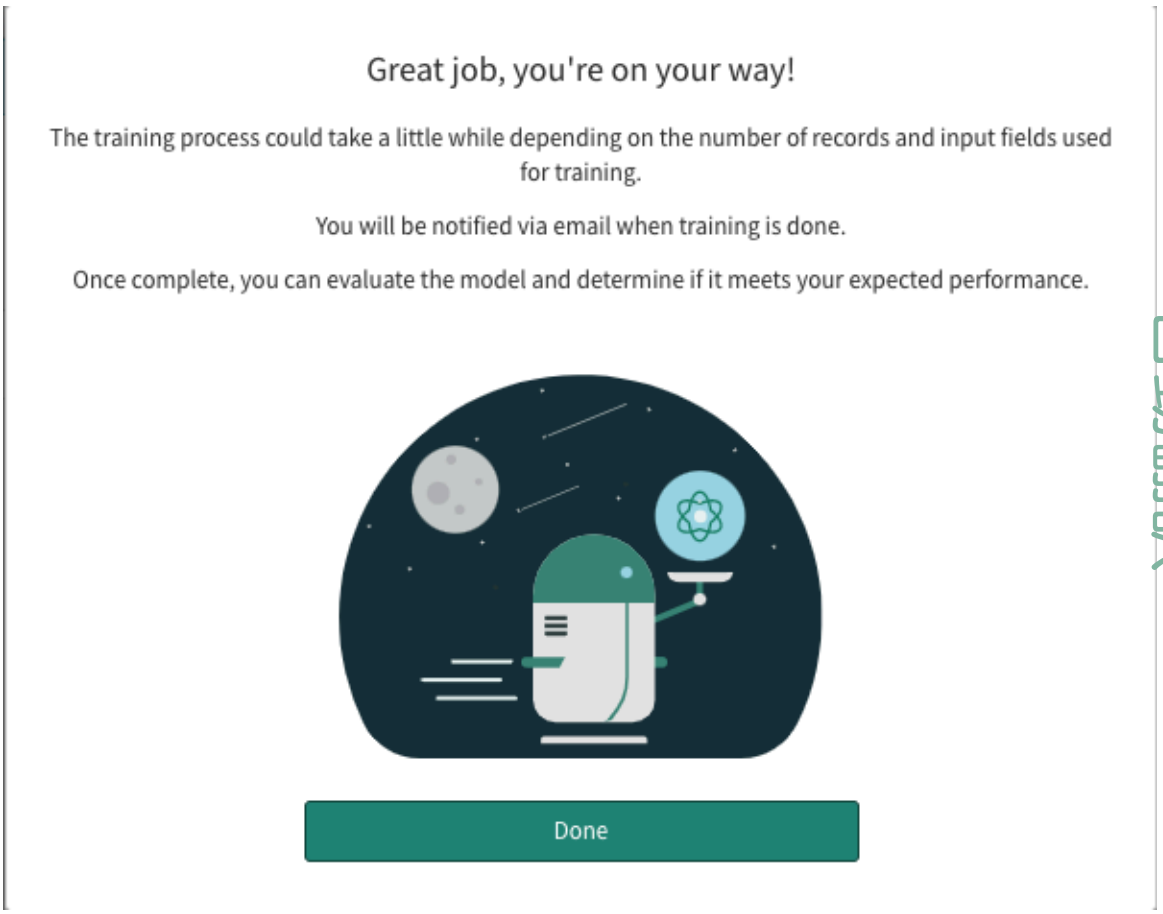
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[詳細セットアップ] をクリックすると、処理言語の変更や、モデルのトレーニングに使用するフィルターの確認と変更が可能です。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。予測の生成に使用される入力フィールドを確認して変更します。[利用可能] と [選択済み] のリスト間でフィールドを移動してフィールドをカスタマイズし、ビジネスデータが適切に表示されるようにします。行った変更を保存します。

7. [開始] をクリックします。
ポップアップメッセージにより、モデルが作成され、トレーニングが進行中であることがわかります。

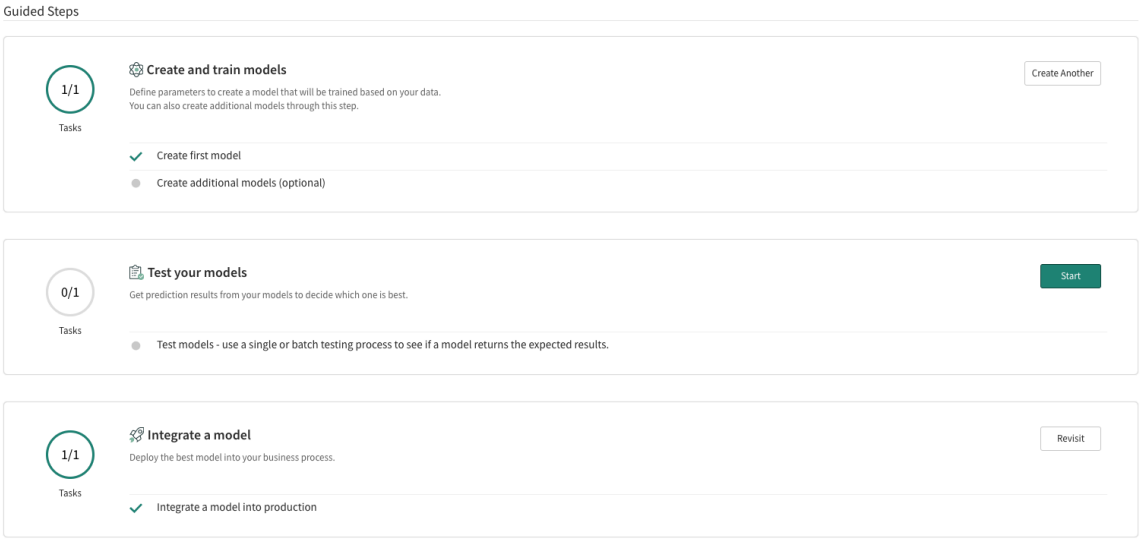
注:
実装を開始するには、少なくともユースケース名とモデル名を入力する必要があります。



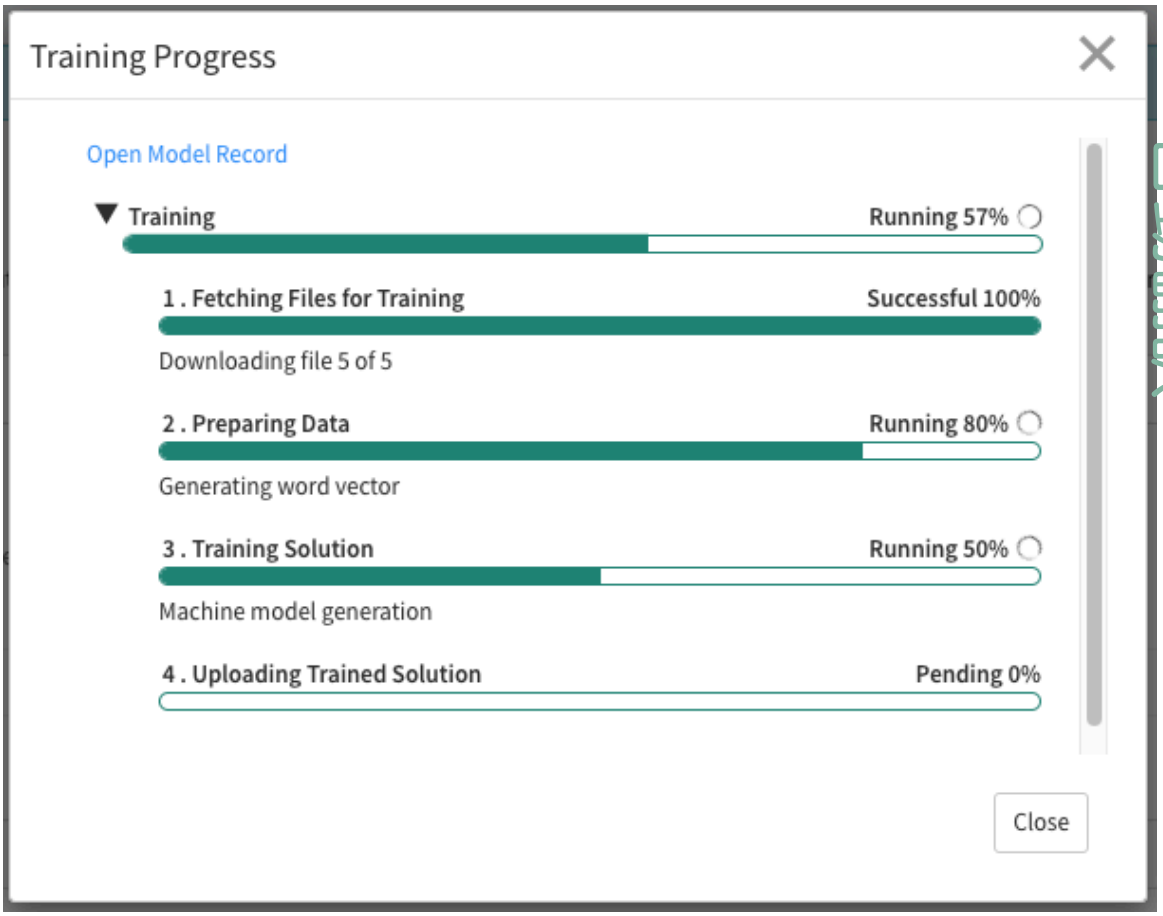
8. [完了] をクリックします。
[ユースケース] ページに、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべてのガイド付き実装フェーズを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、現在のトレーニングプロセスを監視します。



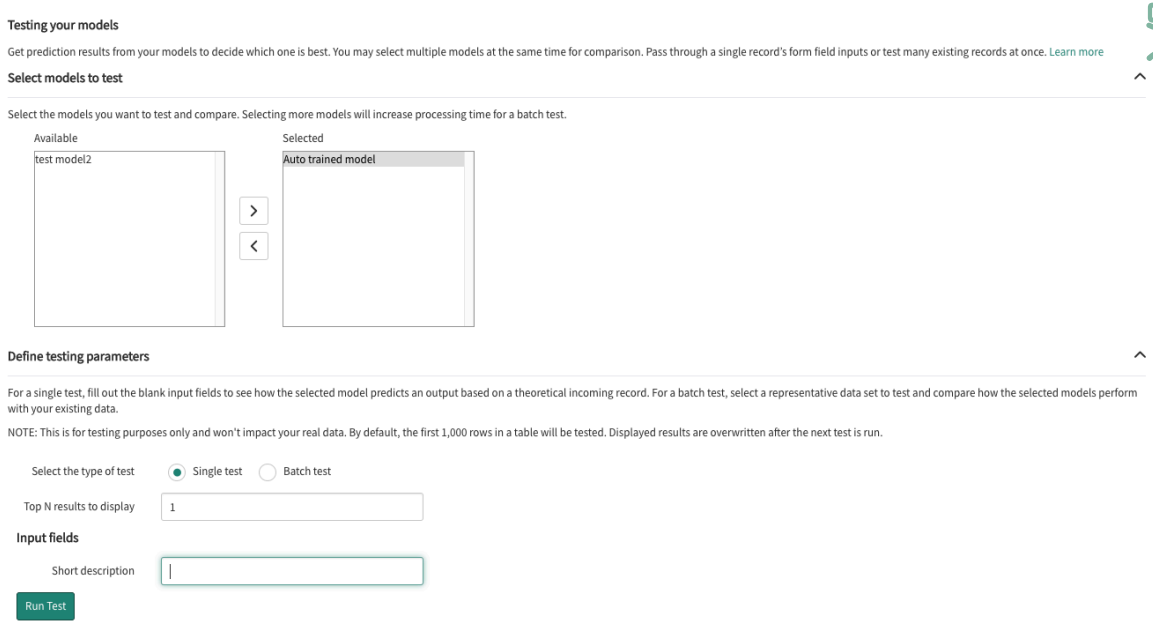
注:
トレーニングが完了すると、ユースケースモデルのトレーニングに成功したことを示すメール通知が送信されます。ユースケースモデルの通知に関する詳細については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ オンコール通知」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. ユースケースセットアップページの [トレーニング済みモデル] でモデル名をクリックすると、トレーニング済みモデルの関連データが表示されます。
[モデルの詳細] ページが開きます。
11. [モデルの詳細] ページの [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は **[30** 日ごと] です。1 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
12. ユースケースモデルの再トレーニングスケジュールを変更した場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして、再トレーニングします。
13. モデルを調整するには、[トレーニング済みモデル] のユースケースセットアップページで、[値を調整] をクリックします。
ユースケースの調整ページが開き、次のデータとともに関連するモデル名が表示されます。 分布 **(%)**、 ネット自動化 、 精度 **(%)**、 範囲 **(%)**、およびコメント。ユースケースと関連モデルに使用された評価データを表示します。

   注:
   トレーニング済みのモデルのみ、値を調整できます。

14. [精度 **(%)]** と [範囲 **(%)]** フィールドをダブルクリックして、値を変更します。
使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義し、モデルを調整して改善します。変更は自動的に保存されます。
15. 必要であれば、セットアップページの [モデルの作成とトレーニング] セクションで [別のものを作成] をクリックし、ユースケースに関連付けられている別のモデルを作成します。
このプロセスを繰り返してモデルを作成し、トレーニングします。
16. ユースケースページの [モデルをテストします] セクションで、[開始] をクリックしてテストプロセスを開始します。
[モデルをテストしています] ページが開きます。



17. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを判断します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] リストに移動します。
18. [テストパラメーターを定義] セクションで、単一のユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

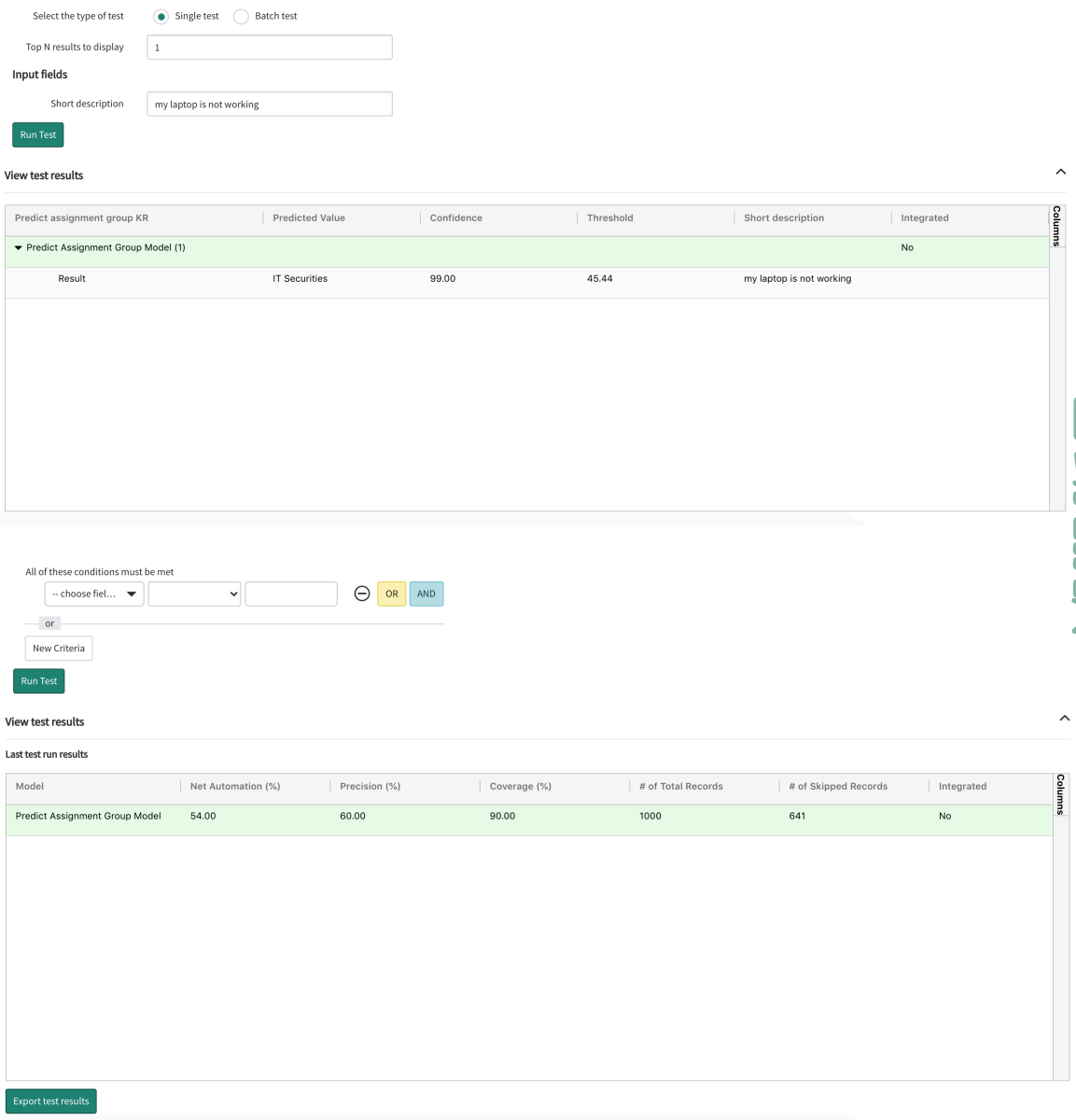
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

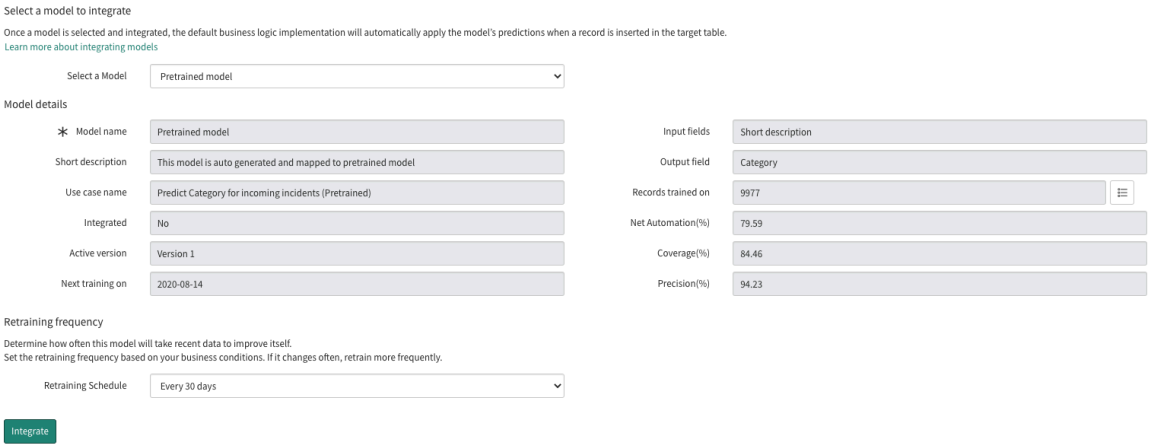
> **注:**
> 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

19. 表示する上位結果の数を決定します。
20. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルのテストの簡単な説明を入力します。
21. [テストを実行] をクリックします。
22. [結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。



23. ユースケースモデルをビジネスプロセスと統合する準備ができたら、ユースケースのセットアップページに戻り、[モデルの統合] セクションで [開始] をクリックします。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。
24. [モデルを選択] ドロップダウンメニューで、統合するモデルを選択します。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



> **注:**
> 必要に応じて、このページから再トレーニングスケジュールを変更できます。デフォルトの [30 日] の値を変更するには、[再トレーニングスケジュール] ドロップダウン選択フィールドを使用します。

25. [統合]をクリックします。

26. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

> **注:**
> トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

変更リスクの予測

このガイド付きテンプレートを使用して、変更リスクを予測するためのデータ駆動型アプローチを実装します。ビジネス変更リスクをより正確に把握できます。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

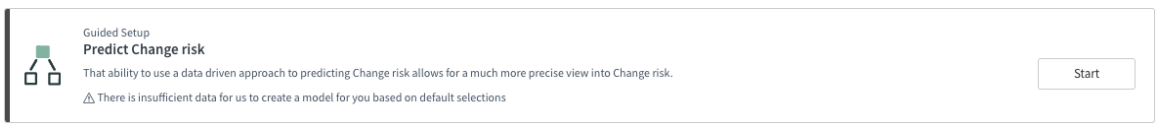
このタスクについて

このテンプレートは、ユースケースモデルをカスタマイズして、変更リスクを予測できます。ユースケーステンプレートに [事前訓練済み] ラベルが表示されると、いくつかの実装ステップを迂回でき、[開始] をクリックすれば、モデルの評価と調整に自動で移動します。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレート.

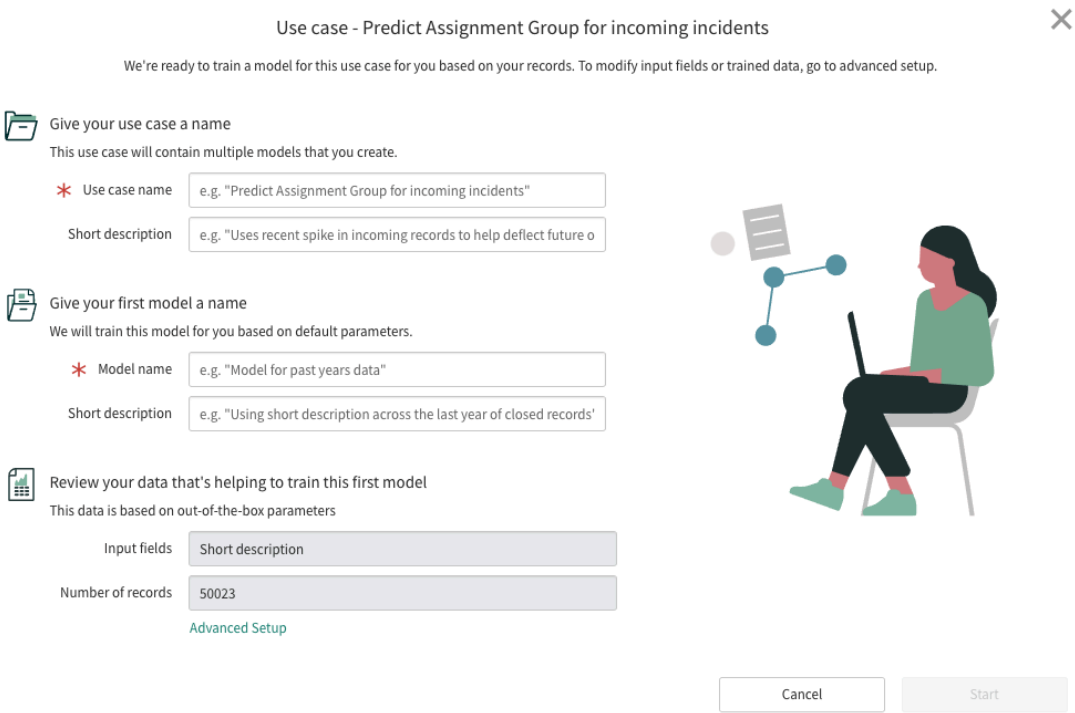
2. [変更リスクの予測] ガイド付きテンプレートを選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [変更リスクの予測] ポップアップフォームで、[ユースケース名] フィールドにユースケースの一意の名前を入力します。



> **注:**
> このユースケースには、作成した複数のモデルが含まれます。必要な場合は、テンプレートと同じ名前を使用できます。

4. 必須ではありませんが、[簡単な説明] フィールドにユースケースの一意な詳細を入力しておくと便利です。

> **注:**
> 通常、[簡単な説明] は、ユースケースの目標やユースケース作成の目的に関する詳細を提供します。

5. [モデル名] フィールドにモデルの名前を入力します。

> **注:**
> モデルは、デフォルトのパラメーターに基づいてトレーニングされます。モデルの名前は、その目的 (たとえば、「過去数年間のデータのモデル」) を反映している必要があります。

6. [入力] フィールドと [レコード数] フィールドで、モデルのトレーニングに役立つベースシステムパラメーターを確認します。
このデータを変更するには、[詳細セットアップ] をクリックします。

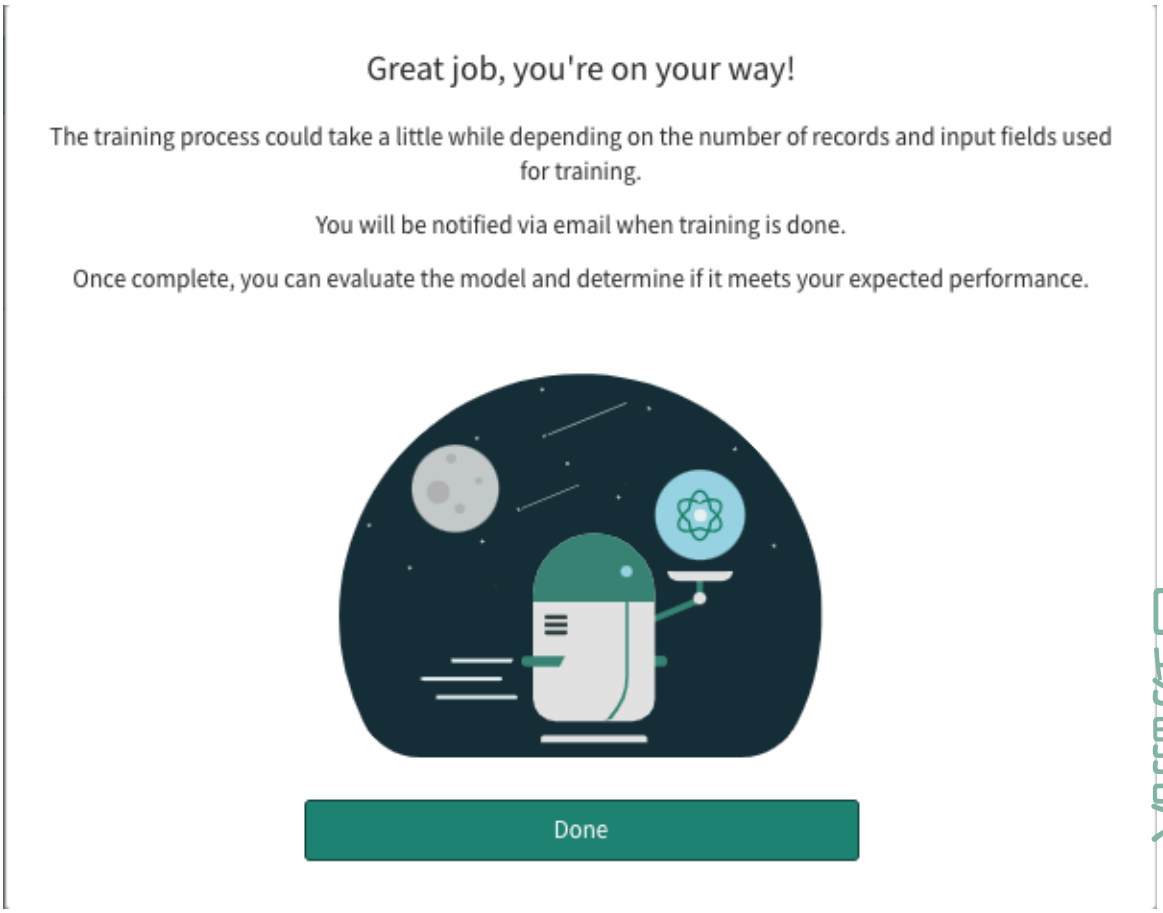
> **注:**
> [詳細セットアップ] をクリックすると、処理言語の変更や、モデルのトレーニングに使用するフィルターの確認と変更が可能です。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。予測の生成に使用される入力フィールドを確認して変更します。[利用可能] と [選択済み] のリスト間でフィールドを移動してフィールドをカスタマイズし、ビジネスデータが適切に表示されるようにします。行った変更を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [開始] をクリックします。
   ポップアップメッセージにより、モデルが作成され、トレーニングが進行中であることがわかります。

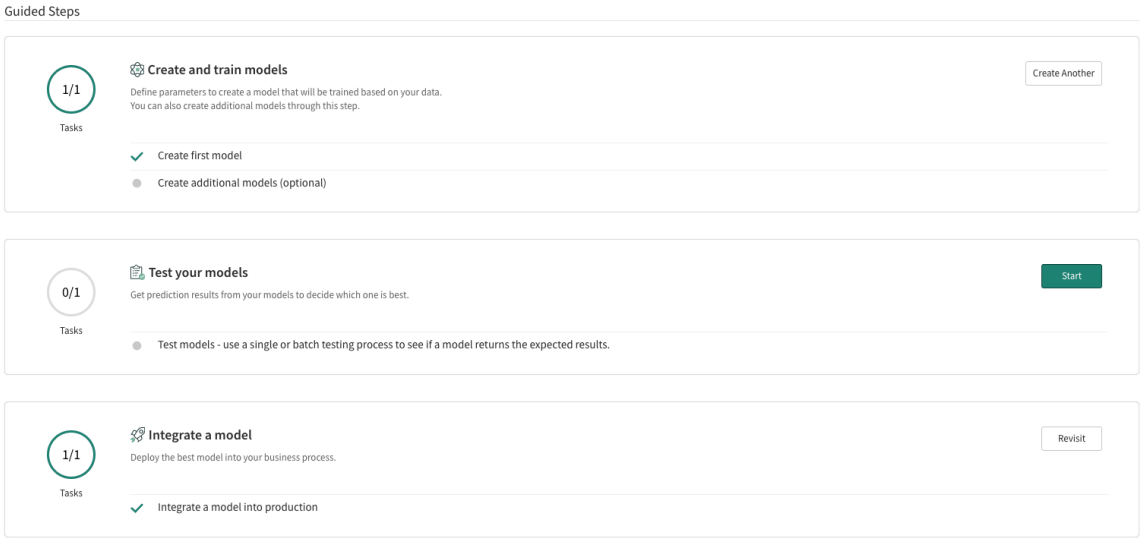
   注:
   実装を開始するには、少なくともユースケース名とモデル名を入力する必要があります。



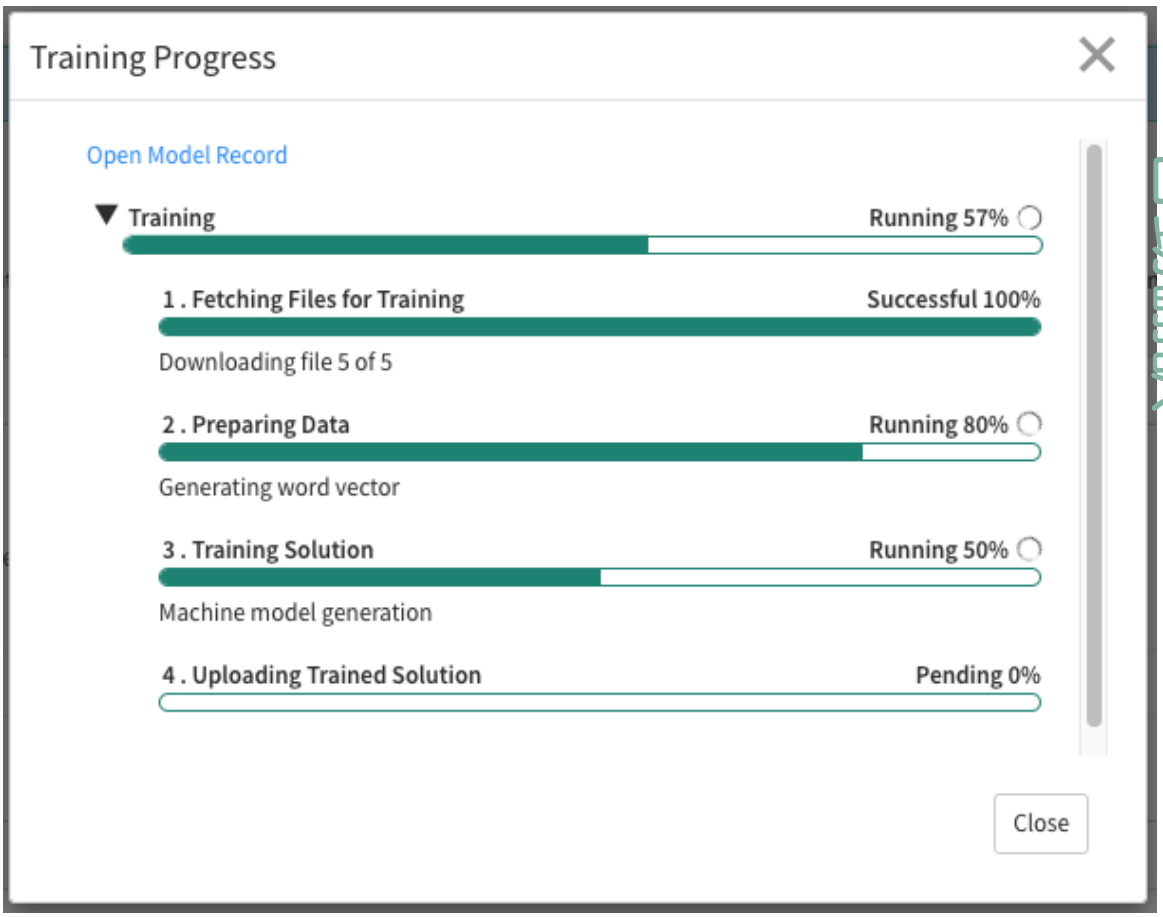
8. [完了] をクリックします。
   [ユースケース] ページに、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべてのガイド付き実装フェーズを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、現在のトレーニングプロセスを監視します。



自動翻訳

注:
トレーニングが完了すると、ユースケースモデルのトレーニングに成功したことを示すメール通知が送信されます。ユースケースモデルの通知に関する詳細については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ オンコール通知」を参照してください。

10. ユースケースセットアップページの [トレーニング済みモデル] でモデル名をクリックすると、トレーニング済みモデルの関連データが表示されます。

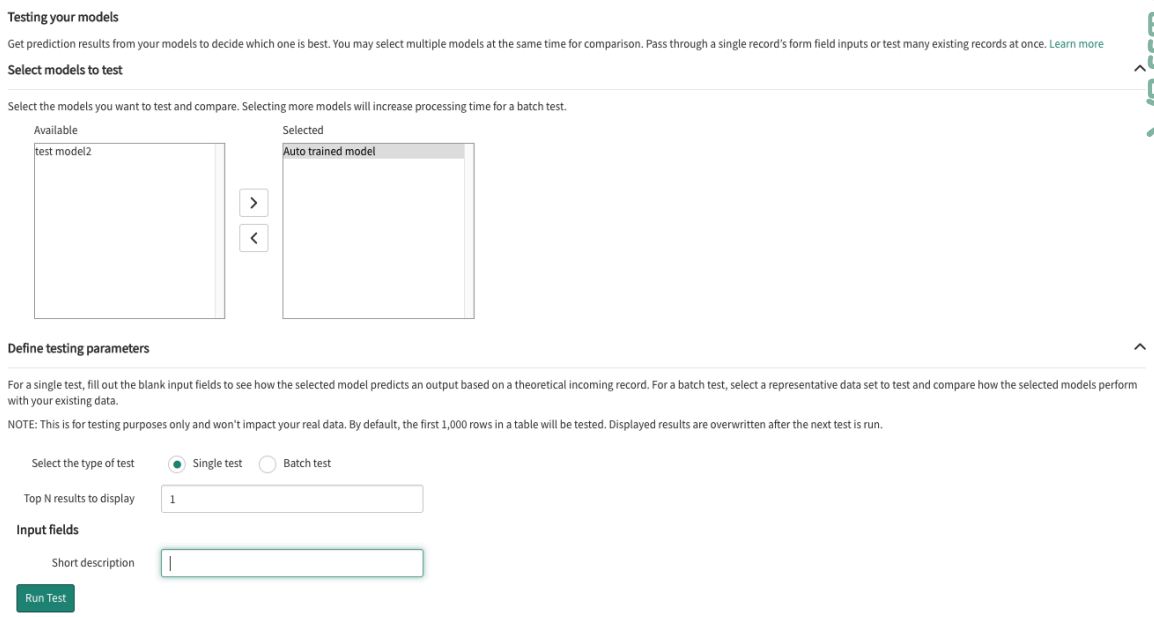
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[モデルの詳細] ページが開きます。

11. [モデルの詳細] ページの [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は **[30** 日ごと] です。1 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
12. ユースケースモデルの再トレーニングスケジュールを変更した場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして、再トレーニングします。
13. モデルを調整するには、[トレーニング済みモデル] のユースケースセットアップページで、[値を調整] をクリックします。
ユースケースの調整ページが開き、次のデータとともに関連するモデル名が表示されます。 分布 **(%)**、 ネット自動化 、 精度 **(%)**、 範囲 **(%)**、およびコメント。ユースケースと関連モデルに使用された評価データを表示します。

> **注:**
> トレーニング済みのモデルのみ、値を調整できます。

14. 使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義し、モデルを調整して改善します。
[精度 **(%)]** と [範囲 **(%)]** フィールドをダブルクリックして、値を変更します。変更は自動的に保存されます。
15. 必要であれば、セットアップページの [モデルの作成とトレーニング] セクションで [別のものを作成] をクリックし、ユースケースに関連付けられている別のモデルを作成します。
このプロセスを繰り返してモデルを作成し、トレーニングします。
16. ユースケースページの [モデルをテストします] セクションで、[開始] をクリックしてテストプロセスを開始します。
[モデルをテストしています] ページが開きます。

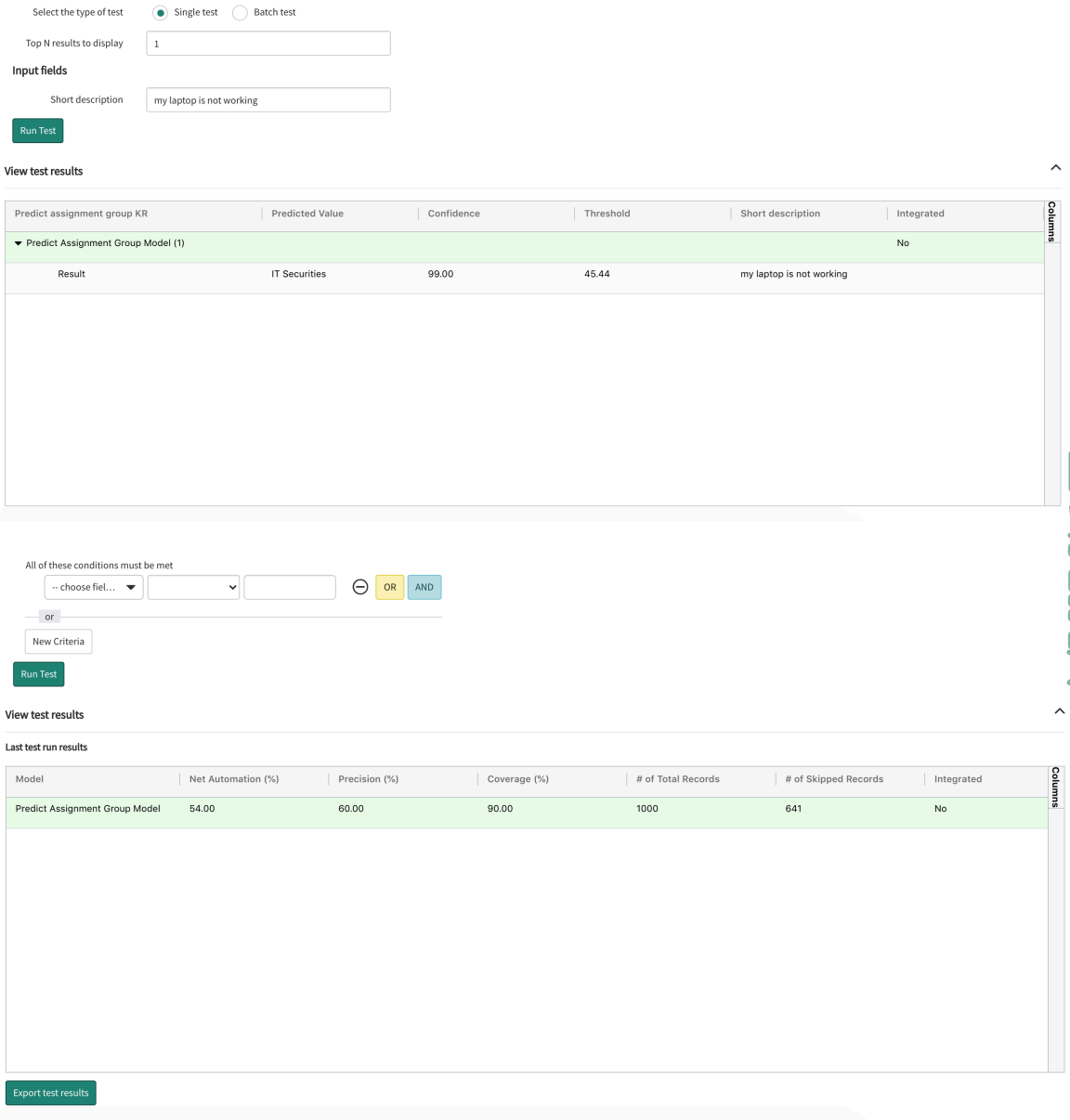


17. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを判断します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] リストに移動します。
18. [テストパラメーターを定義] セクションで、単一のユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。
テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

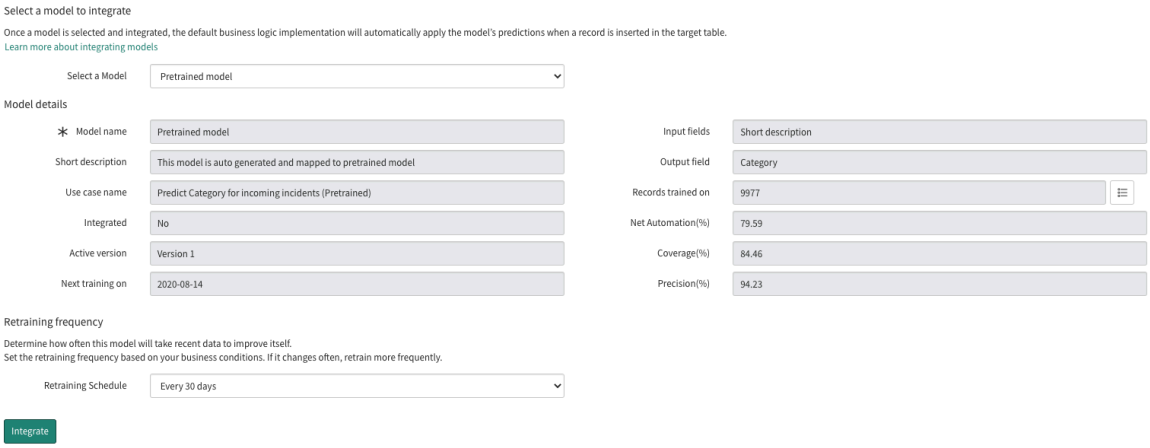
19. 表示する上位結果の数を決定します。
20. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルのテストの簡単な説明を入力します。
21. [テストを実行] をクリックします。
22. [結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。



23. ユースケースモデルをビジネスプロセスと統合する準備ができたら、ユースケースのセットアップページに戻り、[モデルの統合] セクションで [開始] をクリックします。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。
24. [モデルを選択] ドロップダウンメニューで、統合するモデルを選択します。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



> **注:**
> 必要に応じて、このページから再トレーニングスケジュールを変更できます。デフォルトの [30 日] の値を変更するには、[再トレーニングスケジュール] ドロップダウン選択フィールドを使用します。

25. [統合]をクリックします。

26. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

> **注:**
> トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

受信インシデントの構成アイテムを予測

このガイド付きテンプレートを使用して受信インシデントを正しい構成アイテムに自動アサインし、インシデント解決時間を短縮します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

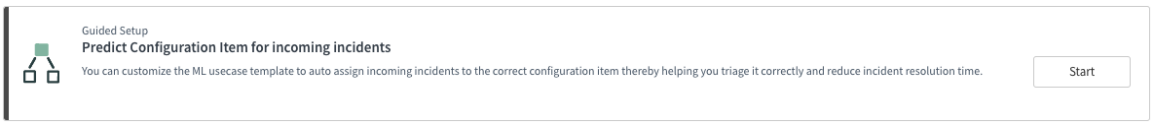
このタスクについて

このテンプレートでは、ユースケースモデルをカスタマイズして、受信インシデントの構成アイテムを予測する方法について説明します。ユースケーステンプレートに [事前訓練済み] ラベルが表示されると、いくつかの実装ステップを迂回でき、[開始] をクリックすれば、モデルの評価と調整に自動で移動します。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

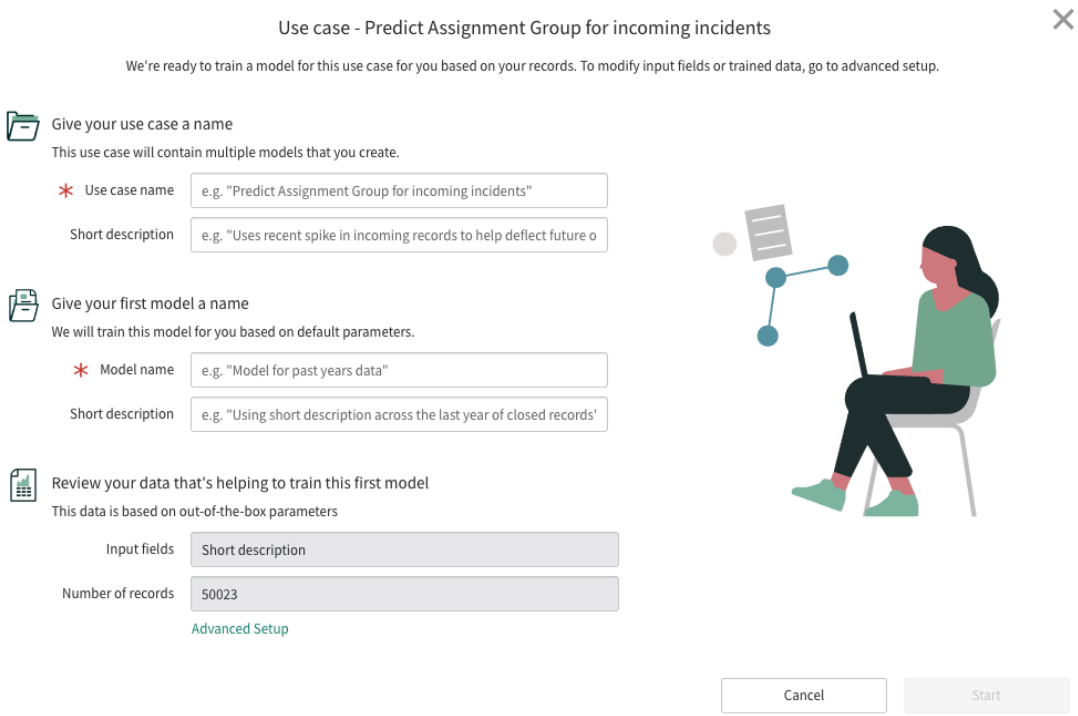
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレート.

2. [着信インシデントの構成アイテムを予測 **(Predict the Configuration Item for incoming incidents)]** ガイド付きテンプレートを選択します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ユースケース - 受信インシデントの構成アイテムを予測 **(Use case - Predict the Configuration Item for incoming incidents)**] ポップアップフォームで、[ユースケース名] フィールドにユースケースの一意の名前を入力します。



> **注:**
> このユースケースには、作成した複数のモデルが含まれます。必要な場合は、テンプレートと同じ名前を使用できます。

4. 必須ではありませんが、[簡単な説明] フィールドにユースケースの一意な詳細を入力しておくと便利です。

> **注:**
> 通常、[簡単な説明] は、ユースケースの目標やユースケース作成の目的に関する詳細を提供します。

5. [モデル名] フィールドにモデルの名前を入力します。

> **注:**
> モデルは、デフォルトのパラメーターに基づいてトレーニングされます。モデルの名前は、その目的 (たとえば、「過去数年間のデータのモデル」) を反映している必要があります。

6. [入力] フィールドと [レコード数] フィールドで、モデルのトレーニングに役立つベースシステムパラメーターを確認します。
このデータを変更するには、[詳細セットアップ] をクリックします。

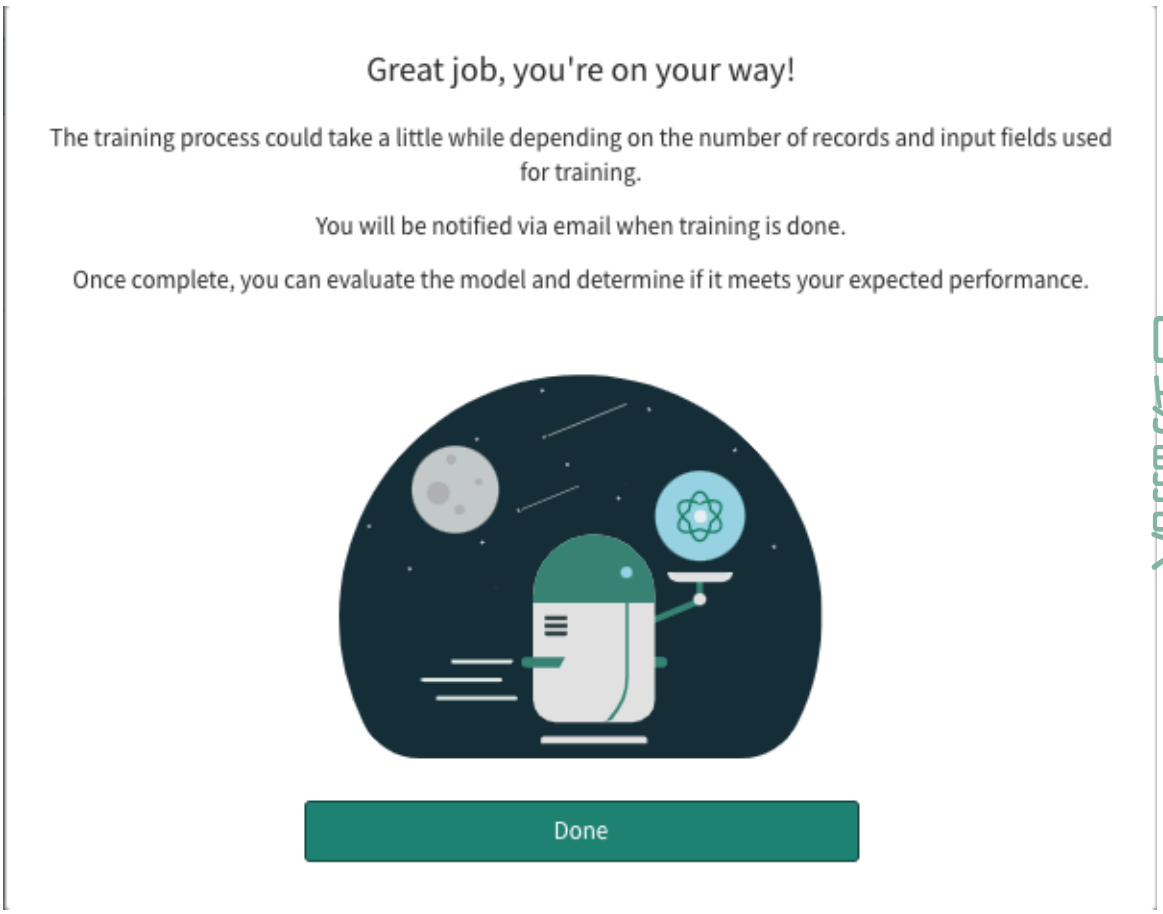
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[詳細セットアップ] をクリックすると、処理言語の変更や、モデルのトレーニングに使用するフィルターの確認と変更が可能です。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。予測の生成に使用される入力フィールドを確認して変更します。[利用可能] と [選択済み] の各スラッシュバケット間でフィールドを移動してフィールドをカスタマイズし、ビジネスデータが適切に表示されるようにします。行った変更を保存します。

7. [開始] をクリックします。
ポップアップメッセージにより、モデルが作成され、トレーニングが進行中であることがわかります。

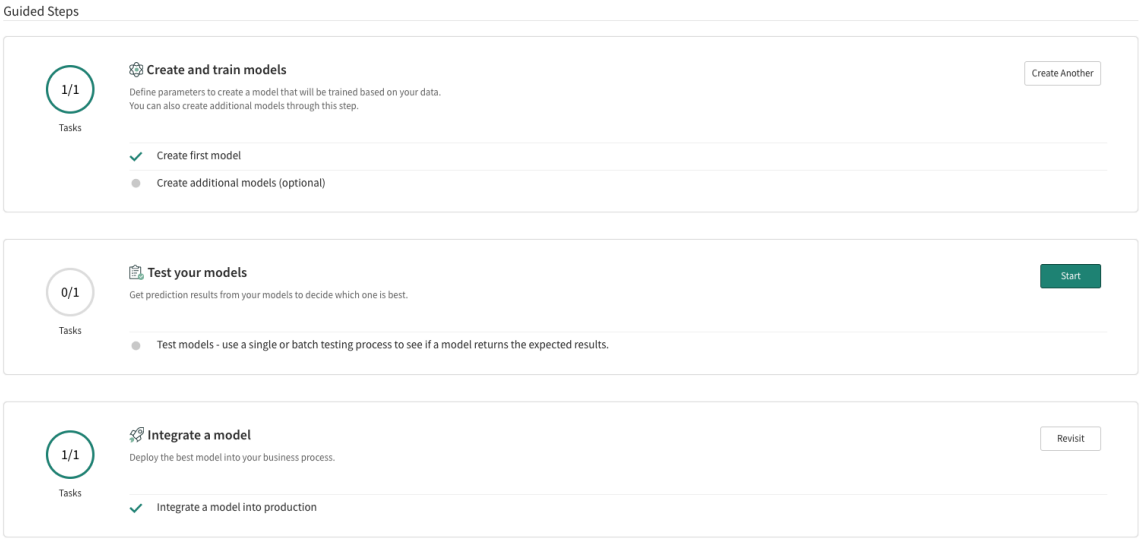
注:
実装を開始するには、少なくともユースケース名とモデル名を入力する必要があります。



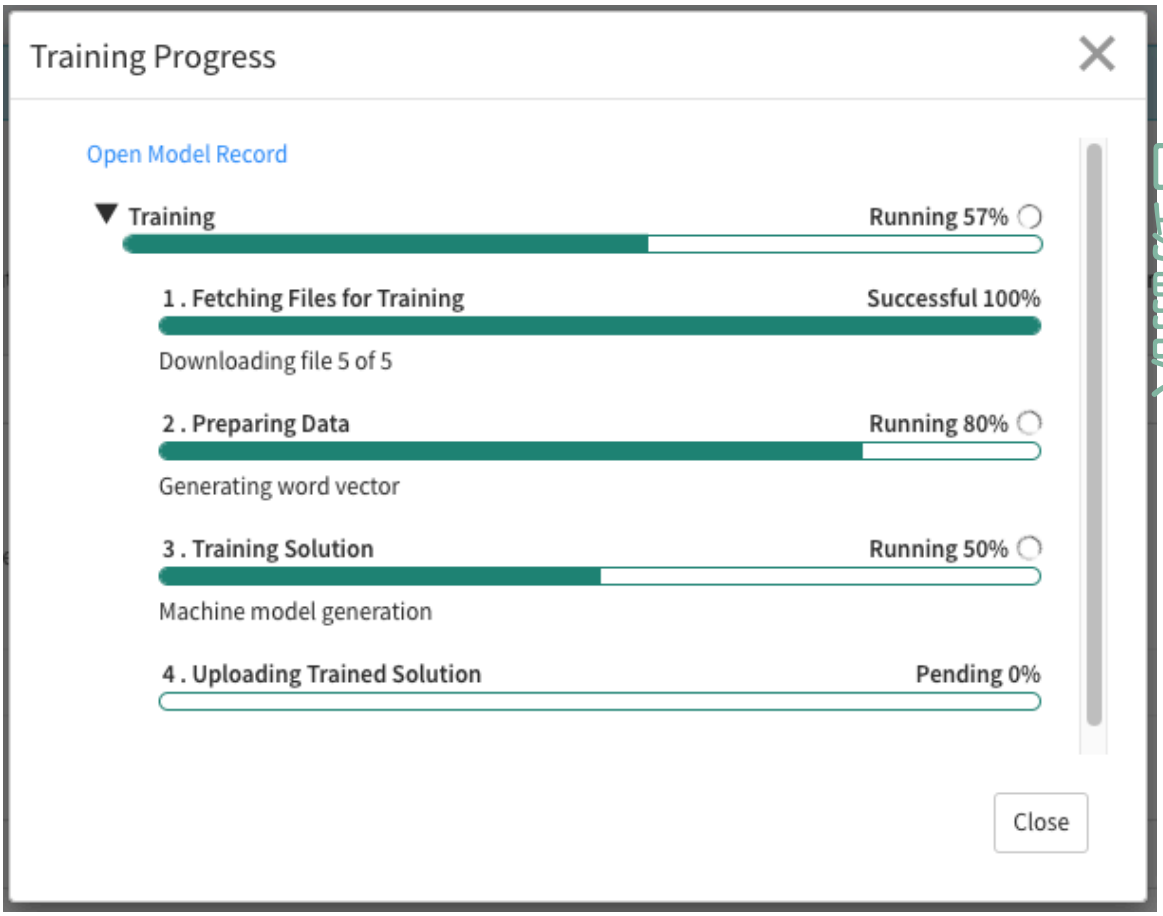
8. [完了] をクリックします。
[ユースケース] ページに、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべてのガイド付き実装フェーズを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、現在のトレーニングプロセスを監視します。



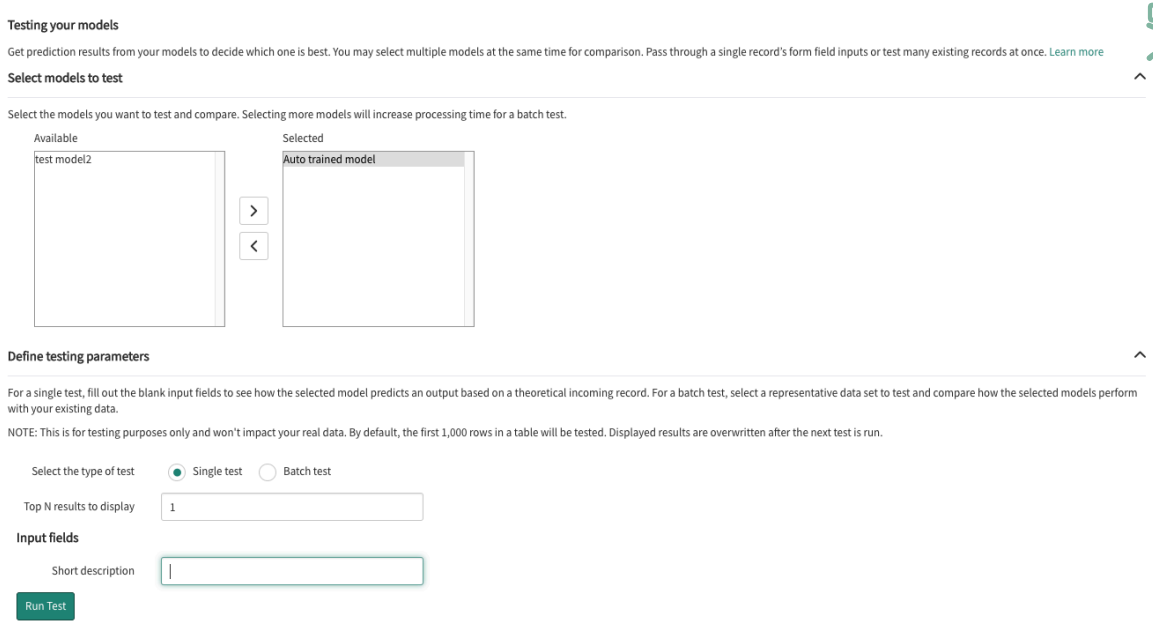
注:
トレーニングが完了すると、ユースケースモデルのトレーニングに成功したことを示すメール通知が送信されます。ユースケースモデルの通知に関する詳細については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ オンコール通知」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. ユースケースセットアップページの [トレーニング済みモデル] でモデル名をクリックすると、トレーニング済みモデルの関連データが表示されます。
[モデルの詳細] ページが開きます。
11. [モデルの詳細] ページの [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は **[30** 日ごと] です。1 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
12. ユースケースモデルの再トレーニングスケジュールを変更した場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして、再トレーニングします。
13. モデルを調整するには、[トレーニング済みモデル] のユースケースセットアップページで、[値を調整] をクリックします。
ユースケースの調整ページが開き、次のデータとともに関連するモデル名が表示されます。分布 **(%)**、ネット自動化 、精度 **(%)**、範囲 **(%)**、およびコメント。ユースケースと関連モデルに使用された評価データを表示します。

   注:
   トレーニング済みのモデルのみ、値を調整できます。

14. [精度 **(%)]** と [範囲 **(%)]** フィールドをダブルクリックして、値を変更します。
使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義し、モデルを調整して改善します。変更は自動的に保存されます。
15. 必要であれば、セットアップページの [モデルの作成とトレーニング] セクションで [別のものを作成] をクリックし、ユースケースに関連付けられている別のモデルを作成します。
このプロセスを繰り返してモデルを作成し、トレーニングします。
16. ユースケースページの [モデルをテストします] セクションで、[開始] をクリックしてテストプロセスを開始します。
[モデルをテストしています] ページが開きます。



17. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを判断します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] リストに移動します。
18. [テストパラメーターを定義] セクションで、単一のユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

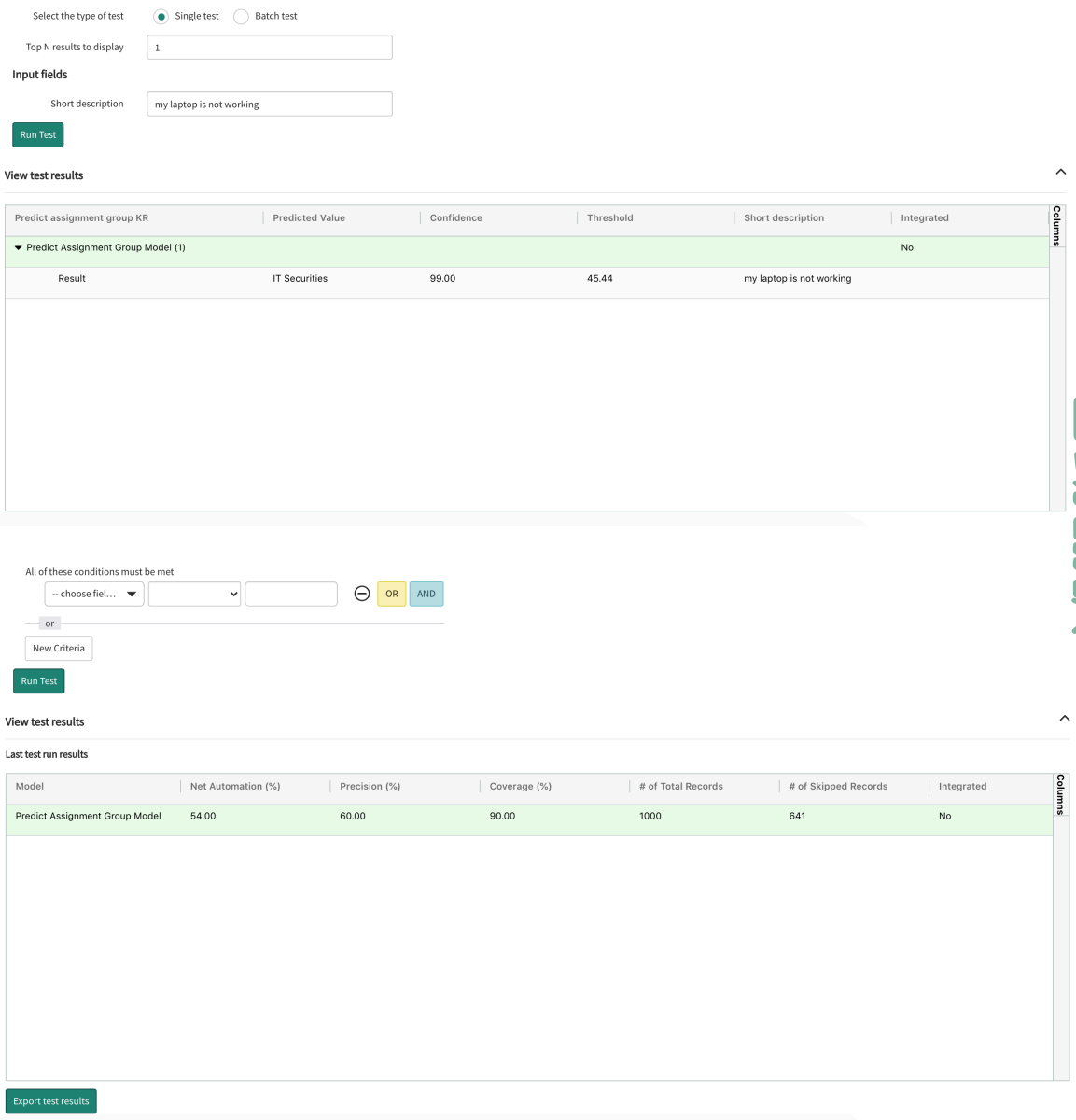
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

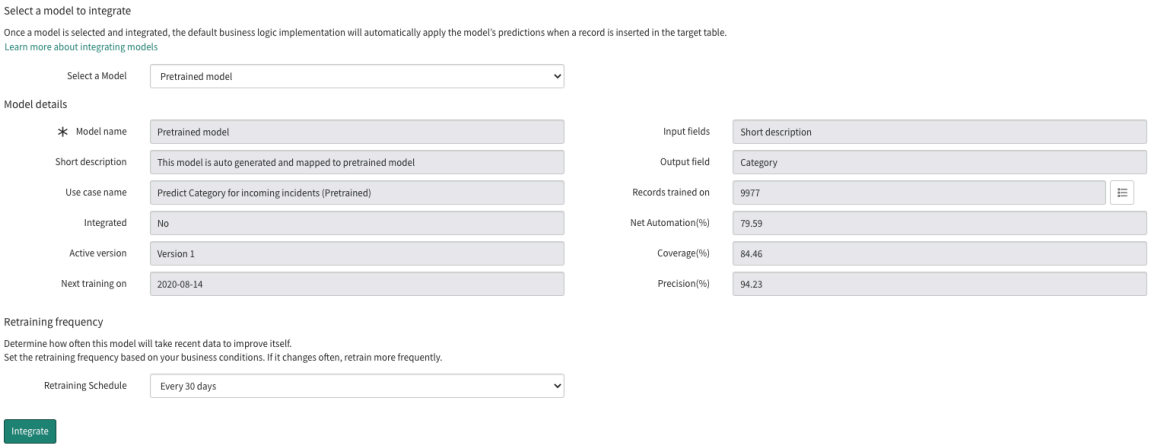
> **注:**
> 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

19. 表示する上位結果の数を決定します。
20. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルのテストの簡単な説明を入力します。
21. [テストを実行] をクリックします。
22. [結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。



23. ユースケースモデルをビジネスプロセスと統合する準備ができたら、ユースケースのセットアップページに戻り、[モデルの統合] セクションで [開始] をクリックします。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。
24. [モデルを選択] ドロップダウンメニューで、統合するモデルを選択します。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



> **注:**
> 必要に応じて、このページから再トレーニングスケジュールを変更できます。デフォルトの [30 日] の値を変更するには、[再トレーニングスケジュール] ドロップダウン選択フィールドを使用します。

25. [統合]をクリックします。

26. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

> **注:**
> トレーニング済みユースケースデータ連携の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

受信インシデントのサービスを予測 (Predict Service for incoming incidents)

このガイド付きテンプレートを使用して受信インシデントを正しいサービスに自動アサインし、インシデント解決時間を短縮します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

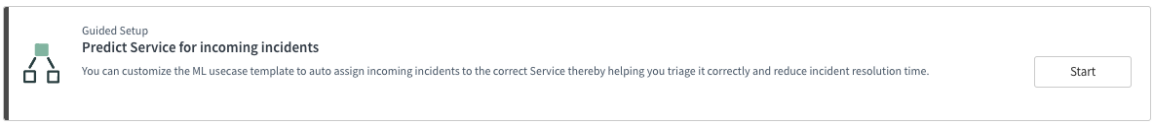
このタスクについて

このテンプレートで、ユースケースモデルをカスタマイズして、受信インシデントのサービスを予測できます。ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されると、いくつかの実装ステップを迂回でき、[開始] をクリックすれば、モデルの評価と調整に自動で移動します。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレート.

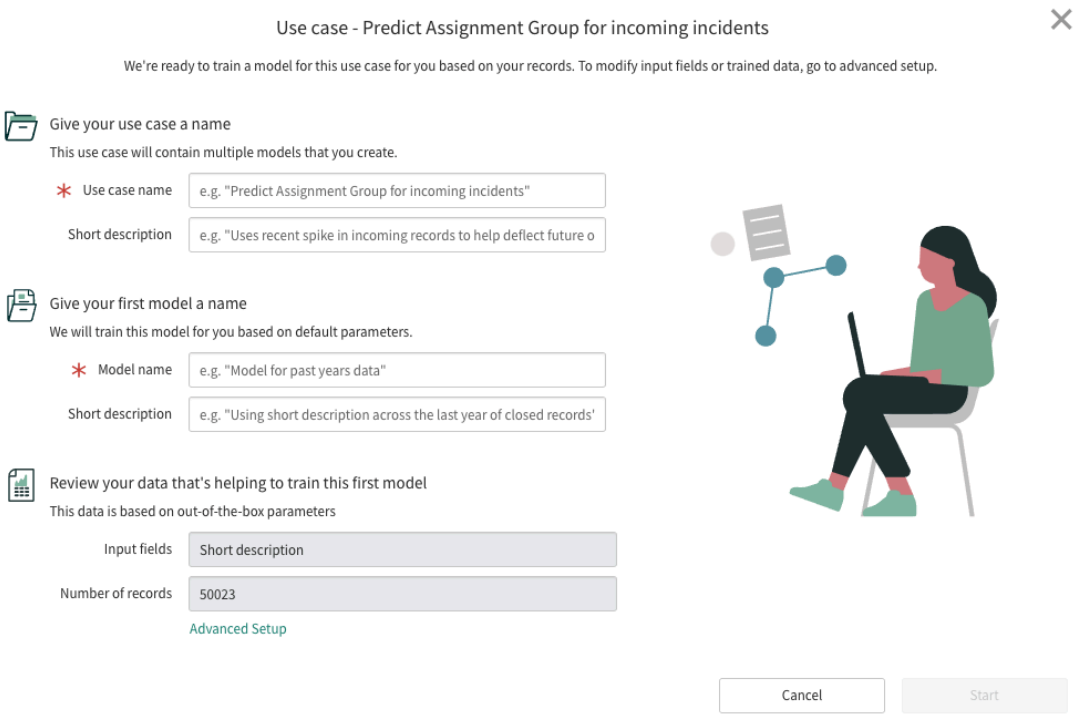
2. [受信インシデントの予測サービス **(Predict Service for incoming incidents)]** ガイド付きテンプレートを選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ユースケース - 受信インシデントのサービスを予測 **(Use case - Predict Service for incoming incidents)**] ポップアップフォームで、[ユースケース名] フィールドにユースケースの一意の名前を入力します。



> **注:**
> このユースケースには、作成した複数のモデルが含まれます。必要な場合は、テンプレートと同じ名前を使用できます。

4. 必須ではありませんが、[簡単な説明] フィールドにユースケースの一意な詳細を入力しておくと便利です。

> **注:**
> 通常、[簡単な説明] は、ユースケースの目標やユースケース作成の目的に関する詳細を提供します。

5. [モデル名] フィールドにモデルの名前を入力します。

> **注:**
> モデルは、デフォルトのパラメーターに基づいてトレーニングされます。モデルの名前は、その目的 (たとえば、「過去数年間のデータのモデル」) を反映している必要があります。

6. [入力] フィールドと [レコード数] フィールドで、モデルのトレーニングに役立つベースシステムパラメーターを確認します。

   このデータを変更するには、[詳細セットアップ] をクリックします。

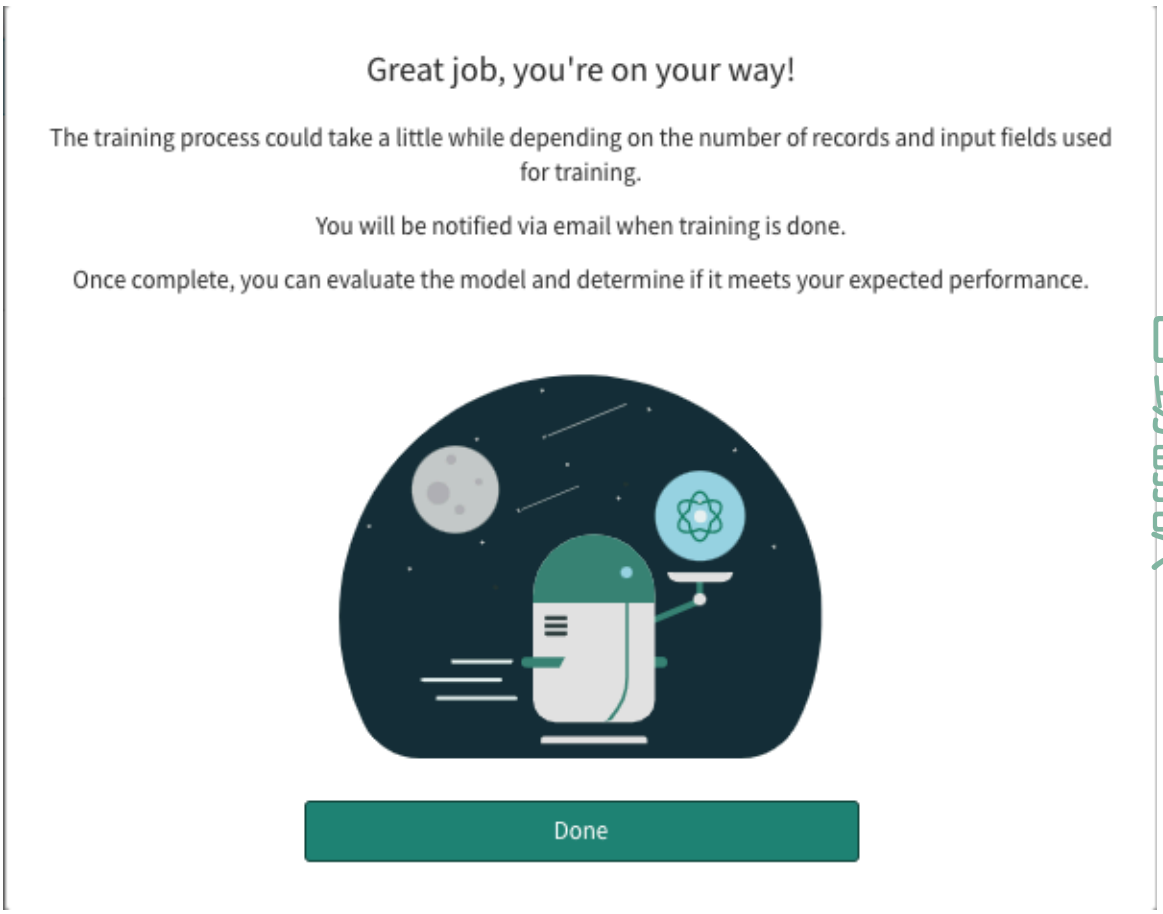
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[詳細セットアップ] をクリックすると、処理言語の変更や、モデルのトレーニングに使用するフィルターの確認と変更が可能です。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。予測の生成に使用される入力フィールドを確認して変更します。[利用可能] と [選択済み] のリスト間でフィールドを移動してフィールドをカスタマイズし、ビジネスデータが適切に表示されるようにします。行った変更を保存します。

7. [開始] をクリックします。
ポップアップメッセージにより、モデルが作成され、トレーニングが進行中であることがわかります。

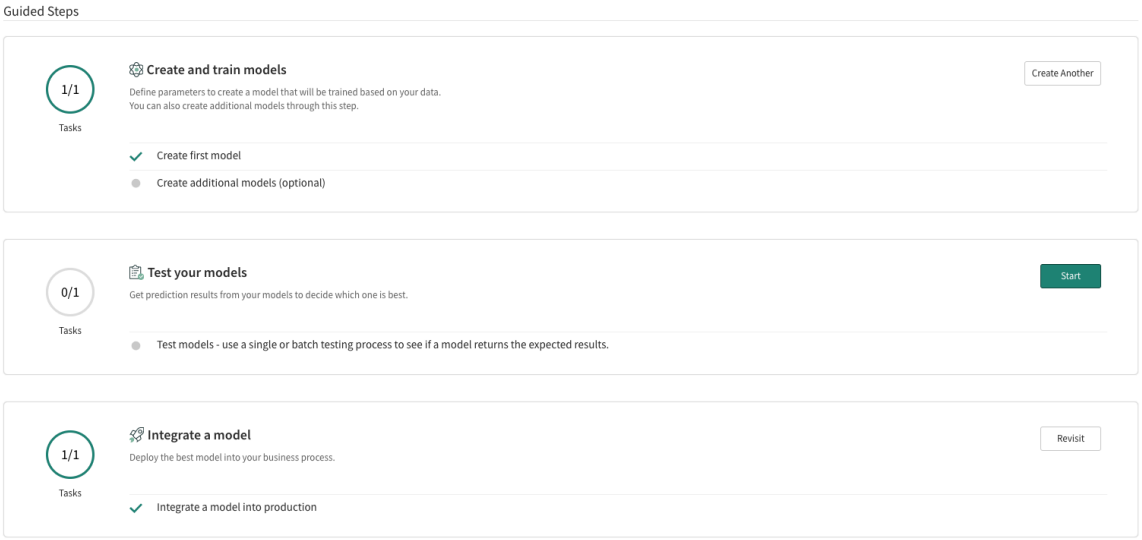
注:
実装を開始するには、少なくともユースケース名とモデル名を入力する必要があります。



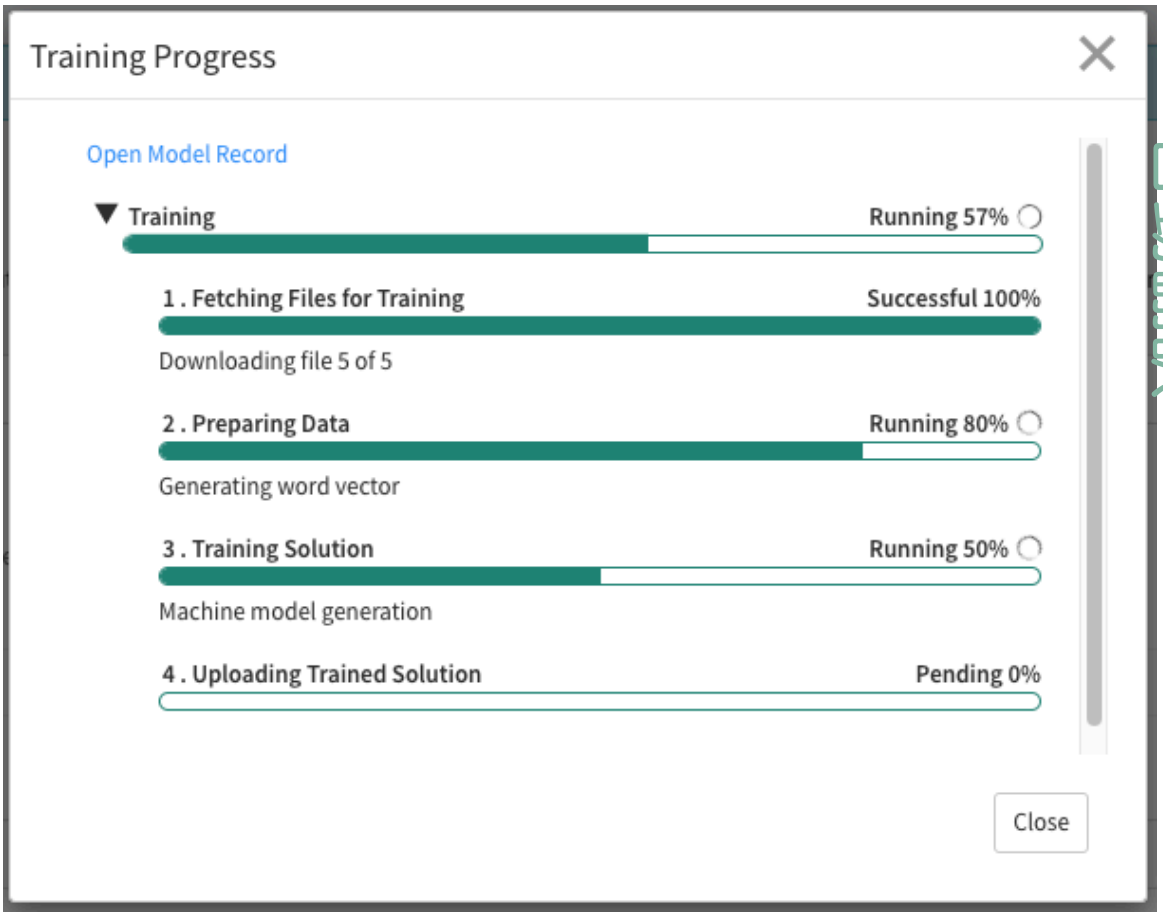
8. [完了] をクリックします。
[ユースケース] ページに、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべてのガイド付き実装フェーズを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、現在のトレーニングプロセスを監視します。



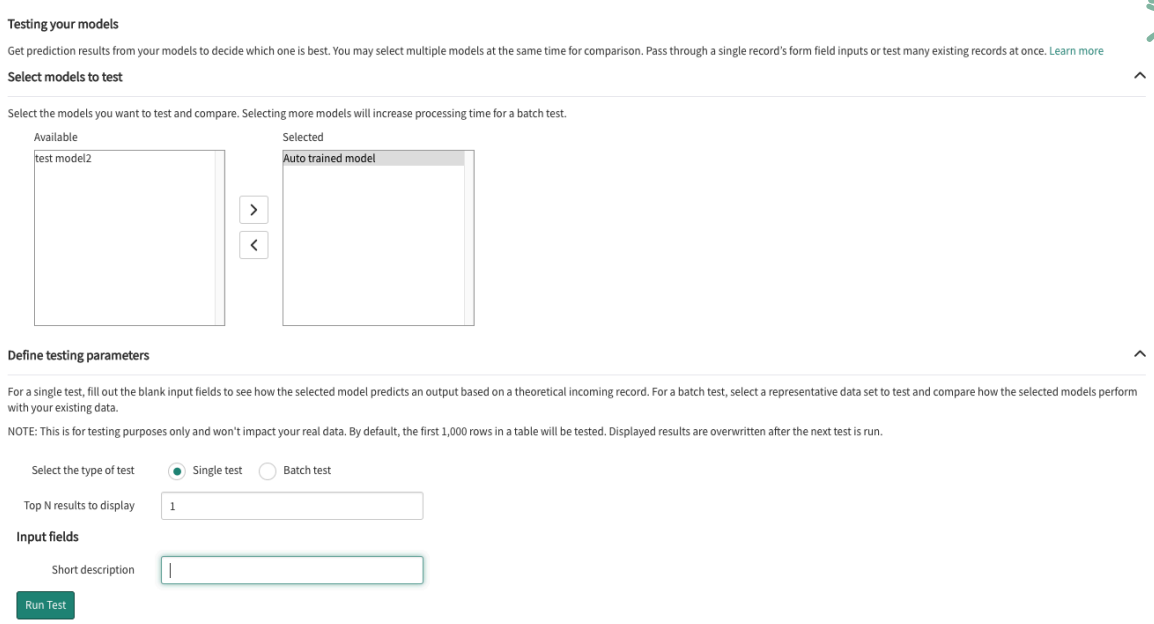
注:
トレーニングが完了すると、ユースケースモデルのトレーニングに成功したことを示すメール通知が送信されます。ユースケースモデルの通知に関する詳細については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ オンコール通知」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. ユースケースセットアップページの [トレーニング済みモデル] でモデル名をクリックすると、トレーニング済みモデルの関連データが表示されます。
[モデルの詳細] ページが開きます。
11. [モデルの詳細] ページの [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は **[30** 日ごと] です。1 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
12. ユースケースモデルの再トレーニングスケジュールを変更した場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして、再トレーニングします。
13. モデルを調整するには、[トレーニング済みモデル] のユースケースセットアップページで、[値を調整] をクリックします。
ユースケースの調整ページが開き、次のデータとともに関連するモデル名が表示されます。 分布 **(%)**、 ネット自動化 、 精度 **(%)**、 範囲 **(%)**、およびコメント。ユースケースと関連モデルに使用された評価データを表示します。

   注:
   トレーニング済みのモデルのみ、値を調整できます。

14. 使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義し、モデルを調整して改善します。
15. [精度 **(%)]** と [範囲 **(%)]** フィールドをダブルクリックして、値を変更します。
変更は自動的に保存されます。
16. 必要であれば、セットアップページの [モデルの作成とトレーニング] セクションで [別のものを作成] をクリックし、ユースケースに関連付けられている別のモデルを作成します。
このプロセスを繰り返してモデルを作成し、トレーニングします。
17. ユースケースページの [モデルをテストします] セクションで、[開始] をクリックしてテストプロセスを開始します。
[モデルをテストしています] ページが開きます。



18. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを判断します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] リストに移動します。

自動翻訳

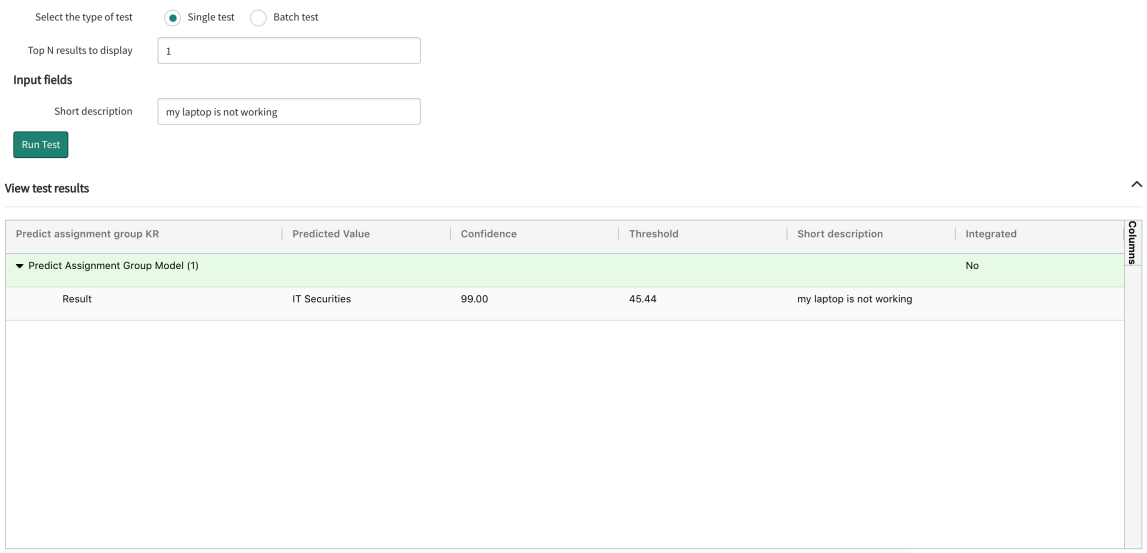
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

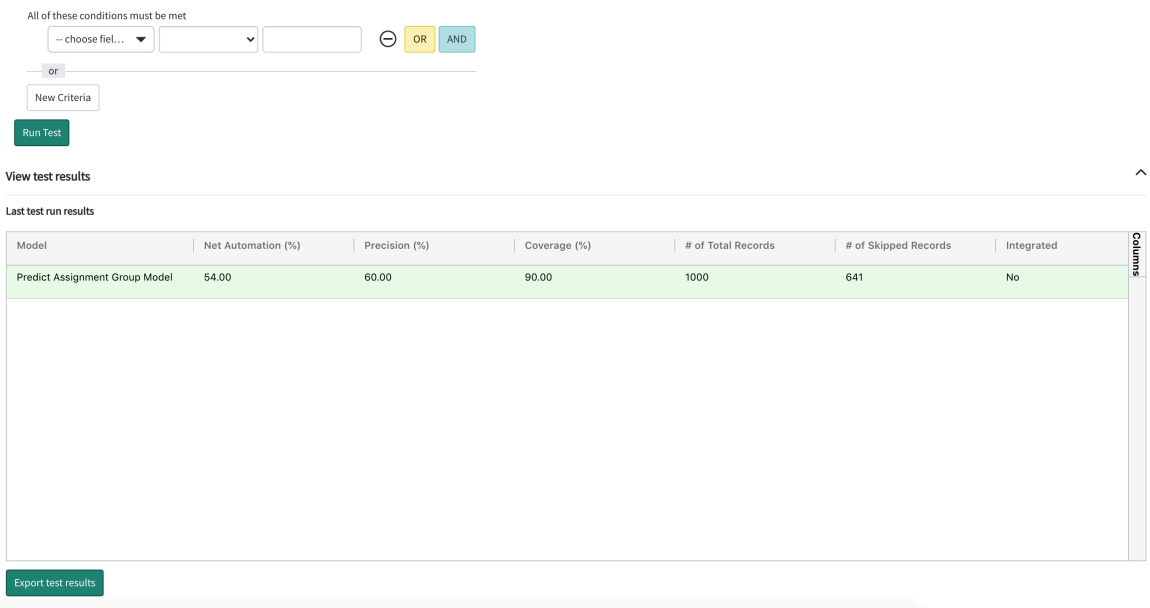
19. [テストパラメーターを定義] セクションで、単一のユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

    テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

    > **注:**
    > 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

20. 表示する上位結果の数を決定します。
21. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルのテストの簡単な説明を入力します。
22. [テストを実行] をクリックします。
23. [結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。

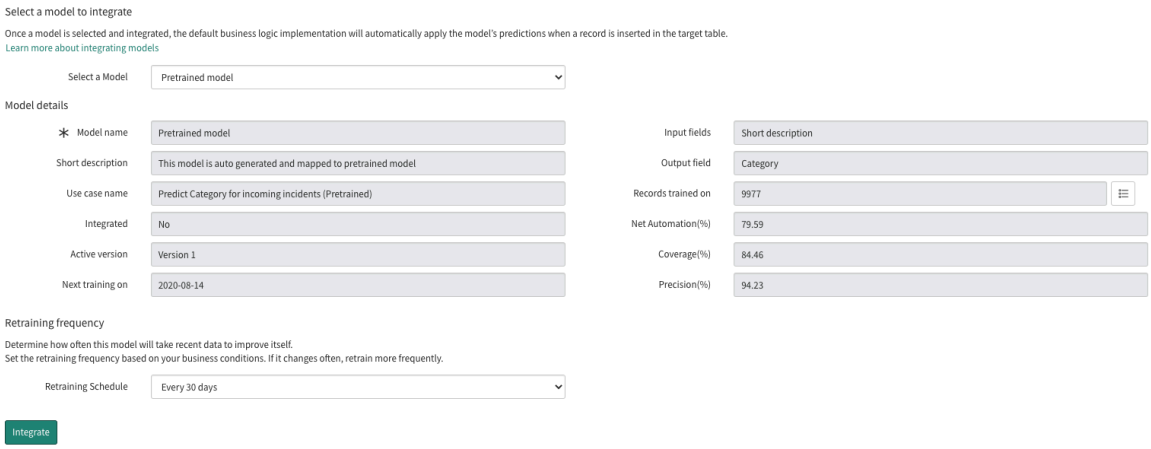




24. ユースケースモデルをビジネスプロセスと統合する準備ができたら、ユースケースのセットアップページに戻り、[モデルの統合] セクションで [開始] をクリックします。
    [統合するモデルを選択] ページが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

25. [モデルを選択] ドロップダウンメニューで、統合するモデルを選択します。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。



> **注:**
> 必要に応じて、このページから再トレーニングスケジュールを変更できます。デフォルトの [30 日] の値を変更するには、[再トレーニングスケジュール] ドロップダウン選択フィールドを使用します。

26. [統合]をクリックします。

27. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

> **注:**
> トレーニング済みユースケースデータ連携の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

類似のビジネスアプリケーション

このテンプレートを使用して、既存のビジネスアプリケーションの名前と説明に基づいたビジネスアプリケーションカテゴリを推奨します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートを使用すれば、既存のビジネスアプリケーションの名前と説明に基づいた ITSM ビジネスアプリケーションカテゴリの推奨を改善できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

> **注:**
> 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレートから新規作成.
2. [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします。

   c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のインシデント] を [ラベル] フィールドに入力します。

   d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
      この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
      この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

      可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

      [フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。を使用したテーブル構成とユーザーエクスペリエンスおよびカードレイアウトを使用したアクションと検索コンテキストの構成 コンテキスト検索 > 検索結果の表示構成.
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

> **注:**
> トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

Predictive Intelligence for Incidents ダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

類似デマンド

このテンプレートを使用して、類似のデマンドをリストするための入力としてデマンド名と説明を含めます。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートは、類似のデマンドをリストするための入力としてデマンド名と説明を含めることで、ITSM のビジネス能力の改善に役立ちます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

> **注:**
> 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレートから新規作成.
2. [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします。

c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のインシデント] を [ラベル] フィールドに入力します。

d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

[フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。

6. 動作をテストすると、ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。を使用したテーブル構成とユーザーエクスペリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンスおよびカードレイアウトを使用したアクションと検索コンテキストの構成 コンテキスト検索 > 検索結果の表示構成.

7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

   注:
   トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

   ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

類似のアイデア

このテンプレートを使用して、類似のアイデアをリストするための入力としてアイデア名と説明を含めます。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートは、類似のデマンドをリストするための入力としてのアイデア名と説明を含めることで、ITSM のビジネス能力の改善に役立ちます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

注:
同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレートから新規作成.
2. [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします。

   c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のインシデント] を [ラベル] フィールドに入力します。

   d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
      この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
      この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

      可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

      [フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。を使用したテーブル構成とユーザーエクスペリエンスおよびカードレイアウトを使用したアクションと検索コンテキストの構成 コンテキスト検索 > 検索結果の表示構成.
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

注:
トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

類似のプロジェクト

このテンプレートを使用して、類似のアイデアをリストするための入力としてプロジェクト名と説明を含めます。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートは、類似のデマンドをリストするための入力としてプロジェクト名と説明を含めることで、ITSM のビジネス能力の改善に役立ちます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

> **注:**
> 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレートから新規作成.
2. [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のインシデント] を [ラベル] フィールドに入力します。

d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

[フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成 して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。を使用したテーブル構成とユーザーエクスペリエンスおよびカードレイアウトを使用したアクションと検索コンテキストの構成 コンテキスト検索 > 検索結果の表示構成.
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

> **注:**
> トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

   ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

インシデントに関連するインシデントを提案 (Suggest relevant Incidents for an Incident)

このテンプレートを使用して類似する関連するインシデントを推奨し、インシデントの調査と解決プロセスを迅速化します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM が最初に呼び出した解決を改善して受信インシデントの解決手順の調査に必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

> **注:**
> 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレートから新規作成.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] テンプレートを選択します。
この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連するインシデントを提案 **(Suggest relevant Incidents for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします。

   c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のインシデント] を [ラベル] フィールドに入力します。

   d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

      可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

      [フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

   f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

   60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。を使用したテーブル構成とユーザーエクスペリエンスおよびカードレイアウトを使用したアクションと検索コンテキストの構成 コンテキスト検索 > 検索結果の表示構成.
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

   注:
   トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

   ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

重大なインシデントに関連するインシデントを提案

このテンプレートを使用して類似する解決済みインシデントを推奨し、重大なインシデントの調査と解決プロセスを迅速化します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM が最初に呼び出した解決を改善して受信インシデントの解決手順の調査に必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

注:
同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレートから新規作成.
2. [重大なインシデントに関連するインシデントを提案] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [重大なインシデントに関連するインシデントを提案] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします。

   c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のインシデント] を [ラベル] フィールドに入力します。

   d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
      この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

[フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。

6. 動作をテストすると、ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。を使用したテーブル構成とユーザーエクスペリエンスおよびカードレイアウトを使用したアクションと検索コンテキストの構成 コンテキスト検索 > 検索結果の表示構成.

7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

> **注:**
> トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスに

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

インシデントに関連する重大なインシデントを提案

このテンプレートを使用して類似する解決済みの重大なインシデントを推奨し、インシデントの調査と解決プロセスを迅速化します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM が最初に呼び出した解決を改善して受信インシデントの解決手順の調査に必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

> **注:**
> 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレートから新規作成.
2. [インシデントに関連する重大なインシデントを提案] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連する重大なインシデントを提案] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ワードコーパスを作成します。

ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします。

c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のインシデント] を [ラベル] フィールドに入力します。

d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

[フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 満足のいくモデルができたら、類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。を使用したテーブル構成とユーザーエクスペリエンスおよびカードレイアウトを使用したアクションと検索コンテキストの構成 コンテキスト検索 > 検索結果の表示構成.
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

   注:
   トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

   ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   Predictive Intelligence for Incidents ダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

インシデントに関連する KB 記事を提案

このテンプレートを使用して、インシデント調査と解決プロセスの迅速化に役立つ関連するナレッジベース記事を推奨します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM が最初に呼び出した解決を改善して受信インシデントの解決手順の調査に必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと関連するナレッジベース記事を比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレートから新規作成.
2. [インシデントに関連する **KB** 記事を提案] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連する **KB** 記事を提案] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします 。

   c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベル [類似のナレッジ記事] を [ラベル] フィールドに入力します。

   d. この初期モデルを作成するには、[トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
      この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
      この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

      可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。を使用したテーブル構成とユーザーエクスペリエンスおよびカードレイアウトを使用したアクションと検索コンテキストの構成 コンテキスト検索 > 検索結果の表示構成.
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

> **注:**
> トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

インシデントに関連するオープンインシデントを提案 (Suggest relevant Open Incidents for an Incident)

このテンプレートを使用して、インシデントの調査と解決プロセスを迅速化するために、類似のオープンインシデントを推奨します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM が最初に呼び出した解決を改善して受信インシデントの解決手順の調査に必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

> **注:**
> 同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレートから新規作成.
2. [インシデントに関連するオープンインシデントを提案 **(Suggest relevant Open Incidents for an Incident)**] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連するオープンインシデントを提案 **(Suggest relevant Open Incidents for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します 。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします。

c. この初期モデルを作成するには、類似性ソリューションの定義ラベルを `類似のオープンインシデント`として [ラベル] フィールドに指定します。

d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。
この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。

可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

[フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。

6. 動作をテストすると、ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。を使用したテーブル構成とユーザーエクスペリ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンスおよびカードレイアウトを使用したアクションと検索コンテキストの構成 コンテキスト検索 > 検索結果の表示構成.

7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

   注:
   トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

   ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   Predictive Intelligence for Incidents ダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

インシデントに関連する解決済みインシデントを提案 (Suggest relevant Resolved Incidents for an Incident)

このテンプレートを使用して類似する関連する解決済みインシデントを推奨し、インシデントの調査と解決プロセスを迅速化します。

始める前に

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM が最初に呼び出した解決を改善して受信インシデントの解決手順の調査に必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースではよりスマートに解決するために、受信インシデントと過去の解決済みインシデントを比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様の過去のアクティブなインシデントは、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームに表示されます。

注:
同様の過去のアクティブなインシデント検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要になります。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレートから新規作成.
2. [インシデントに関連する解決済みインシデントを提案 **(Suggest relevant Resolved Incidents for an Incident)**] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連する解決済みインシデントを提案 **(Suggest relevant Resolved Incidents for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] などのインシデント関連テーブルを [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいてインシデントを検索することが想定されているため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします。

   c. この初期モデルを作成するには、類似のソリューション定義ラベルを類似の解決済みインシデントとして [ラベル] フィールドに指定します。

   d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
      この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。

      この設定は、過去のインシデントが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、受信インシデントの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

      [フィルター] フィールド条件により、過去の解決済みインシデントの検索ウィンドウが決定されます。最適化するフィルター条件を、検索する解決済みインシデントの最適なセットに対して構成します。これには、期間、場所、インシデントが関連するカテゴリなどの多くの考慮事項が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。を使用したテーブル構成とユーザーエクスペリエンスおよびカードレイアウトを使用したアクションと検索コンテキストの構成 コンテキスト検索 > 検索結果の表示構成.
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

> **注:**
> トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントに関連するオープン変更要求を提案 (Suggest relevant Open Change requests for an Incident)

このテンプレートを使用して、変更要求の調査と解決プロセスを迅速化できるように、類似のオープン変更要求を推奨します。

始める前に

インシデントの予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.ml) をアクティブ化します。

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM の最初に呼び出した解決を改善し、変更要求の解決手順を調査するために必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースでは、よりスマートな解決のために、オープン変更要求と過去の解決済みの変更要求を比較する、類似性ベースの予測モデルを使用します。類似のオープン変更は、エージェントアシストと関連検索を介してインシデントフォームにも表示されます。

> **注:**
> 同様のオープン変更検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要です。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレートから新規作成.
2. [インシデントに関連するオープン変更要求を提案 **(Suggest relevant Open Change requests for an Incident)**] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントに関連するオープン変更要求を提案 **(Suggest relevant Open Change requests for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] と変更 [変更] を [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいて変更要求が検出されるため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします。

c. この初期モデルを作成するには、[ラベル] フィールドに類似のオープン変更要求を表示するための類似性ソリューション定義ラベルを入力します。

d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

e. [更新頻度] フィールドを **[15** 分ごと **(Every 15 minutes)]** に設定します。
この設定は、検索ウィンドウで過去の変更要求が更新される頻度を定義します。

可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、変更要求の予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

[フィルター] フィールド条件により、過去に解決された変更要求の検索ウィンドウが決定されます。検索する解決済みの変更要求の最適なセットに対して最適化するフィルター条件を構成します。これには、時間枠、場所、変更要求が関連するカテゴリなど、多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つのインシデントが類似しない場合は、入力 とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。

6. 動作をテストすると、ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。を使用したテーブル構成とユーザーエクスペリエンスおよびカードレイアウトを使用したアクションと検索コンテキストの構成 コンテキスト検索 > 検索結果の表示構成.

7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

   ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

   IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

   予測インテリジェンスワークベンチダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

インシデントに関連するオープン問題の提案

このテンプレートを使用して、問題の調査と解決プロセスを迅速化できるように、同様のオープン問題レコードを推奨します。

始める前に

インシデントの予測インテリジェンスプラグイン (com.snc.incident.ml) をアクティブ化します。

必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

.

このタスクについて

このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM の最初に呼び出した解決を改善し、問題レコードの解決手順を調査するために必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースでは、よりスマートな解決のために、オープン問題レコードを過去の解決済みの問題レコードと比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様のオープン問題レコードが、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームにも表示されます。

> **注:**
> 同様のオープン問題検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要です。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレートから新規作成
2. [インシデントに関連するオープン問題を提案 **(Suggest relevant Open Problems for an Incident)]** テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [インシデントポップアップに関連するオープン問題を提案 **(Suggest relevant Open Problems for an Incident)**] ポップアップが開きます。
3. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

   a. ワードコーパスを作成します。

      ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] と問題 [問題] を [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいて問題が発生することが予想されるため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

      ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

   b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします。

   c. この初期モデルを作成するには、類似のソリューション定義ラベルを [ラベル] フィールドに類似のオープン問題として指定します。

   d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
      この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

   e. [更新頻度] フィールドを [**15** 分ごと **(Every 15 minutes)**] に設定します。

      これは、過去の問題レコードが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、問題レコードの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

      [フィルター] フィールド条件は、解決済みの過去の問題レコードの検索ウィンドウを決定します。検索する解決済みの問題レコードの最適なセットを最適化するためのフィルター条件を設定します。これには、時間枠、場所、問題レコードが関連するカテゴリなど、多くの考慮事項が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

4. モデルを評価および調整します。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つの問題レコードが類似しない場合は、入力　とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソリューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

5. 満足のいくモデルができたら、類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
6. 動作をテストすると、ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。を使用したテーブル構成とユーザーエクスペリエンスおよびカードレイアウトを使用したアクションと検索コンテキストの構成 コンテキスト検索 > 検索結果の表示構成.
7. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

注:
トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

8. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

9. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

予測インテリジェンスワークベンチダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

完了した作業とスキルを比較してスキルの割り当てを提案 **(Suggest skill assignment by comparing completed work with skills)**

このテンプレートを使用して、問題の調査と解決プロセスを迅速化するためのスキルセットに基づいて、アサイン先が誰であるかを推奨します。

始める前に
必要なロール: piwb_manager または piwb_viewer

このタスクについて

注:
推奨スキルの予測インテリジェンスを使用するには、Skill Recommendation プラグイン (sn.sre) を有効にする必要があります。この手順の一部として、スキル推奨を [スキル推奨] モジュールで構成します。

このユースケーステンプレートを使用すると、ITSM の最初に呼び出した解決を改善し、問題レコードの解決手順を調査するために必要な時間を短縮できます。またテンプレートには、予測インテリジェンス プラットフォームアプリケーションと関連ドキュメントへのリンクもあります。

ユースケースでは、よりスマートな解決のために、オープン問題レコードを過去の解決済みの問題レコードと比較する類似性ベースの予測モデルを使用します。同様のオープン問題レコードが、エージェントアシスト と関連検索を介してインシデントフォームにも表示されます。

注:
同様のオープン問題検索結果を検証するには、ビジネスユーザーが必要です。コンテキスト検索のソースを構成するには、必要に応じて カスタマーサービス & サポート に連絡してください。

ユースケーステンプレートに [事前トレーニング済み] ラベルが表示されたら、[モデルをテストしています] の実装セクションに直接移動できます。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > スキルの推奨 > 構成 スキルを推奨するプロパティを定義します。

   注:
   デフォルトでは、[推奨スキルを有効にする **(Enable skill recommendation)]** プロパティは、エージェントのスキルを推奨するように構成されています。推奨スキルを無効にするには、このチェックボックスをクリアします。

2. この手順を 予測インテリジェンスワークベンチ 製品の [テンプレートから新規作成] モジュールから直接開始し、かつ製品ドキュメントのリンクをクリックしてここに移動した場合は、この手順をスキップします。
   それ以外の場合は、 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > テンプレートから新規作成.

3. [完了した作業とスキルを比較してスキルの割り当てを提案 **(Suggest skill assignment by comparing completed work with skills)**] テンプレートを選択します。
   この手順のリンクとプラットフォーム 予測インテリジェンス 製品および関連ドキュメントのリンクを含む [完了した作業とスキルを比較してスキルの割り当てを提案 **(Suggest skill assignment by comparing completed work with skills)**] ポップアップが開きます。

4. 機械学習予測モデルを作成してトレーニングします。
   モデルの作成には次が含まれます: ワードコーパスの作成、類似性予測ルールの定義、初期トレーニング頻度の定義、リフレッシュ頻度の定義

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ワードコーパスを作成します。

ワードコーパスを [ワードコーパスコンテンツ] フォームで作成する際は、インシデント [インシデント] と問題 [問題] を [テーブル] フィールドで選択して、[フィルター] フィールドにある現在の単語の使用状況を最もよく表す期間を定義します。たとえば、IT システムで重大なインフラストラクチャの変更が 6 か月前に発生した場合は、過去 6 か月間のデータのみを使用します。[フィールドリスト] フィールドで、説明、簡単な説明、解決メモの単語を最もよく表すフィールドのみを定義します。予測ルールでは簡単な説明に基づいて問題が発生することが予想されるため、通常はこれらを単独で定義するだけで充分です。

ワードコーパスを作成すると、類似予測ルールを作成する次の手順を準備できます。

b. 類似性ソリューションを作成してトレーニングします。

c. この初期モデルを作成するには、類似のソリューション定義ラベルを [ラベル] フィールドに類似のオープン問題として指定します。

d. [トレーニング頻度] フィールドを [**1** 回実行] に設定します。
この構成は、このユースケースをビジネスプロセスに実装してパフォーマンスを 予測インテリジェンスワークベンチ ダッシュボードで監視した後にリセットできます。

e. [更新頻度] フィールドを **[15** 分ごと **(Every 15 minutes)]** に設定します。

この設定は、過去の問題レコードが検索ウィンドウで更新される頻度を定義します。可能であれば必要に応じて、他のユースケースに作成された既存のワードコーパスを使用して、全体的なワードコーパスを減らしてこれらのレコードの管理を容易にします。類似性定義フォームの [テーブル] フィールドで、問題レコードの予測時に利用可能になる類似の入力のみを選択します。必要に応じて比較用に、他の入力を [テストテーブル] フィールドに選択できます。[テーブル] と [テストテーブル] の両方のフィールドについて、同様のフィールドから開始することをお勧めします。

[フィルター] フィールド条件は、解決済みの過去の問題レコードの検索ウィンドウを決定します。検索する解決済みの問題レコードの最適なセットを最適化するためのフィルター条件を設定します。これには、時間枠、場所、問題レコードが関連するカテゴリなど、多くの考慮事項が含まれます。

f. 類似ソリューションレコードを作成してトレーニングするには、[送信してトレーニング] をクリックします。
または、[送信] をクリックして類似性ソリューションレコードを保存し、後でトレーニングするために戻れます。

5. モデルを評価および調整します。

インシデントまたはエージェントのスキルの予測を開始するには、[スキル予測の開始] スケジュール済みジョブを毎日実行していることを確認してください。

> **注:**
> デフォルトでは、このスケジュール済みジョブは無効になっています。有効にすると、前日に解決されたすべてのインシデントについて、毎日午前 1:00 に実行する設定になります。スキルは、[ユーザー予測スキル] [sn_sre_user_predicted_skill] テーブルと [タスク予測スキル] [sn_sre_user_predicted_skill] テーブルに追加されます。

60 を超える類似性スコアがあるが 2 つの問題レコードが類似しない場合は、入力　とフィルターを変更して別のモデル、ワードコーパス、またはその両方を作成することをお勧めします。ソ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リューション定義を変更すると新しいソリューションの作成に役立ちますが、以前のソリューションが無効になることに注意してください。

以前のソリューション定義に戻す場合は、パラメーターをリセットしてソリューションを再トレーニングする必要があります。したがって、新しいワードコーパスを作成する前にまず新しい類似性モデルを作成してみてください。

類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、「類似性スコアしきい値の更新」を参照してください。

6. 満足のいくモデルができたら、類似性ソリューション予測をテストします。
入力を手動で指定して、類似する結果の上位値を選択できます。
7. 動作をテストすると、ユーザーエクスペリエンスレイアウトを構成して、結果に対して実行された属性付きの結果とアクションが表示されます。
これらの結果とアクションは、ワークスペース UI for エージェントアシスト または Now Platform for コンテキスト検索 で構成できます。を使用したテーブル構成とユーザーエクスペリエンスおよびカードレイアウトを使用したアクションと検索コンテキストの構成 コンテキスト検索 > 検索結果の表示構成.
8. トレーニング済みモデルを本番環境にエクスポートして統合します。

   注:
   トレーニング済みユースケース統合の実装に関する詳細については、「予測インテリジェンスワークベンチ の統合とカスタマイズ」を参照してください。

9. 類似結果を監視して、IT エージェントが有益なフィードバックを提供していることを確認します。

   ベースシステム 予測インテリジェンス エクスペリエンスには、類似結果が役立つかどうかを識別する組み込みのフィードバックメカニズムが含まれています。このデータを将来のレポートで取得するために、オンラインとオフラインの両方で IT エージェントがフィードバックを提供できるようにトレーニングします。これは監視なしのアルゴリズムであるため、類似性モデルが充分な結果を提供しているかどうかを確認するために、IT エージェントから定期的なフィードバックを取得する必要がある場合があります。このフィードバックはモデルが登録済みかどうかを判断する唯一の方法で、新しいトレーニングが必要です。実装および統合戦略の一部、さらに変更管理プロセスには、類似結果のフィードバックを提供する IT エージェントのトレーニングが含まれていることを確認してください。

10. 重要業績評価指標 (KPI) を機械学習のメトリクスにリンクすることで、予測インテリジェンス の価値をステークホルダーに説明します。

    IT エージェントにとって最も有益だと考えられる 1 つ以上の KPI を選択します。これらの KPI の傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを作成します。フィードバックメカニズムを介して IT エージェントから取得した「いいね」は、予測インテリジェンス の価値を説明する際に役立ちます。

    予測インテリジェンスワークベンチダッシュボードに関する情報については、「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード」を参照してください。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユースケースを管理

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ ユースケースを表示してモデルのパフォーマンスを監視し、必要に応じて、関連付けられたモデルを再評価します。また、開始したが完了しなかったモデルのセットアップを続行することもできます。

始める前に

必要なロール：piwb_admin または piwb_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて

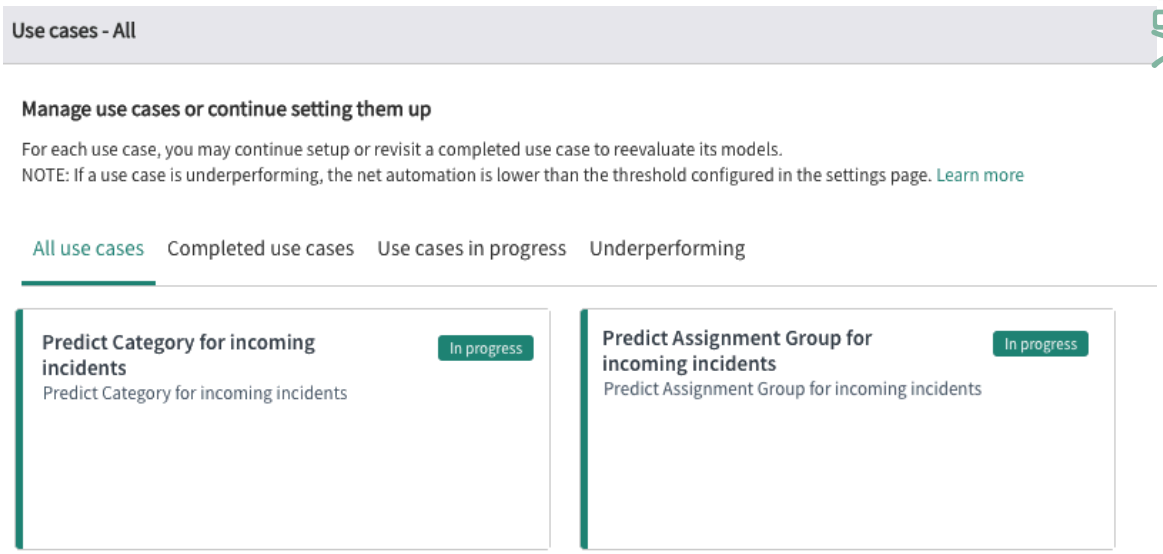
> **重要:**
>
> yokohama リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは廃止プロセスの一環として提供終了 (EOL) になります。これは完全に廃止され、 yokohama リリースから展開、拡張、またはサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。
>
> 詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

モデルの詳細ページから [テスト] タブにアクセスして、次のアクションを実行できます。

- モデルバージョンで単一またはバッチのテストを実行します。
- バージョンテスト結果を .csv ファイルとしてエクスポートし、バージョンをアクティブとしてマークします。
- 日付範囲に基づいてバージョンの数をフィルタリングします。
- ガイド付きプロセスを介した通知により、テストの進捗状況を監視します。

手順

1. 次のように移動する。 予測インテリジェンスワークベンチ > **Use Cases** (ユースケース) > **All** (すべて).
   すべてのユースケースを表示する [ユースケース - すべて] ページが開きます。[処理中] など、ユースケースのステータスはカードに示されます。その他のステータスには、[完了] と [監視中] が含まれます。



2. 実装を続行するには、ユースケースをクリックします。

   ユースケースのステータスが [監視中] である場合は、パフォーマンスを評価できます。

   > **注:**
   > ユースケースが実行中の場合は、ネット自動化は [設定] ページで構成されたしきい値を下回ります。「ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ 設定を構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチダッシュボード

ITSM 予測インテリジェンスワークベンチ では、インシデントの予測インテリジェンスダッシュボードを提供しています。これにより、機械学習を使用する価値を測定して IT ビジネスプロセスを自動化します。ユースケースモデルを監視して、関連する統計情報を表示します。ステークホルダーにビジネス価値を、ダッシュボードビューで効果的に示します。

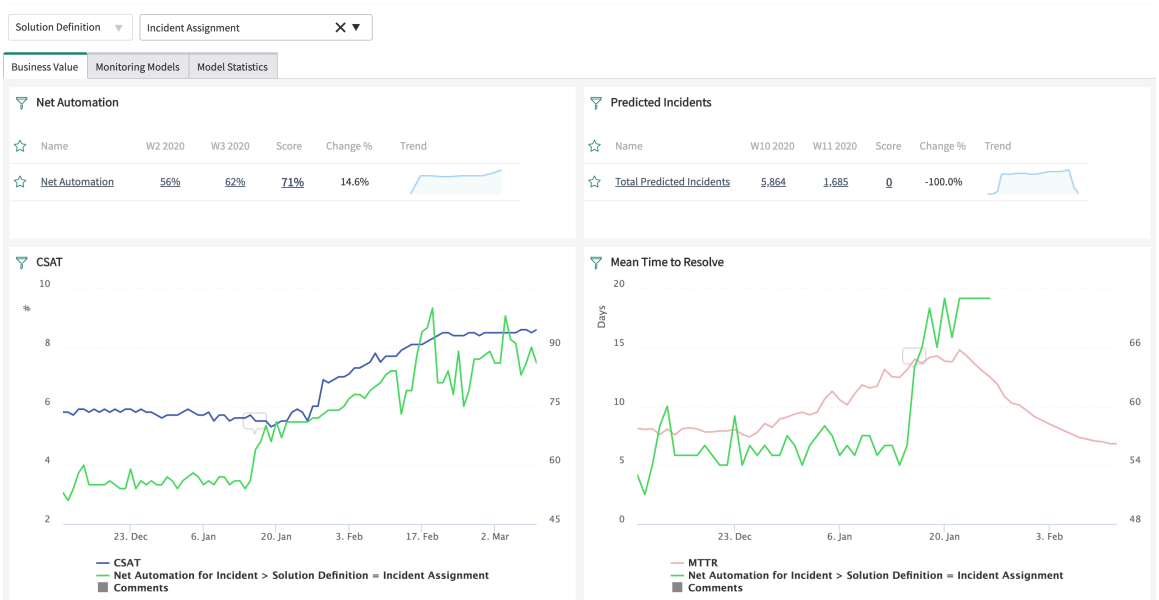
重要:

yokohama リリース以降、ITSM 予測インテリジェンスワークベンチは廃止プロセスの一環として提供終了 (EOL) になります。これは完全に廃止され、 yokohama リリースから展開、拡張、またはサポートされなくなります。この機能の最新のエクスペリエンスを得るには、ITSM のタスクインテリジェンス アプリケーション (com.snc.itsm_ml_task) プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「ITSM のタスクインテリジェンス」を参照してください。

詳細については、Now Support ナレッジベース の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」の記事を参照してください。

特定の ServiceNow® パフォーマンスアナリティクス インジケーターの自動コメントを使用して、モデルワークフローのステージを正確に把握できます。コメントは、実際のネット自動化 インジケーターに表示されます。モデルステージのコメントには、モデルがデータ連携されたとき、データ連携が削除されたとき、既存のモデルが新しいモデルに変更されたとき、および再トレーニングが完了したときのものが含まれます。

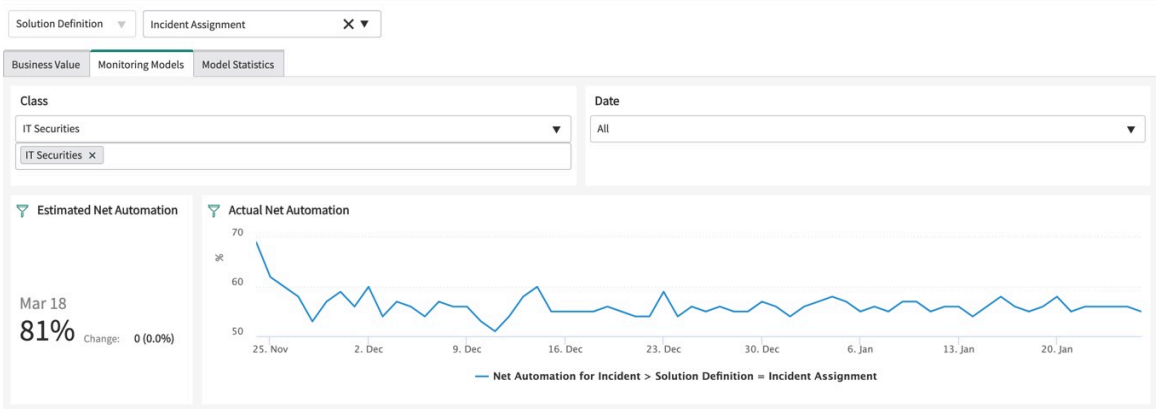
[ビジネス価値] タブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[監視モデル] タブ

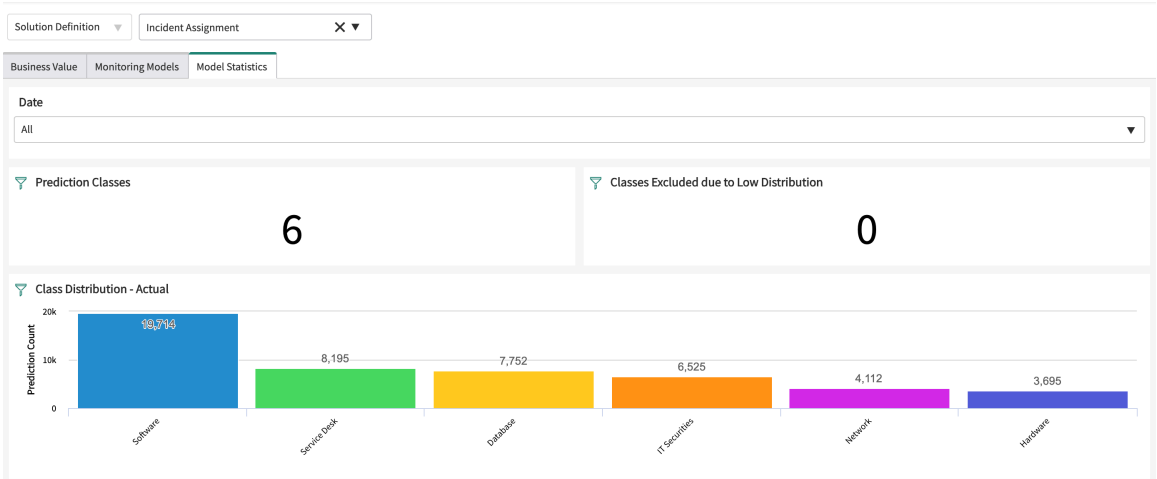


[監視モデル] タブでネット自動化しきい値グラフを表示できます。このしきい値は、推定ネット自動化と低実績プロパティ値との差を計算したものです。しきい値は毎日計算され、しきい値に違反すると、ステークホルダーに通知が送信されます。

モデル監視のさまざまなステージで、 実際のネット自動化 インジケーターに自動コメントが表示されます。次のいずれかのモデル基準が存在するときに、コメントが生成されます。

- モデルがデータ連携された
- モデルデータ連携が削除された
- 既存のモデルが新しいモデルに変更された
- データ連携モデルが再トレーニングされた

[モデル統計情報] タブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
プロセスアーキテクト、プロセスオーナー、または機械学習の支持者: 運用および自動化のメトリクスパフォーマンスを可視化します。	予測インテリジェンスワークベンチ マネージャーまたはビューアー [piwb_manager] [piwb_viewer]	予測インテリジェンス を使用する価値を測定して ITSM プロセスを自動化する機能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
機械学習の価値をステークホルダーに説明して、予測インテリジェンスの自動化機能を強化します。		

インジケーター

インシデントの予測範囲

このインジケーターのスコアは、次の式に従って計算されます: if ([[本日のインシデントの作成に基づき試行された予測の数]]==0){0}else{[[本日のインシデントの作成に基づき適用された予測の数]]/[[本日のインシデントの作成に基づき試行された予測の数]]*100}。

インシデントの最終実行日に基づいた予測結果の数

予測結果の数は、インシデントの最終実行日に基づきます。スコアは # 単位で毎日測定されます。

インシデントのネット自動化

このインジケーターのスコアは次の式に従って計算されます: [[インシデントの予測精度]]*[[インシデントの予測範囲]]/100。

本日のインシデントの作成に基づき適用された予測の数

本日のインシデントの作成に基づき適用された予測の数は、# 単位で毎日測定されます。

本日のインシデントの作成に基づき試行された予測の数

本日のインシデントの作成に基づき試行された予測の数は、# 単位で毎日測定されます。

このインジケーターの目標は、予測の質を最大限に高めることです。

インシデントの予測精度

このインジケーターのスコアは、次の式に従って計算されます: if ([[インシデントの最終実行日に基づいた予測結果の数]]==0){0}else{[[インシデントの最終実行日に基づいてスキップされない成功予測の数]]/[[インシデントの最終実行日に基づいた予測結果の数]]*100}。

推定ネット自動化

推定ネット自動化は、% 単位で毎日測定されます。

インシデントの最終実行日に基づいてスキップされなかった成功予測の数

最終実行日に基づいてスキップされなかった成功予測の数は、# 単位で毎日測定されます。これは、データソース MLPredictorResults.FinalValueDate.Incident のカウントで、ml_predictor_results テーブルを使用しています。

インシデントの予測数

インシデントの予測数は、# 単位で毎日測定されます。これは、データソース MLPredictorResults.CreatedToday.Incident のカウントで、ml_predictor_results テーブルを使用しています。

ブレークダウン

ユースケース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
スキップされた予測	単一スコア	sn_piwb_itsm_conte_do_predictor_results	% 推定精度。 モデルがトレーニングされたデータに基づいて、単位 % で測定された推定精度。
スキップされた予測	線グラフ	sn_piwb_itsm_conte_do_predictor_results	スキップされた予測 (数)。 ___ 個 (信頼性が低いため)。
クラス分布 - トレーニングデータ	棒グラフ	sn_piwb_itsm_conte_do_classes	スキップされた予測 (行)。
% 推定精度	単一スコア	sn_piwb_itsm_conte_do_predictor_results	正しく予測済み (数)。 ___ 個 (初期予測値と最終レコード値の比較)。
低分布のために除外されたクラス	単一スコア	sn_piwb_itsm_conte_do_predictor_results	正しく予測済み (行)。
クラス分布 - 実績	棒グラフ	sn_piwb_itsm_conte_do_predictor_results	誤って予測済み (数)。 ___ 個 (初期予測値と最終レコード値の比較)。
正しく予測済み	単一スコア	sn_piwb_itsm_conte_do_predictor_results	誤って予測済み (行)。
正しく予測済み	線グラフ	sn_piwb_itsm_conte_do_predictor_results	クラス分布トレーニングデータ。 ソリューションがトレーニングされたデータにあるクラスの分布。
誤って予測済み	単一スコア	sn_piwb_itsm_conte_do_predictor_results	クラス分布実績。 実データにあるクラスの現在の分布。
誤って予測済み	線グラフ	sn_piwb_itsm_conte_do_predictor_results	予測済みクラス。 モデルが予測として返せる値の数。
予測クラス	単一スコア	sn_piwb_itsm_conte_do_classes	除外されたクラス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
			充分なデータがないため、モデルが予測として返すには信頼性が不足している値の数。

注:
ソーステーブルについては、すべてのインジケーターとレポートが、ServiceNow プラットフォーム 予測インテリジェンス テーブルと 予測インテリジェンスワークベンチ ユースケース テーブルを組み合わせて新規追加されたデータベースビューからビルドされます。これらの新しいビューでは、プラットフォームデータをユースケース別に並べ替えて、メトリクスへの影響度を把握しやすくします。このコンテンツアプリケーションのすべてのデータベースビューには、プリフィックス sn_piwb_itsm_conte_dbv が含まれます。

プラットフォームアナリティクス ITSM ダッシュボード

ITSM ダッシュボードコンテンツパックでは、事前構成済みダッシュボードを含む、さまざまなプラットフォームアナリティクスソリューションを提供します。このコンテンツパックには、独自のダッシュボードとインジケーターも複数含まれています。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

または、経営幹部やマネージャーは、ITSM サクセスダッシュボードのメトリクスを使用して、情報に基づいた意思決定を行うことができます。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの探索」を参照してください。エージェントは、サービスオペレーションワークスペースの IT エージェントダッシュボードを使用して、自分の作業やグループの作業に関する情報を取得できます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの IT エージェントダッシュボード」を参照してください。

プラットフォームアナリティクス データの可視化では、 パフォーマンスアナリティクス インジケーター データを使用してデータを経時的に表示し、ビジネスプロセスの分析や改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

重要:
本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスソリューション を設定してテストします。

注:
アナリティクスサブスクリプションのアクティブ化の詳細については、以下を参照してください。 Activating your Performance Analytics subscription

関連情報

- プラットフォームアナリティクスソリューション
- パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

サービスオペレーションワークスペースの IT エージェントダッシュボード

自分と自分のアサイン先グループに属するクローズしたインシデントを、パーソナライズされた評価指標の表示方法で表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.

ダッシュボードを表示するには、ダッシュボードアイコン ( ) を選択します。

ITSM Pro パッケージサブスクリプションを調達して、追加のパフォーマンスアナリティクス機能を取得します。

パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションの詳細については、「Activating your Performance Analytics subscription」を参照してください。

次のいずれかの時間アグリゲーションでデータを監視できます。

- 週次：週次でアグリゲートされたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の週次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの週次平均です。
- 月次：月次でアグリゲートされたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の月次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの月次平均です。
- 四半期ごと：四半期ごとにアグリゲートされたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の四半期合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの四半期平均です。
- 年次：年次ごとにアグリゲートされたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の年次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの年次平均です。

アグリゲーション期間が設定されると、すべてのスコアカードにその期間のデータが表示されます。

[今日]、[昨日]、[過去 **6** か月間]、および [カスタム範囲] の期間のサマリーを表示することもできます。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
itil	ベースシステム内のインシデントのみを表示します。itil ロールを持つユーザーは、アドミニストレーターがサービスオペレーションワークスペースで構成している場合には、変更、問題、および要求に関連するメトリクスを表示することもできます。

データの可視化

タイトル	説明
平均解決時間	解決済みインシデントの平均解決時間
クローズしたインシデント	クローズしたインシデントの数は毎日測定されます。
SLA を満たさなかったインシデント	SLA を満たさなかったインシデントの数は毎日測定されます。
再アサインなしで解決されたインシデントのパーセント	最初のアサイン先グループにより解決されたインシデントのパーセンテージ
オープンインシデントの平均経過時間	オープンインシデントの平均経過時間

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	説明
オープン日に解決されたインシデントのパーセント	オープン日に解決されたインシデントのパーセンテージ

サービスオペレーションワークスペースのダッシュボードの管理

サービスオペレーションワークスペースの IT エージェントダッシュボードに表示されるカードを追加または編集します。

始める前に

注:
このダッシュボードは、すべての itil ユーザーとユーザーグループに適用されます。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. [ダッシュボード] アイコン ( ) を選択します。
3. [編集] を選択します。
4. [新しい要素を追加] ドロップダウンを選択し、ダッシュボードに追加する要素を選択します。
   ダッシュボードの編集の詳細については、「Edit Platform Analytics dashboards」を参照してください。

プラットフォームアナリティクスの **KPI** とダッシュボード

ダッシュボードを使用して運用 KPI を監視し、改善が必要な領域を特定して、プロセスを最適化し、戦略的目標を達成します。

運用 KPI は、組織内の日常業務の効率と有効性を追跡する定量化可能なメトリクスです。KPI は、効率的に実行されている領域と注意が必要な領域を強調表示するダッシュボードで編成できます。

注:

- インスタンスで `itsm_analytics` アプリケーションがアクティブ化されていることを確認します。
- これらの分かりやすく包括的なネクストエクスペリエンスダッシュボードは、簡単にナビゲーションでき、必要なすべての情報にすばやくアクセスできるように設計されています。

運用 KPI を監視することで、改善が必要な領域を特定し、プロセスを最適化し、最終的に戦略的目標を達成できます。運用 KPI を使用する手法を次に示します。

- KPI が組織のビジネスゴールと一致していることを確認します。これらの目標の達成に貢献する KPI を定義します。
- 組織の成長に付加価値を与える最も重要な KPI に焦点を当てます。
- KPI を定期的に追跡およびレビューします。進捗状況を監視し、組織の目標に応じて KPI を変更します。
- データを使用して意思決定を促進：傾向を特定し、根本原因を明らかにし、インサイトを使用してプロセスとパフォーマンスを改善します。
- データを使用して傾向を特定し、インサイトを使用してプロセスとパフォーマンスを改善します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントダッシュボード

「オープン」および「クローズされた」インシデント関連のプロセスメトリクスを表示するダッシュボード。

インシデント

データの可視化	説明	**KPI** (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
期限切れのインシデント	期限切れの未解決のインシデントの数。	未解決で期限切れのインシデントの数
SLA しきい値に近づいているインシデント	SLA しきい値に近づいているインシデントの割合。これは、経過割合が 50 ～ 75%、76 ～ 85%、86 ～ 95%、95% を超える SLA 経過割合に基づいています。	SLA しきい値に近づいているインシデント
更新されていない未解決のインシデント	経過時間に基づいて更新されていない未解決のインシデントの数。これは、1 ～ 5 日、6 ～ 10 日、10 ～ 30 日、および 30 日を超えるインシデントの経過時間に基づいて分類されます。	オープン中のインシデントの数
作成されたインシデント (優先度別)	作成されたインシデントの優先度別の分布	作成されたインシデントの数
アクティビティチャネル別のインシデント	さまざまなソースから作成されたクローズ済みインシデントの合計数。	解決済みのインシデントの数
インシデントの平均解決時間 (優先度別)	優先度別のインシデントの解決に要する平均時間	インシデント MTTR
インシデントの平均再アサイン数	インシデントが再アサインされた平均回数。	インシデントの平均再アサイン数
高優先度のインシデントの割合	正常にクローズされた P1 および P2 インシデントの割合	高優先度のインシデントの割合
ユーザーごとに作成されるインシデントの平均数	特定のユーザーによって作成されたインシデントの平均数	ユーザーごとに作成されるインシデントの平均数
問題に関連するインシデントの割合	問題に関連付けられているインシデントの割合	関連する問題のあるインシデント %
インシデントによる機能停止の合計	インシデントによる合計機能停止 (時間)。	インシデントによる機能停止の合計

重大なインシデントのダッシュボード

オープンおよびクローズされた重大なインシデントのプロセスおよびコミュニケーション関連のメトリクスを表示するダッシュボード。

重大なインシデント の KPI。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデント

データの可視化	説明	**KPI** (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
期限切れの重大なインシデントの割合	SLA に違反した重大なインシデントの数。	期限切れの重大なインシデントの割合
未解決の重大なインシデント (経過時間およびアサイン別)	経過時間別に分布したアサイン済み/未アサインの未解決の重大なインシデントの合計数。	未解決の重大なインシデント (経過時間およびアサイン別)
未解決の重大なインシデント (サービスおよびステータス別)	各種サービスと状況間の重大なインシデントの分布。	未解決の重大なインシデント (サービス別)
解決 SLA に近づいている重大なインシデント	SLA に近づいている重大なインシデントの割合。これは、経過割合が 50 ～ 75%、76 ～ 85%、86 ～ 95%、95% を超える SLA 経過割合に基づいています。	解決 SLA に近づいている重大なインシデント
クローズ済みの重大なインシデント (サービス別)	各種サービス間のクローズ済みの重大なインシデントの分布。	クローズ済みの重大なインシデント (サービス別)
重大なインシデントに対するアクションの実行に要する平均時間	重大なインシデントが提案され、確認され、解決されるまでにかかった平均時間。	重大なインシデントの解決平均時間
SLA に違反した重大なインシデントの割合	SLA に違反した重大なインシデントの割合。	SLA に違反した重大なインシデントの割合
インシデントの事後レポートなしでクローズされた重大なインシデントの割合	インシデントの事後レポート (PIR) なしでクローズされた重大なインシデントの数。	インシデントの事後レポートなしでクローズされた重大なインシデントの割合
問題に関連する重大なインシデントの割合	問題に関連する重大なインシデントの割合。	問題に関連する重大なインシデントの割合
重大なインシデントによる機能停止	重大なインシデントによって発生した合計機能停止 (時間)。	重大なインシデントによる機能停止

ダッシュボードを変更

さまざまな変更モデルとタイプについての成功および失敗した変更要求に関するメトリクスとともに、変更要求ワークフローを表示するダッシュボード。

変更の KPI。

変更の **KPI**

データの可視化	説明	**KPI** (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
未解決の変更 (経過時間および優先度別)	優先度別の未解決の変更要求の分布 (優先度別)。これは、0 ～ 1 日、2 ～ 5 日、6 ～ 30 日、31 ～ 90 日、および 90 日を超える日に分類されます。	未解決の変更の数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更の **KPI** (続く)

データの可視化	説明	**KPI** (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
未解決の緊急変更 (経過時間および優先度別)	現在も未解決の緊急変更要求の優先度別の分布。これは、0 ～ 1 日、2 ～ 5 日、6 ～ 30 日、31 ～ 90 日、および 90 日を超える日に分類されます。	新規の緊急変更数
新しい変更要求 (リスク別)	リスク別の新しい変更要求の分布。	新規変更の数
未解決の変更の平均経過時間 (リスク別)	リスクに基づく変更要求の平均経過時間。	オープン中の変更の平均経過時間
クローズした変更 (優先度別)	正常にクローズされた変更要求の優先度別の分布。	クローズした変更の数
変更のクローズまでに要する平均時間 (優先度別)	優先度別の変更要求のクローズに要する平均時間。	変更のクローズに要する平均時間
変更要求に起因するインシデント	変更要求のために作成されたインシデントの合計数。	変更に起因するインシデント
許可されていない変更の割合	作成された許可されていない変更要求の割合。	許可されていない変更の割合
変更による機能停止	変更による合計機能停止 (時間)。	変更による機能停止

変更の成功スコア **KPI**

データの可視化	説明	**KPI** (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
変更の成功スコア (アサイン先グループ別)	アサイン先グループ別の変更要求の分布。	変更の成功スコア
問題があって成功した変更の割合 (モデルおよびタイプ別)	問題があってクローズされた変更要求の分布 (変更モデルおよび変更タイプ別)。	問題ありで成功した変更の割合
問題なく成功した変更の割合 (モデルおよびタイプ別)	一部の問題ありで正常にクローズされた変更要求の分布 (変更モデルおよび変更タイプ別)。	成功した変更の割合
失敗した変更の割合	正常に完了しなかった変更要求の割合。	変更失敗の割合

注:
変更管理ダッシュボードの [変更の成功スコア] タブに分類された、すべての変更の成功スコア関連のメトリクスにアクセスします。

要求ダッシュボード

「オープン」および「クローズされた」要求アイテムに関連するプロセスメトリクスを表示するダッシュボード。

要求の KPI。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

要求

データの可視化	説明	**KPI** (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
未解決の要求アイテム (ステージ別)	未解決の要求アイテムのステージ別の分布。	未解決の要求アイテムの数
未解決の要求アイテム (状況別)	要求アイテムの状況別の分布。	未解決の要求アイテムの数
5 日以内に期限が来るアクティブな要求アイテム	5 日以内に期限が来る未解決の要求アイテムの合計数。	期日が近づいているアクティブな RITM
未解決の要求アイテム (経過時間別)	未解決ステータスの要求アイテムの分布。これは、0 ～ 1 日、2 ～ 5 日、6 ～ 30 日、31 ～ 90 日、および 90 日を超える日に分類されます。	未解決の要求アイテムの数
要求アイテムの履行平均時間	要求アイテムの履行に要した平均時間。	要求アイテムの履行平均時間
要求アイテムの履行平均時間 (カテゴリおよびカタログアイテム別)	さまざまなカタログカテゴリおよびカタログアイテムの要求アイテムを履行するための平均時間。	要求アイテムの履行平均時間
クローズ済みの要求アイテム (状況別)	クローズ済みの状況 (スキップ、完了、未完了) 別の要求アイテムの分布。	クローズ済み要求アイテムの数
さまざまなチャネルから作成された要求アイテム	さまざまなソースから作成された要求アイテムの分布。	要求アイテム：チャネルアナリティクス
インシデントからの要求アイテム (カテゴリおよびカタログアイテム別)	さまざまなカタログカテゴリおよびカタログアイテムのインシデントから作成された要求アイテム。	インシデントからの RITM

サービスカタログダッシュボード

カタログアイテムのメトリクスを表示するダッシュボード。

サービスカタログの KPI。

サービスカタログ **KPI**

データの可視化	説明
カタログアイテムのベストプラクティスからの逸脱	アクティブなカタログアイテムのベストプラクティスからの逸脱の数。
カタログアイテムの VA 表示タイプ	カタログアイテムの分布 (仮想エージェントボットでのレンダリング方法別)。
カタログアイテム履行自動化レベルの分布	自動的に履行されるカタログアイテムの分布。
カタログアイテムの翻訳範囲	翻訳されたカタログアイテムの言語別の分布。

インタラクションダッシュボード

インタラクションの分布とプロセスメトリクスを含むダッシュボード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクションの KPI。

インタラクション **KPI**

データの可視化	説明
関連付けられたタスクとのインタラクション (タスクタイプ別)	タスクに関連付けられ、タスクタイプ別に分布されたインタラクションの数。
最初のコールでの解決の割合	最初のコールでクローズされ、タスクが作成されていないインタラクションの割合。
クローズされたインタラクション (チャネル別)	異なるチャネルから作成されたクローズ済みインタラクションの分布。

問題ダッシュボード

オープンおよびクローズした問題レコードの問題管理に関連するメトリクスを表示するダッシュボード。

問題の KPI。

問題の **KPI**

データの可視化	説明	**KPI** (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
オープン中の問題 (経過時間および優先度別)	現在未解決の問題の分布 (経過時間および優先度別)。	未解決の問題の数
オープン中の問題 (状況および年齢別)	現在未解決の問題の分布 (経過時間およびステータス別)。	未解決の問題の数
未解決の重大な問題の割合 (状況別)	ステータス別に分類された重大な問題の割合。	未解決の重要な問題の割合
既知のエラーとして分類されたオープン中の問題の割合	関連する既知のエラー記事に関する問題の割合。	既知のエラーとして分類されたオープン中の問題の割合
オープン中の問題の平均再割り当て数 (カテゴリ別)	これは問題が再アサインされた平均回数です。	オープン中の問題の平均再割り当て数
クローズ済み問題 (経過時間および優先度別)	クローズ済み問題 (経過時間および優先度別)。	クローズした問題の数
問題のクローズに要する平均時間	問題のクローズに要した平均時間。	問題の平均クローズ時刻

オンコールダッシュボード

チームが処理したオンコールエスカレーションのパフォーマンスを表示するダッシュボード。

オンコールスケジューリングの KPI。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング **KPI**

データの可視化	説明	**KPI** (パフォーマンスアナリティクスインジケーター)
アクティブなエスカレーション (優先度と確認応答ステータス別)	エスカレーションステータスに基づくオンコールエスカレーションの優先度別の分布。	アクティブなエスカレーション
確認済みのエスカレーション (レベル、シフトおよびグループ別)	レベル/シフト/グループに基づいて確認されたエスカレーションの分布。	確認済みのエスカレーション
確認済みのエスカレーション (チャネル別)	指定された期間内に確認されたエスカレーションの数。	確認済みのエスカレーション
確認済みのエスカレーションレベル (ユーザー別)	ユーザーがエスカレーションを確認する平均レベルを表示します。	確認済みのエスカレーションレベル
未確認のエスカレーションの割合 (レベル、シフトおよびグループ別)	レベル/シフト/グループによって確認されていないエスカレーションの分布。	確認されていないエスカレーション
確認済み連絡試行	レベルと連絡試行に基づいて確認された連絡試行の合計数。	確認済み連絡試行の回数
確認済みのエスカレーションの割合 (グループ別)	確認済みのエスカレーションの割合。	確認済みのエスカレーションの割合
未確認のエスカレーションの割合 (グループ別)	確認されていないエスカレーションの割合。	確認されていないエスカレーションの割合
エスカレーションの確認までの平均時間 (グループ別)	エスカレーションレベルに基づくエスカレーションの確認までの平均時間。	平均エスカレーション応答確認
エスカレーションの確認までの平均時間 (レベル別)	エスカレーションレベルに基づくエスカレーションの確認までの平均時間。	平均レベル応答確認
エスカレーション通知の確認までの平均時間	エスカレーション通知の確認にかかった平均時間	エスカレーション通知の確認までの平均時間
合計オンコール時間 (ユーザー別)	ユーザーがオンコールに対応できた合計時間数。	合計オンコール時間

レガシー：パフォーマンスアナリティクス **ITSM** ダッシュボード

ITSM ダッシュボードコンテンツパックでは、事前構成済みダッシュボードを含む、さまざまなプラットフォームアナリティクスソリューションを提供します。このコンテンツパックには、独自のダッシュボードとインジケーターも複数含まれています。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> または、経営幹部やマネージャーは、ITSM サクセスダッシュボードのメトリクスを使用して、情報に基づいた意思決定を行うことができます。詳細については、「ITSM サクセスダッシュボードインジケーターの探索」を参照してください。エージェントは、サービスオペレーションワークスペースの IT エージェントダッシュボードを使用して、自分の作業やグループの作業に関する情報を取得できます。詳細については、「サービスオペレーションワークスペースの IT エージェントダッシュボード」を参照してください。

プラットフォームアナリティクス データの可視化では、 パフォーマンスアナリティクス インジケーター データを使用してデータを経時的に表示し、ビジネスプロセスの分析や改善が必要な領域の特定に役立ちます。プラットフォームアナリティクスソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

> **重要:**
> 本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスソリューション を設定してテストします。

ITSM ダッシュボードのソリューションプラグインを有効にするには、アドミンは次の場所に移動します システム定義 > プラグイン をクリックし、パフォーマンスアナリティクス - コンテンツパック - ITSM ダッシュボードプラグインをアクティブ化します。

ITSM ダッシュボードソリューション

ITSM ダッシュボードプラグイン (com.snc.pa.itsm_dashboards) は、以下のソリューションと、一連の追加ダッシュボードをアクティブ化します。

- 変更管理 (com.snc.pa.change)
- 問題管理 (com.snc.pa.problem)
- インシデント SLA (com.snc.pa.sla)
- 重大インシデント管理 (com.snc.pa.incident.mim)
- 固定費 (fixed_costs snc)

非アクティブなダッシュボード

このコンテンツパックの一部のダッシュボードは、インストール時に非アクティブになっています。これらのダッシュボードをアクティブにする前に、構成を完了して データ収集ジョブ を実行してください。ダッシュボードのプロパティでダッシュボードをアクティブにするには、コンテキストメニューからアクセスできます。ダッシュボードにオーナーをアサインしてアクティブ化する必要があります。プラットフォームアナリティクスソリューションの構成の詳細については、次を参照してください。 構成 プラットフォームアナリティクスソリューション

ITSM ダッシュボードへのセルフサービスアナリティクスウィジェットの追加

セルフサービスアナリティクスをインスタンスでアクティブ化してある場合は、セルフサービスアナリティクスウィジェットを パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードまたはサービスポータルに追加できます。インジケーターとブレークダウンの既製セットを取得するには、セルフサービスアナリティクス PA (*com.snc.pa.self_service_analytics*) プラグインをアクティブ化してください。セルフサービスインジケーターを パフォーマンスアナリティクス アドミンコンソールで検索して、ウィジェットを作成してダッシュボードまたはポータルに追加します。[SSA] セルフサービスアナリティクスデータコレクションジョブもアクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

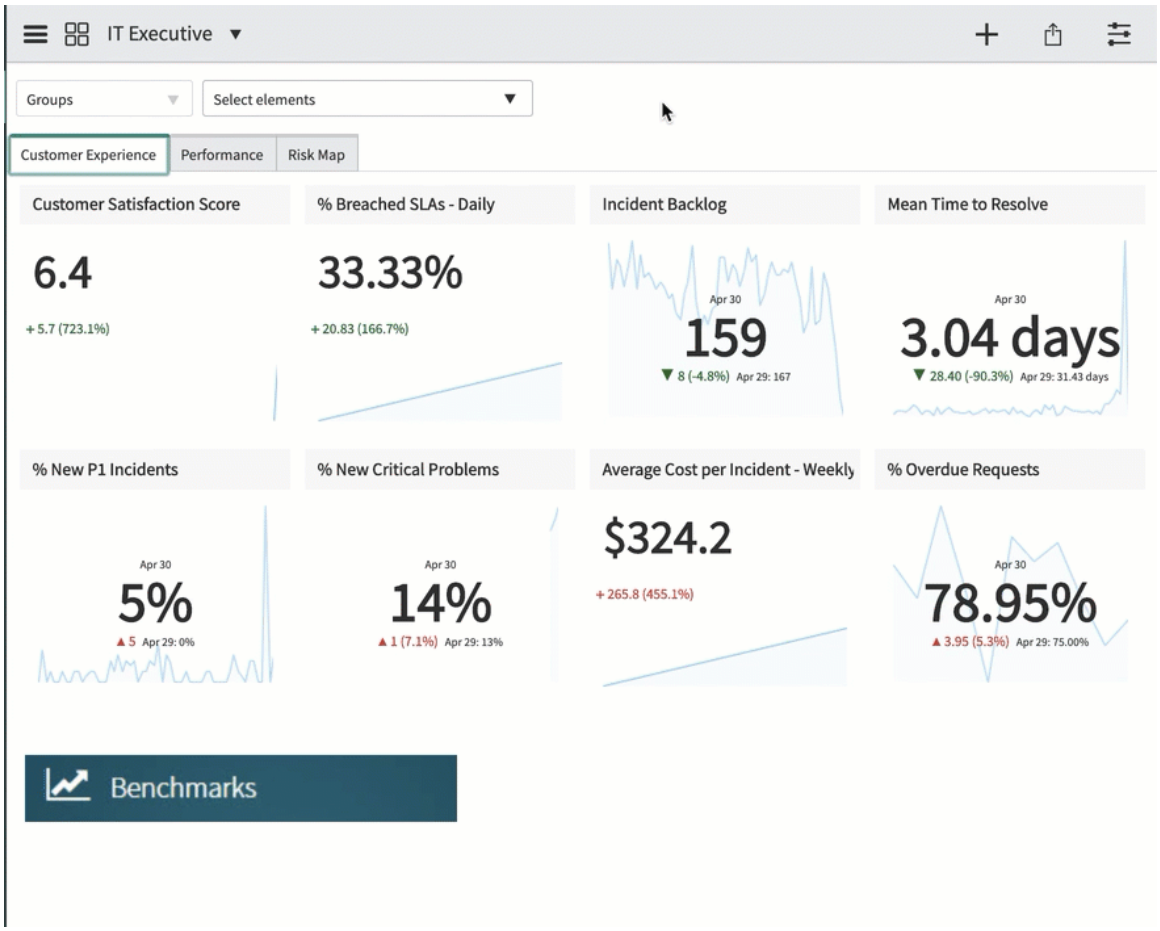
プラットフォームアナリティクスソリューション

パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化

レガシー：IT 担当役員ダッシュボード

すべての ITSM 全体の概要を表示します。

IT 担当役員は、ITSM サクセスダッシュボードを使用して、ITSM のメトリクスを表示できます。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
IT 担当役員	なし

インジケーター

重要な新規インシデントの割合

式の結果([[新規インシデントの数 > 優先度 = 1 - 重大]]/[[新規インシデントの数]]) * 100

重要な新規問題の割合

式の結果([[新規問題の数 > 優先度 = 1 - 重大]]/[[新規問題の数]]) * 100

過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの割合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の式に従って、過去 5 日間に未解決のインシデントの割合として更新されなかった未解決のインシデントの数([[過去 5 日間に更新されなかった未解決のインシデントの数]] / [[未解決のインシデントの数]]) * 100.

期限日前の未解決の要求アイテムの割合

式の結果 ([[期限前のオープン要求アイテムの数]] / [[オープン要求アイテムの数]]) * 100

期限切れの要求アイテムの割合

式の結果100 - [[期限前の % のオープン要求アイテム]]

本日のアクティブな違反された SLA

式の割合による結果([[本日の違反タスク SLA の数]]/[[アクティブタスク SLA の数]])*100

平均経過時間のオープンインシデント

式の結果 (日単位)[[オープンインシデントの合計経過時間]] / [[オープンインシデントの数]] / 24

解決済インシデントあたりの平均コスト - 週次

式の結果[[解決されたインシデントのコスト/週別合計 +]]/[[解決されたインシデントの数/週別合計 +]]。つまり、解決済みのインシデントの週別合計 (一部の週を含む) は、解決済みのインシデントの週別合計 (一部の週を含む) で除算されます。

オープンインシデントの平均再アサイン回数

式の結果[[オープンインシデントの再アサイン合計回数]] / [[オープンインシデントの数]]

解決済みインシデントの平均解決時間

式の結果[[解決済みのインシデントの合計期間]] / [[解決済みのインシデントの数]] / 24

ITSM 平均総合顧客満足度

(式の結果としての) 顧客満足度サーベイの正規化されたスコアの平均[[ITSM 正規化された満足度スコア]] / [[ITSM サーベイインスタンス]]

新規インシデントの数

本日オープンされたインシデントの数

新規の問題の数

本日オープンされたインシデントの数

オープンインシデントの数

解決日がないインシデントの数

過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数

更新日が 5 日を越して前のオープンインシデントの数

未解決の要求アイテムの数

本日以前の登録日と締め切り日がない要求の数、または本日より後の締め切り日

期限日前の未解決の要求アイテムの数

本日オープンされた要求アイテムの数 (収集日の午前 0 時前) と収集日の午前 0 時より後の期限日。

解決済みのインシデントの数

解決済み日フィールドの値を含むインシデントの数

以下のインジケーターはダッシュボードには表示されませんが、式で使用されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解決されたインシデントのコスト

定義フィールドの値がインシデントの解決固定値である incident_metric レコードの値フィールドの日次合計。

ITSM 正規化された満足度スコア

顧客満足度サーベイの評価指標の正規化されたスコアの合計

ITSM サーベイインスタンス

顧客満足度サーベイのサーベイインスタンスの数

アクティブ タスク SLA の数

開始時間が本日より前で停止時間が本日より後にある、Task_sla のアクティブな SLA タスクの数。

本日の違反タスク SLA の数

本日までに違反時間がある task_sla のアクティブな SLA タスクの数

オープンインシデントの合計経過時間

インシデントがオープンされてから現在までの時間の合計

解決済みのインシデントの合計期間

インシデントがオープンされてから解決された時間までの時間の合計

オープンインシデントの合計再割り当て数

すべてのオープンインシデントの合計再割り当て数

ブレークダウン

- 経過時間 (要求アイテム、インシデント)
- アサイン先グループ
- 入荷待ち (要求アイテム)
- カテゴリ (インシデント)
- 連絡先タイプ (インシデント)
- アイテム
- オープン担当部門
- 優先度 (要求アイテム、インシデント、問題)
- 部門別に要求済み (要求アイテム)
- SLA 定義
- ステージ (要求アイテム)
- ステータス (変更、要求、問題)

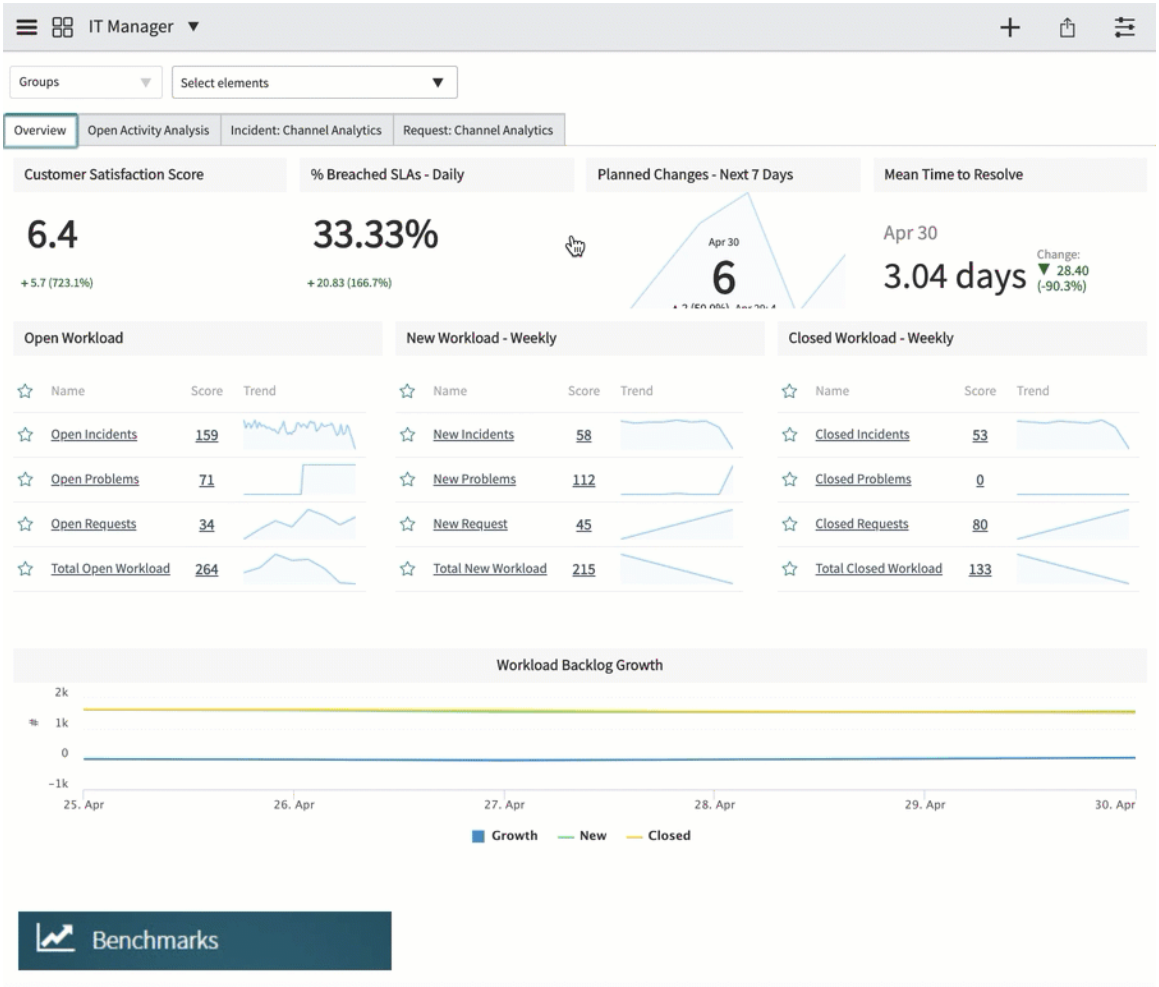
レガシー：**IT** マネージャーダッシュボード

アサイン先グループのインシデント、問題、要求の日次および週次の進捗状況を追跡します。

IT マネージャーは、ITSM サクセスダッシュボードを使用して、アサイン先グループのメトリクスを表示することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
IT マネージャー - インシデント、問題、要求を解決する際に、グループの進捗状況の追跡が必要	インジケーターのリストを表示するには pa_viewer が必要

インジケーター

SLA 違反をしているクローズした要求の割合 (%)

式の結果([[違反した SLA のあるクローズされた要求の数]]/[[クローズされた要求の数]]) * 100

最初のアサイン先グループにより解決されたインシデントの割合

式の結果([[最初のアサイン先グループにより解決されたインシデントの数]] / [[解決されたインシデントの数]]) * 100

SLA を満たさなかったオープンインシデントの割合

SLA を満たさないオープンインシデントの割合 (式で計算済み)[[SLA を満たさなかったインシデントの数]] / [[オープンインシデントの数]] * 100

過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの割合

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の式に従って、過去 5 日間に未解決のインシデントの割合として更新されなかった未解決のインシデントの数([[過去 5 日間に更新されなかった未解決のインシデントの数]] / [[未解決のインシデントの数]]) * 100.

問題があるオープンインシデントの割合

式の結果[[問題のあるオープンインシデントの数]] / [[オープンインシデントの数]] * 100

過去 30 日間更新されていない未解決問題の割合

式の結果([[過去 30 日間更新されていないオープン問題の数]] / [[オープン問題の数]]) * 100

1 つ以上のインシデントを含むオープンな問題の割合

式の結果[[1 つ以上のオープンインシデントを含むオープン問題の数]] / [[オープン問題の数]] * 100

未解決で期限切れのインシデントの割合

式の結果([[期限切れのオープンインシデントの数]] / [[時間内に解決しなければならないオープンインシデントの数]]) * 100

SLA 違反を含む解決済みインシデントの割合

式の結果([[違反した SLA のある解決済みインシデントの数]]/[[解決済みインシデントの数]]) * 100

本日のアクティブな違反された SLA

式の割合による結果([[本日の違反タスク SLA の数]]/[[アクティブタスク SLA の数]])*100

未解決問題の平均経過時間

式の結果 (日単位)[[オープン問題の合計経過時間]] / [[オープン問題の数]] / 24

未解決の要求の平均経過時間

式の結果 (日単位)[[オープン要求の合計経過時間]] / [[オープン要求の数]] / 24

平均経過時間のオープンインシデント

式の結果 (日単位)[[オープンインシデントの合計経過時間]] / [[オープンインシデントの数]] / 24

要求の平均クローズ時刻

式の結果 (日単位)[[クローズした要求の合計期間]] / [[クローズした要求の数]] / 24

インシデントあたりの平均コスト

式の結果[[解決されたインシデントのコスト]]/[[解決されたインシデントの数]] (解決されたインシデントの数が 0 を超す場合)。

要求あたりの平均コスト

式の結果[[完了した要求のコスト]]/[[完了した要求の数]] (完了した要求の数が 0 を超す場合)。

要求あたりの平均コスト - 週次

式の結果[[完了した要求のコスト/週別合計 +]]/[[完了した要求の数/週別合計 +]]。つまり、完了した要求の週次合計 (部分週を含む) は、完了した要求の週次合計 (部分週を含む) で除算されます。

解決済インシデントあたりの平均コスト - 週次

式の結果[[解決されたインシデントのコスト/週別合計 +]]/[[解決されたインシデントの数/週別合計 +]]。つまり、解決済みのインシデントの週別合計 (一部の週を含む) は、解決済みのインシデントの週別合計 (一部の週を含む) で除算されます。

未解決で期限切れのインシデントの平均再アサイン回数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

式の結果[[期限切れのオープンインシデントの合計再アサイン回数]] / [[期限切れのオープンインシデントの数]]

解決済みインシデントの平均解決時間

式の結果[[解決済みのインシデントの合計期間]] / [[解決済みのインシデントの数]] / 24

クローズ済み作業負荷

式の結果[[クローズされたインシデントの数]] + [[クローズされた問題の数]] + [[クローズされた要求の数]]

ITSM 平均総合顧客満足度

(式の結果としての) 顧客満足度サーベイの正規化されたスコアの平均[[ITSM 正規化された満足度スコア]] / [[ITSM サーベイインスタンス]]

新規作業負荷

式の結果[[新しいインシデントの数]] + [[新しい問題の数]] + [[新しい要求の数]]

クローズ済みの完了した要求の数

完了として本日クローズされた要求の数 (ステータス = 完了)

クローズされたインシデントの数

本日クローズされたインシデントの数

クローズした問題の数

本日クローズされた問題の数

クローズした要求の数

本日クローズされた要求の数

違反 SLA のあるクローズ済み要求の数

要求のタスクタイプを含む SLA タスク [task_sla] の個別のカウント。違反 = true、ステージ != キャンセル済み、本日クローズ済み

新規インシデントの数

本日オープンされたインシデントの数

新規の問題の数

本日オープンされたインシデントの数

新規要求の数

本日オープンされたインシデントの数

7 日以内に計画されている未解決の変更の数

本日から来週の終わりまでに開始予定日がある、本日オープンされた変更要求 [change_request] レコードの数

アサインされていないオープンインシデントの数

誰にもアサインされていないオープンインシデントの数

オープンインシデントの数

解決日がないインシデントの数

過去 5 日間更新されていないオープンインシデントの数

更新日が 5 日を越して前のオープンインシデントの数

未解決で期限切れのインシデントの数

ステージ (task_sla.stage) が「キャンセル済み」ではなく、実際の経過割合 (task_sla.percentage) が 100% を超えている SLA タスクに関連するオープンインシデントの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

時間内に解決しなければならない未解決インシデントの数

ステージが「キャンセル済み」ではない SLA タスク [task_sla] に関連付けられているオープンインシデントの個別のカウント。

問題があるオープンインシデントの数

問題フィールドの値を持つオープンインシデントの数

未解決の問題の数

本日以前にオープンされた、またはまだクローズしていない問題の数。

過去 30 日間更新されていない未解決の問題の数

更新日が過去 30 日よりも前のオープン問題の数

1 つ以上のオープンインシデントを含むオープンな問題の数

問題アクティブフィールド値が true であるオープンインシデントの個別のカウント。

未解決の要求の数

本日以前にオープンされた、またはまだクローズしていない要求の数

期限後にクローズされた要求の数

要求の期日後にクローズされた要求の数 (sc_request.closed_at > sc_request.due_date)

解決済みのインシデントの数

解決済み日フィールドの値を含むインシデントの数

最初のアサイン先グループにより解決されたインシデントの数

割り当てられた最初のグループによって解決されたインシデントの数

オープン作業負荷

式の結果[[オープンインシデントの数]] + [[オープン問題の数]] + [[オープン要求の数]]

未解決のインシデントの予測平均コスト

式の結果[[解決されたインシデントのコスト/週別合計 +]]/[[解決されたインシデントの数/週別合計 +]] * [[オープンインシデントの数]]

未解決の要求の予測平均コスト

式の結果[[完了した要求のコスト/週別合計 +]]/[[完了した要求の数/週別合計 +]] * [[オープン要求の数]]

作業負荷バックログの増加

式の結果[[新規作業負荷]] - [[クローズ済みの作業負荷]]

以下のインジケーターはダッシュボードには表示されませんが、式で使用されています。

解決されたインシデントのコスト

定義フィールドの値がインシデントの解決固定値である incident_metric レコードの値フィールドの日次合計。

完了した要求のコスト

定義フィールド値が要求解決固定コストである sc_request_metric レコードの [値] フィールドの日次合計。

ITSM 正規化された満足度スコア

顧客満足度サーベイの評価指標の正規化されたスコアの合計

ITSM サーベイインスタンス

顧客満足度サーベイのサーベイインスタンスの数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アクティブ タスク SLA の数

開始時間が本日より前で停止時間が本日より後にある、Task_sla のアクティブな SLA タスクの数。

違反したタスク SLA の数

本日までに違反時間がある task_sla のアクティブな SLA タスクの数

SLA を満たさなかったインシデントの数

本日以前に作成された、またはまだクローズされていない、SLA 違反がある incident_sla テーブルにあるレコードの数

問題があるオープンインシデントの数

問題フィールドで参照された問題を含むオープンインシデントの数。

違反した SLA のある解決済みインシデントの数

本日解決済みで違反が true の、キャンセルされていないインシデントタイプの SLA タスクの数

オープンインシデントの合計経過時間

インシデントがオープンされてから現在までの時間の合計

未解決の問題の合計経過時間

問題がオープンされてから現在までの時間の合計

未解決の要求の合計経過時間

要求がオープンされてから現在までの時間の合計

クローズした要求の合計期間

要求がオープンされてからクローズされた時間までの時間の合計

解決済みのインシデントの合計期間

インシデントがオープンされてから解決された時間までの時間の合計

未解決で期限切れのインシデントの合計再アサイン回数

すべてのオープンインシデント SLA の合計再アサイン数

ブレークダウン

- 経過時間 (要求、インシデント、問題、変更)
- アサイン先グループ
- カテゴリ (インシデント、変更)
- 連絡先タイプ (インシデント、要求)
- ロケーション
- 優先度 (要求、インシデント、問題、変更)
- リスク (変更)
- SLA
- SLA 定義
- ステータス (変更、要求、問題)

自動翻訳

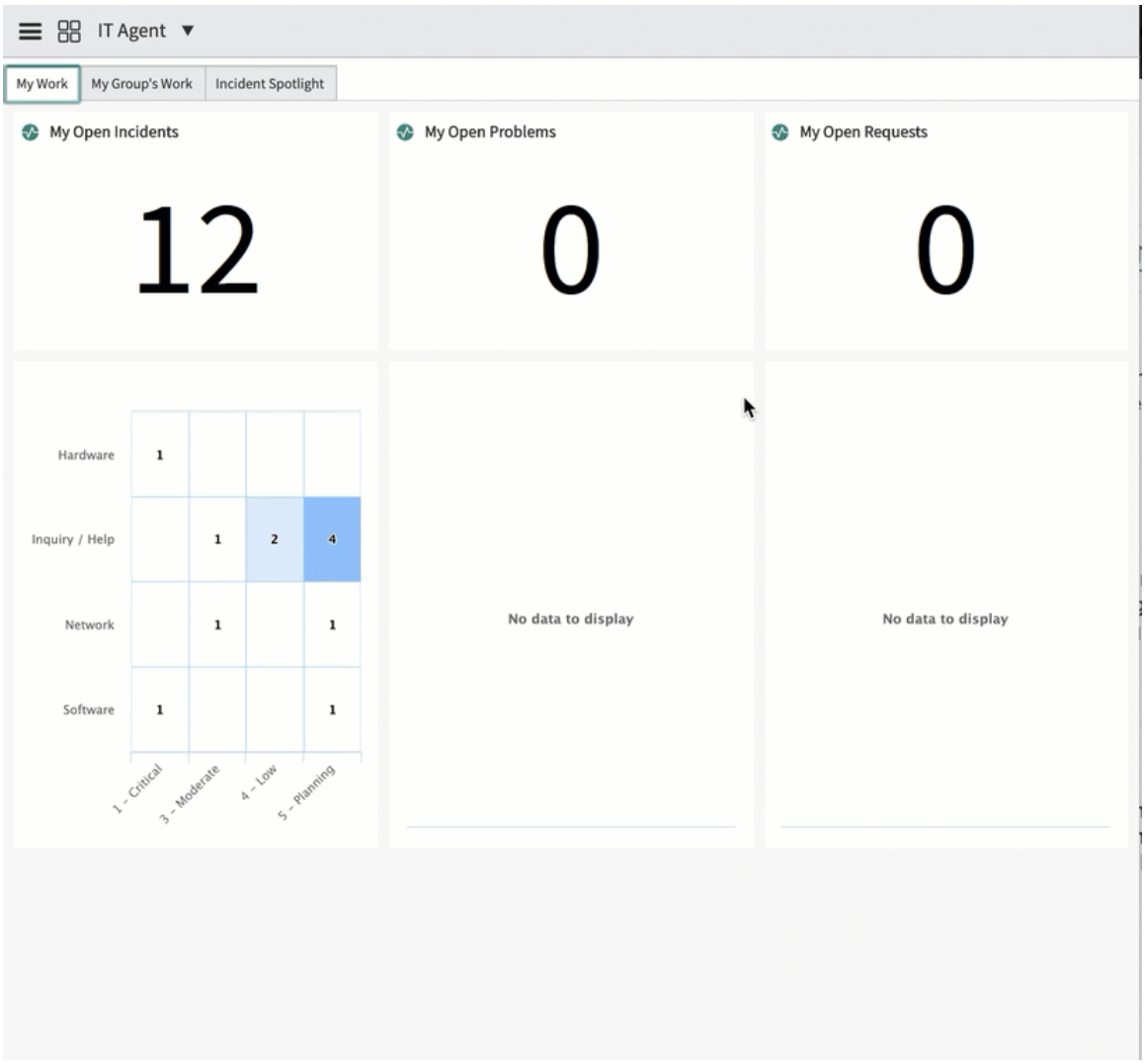
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レガシー：IT エージェントダッシュボード

自分と自分のアサイン先グループに属するオープンインシデント、問題、要求を、パーソナライズされたレポートで表示します。また、アサイン先グループに属するインシデントがスポットライトしきい値を超えているかどうかを確認できます。

エージェントは、サービスオペレーションワークスペースの IT エージェントダッシュボードを使用して自分とチームのアサインを確認し、優先度を設定できます。

IT エージェントダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
IT エージェント - ユーザーに関係するインシデント、問題、要求のみを表示	なし。ただしスポットライトレポートを表示するには pa_spotlight_viewer ロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
未解決の未割り当てインシデント	単一スコア 単一スコアアイコン	いずれかのアサイン先グループに属するインシデントには、担当者がアサインされていません。
未解決の要求	単一スコア 単一スコアアイコン	自分または自分のグループに属するオープン要求
最重要のインシデント	単一スコア 単一スコアアイコン	優先度が 1 のインシデント - 自分または自分のいずれかのグループに属する、優先度が重要のインシデント
オープン問題 - ヒートマップ	ヒートマップ ヒートマップのアイコン	アサイン先グループと優先度別の問題
スポットライトのしきい値を超えるインシデント	単一スコア 単一スコアアイコン	スポットライトしきい値を超えるスポットライト基準を十分に満たす、いずれかのグループに属するインシデント
自分の未解決の要求	単一スコア 単一スコアアイコン	自分に属するオープン要求
オープンインシデント - ヒートマップ	ヒートマップ ヒートマップのアイコン	アサイン先グループと優先度別のインシデント
オープンインシデント	単一スコア 単一スコアアイコン	自分またはいずれかのグループに属するオープンインシデント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
過去 7 日間更新されていないオープンインシデントの割合	単一スコア 単一スコアアイコン	自分またはいずれかのグループに属する、過去 7 日間更新されていないオープンインシデントの割合
オープン要求 - ヒートマップ	ヒートマップ ヒートマップのアイコン	アサイン先グループと優先度別の要求
未解決の問題	単一スコア 単一スコアアイコン	自分またはいずれかのグループに属するオープン問題
スポットライトインシデント P1 - 重要	単一スコア 単一スコアアイコン	スポットライトしきい値を超える、P1 の優先度を持つグループに属するインシデント - 重要
オープン問題	単一スコア 単一スコアアイコン	自分に属するオープン問題
スポットライトインシデント - 未割り当て	単一スコア 単一スコアアイコン	スポットライトのしきい値を超過し、誰もアサインされていない、いずれかのグループに属するインシデント
自分のオープンインシデント (My open incidents)	単一スコア 単一スコアアイコン	自分に属するオープンインシデント
インシデントスポットライト - リスト	リスト	グループのいずれかが所有し、スポットライトしきい値を超過しているすべてのインシデントのリスト

自動翻訳

ITSM モバイルエージェント

ServiceNow® ITSM モバイルエージェントアプリは、エージェントが外出先でインシデントをトリアージ、処理、および解決できるように設計された、ベースシステムのモバイルファーストエクスペリエンスを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

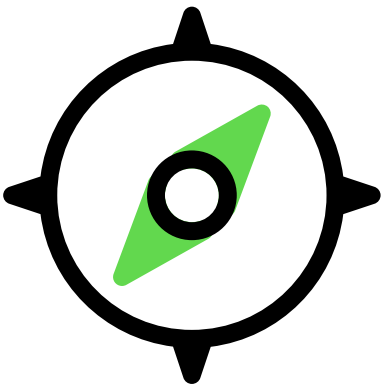
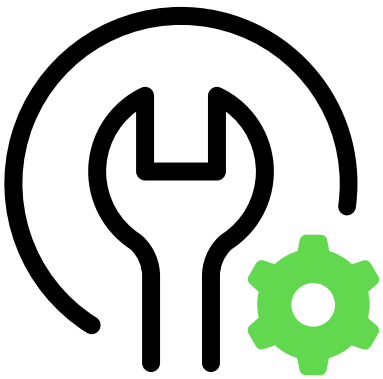
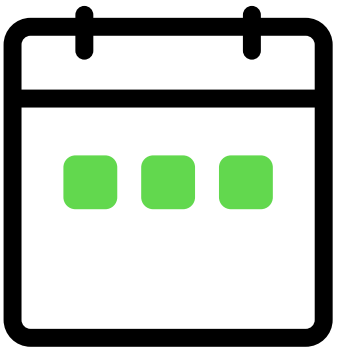
ITSM モバイルエージェントの概要

ITSM モバイルエージェントの詳細については、この 3 分間のビデオをご覧ください。このビデオでは ITSM モバイルエージェントアプリの概要、インストール、およびアプリへのアクセス方法について説明しています。

ITSM モバイルエージェントアプリケーションの概要。

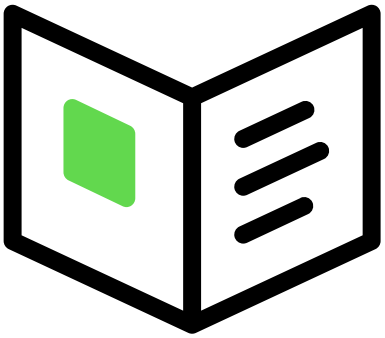
開始するには

ITSM モバイルエージェントは、すべての作業を管理し、スケジュールを表示し、誰がオンコールかを確認し、重大なインシデントに応答するための直感的なインターフェイスで生産性を向上して、IT エージェントを支援します。またエージェントは、インシデントの詳細とアクティビティの表示、インシデントの編集とコメントの追加、インシデントの解決、アサイン、再アサイン、およびインシデント通知の表示も行うことができます。

探索	構成	自分の作業アプレット
		
ITSM モバイルエージェント概念、機能、およびユーザーロールについて説明します。	環境ツールとユーザーアクセスを構成します。プッシュ通知を構成して有効にします。	自分にアサインされたインシデントを作成および管理します。シフトスケジュールを表示し、休暇を申請します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のチームアプレット	重大なインシデントの管理	Reference (参照)
		
グループとシフトを管理し、グループのパフォーマンスと休暇申請を表示します。範囲を指定することで競合やギャップを解決します。	アクティブな重大なインシデント、提案された重大なインシデント、候補、および重大なインシデントのダッシュボードを表示します。	ITSM モバイルエージェントに関する設定とドメイン情報。

トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ITSM モバイルエージェントの詳細

ITSM モバイルエージェントは、このモバイルアプリケーションを使用して外出先でさまざまな IT Service Management (ITSM) タスクを実行するために必要なアクセスを IT エージェントに提供します。

ITSM モバイルエージェントの概要

ITSM モバイルエージェントは、IT Service Management (ITSM) ロールで作業する ServiceNow ユーザー向けに設計されたモバイルアプリケーションです。IT エージェントがモバイルデバイスからさまざまな ITSM タスクを実行し、サポートを提供できるようにします。モバイルエージェントアプリは、ServiceNow インシデント管理、ServiceNow 、問題管理、ServiceNow 変更管理、およびServiceNow サービスカタログへのアクセスなどの機能を提供します。ITSM モバイルエージェントを使用すると、IT エージェントは外出先でも接続を維持し、IT タスクでコラボレーションできます。

ITSM モバイルエージェントのワークフロー

標準的な ITSM モバイルエージェントワークフローの概要：

1. インシデントの作成：ユーザーが問題またはインシデントに遭遇したときに、ITSM モバイルエージェントを使用してインシデントチケットを作成できます。チケットには、問題の説明、優先度レベル、関連する添付ファイルなどの詳細を含めることができます。
2. 通知とアサイン：インシデントチケットが作成されると、モバイルエージェントアプリは、アサインされた IT エージェントまたは適切なサポートグループに通知を送信します。この通知により、インシデントが迅速に処理されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. インシデント管理：アサインされた IT エージェントは、インシデントの詳細を表示し、アプリのチャット機能を介してユーザーとやり取りし、必要なトラブルシューティング手順を実行できます。必要に応じて、IT エージェントはインシデントを重大なインシデントとして提案できます。
4. 解決とクローズ：IT エージェントは、適切な解決コードと説明を提供してインシデントを解決できます。
5. レポートと分析：ITSM モバイルエージェントを使用して、マネージャーはインシデント管理アクティビティに関連するレポートと分析にアクセスすることもできます。メトリクスを確認し、傾向を特定し、IT Service Management プロセスのパフォーマンスに関するインサイトを得ることができます。

ITSM モバイルエージェント のメリット

メリット	機能	ユーザー
インシデント管理	自分のインシデント	すべて
リアルタイム通知	ログインしているすべてのユーザーは、アプリ内通知とプッシュ通知を受け取ります。リアルタイム通知を設定する方法については、「ITSM モバイルエージェントの構成可能なアクション可能通知」を参照してください。	すべて
チームダッシュボードとパフォーマンスメトリクス	[自分のチーム] ダッシュボード およびパフォーマンスメトリクス	マネージャー
重大インシデント管理	重大なインシデントアプレットを使用した重大インシデント管理	エージェント、マネージャー
AI 検索	ITSM モバイルエージェントの AI 検索	すべて
コラボレーションサービス	ITSM モバイルエージェントのコラボレーションサービス	アドミニストレーター

ITSM モバイルエージェントのユーザーロールとペルソナ

ITSM モバイルエージェントへのログインに使用されるさまざまなユーザーロールとペルソナについて説明します。

ITSM モバイルエージェントは、次のユーザーペルソナをサポートしています。

itil ロール

IT エージェントは、ITSM モバイルエージェントアプリケーションのプライマリユーザーです。IT インシデントおよびサービス要求の処理と解決を担当する IT エージェントまたは技術者には、itil ロールがアサインされています。このロールを持つユーザーは、インシデント管理、資産管理、ナレッジベース、チケット管理、オンコールスケジュールなどの機能にアクセスできます。また、チケットの

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

作成、更新、解決、スケジュールとシフトの詳細の表示、および休暇申請の作成を行うことができます。

itil ユーザーには、複数のロールがアサインされている場合もあります。例を次に示します。

- sn_incident_write
- sn_change_write
- sn_request_write

itil ロールとは別に、ITSM モバイルエージェントで利用可能なさまざまな機能に基づいて、ユーザーは次の追加ロールを持つ場合があります。

追加の **ITSM** モバイルエージェントロール

機能	ユーザーロール
重大なインシデント	major_incident_manager
ハードウェア資産管理	approver_user :
オンコールスケジューリング	rota_manager
シフト計画	sn_shift_planning.admin

ITSM モバイルエージェントの機能とプラグイン

ITSM モバイルエージェントで使用されるプラグインについて説明します。

ITSM モバイルエージェントアプリケーションは、機能を強化し、追加機能を提供できるさまざまなプラグインを提供します。ITSM モバイルエージェントで使用される一般的なプラグインには、次のようなものがあります。

- com.glideapp.itom.snac [イベント管理]
- com.sn_hamp [ハードウェア資産管理]
- com.sn_shift_planning [シフト計画]
- com.sn.slack.ahv2 [Slack スポーク - ストア]
- com.snc.iam [インシデントコミュニケーション管理]
- com.snc.incident.mim [重大インシデント管理]
- com.snc.notify [通知]
- com.snc.on_call_rotation [オンコールスケジューリング]
- com.snc.pa.incident.mim [パフォーマンスアナリティクス - 重大インシデント管理]
- com.snc.pa.itsm_dashboards [パフォーマンスアナリティクス - ITSM ダッシュボード]
- com.snc.tcm_collab_hook [コラボレーションサービス - ストア]

ITSM モバイルエージェントの AI 検索

インテリジェントなクエリ機能によって、エージェントは ITSM モバイルエージェント で必要な回答をすばやく検索できます。

AI 検索を使用すると、エージェントは次のレコードを簡単に検索できます。

- インシデント (MIM、違反インシデント、リスクあり)
- 変更タスク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カタログタスク
- 変更
- システムユーザー
- ナレッジベース記事

必要に応じて、Zing Search と AI 検索を切り替えることもできます。

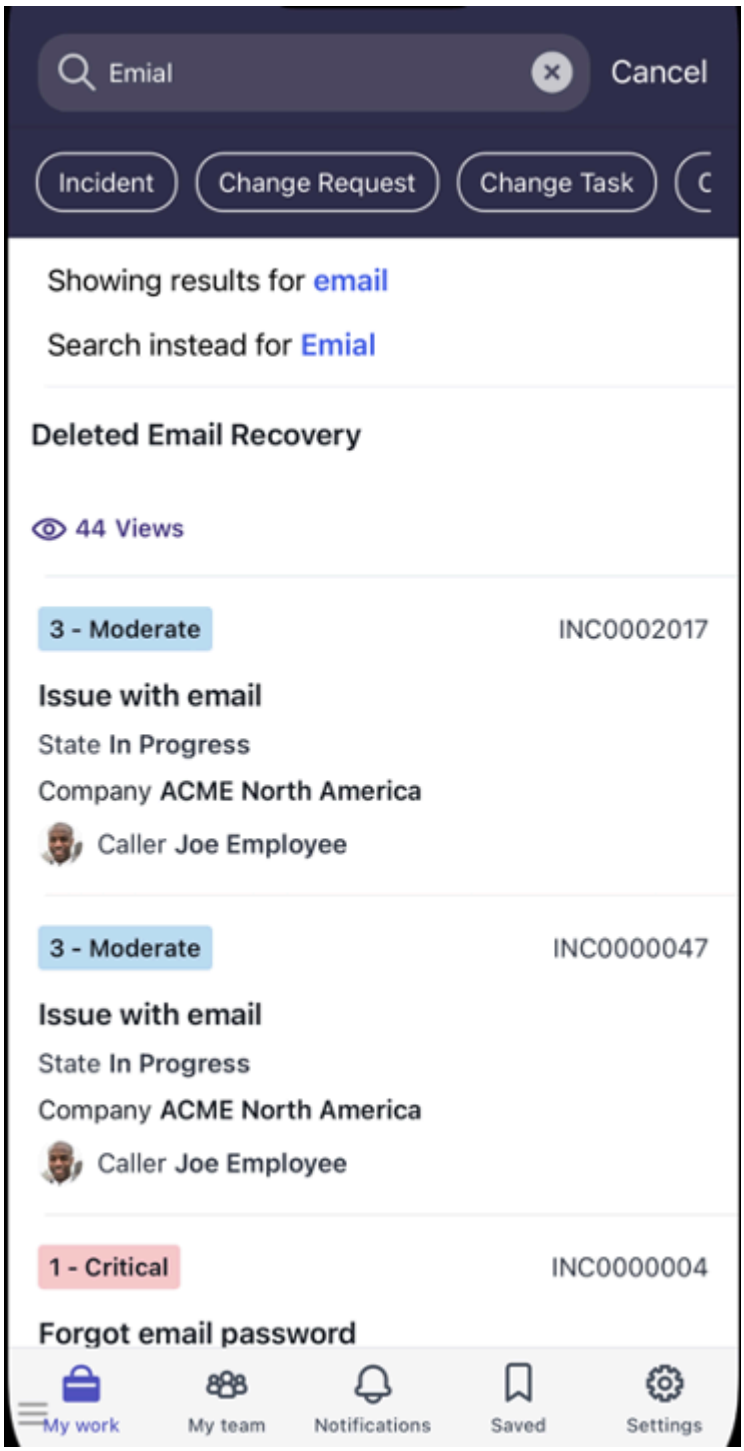
ITSM モバイルエージェント の AI 検索には次の機能があります。

- ナビゲーションタブフィルター：フィルターは、ユーザーがサイトの結果を絞り込むのに役立ちます。
- オートコンプリート：ユーザーがテキストを入力すると、AI 検索はそのクエリを予測して、ユーザーの質問作成を支援します。
- 誤字の自動修正：インデックス付きコンテンツに基づいて入力ミスが自動修正されます。
- 同義語の処理：検索エンジンは、検索用語に類似する単語も検索します。
- Genius カード：Genius 結果カードには、最も関連性の高い回答が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM モバイルエージェント



AI 検索の詳細については、「AI 検索」を参照してください。

モバイルの AI 検索の詳細については、「モバイルの AI 検索」を参照してください。

ITSM モバイルエージェント の AI 検索エクスペリエンス用に次の構成が追加されています。

- 検索アプリケーション設定：[AIS] ITSM モバイルエージェント検索構成検索アプリケーション構成の詳細については、「検索アプリケーション構成」を参照してください。
- 検索プロファイル、ITSM モバイルエージェント検索プロファイル。検索プロファイルの詳細については、「検索プロファイル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規インスタンスまたは **zBoot** インスタンスでの **AI** 検索の開始

インテリジェントなクエリ機能を有効にして、エージェントが ITSM モバイルエージェント で必要な回答を新しいインスタンスまたは再起動したインスタンスですばやく検索できるようにします。

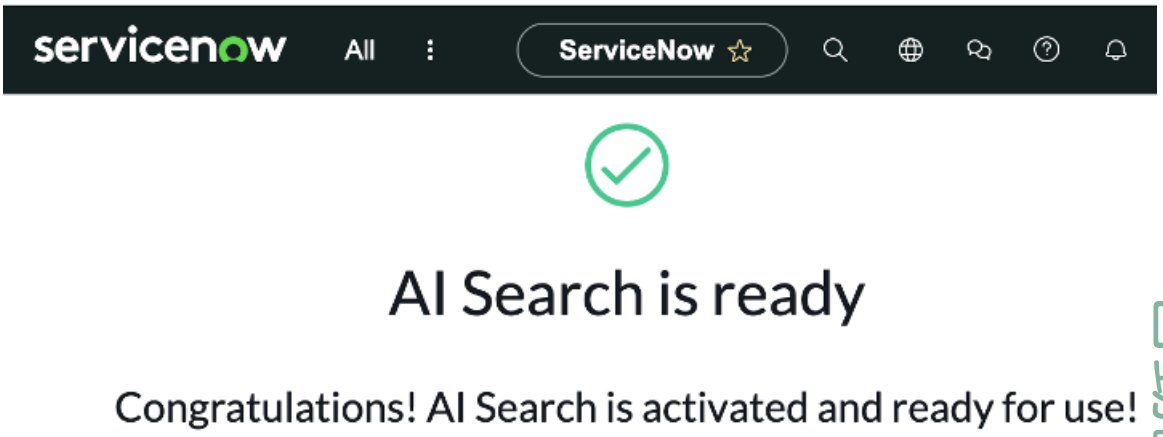
始める前に
必要なロール：ais_admin または admin

このタスクについて
AI 検索は、新しいインスタンスと再起動されたインスタンスのベースシステムで、デフォルトで有効になっています。関連する検索プロファイルを公開する必要があります。

手順

1. AI 検索が有効になっていることを確認するには、 **All** (すべて) > **AI** 検索 > **AI** 検索ステータス.

AI 検索



2. AI 検索関連の検索プロファイルを公開します。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **AI** 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル.
   b. **[ITSM** モバイルエージェント検索プロファイル] をクリックします。
   c. [公開] をクリックします。

アップグレード済みインスタンスでの **AI** 検索の開始

インテリジェントなクエリ機能を有効にして、エージェントが ITSM モバイルエージェント で必要な回答をアップグレード済みインスタンスですばやく検索できるようにします。

始める前に
必要なロール：ais_admin または admin

このタスクについて
ベースシステムの AI 検索構成を使用して、アップグレード済みインスタンスで AI 検索を開始できます。

手順

1. AI 検索を有効にします。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **AI** 検索 > **AI** 検索ステータス.
   b. **[AI** 検索を要求] をクリックします。
2. AI Search Index Sources (Id: com.glide.ais.index_sources) プラグインをアクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > プラグイン.

b. AI Search Index Sources (Id: com.glide.ais.index_sources) プラグインを検索します。

c. [有効化] をクリックします。

3. すべての検索ソースにインデックスを付けます。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **AI** 検索 > **AI Search** インデックス > インデックス付きソース.

b. すべてのデータソースを選択します。

c. [選択した行のアクション] ドロップダウンで、[すべてのテーブルをインデックス化] を選択します。

4. AI 検索関連の検索プロファイルを公開します。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **AI** 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル.

b. **[ITSM** モバイルエージェント検索プロファイル] をクリックします。

c. [公開] をクリックします。

5. グローバル検索レコードの AI 検索関連検索アプリケーション構成を選択します。

a. **sys_sg_global_search.list** に移動します。

b. 検索構成のリストから、**[ITSM** モバイルエージェント検索] をクリックします。

c. [アプリケーション構成を検索] フィールドで、**[[AIS] ITSM** モバイルエージェント検索構成] を選択します。

d. [更新] をクリックします。

> **注:**
> ベースシステムで AI 検索構成を使用しない場合は、検索プロファイルやその他の構成を Zing Search から AI 検索に移行します。「Configure AI Search for mobile devices (モバイルデバイス向け AI 検索の設定)」に記載されている手順を実行します。

ITSM モバイルエージェントの **Zing Search** に戻る

ITSM モバイルエージェント で AI 検索が既に有効になっている場合は、Zing Search 構成を有効にして、独自の検索プロファイルと構成を使用します。ITSM モバイルエージェント およびすべてのワークスペースで Zing Search が有効になります。

始める前に

必要なロール：admin

モバイルでの Zing Search については、「モバイルのグローバル検索」を参照してください。

手順

1. **sys_properties.list** に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [システムプロパティ] フォームで、次の情報を追加します。
   - 名前： glide.ais.global_search.use_zing
   - 値：true
4. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ITSM モバイルエージェント でダークテーマを有効にする

ITSM モバイルエージェント でダークテーマまたはモードを有効にします。このオプションは一般に、目の疲れを軽減し、読みやすさを向上させるために使用されます。

始める前に
必要なロール：itil、rota_manager、sn_incident_write

手順

1. ITSM モバイルエージェント を開き、[その他] をタップします。
2. タップ 設定 > 設定 > テーマ.
3. [ダーク] をタップします。

レコードのフィルタリング

追加のフィルターを設定して、画面に表示されるレコードの数を制限します。モバイルアプリでのレコードのフィルタリングは、Now Platform で条件ビルダーを使用したフィルタリングと同様に機能します。

始める前に
必要なロール：itil またはグループマネージャー

手順

1. 検索結果をさらに絞り込む場合、または表示されるレコードリストに追加のフィルター基準を入力する場合は、[フィルター] アイコン ( ) をタップします。
2. 表示された [フィルター] 画面で、フィールドの矢印をタップして展開します。
3. 利用可能なオプションから、チェックボックスをタップするか、フィルターのオプションをタップします。
   フィルターの多くでは、複数のオプションを選択できます。
4. [戻る] アイコン ( ) をタップするか、[完了] をタップして、フィールドに加えた変更を保存します。
   選択した条件が [フィルター] 画面に表示されます。基準と一致するレコードの数も画面の上部に表示されます。[クリア] または [リセット] をタップして、すべてのフィルターを削除し、デフォルト設定に戻します。
5. オプション: フィルター条件の設定を続行するには、[フィルター] 画面で手順 1 ～ 4 を繰り返します。
6. すべてのクライテリアを設定した後、[AND] アイコン ( ) をタップして AND 条件を作成します。
7. または、[OR] アイコン ( ) をタップして、OR 条件を作成します。
8. 必要なすべての条件を追加したら、[完了] をタップします。
   フィルター基準に一致するインシデントレコードが画面に表示されます。

ITSM モバイルエージェントのコラボレーションサービス

コラボレーションサービスにより、リアルタイムでコミュニケーションとコラボレーションを行うことができます。インシデント、インシデントタスク、および重大なインシデントレコードから、コラボレーションツールを直接使用できます。

ITSM モバイルエージェントでコラボレーションサービスを使用するには、コラボレーションサービス (sn_tcm_collab_hook)、通知 (com.snc.notify)、Microsoft Teams の通知コネクタ (com.sn.ms_teams) アプリケーションをインスタンスにインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インシデントでのコラボレーション

  ITSM モバイルエージェントアプリからインシデントレコードのコラボレーションを開始および管理します。

- インシデントタスクでのコラボレーション

  ITSM モバイルエージェントアプリからインシデントタスクレコードのコラボレーションを開始および管理します。

- 重大なインシデントでのコラボレーション

  ITSM モバイルエージェントアプリから重大なインシデントレコードのコラボレーションを開始および管理します。

ITSM モバイルエージェントへのディープリンクサポートの追加

ディープリンクにより、インスタンスが、システム内の特定のレコードからメッセージングアプリケーションへの直接通信をサポートできるようになります。

始める前に
必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

このタスクについて
モバイルスタジオで、ディープリンクサポートを割り当てる必要があります。

手順

1. インスタンスにログインします。
2. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。
   システム プロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
3. **glide.sg.allowed_external_deeplinks** のレコードを開きます。
4. フォームで、次の値と一致させます。

   システムプロパティテーブル

フィールド	値
名前	glide.sg.allowed_external_deeplinks
タイプ	文字列
値	Slack、Teams

5. [保存] をクリックします。

ITSM モバイルエージェントの構成

ITSM モバイルエージェントを計画および構成します。

構成の概要
アドミニストレーターとして、設定とアプリケーションの動作を構成し、エージェントとマネージャーの有効性を向上させるツールを作成できます。これらは、アドミニストレーターとして実行できるタスクの一部です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サポートされている最新バージョンのモバイルエージェントに移行します。
- モバイルエージェントに関するアクション可能通知を作成および構成します。
- プッシュ通知カテゴリを有効にします。

ITSM モバイルエージェント のインストール

admin ロールを持っている場合は、ITSM モバイルエージェント アプリケーション (sn_itsm_mobile_agt) をインストールできます。このアプリケーションは、関連するプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

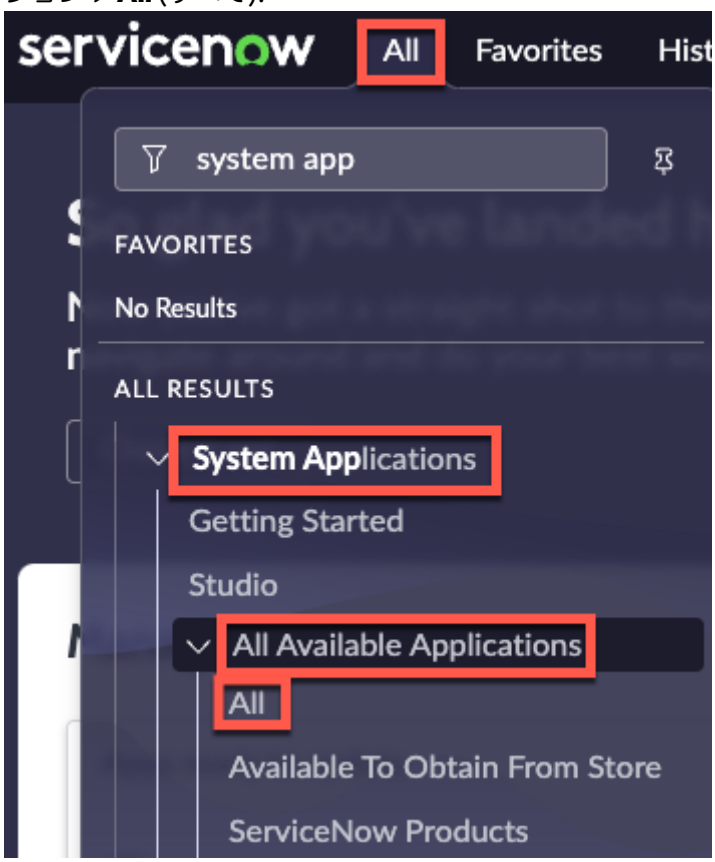
始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、ITSM モバイルエージェント アプリケーション (sn_itsm_mobile_agt) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ITSM モバイルエージェント をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

ITSM モバイル から ITSM モバイルエージェント への移行

ITSM モバイル プラグイン (com.sn_itsm_mobile) は Quebec では廃止されました。既存のお客様は ITSM モバイルエージェント に移行して、エージェントが外出先でインシデントをトリアージ、処理、解決できるように設計されたベースシステムでモバイルファーストエクスペリエンスを強化できます。ITSM モバイルエージェント アプリケーションは、すべての作業の管理、スケジュールの表示、オンコールユーザーの確認、重大なインシデントへの応答など、直感的なインターフェイスで生産性を向上します。

ITSM モバイルエージェント の開始方法については、「ITSM モバイルエージェントへのログイン」を参照してください。

ITSM モバイル ランチャー画面と通知を無効にする

ServiceNow エージェント アプリをインストールした後は、廃止された ITSM モバイル アプリからのランチャー画面と通知が重複しないようにしてください。

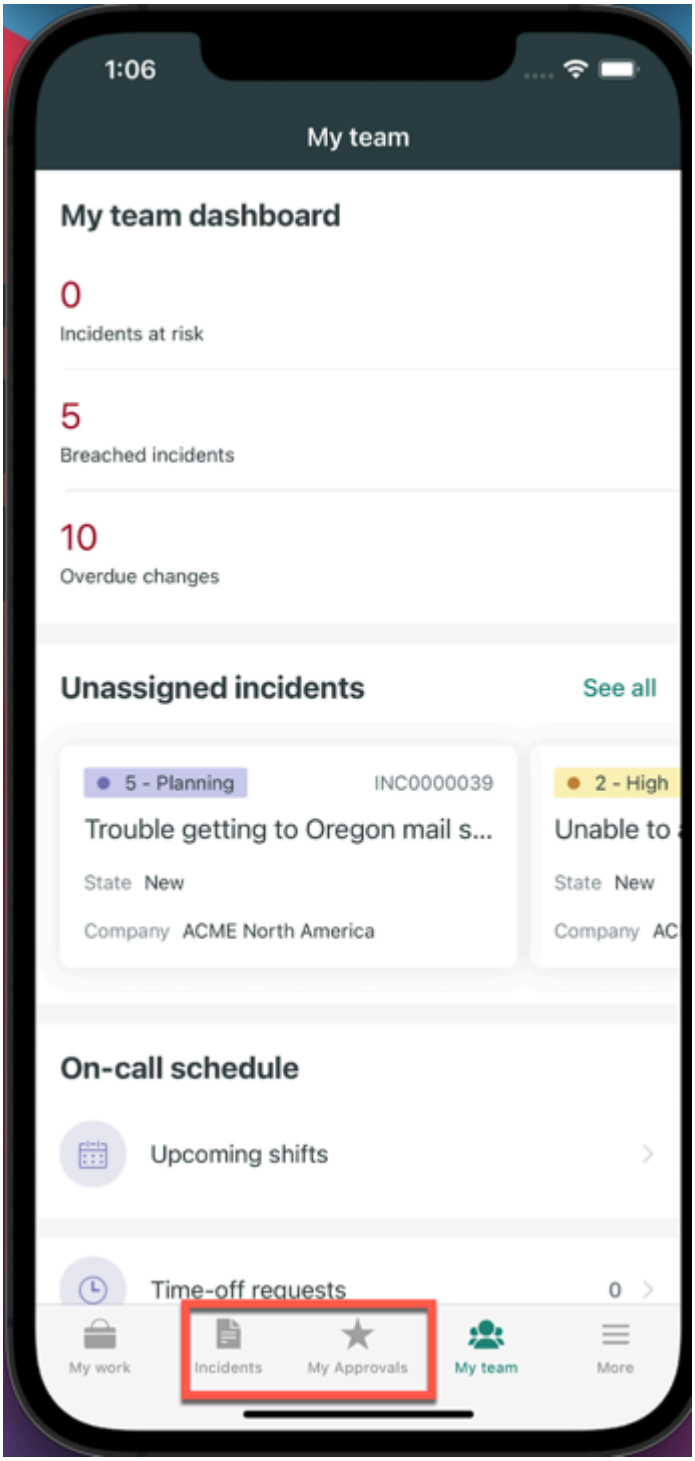
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インスタンスに ITSM モバイルエージェント アプリをインストールした後も、ServiceNow エージェント アプリ (Android または iOS) にログインすると、ITSM モバイル アプリケーションからランチャー画面を表示できます。また、ITSM モバイル アプリと ITSM モバイルエージェント アプリの両方がインスタンスでアクティブになっているため、重複した通知を受け取る可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントおよび承認用の廃止されたアプレットランチャー



ITSM モバイル プラグイン (com.sn_itsm_mobile) では更新がサポートされていないため、関連する廃止された機能の使用を停止することをお勧めします。また、両方のプラグイン (ITSM モバイルと ITSM モバイルエージェント) のアプレットまたはアプレットランチャーを同時にアクティブにしないこともお勧めします。

プラグインのシングルクリックアンインストールはサポートされていないため、廃止されたプラグインはベースシステムで無効化されません。したがって、廃止した ITSM モバイル プラグインに存在するアプレットランチャーと通知を無効にしてください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > スタジオ.
2. [アプリケーションを選択] ポップアップウィンドウから、ITSM モバイル アプリケーションをスタジオで開きます。
3. ITSM モバイル ランチャー画面を無効にするには、次の手順を実行します。

   a. [インシデント] ランチャー画面を無効にするには、次の手順を実行します。

      i. 次のように移動する。 モバイルスタジオ > アプレットランチャー > インシデント.

      ii. ヘッダーメニューから、[アクティブ] トグルスイッチを使用してこのランチャー画面を非アクティブにします。

      iii. [保存] をクリックします。

   b. [自分の承認] ランチャー画面を無効にするには、次の手順を実行します。

      i. 次のように移動する。 モバイルスタジオ > アプレットランチャー > 自分の承認.

      ii. ヘッダーメニューから、[アクティブ] トグルスイッチを使用してこのランチャー画面を非アクティブにします。

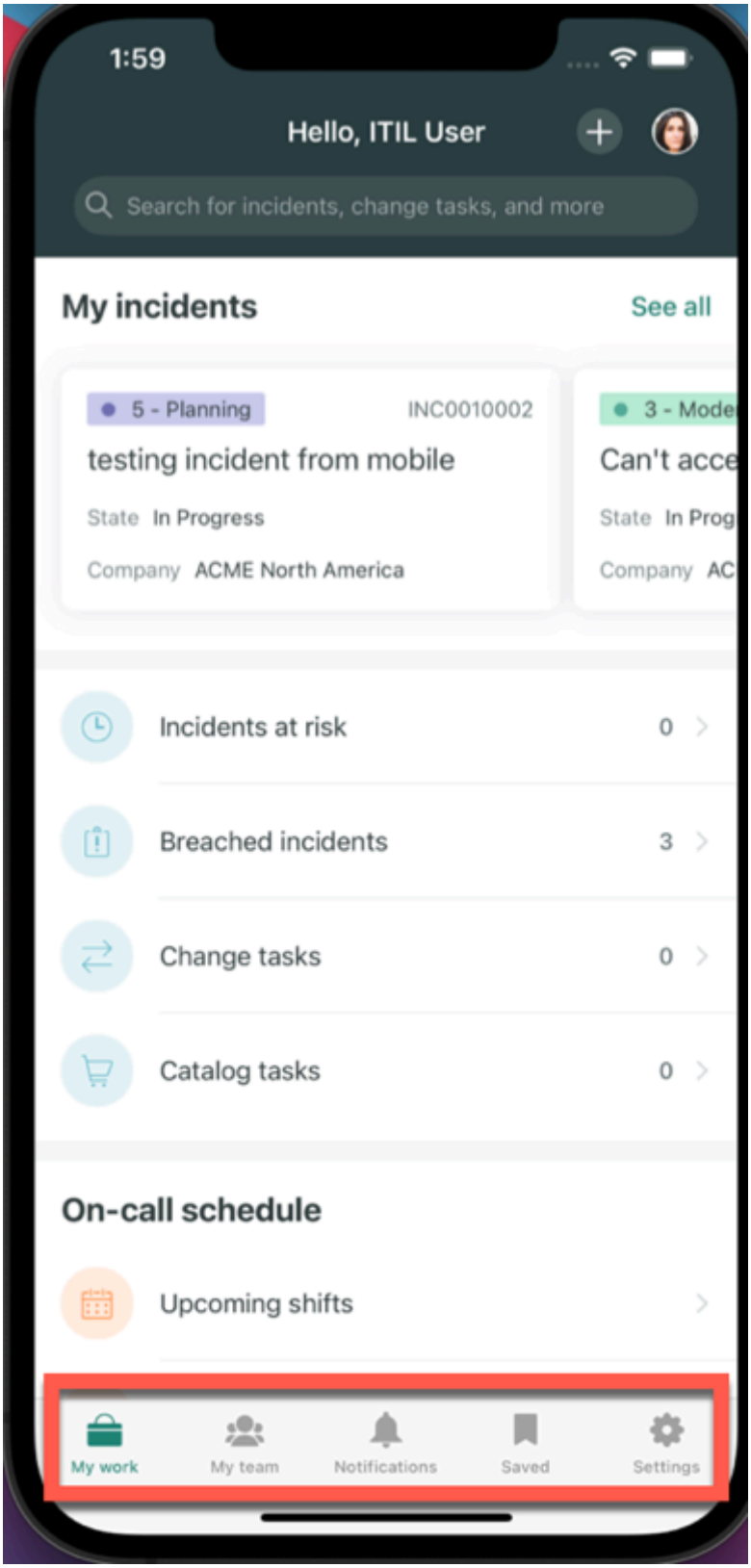
      iii. [保存] をクリックします。

   ServiceNow エージェント アプリにログインしても、廃止されたランチャー画面は表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

廃止されたランチャー画面のない **ServiceNow** エージェント アプリ



4. ITSM モバイル 通知を無効にするには、次の手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. アサインされた承認関連の通知を無効にするには、次の手順を実行します。
   i. 次のように移動する。 通知 > 通知 > 自分にアサインされた承認.
   ii. [アクティブ] チェックボックスをオフにします。
   iii. [更新] をクリックします。

b. コメントされたインシデント関連の通知を無効にするには、次の手順を実行します。
   i. 次のように移動する。 通知 > 通知 > コメントされたインシデント.
   ii. [アクティブ] チェックボックスをオフにします。
   iii. [更新] をクリックします。

カスタマイズを **ITSM** モバイル アプリケーションスコープから **ITSM** モバイルエージェント スコープに移行する

ITSM モバイル から ITSM モバイルエージェント に移行する場合、アドミニストレーターは、廃止された ITSM モバイル アプリケーションスコープで定義されたカスタマイズがないかどうかを確認する必要があります。そのようなカスタマイズは無効にするか、ITSM モバイルエージェント スコープに移動する必要があります。

アドミニストレーターは、廃止された ITSM モバイル アプリケーションスコープで定義されたカスタム通知がないかどうかを確認する必要があります。そのような通知は無効にするか、ITSM モバイルエージェント スコープに移動する必要があります。

同様に、アドミンはカスタムランチャー画面またはカスタムアプレットを無効にするか、ITSM モバイルエージェント アプリケーションスコープに移動する必要があります。

重要:
カスタマイズを ITSM モバイル アプリケーションスコープから ITSM モバイルエージェント アプリケーションスコープに移動するには、次のいずれかのアクションを実行します。

- カスタムコードをコピーして ITSM モバイルエージェント アプリケーションスコープに貼り付けます。
- ITSM モバイルエージェント アプリケーションスコープでコードを再定義します。

ITSM モバイルエージェント **5.0.3** への移行

ITSM モバイルエージェント 5.0.3 に移行すると、ネクストエクスペリエンス テーマとアクセシビリティコンプライアンスが ITSM モバイルエージェント で有効になります。

この移行には次のコンポーネントの変更が含まれます。

- 従来のアイコンセクションから新しいアイコンセクションへの移行。オンコールスケジューリングとインシデントのアイコンセクションが、アイコンの色変数を伴ってより適切にグループ化されます。
- 従来の UI パラメーターから新しい入力フォーム画面への移行。パラメーターの定義方法を簡素化し、入力フォーム画面でテーマを設定できるようにし、モバイルプラットフォーム によるアクセシビリティ拡張をサポートします。
- 従来のカードビューからモバイルビューへの移行。テーマごとに色変数を使用できます。
- すべてのスタイル変更は、UI スタイルではなく UI ルールを使用して行うことができます。
- ポジティブアクションを実行するボタンの強調表示が、プライマリからポジティブに変更されました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客が古いバージョンから ITSM モバイルエージェント 5.0.3 に移行すると、次の手順が自動的に実行されます。

- ITSM モバイルエージェント (sn_itsm_mobile_agt) アプリケーションに対して *plugin.upgraded* イベントがトリガーされると、*Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent* スクリプトアクションが実行されます。
- このスクリプトアクションは、次のアップグレード API を呼び出します。
  - 従来のアイコンセクションから新しいナビゲーションセクションへの移行には、sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine スクリプトインクルードの *cleanUpgradeIconSections()* メソッド。
  - 古い UI パラメーターから新しい入力フォーム画面への移行には、sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine スクリプトインクルードの *cleanUpgradeBoxInstance()* メソッド。
  - 従来のカードから新しいモバイルビューへの移行には、sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine スクリプトインクルードの *cleanUpgradeIconSections()* メソッド。
  - キーと値のペアを持つマップ、*sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstant* が導入されます。キーは従来のデフォルト構成の sys_id であり、値はアップグレードプロセスで導入された対応する新しいデフォルト構成のメタデータのカンマ区切りリストを持つオブジェクトです。
- スクリプトアクションが実行されて必要なすべてのアクションが実行されると、今後のアップグレードで再度実行されないように非アクティブ化されます。

従来のアイコンセクションからナビゲーションセクションへの移行

この場合、sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants スクリプトインクルードには次のキーと値のペアが含まれます。

- キー：従来のデフォルト *sys_sg_icon_section* レコードの sys_id。
- 値：*sys_sg_navigation_section* および *sys_sg_applet_launcher_m2m_section* レコードの sys_id のカンマ区切りリストを持つオブジェクト。

[ITSM モバイルエージェントのクリーンアップグレードを実行 (Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent)] スクリプトアクションのアップグレードスクリプトが実行され、マップ内の各キーに対して次の手順が実行されます。

1. 次のレコードのカスタマイズを確認してください。
   - 従来のデフォルト *sys_sg_icon_section* レコード。
   - 新しいデフォルトアイコンセクションと比較して、従来のデフォルトアイコンセクションに新しい *sys_sg_applet_launcher_m2m_section* レコードが少なくとも 1 つあるか、またはレコードが 1 つ少ないかを比較します。
2. カスタマイズに基づいて、次のいずれかの手順が実行されます。
   - 上記のレコードのいずれかがカスタマイズされている場合、スクリプトは新しいデフォルト *sys_sg_navigation_section* レコードを非アクティブにします。
   - 上記のレコードのどれもカスタマイズされていない場合、スクリプトは従来のデフォルト *sys_sg_icon_section* レコードを非アクティブにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- デフォルトで利用できないカスタムアイコンセクションは引き続き機能しますが、ネクストエクスペリエンス テーマとアクセシビリティコンプライアンスをサポートしない可能性があります。エクスペリエンスを向上させるために、顧客はそれらをナビゲーションセクションに移行する必要があります。
- デフォルトで利用可能なカスタマイズされたアイコンセクションについては、顧客はまだアクティブである従来のデフォルトアイコンセクションを手動でレビューし、カスタマイズを新しいデフォルトナビゲーションセクションに移動する必要があります。
- カスタマイズされたアイコンセクションが新しいナビゲーションセクションに移行されない場合、新しい ネクストエクスペリエンス テーマと完全には互換性がないエクスペリエンスが混在する可能性があり、アクセシビリティの問題が発生することがあります。

UI パラメーターの入力フォーム画面への移行

この場合、sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants スクリプトインクルードには次のキーと値のペアが含まれます。

- キー：従来のデフォルト *sys_sg_button_instance* レコードの sys_id。
- 値：*sys_sg_button_instance* レコードおよびその他のメタデータの sys_id のカンマ区切りリストを持つオブジェクト。

[ITSM モバイルエージェントのクリーンアップグレードを実行 (Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent)] スクリプトアクションのアップグレードスクリプトが実行され、マップ内の各キーに対して次の手順が実行されます。

1. 次のレコードのカスタマイズを確認してください。
   - 従来のデフォルト *sys_sg_button_instance* レコード。
   - *sys_sg_button_instance* レコードに関連付けられている *sys_sg_button* レコード
   - *sys_sg_button* レコードに関連付けられている *sys_sg_ui_parameter* レコードと *sys_sg_action_param_map* レコード
   - *sys_sg_button* レコードに関連付けられている *sys_sg_write_back_action_item* レコード
2. カスタマイズに基づいて、次のいずれかの手順が実行されます。
   - 上記のレコードのいずれかがカスタマイズされている場合、スクリプトは新しいデフォルト *sys_sg_button_instance* レコードを非アクティブにします。
   - 上記のレコードのどれもカスタマイズされていない場合、スクリプトは従来のデフォルト *sys_sg_button_instance* レコードを非アクティブにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- デフォルトで利用できないカスタムボタンのインスタンスフロー (UI パラメータ) は引き続き機能しますが、ネクストエクスペリエンス テーマとアクセシビリティコンプライアンスをサポートしない可能性があります。エクスペリエンスを向上させるために、顧客はそれらを入力フォーム画面に移行する必要があります。
- デフォルトで利用可能なカスタムボタンのインスタンスフロー (UI パラメーター) について、顧客はまだアクティブな従来のデフォルト *sys_sg_button_instance* レコードを手動でレビューし、カスタマイズを新しい *sys_sg_button_instance* フローに移動する必要があります (マップ sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants を参照)。モバイルでの入力フォーム画面の設定方法については、「入力フォーム画面」を参照してください。
- カスタマイズされた UI パラメーターが新しい入力フォーム画面に移行されない場合、新しい ネクストエクスペリエンス テーマと完全には互換性がないエクスペリエンスが混在する可能性があり、アクセシビリティの問題が発生することがあります。

新しいモバイルカードへのアイテムビューの移行

この場合、sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants スクリプトインクルードには次のキーと値のペアが含まれます。

- キー：従来のデフォルト *sys_sg_item_view* レコードの sys_id。
- 値：従来のカード (つまりアイテムビュー) が参照される、*sys_sg_form_screen* レコードおよび *sys_sg_master_item* レコードの sys_id のカンマ区切りリストを持つオブジェクト。

[ITSM モバイルエージェントのクリーンアップグレードを実行 (Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent)] スクリプトアクションのアップグレードスクリプトが実行され、マップ内の各キーに対して次の手順が実行されます。

1. 次のレコードのカスタマイズを確認してください。
   - 従来のデフォルト *sys_sg_item_view* レコード。
   - *sys_sg_item_view* レコードに関連付けられているすべての *sys_sg_ui_style* レコード。
2. 前述のレコードのいずれかがカスタマイズされている場合、スクリプトはこれらのレコードがカスタマイズされていない場合にのみ *sys_sg_form_screen* レコードと *sys_sg_master_item* レコードを前の状態に戻します。

注:

- デフォルトで利用できないカスタムアイテムビューは引き続き機能しますが、ネクストエクスペリエンス テーマとアクセシビリティコンプライアンスをサポートしない可能性があります。エクスペリエンスを向上させるために、顧客はそれらを入力フォーム画面に移行する必要があります。
- デフォルトで利用可能なカスタムアイコンセクションについては、顧客はまだアクティブである古いデフォルトフローを手動でレビューし、カスタマイズを新しいフローに移動する必要があります。モバイルでのカードの設定方法については、「モバイルカードビルダーを使用した画面のカスタマイズ」を参照してください
- カスタマイズされたアイテムビューが新しいモバイルカードに移行されない場合、新しい ネクストエクスペリエンス テーマと完全には互換性がないエクスペリエンスが混在する可能性があり、アクセシビリティの問題が発生することがあります。

ITSM モバイルエージェントの構成可能なアクション可能通知

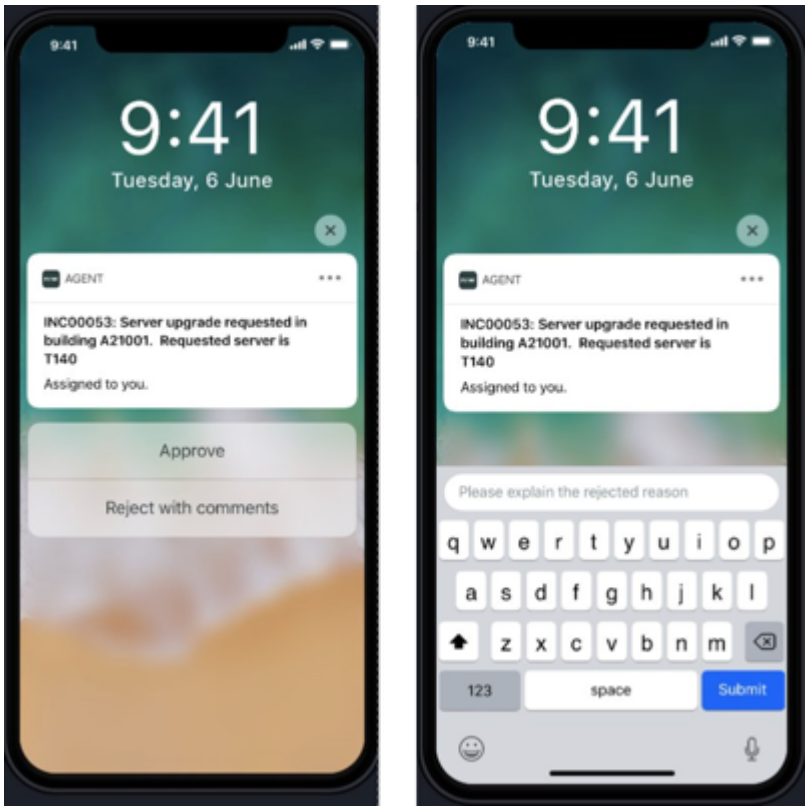
ITSM モバイルエージェントの構成可能なアクション可能通知では、 ITSM モバイルエージェントアプリケーションを開かなくても、プッシュ通知に基づいてアクションを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プッシュ通知には、最大 3 つのアクションを関連付けることができます。これらのアクションは、既存のモバイル機能を参照するものでなければなりません。以下の機能タイプのアクションがサポートされています。

- アクションアイテム
- ナビゲーション
- URL
- チャットランチャー



アクション可能プッシュ通知の作成プロセス

アクション可能プッシュ通知を作成するには、以下のプロセスに従います。

1. ITSM モバイルエージェントのアクション可能プッシュ通知を作成します。
2. プッシュアクションカテゴリを作成します。
3. プッシュアクションごとに機能を作成します。
4. アクション可能プッシュ通知に対して機能をプッシュアクションにマッピングします。
5. プッシュ メッセージ コンテンツを作成します。
6. 標準通知を作成します。

ITSM モバイルエージェントのアクション可能プッシュ通知を作成します。

ITSM モバイルエージェントアプリケーションで実行されるさまざまなアクションについてプッシュ通知を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムモバイル > モバイルプッシュ通知 > プッシュ通知.
2. [**New**] をクリックします。
3. プッシュ通知フォームで、フィールドに入力します。

プッシュ通知フォーム

フィールド	説明
名前	プッシュ通知の名前。 注: この名前は、通知を見るユーザーには表示されません。
アプリケーション	通知のスコープ対象のアプリケーション。このフィールドには、現在のアプリケーションスコープが自動的に入力されます。
アクション可能	通知をアクション可能にするためのオプション。
画面	通知に関連付けられるオプションの画面。ユーザーが通知をタップしたときに表示されます。

4. [保存] をクリックします。

タスクの結果
通知レコードが作成され、[プッシュアクションインスタンス] 関連リストがフォームに表示されます。

プッシュアクションカテゴリの作成

事前定義されたプッシュアクションカテゴリではビジネスニーズを満たせない場合は、プッシュアクションカテゴリを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムモバイル > モバイルプッシュ通知 > プッシュアクションカテゴリ.

プッシュアクションカテゴリ

アクション	説明
accept-reject-back	[承認] および [却下] ボタンを表示します。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。
Accept-Reject-fore	[承認] および [却下] ボタンを表示します。ユーザーがアクションを選択すると、アプリが開きます。
accept-rejectwcomments-back	[承認] および [却下] ボタンを表示します。ユーザーが [却下] オプションを選択すると確認ダイアログボックスが表示され、ユーザーはここにメッセージを入力して [送信] をクリックする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アクション	説明
ack-escalate-ignore-back	[確認]、[エスカレート]、および [無視] ボタンを表示します。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。
approve-reject-back	[承認] および [却下] ボタンを表示します。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。
approve-rejectwcomments-back	[承認] および [却下] ボタンを表示します。ユーザーが [却下] オプションを選択すると確認ダイアログボックスが表示され、ユーザーはここにメッセージを入力して [送信] をクリックする必要があります。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。
confirm-reschedule-cancel-back	[確認]、[再スケジュール]、および [キャンセル] ボタンを表示します。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。
joinbridge-fore	[会議に参加] ボタンを表示します。このボタンをタップすると、アプリが開きます。
PromoteWComments-RejectWComments-fore	[昇格] および [却下] ボタンを表示します。ユーザーがいずれかのオプションを選択すると確認ダイアログボックスが表示され、ユーザーはここにメッセージを入力して [送信] をクリックする必要があります。
queuerejoin-openincident-back	[オンラインチェックイン] と [オープンインシデント] ボタンを表示します。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。
queuestay-queueleave-back	[キューに留まります] と [キューから離れます] ボタンを表示します。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。
yes-no-back	[はい] と [いいえ] ボタンを表示します。ユーザーは、アプリを開かずにオプションを選択できます。

自動翻訳

2. [新規] をクリックします。
3. プッシュアクションカテゴリフォームの [名前] フィールドにカテゴリの名前を入力します。
4. [ ] フィールドの横にある [ロック] アイコン (ロックアイコン) をクリックします。
5. [参照] アイコン ( ) をクリックして [プッシュアクション] リストを表示し、プッシュアクションカテゴリのアクションを選択します。
6. [保存] を選択します。

プッシュ アクションを作成する

事前定義されたプッシュアクションではビジネス要件を満たせない場合は、プッシュアクションを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムモバイル > モバイルプッシュ通知 > プッシュアクション.
2. [**New**] をクリックします。
3. プッシュアクションフォームで、フィールドに入力します。

プッシュアクションフォーム

フィールド	説明
ラベル	このアクションの通知でユーザーに表示されるテキスト。
アプリケーション	このレコードのスコープ対象のアプリケーション。このフィールドは自動的に入力されます。
名前	プッシュアクションの名前。
フォアグラウンド	有効にすると、ユーザーがこのアクションを選択したときにアプリが開きます。
応答タイプ	オプションは次のとおりです。 ○ シンプル ○ テキスト応答
プレースホルダーテキスト	ユーザーがアクション可能プッシュを開始するときに使用されるプレースホルダーテキスト。

4. [保存] をクリックします。

通知プッシュアクションの機能の作成

アクションカテゴリの各機能に対してモバイル機能を作成します。これらのアクションは、ユーザーが通知で選択した項目に基づいて、インスタンスに対してタスクを実行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムモバイル > 関数.
2. [新規] をクリックして、新しい機能レコードを作成します。
3. プッシュアクションのいずれかに対して機能を作成します。
   [タイプ] フィールドで機能タイプを選択する際は、アクション可能プッシュ通知に対してサポートされている機能タイプの中から選択する必要があります。
   - アクションアイテム
   - ナビゲーション
   - URL
   - チャットランチャー

   機能タイプの詳細と機能作成の詳細な手順については、「モバイル機能」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. プッシュアクションごとに追加機能を作成します。
   たとえば、プッシュ通知カテゴリとして [ack-escalate-ignore-back] を選択した場合、通知には [確認]、[エスカレート]、および [無視] ボタンが表示されます。これらの各ボタンの動作を決定する機能を作成します。

次のタスク
アクション可能プッシュ通知のプッシュアクションと機能のマッピング

アクション可能プッシュ通知のプッシュアクションと機能のマッピング

アクション可能プッシュ通知のアクションに機能を関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムモバイル > モバイルプッシュ通知 > プッシュ通知.
2. 通知を開きます。
3. [プッシュアクションインスタンス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

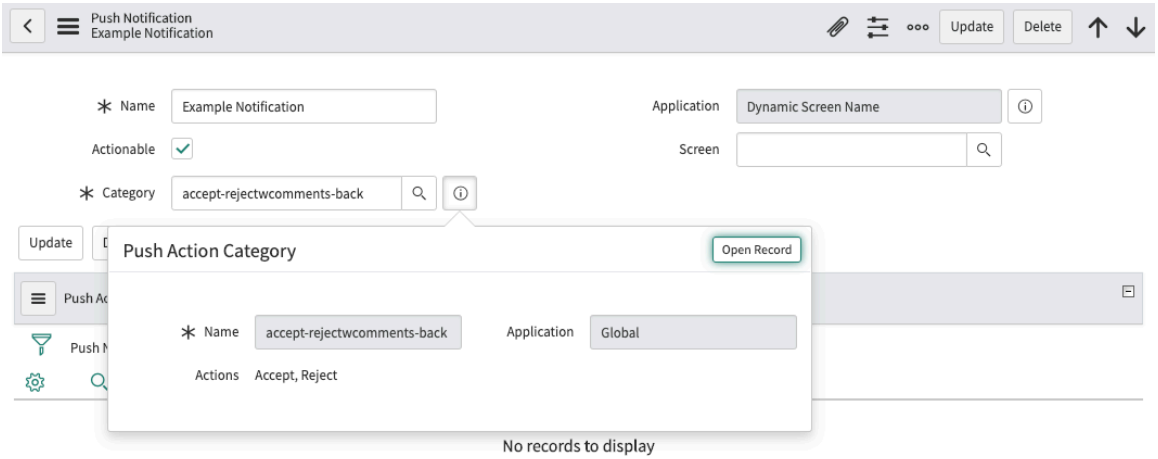
プッシュアクションインスタンスフォーム

フィールド	説明
プッシュ通知	このプッシュアクションインスタンスに関連付けられたプッシュ通知。このフィールドにはプッシュ通知が自動的に入力されます。
アプリケーション	このレコードに関連付けられたスコープ対象のアプリケーション。このフィールドには現在のアプリケーションが自動的に入力されます。
プッシュアクション	プッシュ通知レコードのプッシュアクション。利用可能なアクションのいずれかを選択します。
ボタン	プッシュアクションに関連付ける機能。このアクションは、ユーザーが [プッシュアクション] フィールドにリストされているアクションを使用したときにトリガーされます。

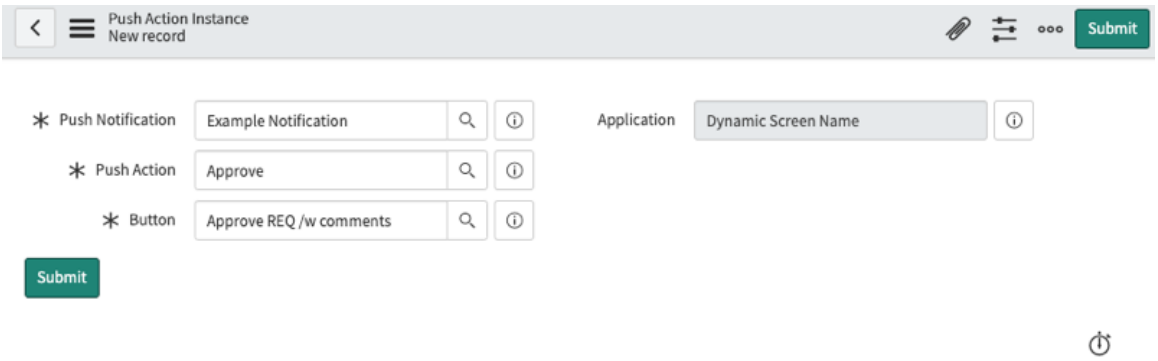
5. [送信] をクリックします。

Example:
この通知の例では、[カテゴリ] フィールドに [**accept-rejectwcomments-back**] を使用しています。[プレビュー] アイコン ( ) をクリックすると、このカテゴリで使用されている 2 つのアクション、承認と却下が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



プッシュアクションインスタンスの例では、[プッシュアクション] フィールドで [承認] プッシュアクションが選択され、[ボタン] フィールドで *Approve REQ /w comments* 機能が選択されています。ユーザーが通知の [承認] ボタンをタップすると、インスタンスはこの機能を実行します。



プッシュ メッセージ コンテンツを作成する

通知として表示するメッセージのコンテンツを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムモバイル > モバイルプッシュ通知 > プッシュ通知.
2. 通知を開きます。
3. [関連リンク] セクションで [プッシュメッセージコンテンツを作成する] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

プッシュ通知メッセージコンテンツフォーム

フィールド	説明
名前	プッシュメッセージコンテンツレコードの名前。この名前は、ユーザーには表示されません。
アプリケーション	このレコードに関連付けられたスコープ対象のアプリケーション。このフィールドには現在のアプリケーションが自動的に入力されます。
プッシュアプリ	プッシュ通知が表示される モバイルエージェントアプリ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
プッシュ メッセージ生成	プッシュ通知を生成するスクリプト。メッセージコンテンツを作成すると、このスクリプトが自動的に生成されます。

5. [送信] をクリックします。

標準通知の作成

通知に表示する情報を決定するレコードを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム通知 > プッシュ > プッシュ通知を作成.

2. フォームのフィールドに入力します。

プッシュ通知フォーム

フィールド	説明
名前	通知の名前。この名前は、ユーザーには表示されません。
アクティブ	通知がアクティブかどうかを判断するためのオプション。インスタンスは、非アクティブな通知をユーザーに送信しません。
テーブル	通知に関連するレコードが含まれているテーブル。たとえば、新しいインシデントに関する通知は、インシデント [incident] テーブルを使用します。
プッシュメッセージのみ	通知がプッシュメッセージのみであることを示します。このフィールドを変更することはできません。
カテゴリ	通知のカテゴリ。デフォルトでは、このフィールドの値は [未分類] です。

3. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

4. 標準通知のプッシュメッセージを構成します。

a. クリックして[送信内容] タブを表示します。

b. [ ] フィールドの横にある [ロック] アイコン (ロックアイコン) をクリックします。

c. [参照] アイコン ( ) をクリックして、[プッシュ通知メッセージ] リストを表示します。

d. [新規] をクリックします。

e. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プッシュ通知メッセージフォーム

フィールド	説明
名前	プッシュ通知メッセージレコードの名前。この名前は、ユーザーには表示されません。
アプリケーション	このレコードに関連付けられたスコープ対象のアプリケーション。このフィールドは、デフォルトで現在のアプリケーションになります。
プッシュ アプリ	プッシュ通知が表示されるモバイルエージェントアプリ。
テーブル	通知に関連するレコードが含まれているテーブル。たとえば、新しいインシデントに関する通知はインシデント [incident] テーブルを使用します。
プッシュメッセージコンテンツ	プッシュメッセージコンテンツのレコード。
メッセージ	プッシュ通知でユーザーに表示されるテキスト。たとえば、「インシデントがあなたにアサインされました」。

f. [送信] をクリックします。

5. [通知] フォームで、[更新] をクリックします。

ITSM モバイルエージェントのプッシュ通知カテゴリのアクティブ化

プッシュ通知カテゴリを有効にすると、ユーザーが通知をカテゴリ別に有効または無効にできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで「sys_properties.list」と入力します。

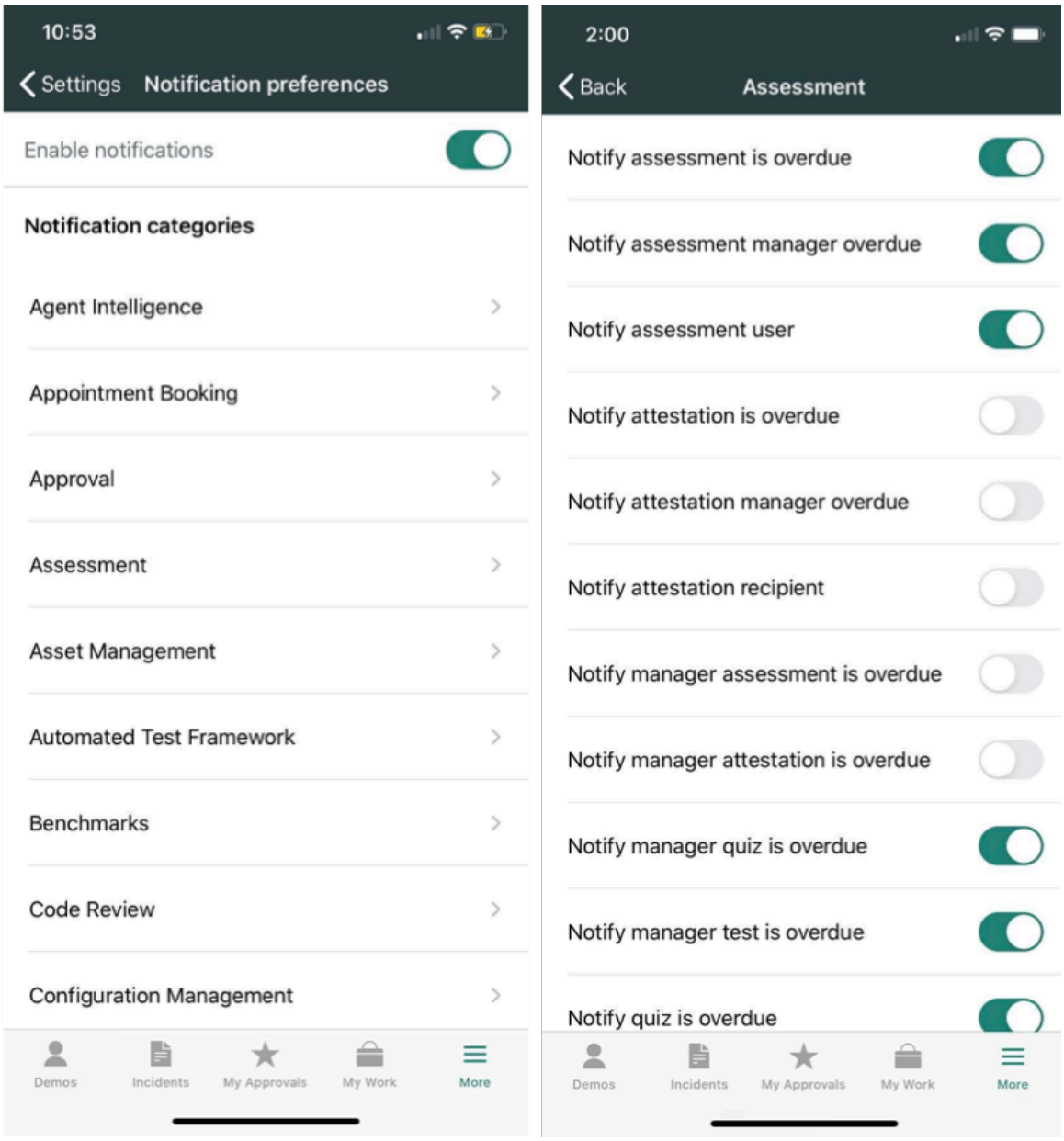
2. [システムプロパティ] リストで *com.glide.sg.notifications.management* を見つけ、このプロパティを開きます。

> **注:**
> プロパティが存在しない場合は、[新規] をクリックし、前の手順で言及された名前で true|false プロパティを作成します。このプロパティを変更した後、変更を有効にするには、ユーザーはログアウトしてから再度ログインする必要があります。

3. [値] フィールドに「true」と入力します。

4. [更新] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユーザーは、通知をカテゴリ別に有効または無効にすることができます。[通知設定] 画面に表示されるカテゴリは、 通知 [sysevent_email_action] テーブルで定義されています。左の画面には、このテーブルで定義されているすべての参照カテゴリが表示されます。右の画面には、選択したカテゴリに一致するレコードが表示されます。

システムのプロパティを更新すると、ユーザーは定義されたカテゴリ別に通知を有効または無効にすることができるようになります。

ITSM モバイル Web 経由のメール通知リダイレクト

ユーザーをモバイル Web ブラウザから ITSM モバイル アプリケーションにリダイレクトし、タスクレコードを開いて表示します。

モバイルのメール通知からレコードリンクを選択すると、モバイル Web ブラウザーでリンクが開き、 ITSM モバイル アプリケーションでレコードを表示するように求めるポップアップバナーが表示されます。これにより、より迅速かつ直感的な方法でレコードにアクセスできます。

この機能を有効にするには、[ユニバーサルリンクの有効化 (`glide.sg.universal_links.enabled`)] システムプロパティを `true` に設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

この機能は、モバイルのユニバーサルリンクに基づいています。詳細については、「Universal linking for mobile」を参照してください。

メール通知 リダイレクトは、次のタイプのレコードに適用されます。

- インシデント
- インシデントタスク
- カタログタスク
- 変更要求
- 変更タスク

インシデントの優先度ごとに ITSM モバイルエージェント のカスタムアラートトーンを設定する

ITSM モバイルエージェントでカスタムアラートトーンを設定して、優先度の異なるインシデントを区別します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム通知 > プッシュメッセージコンテンツ.
   または、プッシュ通知メッセージコンテンツ [sys_push_notif_msg_content] テーブルに移動することもできます。
2. 必要なプッシュ通知メッセージコンテンツレコードを選択します。
3. 次のスクリプトで プッシュメッセージ生成 フィールドを更新します。

```
// get the priority of current incident
var currentIncPriority =  current.getValue("priority");
// define an array to map priority with ringtone
var customisedRingtones = [
    {
        "priority": "1",
        "ringtone": "default"
     },
     {
        "priority": "2",
        "ringtone": "default"
     },
     {
        "priority": "3",
        "ringtone": "default"
     },
     {
        "priority": "4",
        "ringtone": "default"
     },
     {
        "priority": "5",
        "ringtone": "default"
     }];
//override the json["aps"]["sound"] param with the ringtone defined for current priority
     if(customisedRingtones){
        for(var i=0;i<customisedRingtones.length;i++){
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            if(customisedRingtones[i].priority && customisedRingtones[i].priority ===
currentIncPriority){
            json["aps"]["sound"] = customisedRingtones[i].ringtone;
             break;
            }
          }
      }
```

> **注:**
> 着信音を目的のアラートトーン名に置き換えます。スクリプトの更新に使用できる着信音とアラート トーンのリストの詳細については、「Configure sounds for push notifications」を参照してください。

4. [**Update** (更新)] を選択します。

応答不可より優先して重要なアラートを受け取る機能の有効化

ITSM モバイルエージェントに関して、応答不可より優先して重要なプッシュ通知を受け取る機能を有効にします。

このタスクについて

応答不可より優先して重要なプッシュ通知を受け取る機能を使用すると、ITSM マネージャーは、電話が応答不可モードの場合でもオンコールメンバーに連絡できます。

この機能を有効にするには、プロンプトと再プロンプトのプロパティを設定する必要があります。エージェントが最初に設定を有効にしなかった場合、reprompt プロパティによりポップアップメッセージが再送信されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **sys_sg_properties** > モバイルのプロパティ.
2. モバイルのプロパティページで、[グローバルスコープ] に切り替えます。
3. [新規] を選択し、次の詳細情報を使用して新しいプロパティを作成します。
   - 名前：*critical_alerts_request_prompt*
   - Type：**True/False**
   - 値：true
   - モバイルアプリケーション：エージェント
4. [アクティブ] オプションを選択します。
5. 値が **True** であることを確認し、[更新] を選択して、プロパティを作成して適用します。

> **注:**
> このプロパティを作成した後、変更を有効にするには、ユーザーはログアウトしてから再度ログインする必要があります。

6. ITSM モバイルエージェント アプリケーションにログインします。
7. [応答不可より優先して重要なアラートを受け取る機能を有効にする **(Enable Override Do Not Disturb To Receive Critical Alerts)]** プロンプトが表示されたら、[設定を開く (Open Settings)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> iOS デバイスを使用して ITSM モバイルエージェントにログインする場合は、[応答不可より優先して重要なアラートを受け取る機能を有効にする (Enable Override Do Not Disturb To Receive Critical Alerts)] プロンプトが表示されたら、[許可] をクリックします。

8. [応答不可] アクセス設定ページで、リストから ITSM モバイルエージェント アプリケーションを選択します。
9. [応答不可を許可 **(Allow Do Not Disturb)]** 切り替えボタンを選択します。
10. [許可] を選択して確定します。
    これで、ユーザーは応答不可モードでも重要なアラートを受け取るようになります。
11. オプション: 最初にこのプロパティを有効にしなかったエージェントに対して、[応答不可より優先して重要なアラートを受け取る **(Override do not disturb to receive critical alerts)]** ポップアップを再送信する場合は、次の再プロンプトプロパティを設定します。
    a. ナビゲーションフィルターに、`sys_sg_properties` と入力します。
    b. モバイルのプロパティページで [新規] を選択し、「*`critical_alerts_request_reprompt`*」という名前で、*`critical_alerts_request_prompt`* プロパティと同じ構成のプロパティを作成します。

重大な通知の構成

モバイルデバイスが応答不可モードのときに受信する重大なアラートのリストを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、次の通知が重大として設定されます。

- 重大なインシデントの昇格通知
- 重大なインシデント - ICA SLA 違反
- 重大なインシデント - ICT SLA 警告

通知を重大として設定し、モバイルデバイスが応答不可モードのときにアラートを受信します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム通知 > プッシュ > プッシュ通知 をクリックし、重大として設定する通知を開きます。
2. 選択した通知レコードで、[送信内容] タブを選択します。
3. [プッシュメッセージ] フィールドの横にある情報アイコン (ⓘ) を選択します。
4. [プッシュ通知メッセージ] ポップアップメッセージから [レコードを開く] を選択します。
5. 通知を重大として設定するには、*`isCritical`* 属性値を **true** に設定します。
   `isCritical` 属性値が **false** に設定されている場合、通知は重大アラートとして扱われません。

重要なアラートのカスタマイズされた通知を構成する

ITSM モバイルエージェントのカスタム通知を重要として設定する

始める前に
カスタム通知が通知テーブルにリストされていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム通知 > プッシュ > プッシュ通知 をクリックし、重大として設定する通知を開きます。
2. 選択した通知レコードで、[送信内容] タブを選択します。
3. [プッシュメッセージ] フィールドの横にある情報アイコン (ⓘ) を選択し、[プッシュ通知メッセージ] ポップアップメッセージから [レコードを開く] を選択します。
4. [プッシュ通知メッセージコンテンツ] テーブルを開き、[プッシュメッセージ生成] フィールドに *`return new sn_itsm_mobile_agt.CriticalPushPayloadBuilder(current, json, attributes).buildJSON();`* 属性を貼り付けます。
5. [文字列] の属性タイプで、新しい *`isCritical`* 属性を作成します。
6. プロパティのデフォルト値を [False] に設定します。
7. [プッシュ通知メッセージ] テーブルで、*`isCritical`* 属性を追加し、値を `true` に設定します。

重要なアラートの着信音の構成

ITSM モバイルエージェントアプリケーションで重要な通知に使用する優先着信音を選択します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スクリプトインクルード.
2. スクリプトのリストから *`CriticalPushPayloadBuilder`* を検索して選択します。
   選択したスクリプト *`CriticalPushPayloadBuilder`* が **[ITSM** モバイルエージェント] のアプリケーションスコープ内にあることを確認します。
3. **CriticalPushPayloadBuilder** レコードを開き、優先着信音名でスクリプトを編集します。

```
var CriticalPushPayloadBuilder = Class.create();
CriticalPushPayloadBuilder.prototype = {
    initialize: function(currentGR, json, attributes) {
        this.currentGR = currentGR;
        this.json = json;
        this.attributes = attributes;
    },
    buildJSON: function() {
        if (this.attributes == null || this.attributes.isCritical == null || !(this.attributes.isCritical
 == "true"))
            return this.json;
        this.json["sncGoogleKeys"] = {
            "android": {
                "priority": "high"
            },
            "priority": "high"
        };
        this.json["aps"]["sound"] = {
            "critical": 1,
            "name": "NotificationAlert-9-Short.caf",
            "volume": 1
        };
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        return this.json;
    },
    type: 'CriticalPushPayloadBuilder'
};
```

以下のオプションから着信音を選択できます。

- NotificationAlert-1.caf
- NotificationAlert-2.caf
- NotificationAlert-3.caf
- NotificationAlert-4.caf
- NotificationAlert-5.caf
- NotificationAlert-6.caf
- NotificationAlert-7.caf
- NotificationAlert-8.caf
- NotificationAlert-9.caf
- NotificationAlert-10.caf
- NotificationAlert-11.caf
- NotificationAlert-12.caf
- NotificationAlert-13.caf
- NotificationAlert-14.caf

4. [更新] を選択します。

ITSM モバイルエージェントへのログイン

モバイルデバイスで ITSM モバイルエージェント にアクセスして、インシデントの管理、表示、およびオンコールスケジュールの更新を行います。

始める前に

必要なロール：なし

ITSM モバイルエージェント が ServiceNow Store からインスタンスにインストールされていることを確認します。詳細については、「ITSM モバイルエージェント のインストール」を参照してください。

モバイルに ServiceNow エージェント アプリをインストールします (Apple App Store または Google Play Store から)。このアプリの詳細については、「モバイルエージェント」を参照してください。

手順

1. デバイスで上でモバイルアプリのアイコンをタップし、続けてプラスボタンをタップして、インスタンスにログインします。
2. インスタンスアドレスフィールドで、次の 2 つのいずれかの方法でインスタンスアドレスを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
手動入力	インスタンスアドレスフィールドにインスタンスアドレスを入力します。 **注:** インスタンス名の末尾に service-now.com を含める必要はありません。
QR コードをスキャン	QR アイコン (QR コードをスキャン) をタップして、アドミニストレーターによって提供された QR コードをスキャンします。

3. オプション: このインスタンスのニックネームを入力します。
   デバイスに複数のインスタンスが存在する場合、ニックネームを使用することで、Now Platform のインスタンスをすばやく見つけることができます。
4. [保存してログイン **(Save and Login)]** をタップします。
   ITSM モバイルエージェント ランディング画面が開きます。ランディング画面の上部にある検索バーを使用して、インシデントの検索、タスクの変更などを行うことができます。

My Work アプレットを使用したインシデントとタスクの管理

ITSM モバイルエージェントで My Work アプレットを使用して、モバイルからさまざまな機能を実行します。

エージェントは、以下を行うことができます。

- インシデント、変更タスク、およびカタログタスクに簡単にアクセスする。
- 迅速にアクションを起こし、適時に更新する。
- 作業メモまたはコメントを追加し、インシデントの詳細を更新し、他のエージェントにインシデントをアサインする。
- 変更要求へのアクセスと承認の要求を簡単に実施する。

モバイルエージェントアプリのメイン画面から、シングルクリックで直接インシデントを作成できます。

アプリのランディングページからインシデントを作成する

モバイルエージェントアプリのランディングページから、シングルタップでインシデントを直接作成できます。

始める前に
必要なロール：itil、sn_incident_write、または admin

手順

1. モバイルエージェントアプリのランディングページで、 をクリックして、ランディング画面から直接インシデントを作成します。
2. フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
問い合わせユーザー	矢印をタップして、このインシデントのアサイン先となる発信者を検索して選択します。
簡単な説明	インシデントの簡単な説明。
緊急度	インシデントの緊急度を設定します。使用可能なオプションは、次のとおりです。 ○ 1 - 高 ○ 2：中 ○ 3 - 低
影響	ビジネスプロセスに対するインシデントの影響度の測定値。使用可能なオプションは、次のとおりです。 ○ 1 - 高 ○ 2：中 ○ 3：低い
優先度	サービスデスクがタスクをどの程度迅速に対処すべきかを示す識別レベル。 注: ○ このフィールドは読み取り専用で、[緊急度] と [影響度] で定義された値に基づいて自動入力されます。 ○ 緊急度と影響度を更新する場合は、作業メモを追加する必要があります。このような場合、このフィールドの値は、変更された [緊急度] と [影響度] の値に基づいて更新されます。 自動入力値の構成の詳細については、「Configure auto-fill inputs on input form screens」を参照してください。
説明	インシデントの詳細な説明。
サービス	矢印をタップして、インシデントが属するサービスを検索して選択します。
構成アイテム	矢印をタップして、インシデントの構成アイテムを選択します。
アサイン先グループ	矢印をタップして、インシデントをアサインするアサイン先グループを検索して選択します。
担当者	矢印をタップして、アサイン先グループからユーザーを検索して選択します。

インシデントレコードのタスク要約の生成

GenAI タスク要約機能を使用してインシデントレコードとタスクの要約を生成します。これにより、作業メモの下書き作成に必要な工数を削減できます。

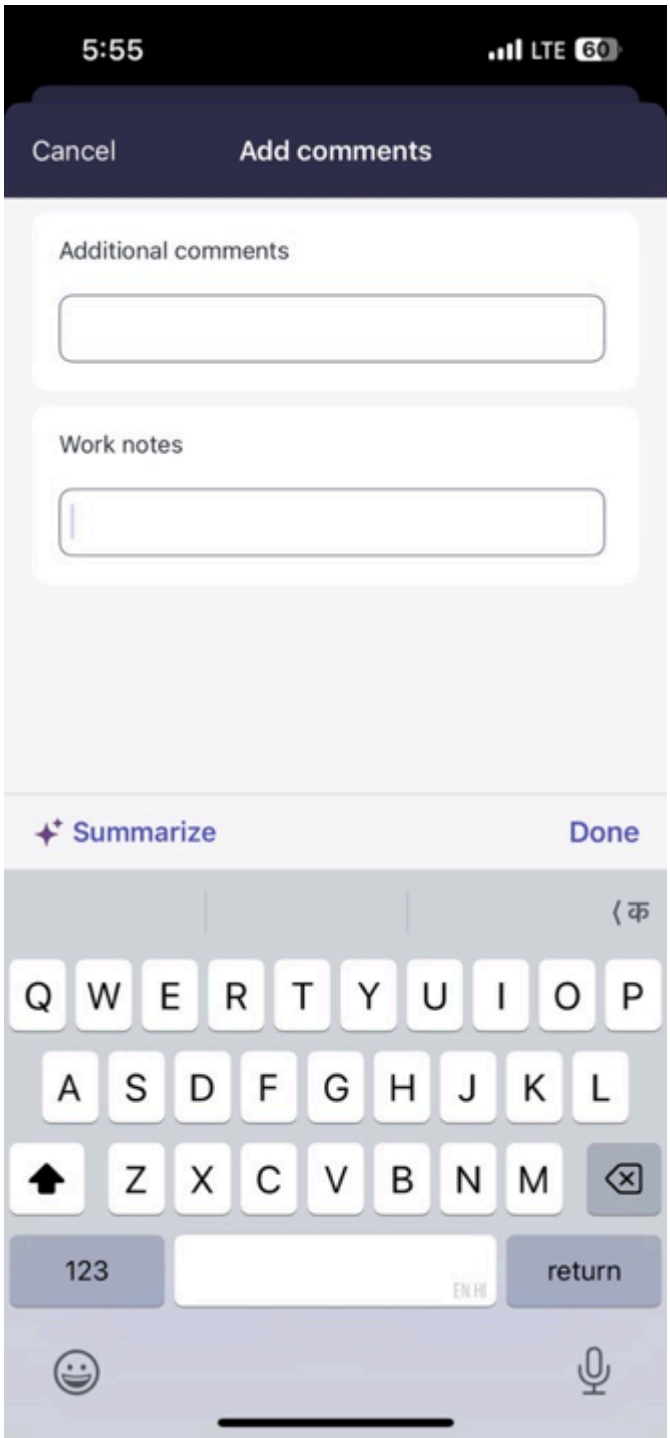
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントレコードに作業メモを追加するとき、またはインシデントを再アサインするときに、インシデントレコードとアクティビティ情報を要約できます。

インシデントレコードに作業メモを追加する場合、[要約 を作成] オプションを使用すると、生成 AI タスク要約機能を使用して、インシデントレコードとアクティビティ情報 (問題の詳細や実行されたアクションなど) を要約できます。

要約機能は、次のアプレットで使用できます。

- 自分のチーム
- 重大なインシデント
- 自分の作業



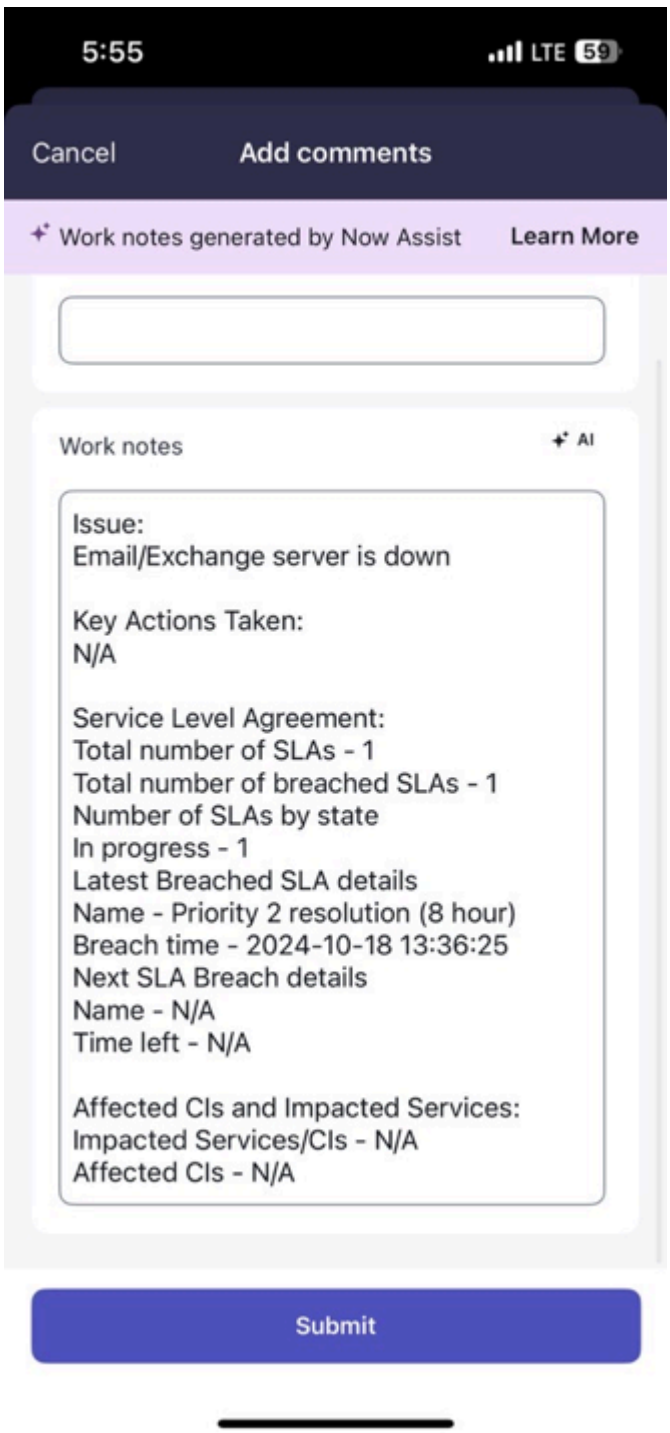
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

情報サマリーが生成されたら、その情報を編集して作業メモとして追加できます。含まれる情報の一部 (これらに限定されません)。

- 問題や簡単な説明などのインシデントレコードの詳細
- 実行されたアクションや既存の作業メモやコメントなどのアクティビティ
- 影響を受ける CI および影響を受けるサービス

アドミンコンソールから情報の概要(プロンプト) ITSM の Now Assist カスタマイズすることもできます。詳細については、「IT Service Management の Now Assist スキルをカスタマイズする」を参照してください。



Now Assist for Mobile の詳細については、「 Now Assist for Mobile 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントレコードの要約スキルのアクティブ化

アプリケーションで要約機能を有効にするにはITSM モバイルエージェントITSM の Now Assistアドミンコンソールからインシデントの要約スキルをアクティブ化またはカスタマイズする必要があります。インシデントの要約スキルのアクティブ化とカスタマイズの詳細については、「IT Service Management の Now Assist スキルをカスタマイズする」を参照してください。

ITSM の Now Assist アプリケーションコンソールでインシデントの要約スキルを既に構成していて、アプリケーションをインストールしている場合は、次のアクションITSM モバイルエージェント実行する必要があります。

1. [入力フォームアクション] テーブルで、アクションレコードを [ラベル] (要約) と、[アプリケーション] (ITSM モバイルエージェント) でフィルタリングします。インシデント要約アクションやインシデント要約アクション (再アサイン) などの要約レコードが表示されます。
2. レコードを選択し、[アクティブ] フィールドを true に設定します。

自分のインシデント

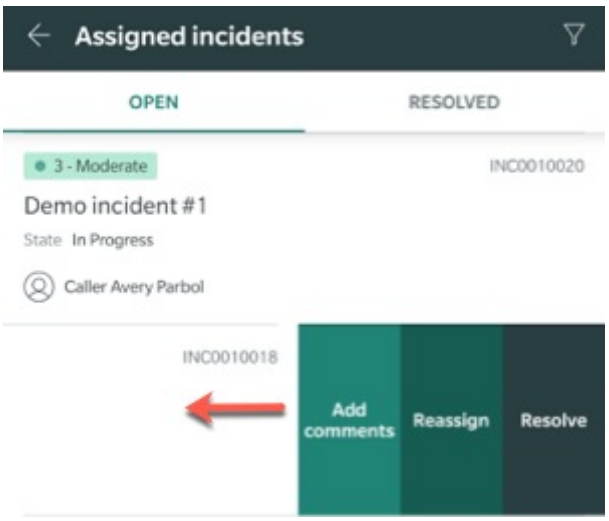
自分のインシデントアプレットを使用して、自分にアサインされているインシデントを処理します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
解決、インシデントの再アサイン、またはアサインされているインシデントへのコメント追加を行います。作業メモの追加、インシデント詳細の表示、インシデントの編集はすべて、モバイル上の 1 つの画面から行います。

手順

1. ITSM モバイルエージェントのランディング画面で、[自分のインシデント] アプレットの [すべて表示] をタップします。
   [アサインされたインシデント] 画面が開き、インシデントのリストが表示されます。
2. 画面上のレコード数を減らすには、レコードのフィルタリングを参照して、特定の検索条件に一致するレコードを検索します。
3. インシデントのリストが表示されている [アサインされたインシデント] 画面で、インシデントを左方向にスワイプしてメニューを開きます。



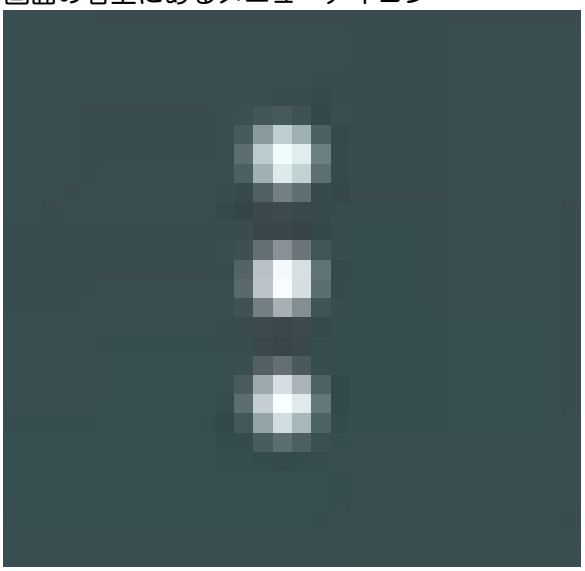
4. メニューで、インシデントを処理するアクションを 1 つ選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション	説明
コメントを追加	インシデントに関する追加のコメントまたは作業メモをこのフィールドに追加し、 をタップします。
再アサイン	インシデントを別のエージェントに再アサインするには、このアクションを使用します。インシデントの再アサイン画面で、[アサイン先グループ] フィールドをタップしてアサイン先グループを変更し、[担当者] フィールドのリストからエージェントを選択して [作業メモ] にメモを追加し、 をタップして送信します。
解決	インシデントの解決画面で、[解決コード] フィールドをタップして解決のコードを選択し、[解決メモ] フィールドにメモを追加して、 をタップします。

5. [アサインされたインシデント] 画面で、リスト内のレコードをタップして開き、詳細を表示します。
6. [自分のインシデント] 画面で、必要に応じてテーブル内のいずれかのアクションを選択します。

オプション	説明
[詳細] タブ	1 つ選択して続行します。 ○ インシデントに関する詳細のフィールドを表示します。矢印の付いているフィールドには追加情報があります。 ○ 画面の右上にあるメニューアイコン  をタップして、再アサイン、編集、またはインシデントを重大なインシデントとして提案します。 ○ [コメントを追加] ボタンを使用して、コメントを追加します。 ○ [解決] ボタンを使用して、解決コードとメモを追加した後にインシデントを解決します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
[アクティビティ] タブ	フィールドの変更やアサインの変更など、インシデントに関するアクティビティを表示します。追加アイコン + をタップして、インシデントに次のいずれかのアクティビティを実行します。 **a.** *Record Video*：インシデントに添付するビデオを記録します。 **b.** *Open Gallery*：フォトギャラリーを開いて、既存の画像またはビデオをインシデントに添付します。 **c.** *Take Photo*：画像を撮影してインシデントに添付します。 **d.** *Attach File*：別のアプリケーションからインシデントにファイルを添付します。 **e.** *Add Additional Comments*：コメントをインシデントに追加します。 注: [追加コメント] フィールドの切り替えバーを使用して表示を有効にすると、コメントを顧客に表示することができます。 **f.** *Add Work Notes*：インシデントに作業メモを追加します。
[関連] タブ	インシデントの関連リスト (子インシデント、インシデントタスク、アラート、タスク SLA、影響を受けるサービス、影響を受ける CI、添付された公開ナレッジ記事 (翻訳済みバージョンが利用可能な場合)) を表示します。矢印をタップすると、こうした関連アイテムの詳細が表示されます。
[コール] タブ	インシデントに関連するすべてのコールのリストを表示します。コールのいずれかをタップして、参加者を追加するか、電話に参加します。[カンファレンス] ページの上部にあるメニューをタップし、[コールを終了] をタップしてコールを終了します。

インシデントでのコラボレーション

ITSM モバイルエージェントアプリからインシデントレコードのコラボレーションを開始および管理します。

インシデントから発信者とのチャットを開始する

インシデントから発信者とのチャットを開始して、インシデントの解決について話し合います。

始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

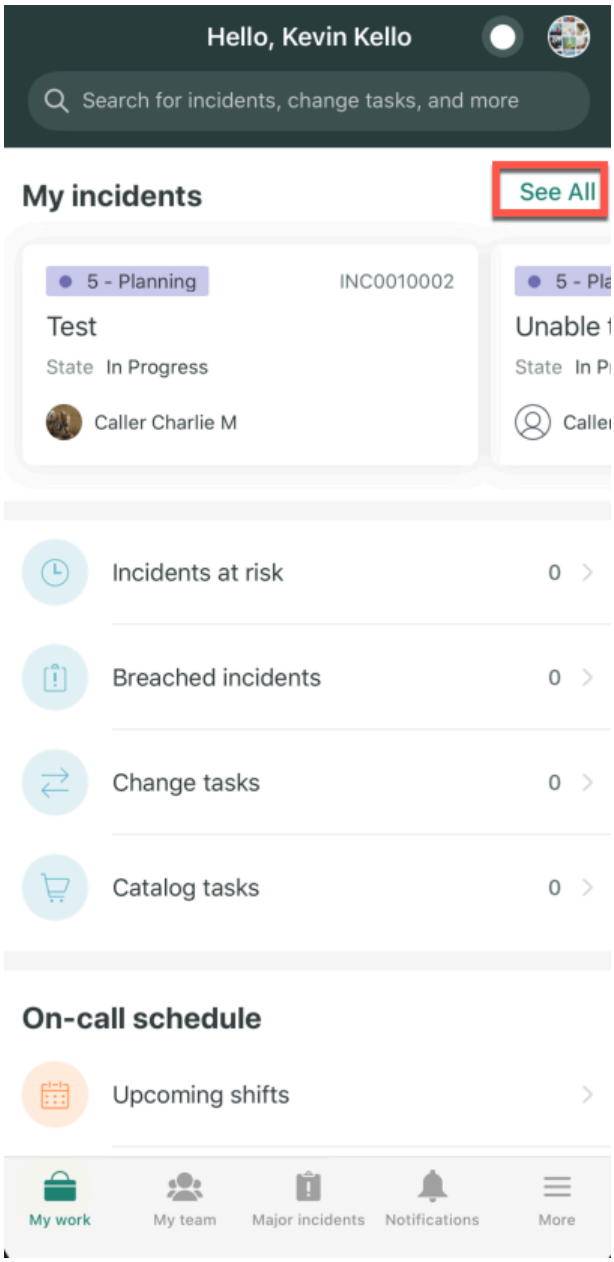
手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。

2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

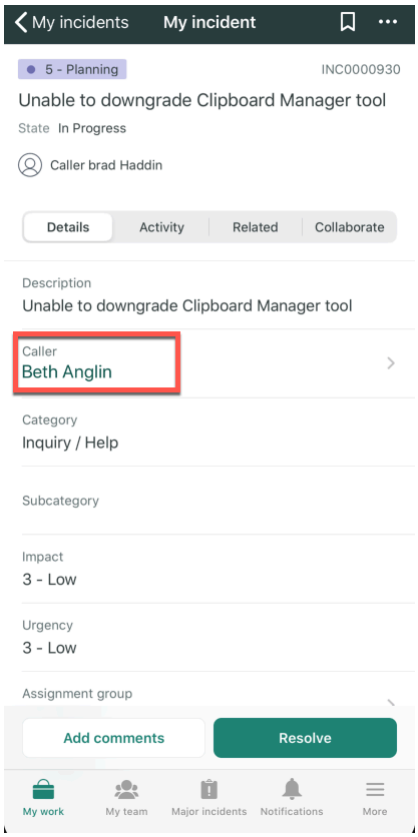


3. 作業するインシデントレコードをタップします。

4. [発信者] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



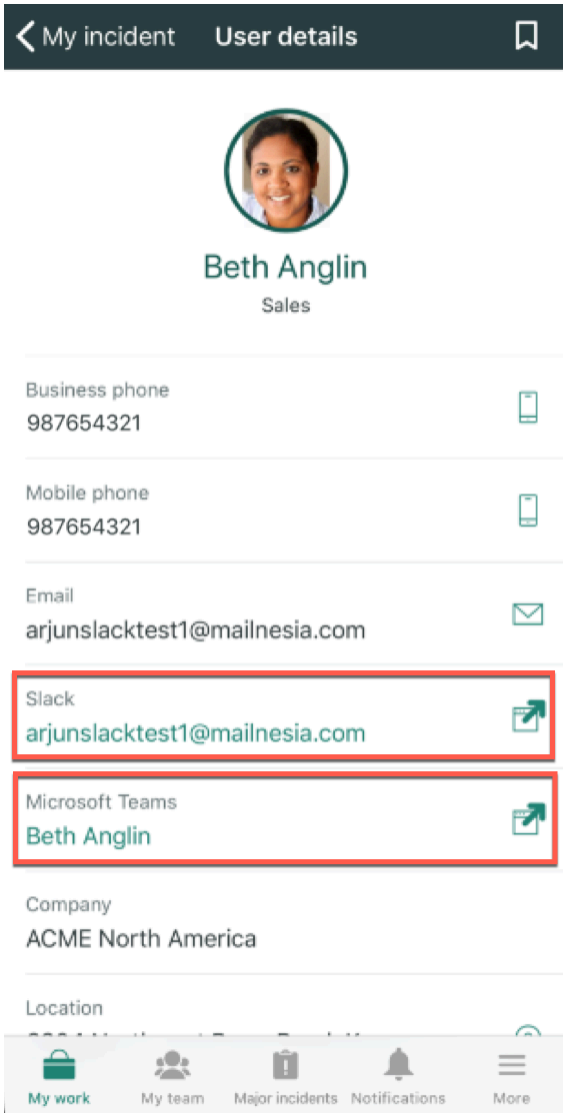
5. 次のいずれかの操作を行います。

問い合わせユーザー

オプション	アクション
Slack でのチャットの開始	Slack の連絡先をタップします。
Microsoft Teams でのチャットの開始	Microsoft Teams の連絡先をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

注:
Slack と Microsoft Teams の連絡先は、発信者が有効な Slack および Microsoft Teams アカウントを持っている場合にのみ表示されます。

インシデントからアサイン先グループとのチャットを開始する

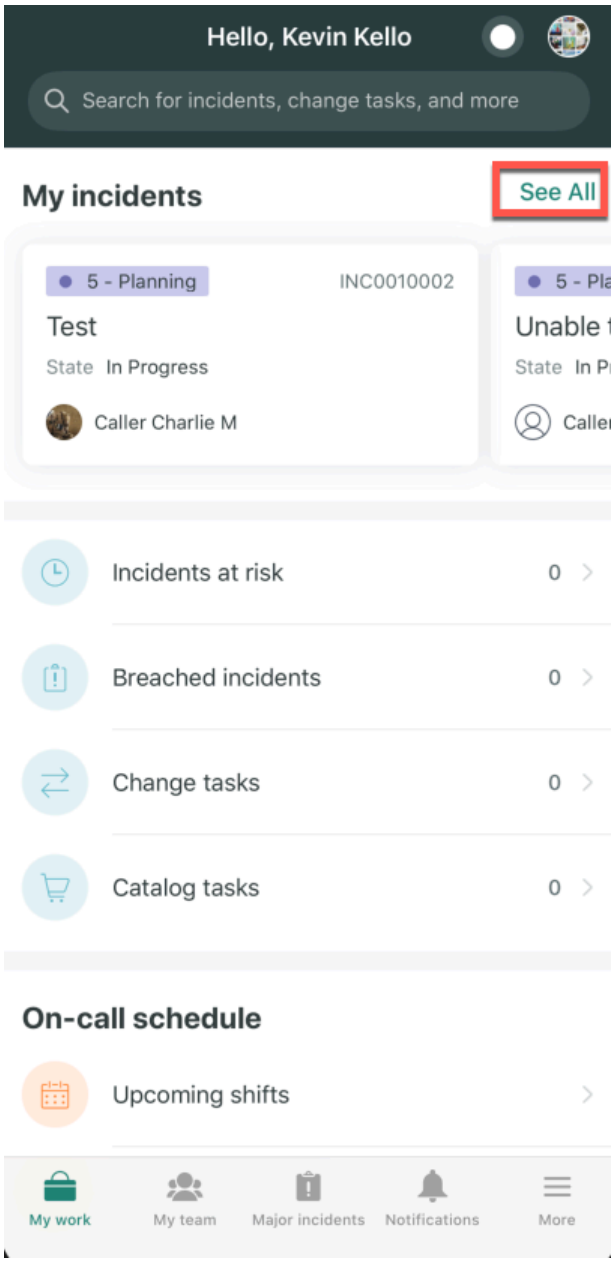
インシデントからアサイン先グループメンバーとのチャットを開始して、インシデントの解決について話し合います。

始める前に
必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

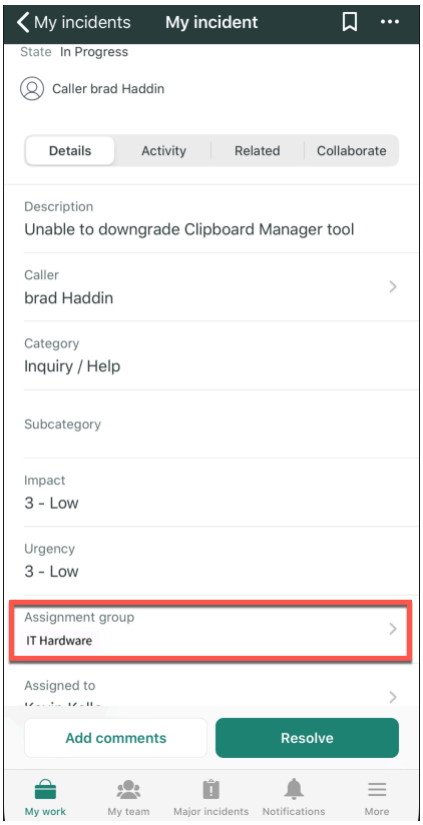


3. 作業するインシデントレコードをタップします。

4. [アサイン先グループ] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



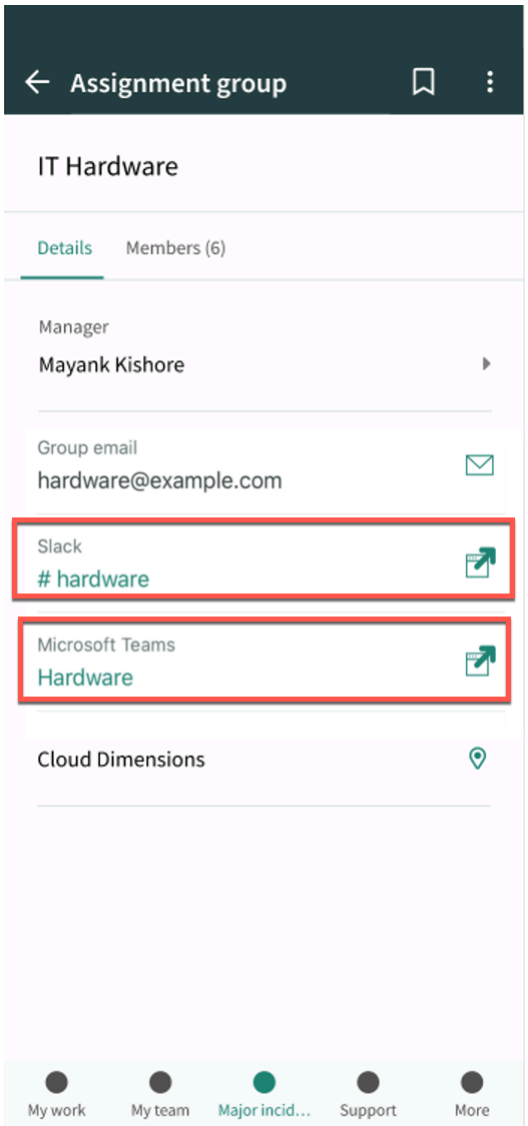
5. 次のいずれかの操作を行います。

アサイン先グループ

オプション	アクション
Slack でのチャットの開始	Slack アサイン先グループをタップします。
Microsoft Teams でのチャットの開始	Microsoft Teams アサイン先グループをタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

注:
Slack および Microsoft Teams アサイン先グループ連絡先は、アサイン先グループに有効な Slack および Microsoft Teams アカウントがある場合にのみ表示されます。

アサイン先グループからユーザーとやり取りすることもできます。アサイン先グループをタップし、ユーザーをタップして Slack または Microsoft Teams を選択し、会話を開始します。

インシデントから発信者とのカンファレンスコールを開始する

インシデントからカンファレンスコールを開始して、インシデントの解決について話し合います。

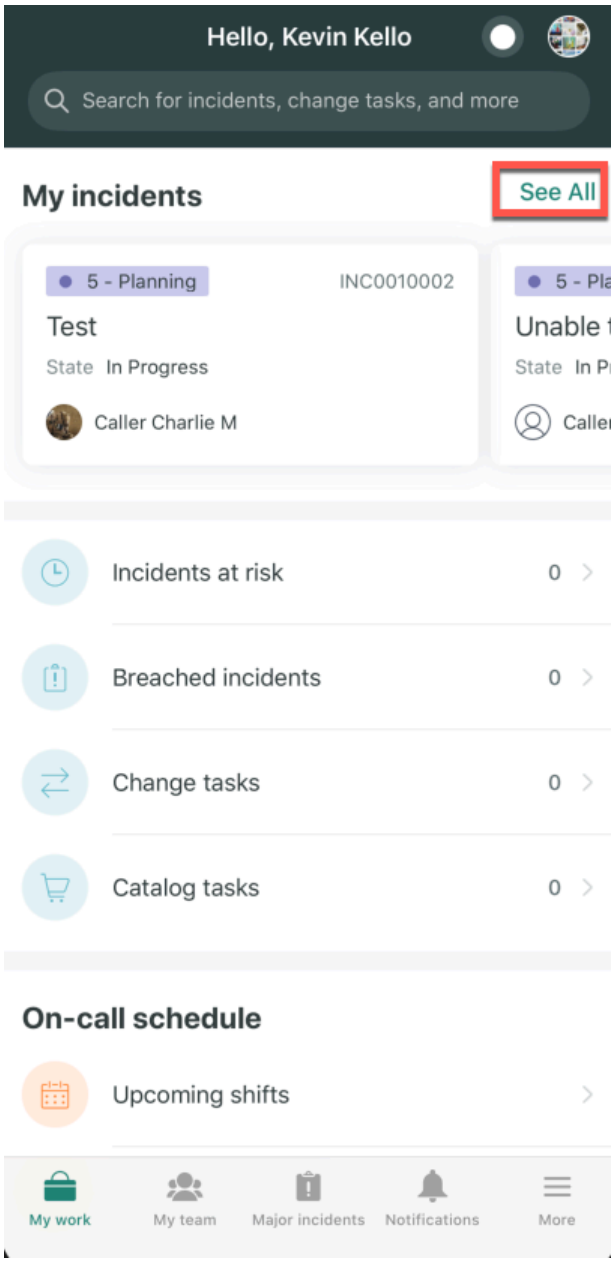
始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

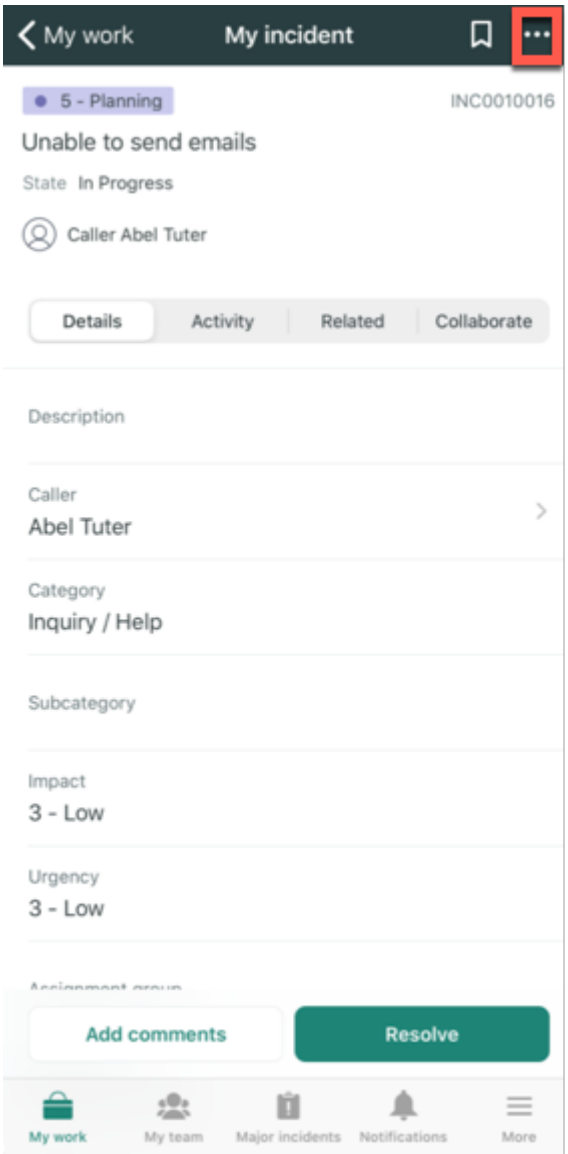
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 作業するインシデントレコードをタップします。

自動翻訳

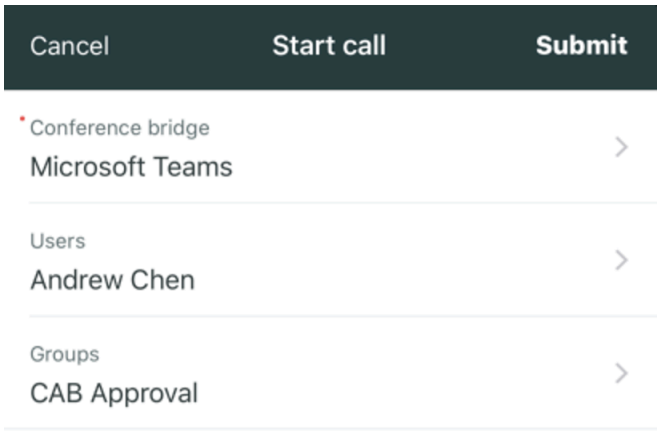
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. ••• をタップします。
5. [通話を開始] ボタンをタップします。
6. 次の詳細を入力します。
   a. 会議ブリッジ：[会議ブリッジ] をタップして、Microsoft Teams を選択します。
   b. ユーザー：ユーザーを選択します。
   c. グループ：必要なグループを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [送信] をタップします。

インシデントからカンファレンスへの参加者を追加する

インシデントからアクティブなカンファレンスへの参加者を追加して、インシデントの解決について話し合います。

始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

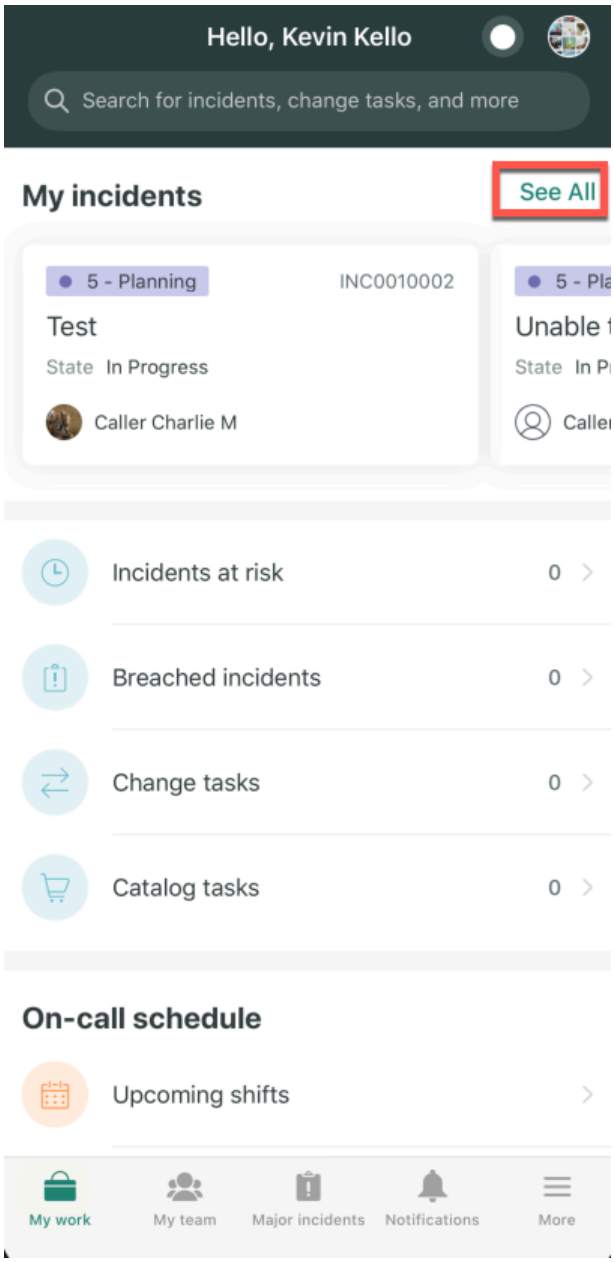
手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。

2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

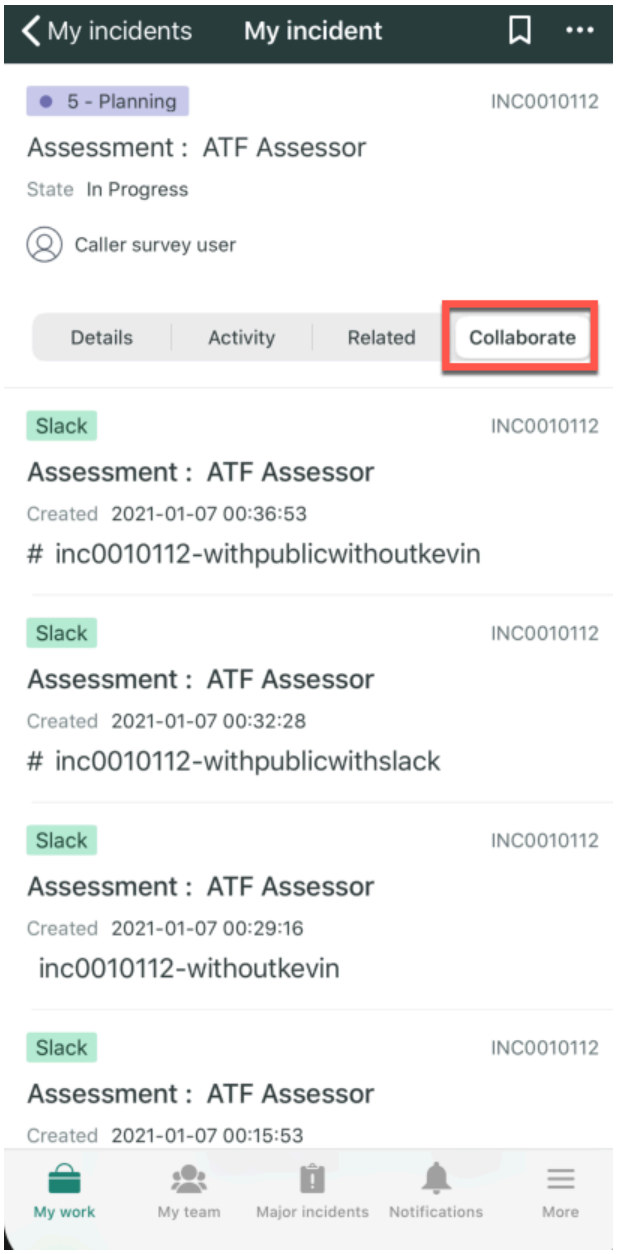


3. カンファレンスの開始元にするインシデントを開きます。

4. [コラボレーション] をタップします。

自動翻訳

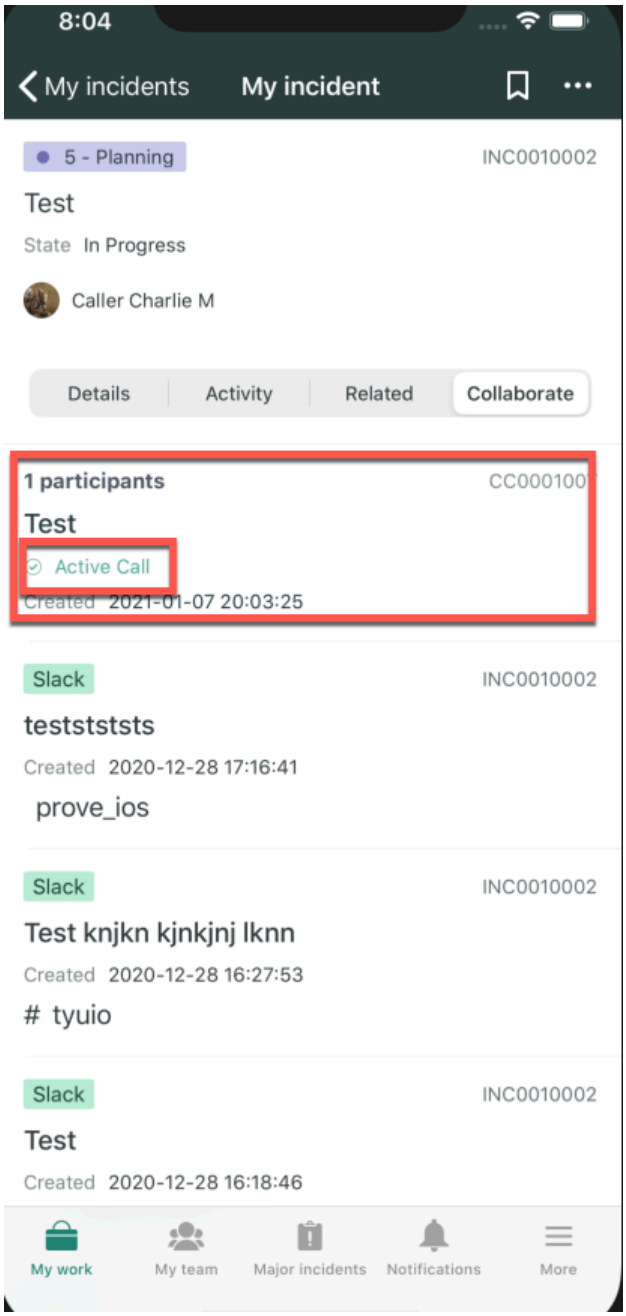
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. アクティブなカンファレンスコールをタップします。

自動翻訳

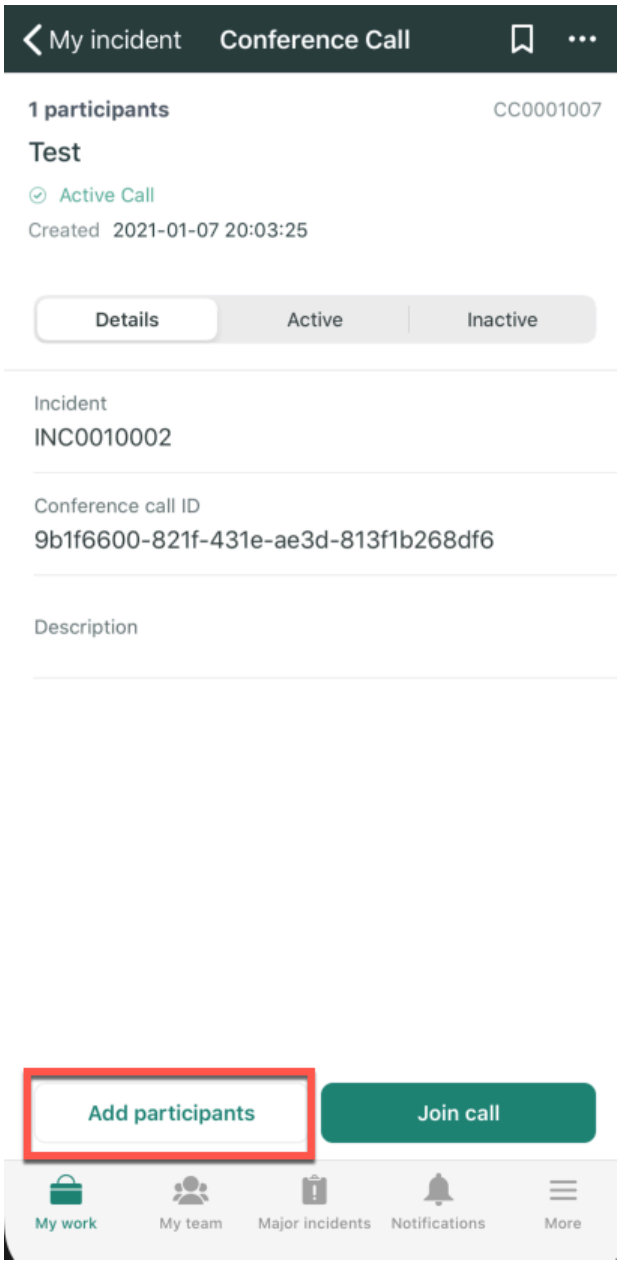
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [参加者を追加] をタップします。

自動翻訳

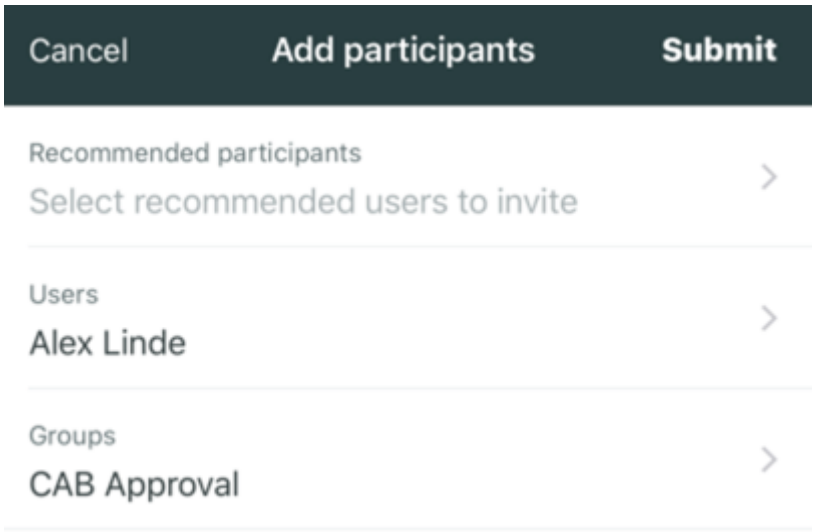
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

7. 次の詳細を入力します。
   a. 推奨参加者：インシデントに関連付けられた参加者のリストが表示されます。必要なユーザーを選択し、[送信] をタップします。
   b. ユーザー：必要なユーザーを選択して、[送信] をタップします。
   c. グループ：必要なグループを選択して、[送信] をタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. [参加者を追加] 画面で、[送信] をクリックします。

インシデントからアクティブなカンファレンスコールに参加する

インシデントからアクティブなカンファレンスコールに参加して、インシデントの解決について話し合います。

始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

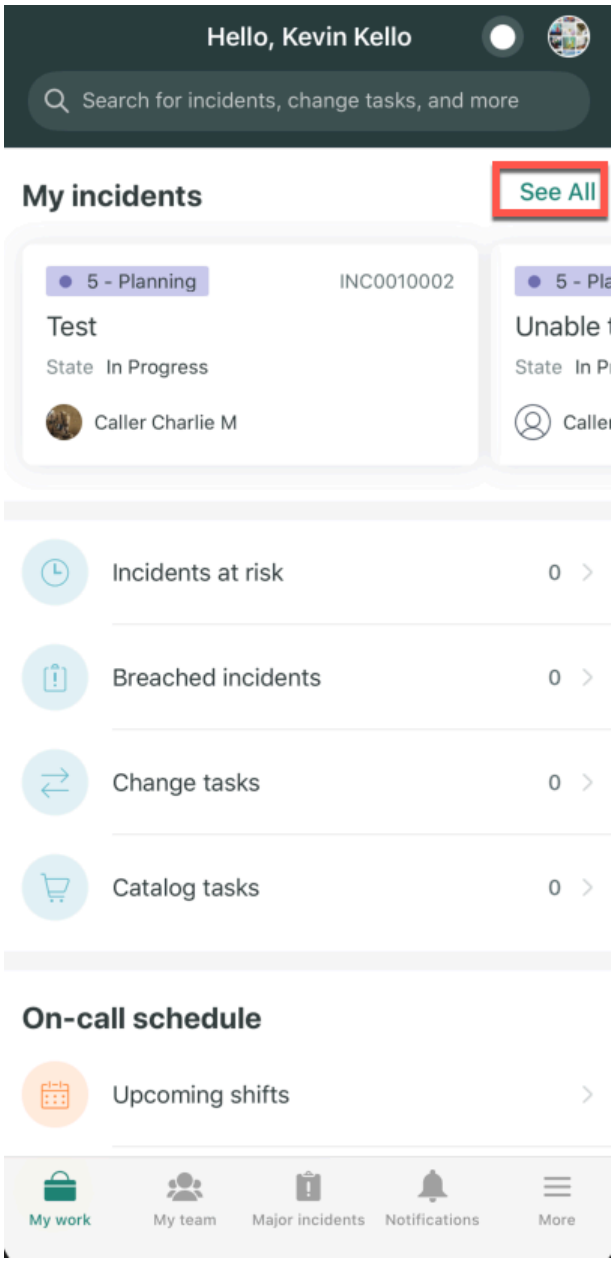
手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。

2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

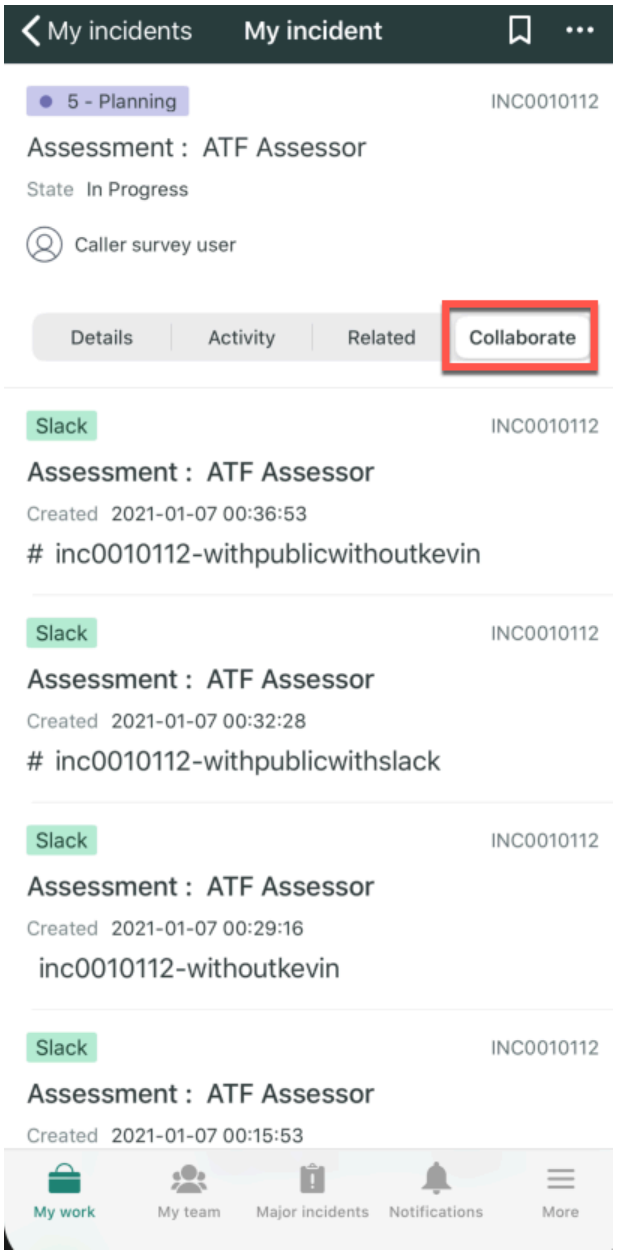


3. カンファレンスの開始元にするインシデントを開きます。

4. [コラボレーション] をタップします。

自動翻訳

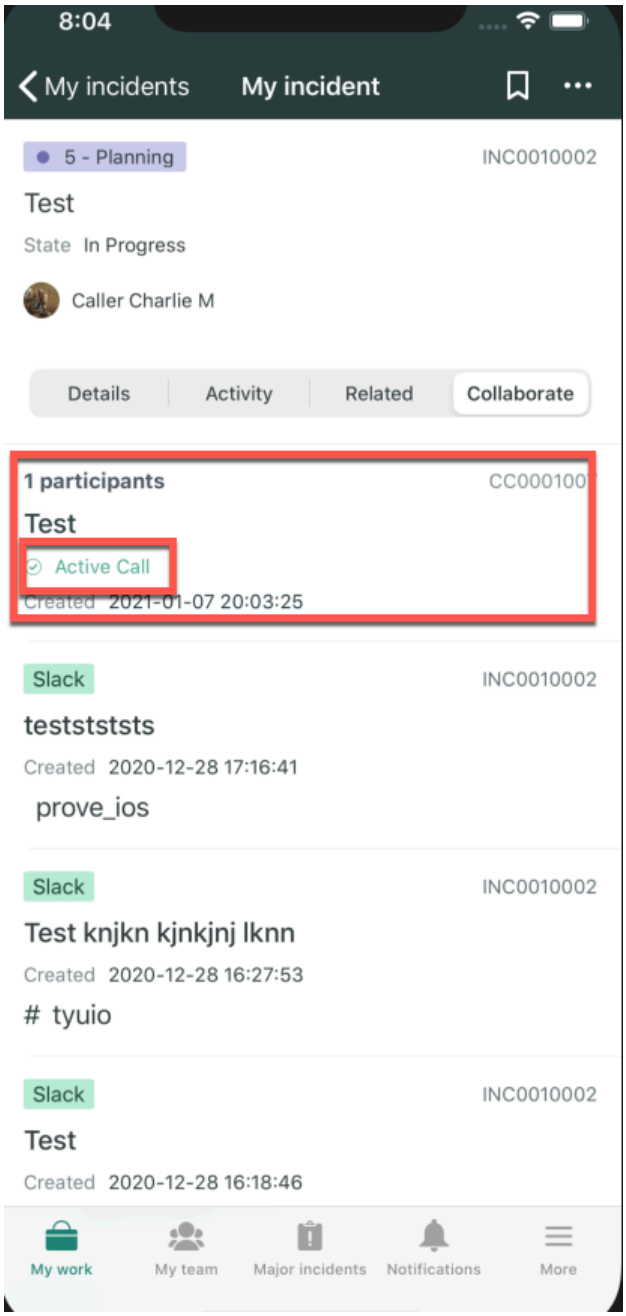
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. アクティブなカンファレンスコールをタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

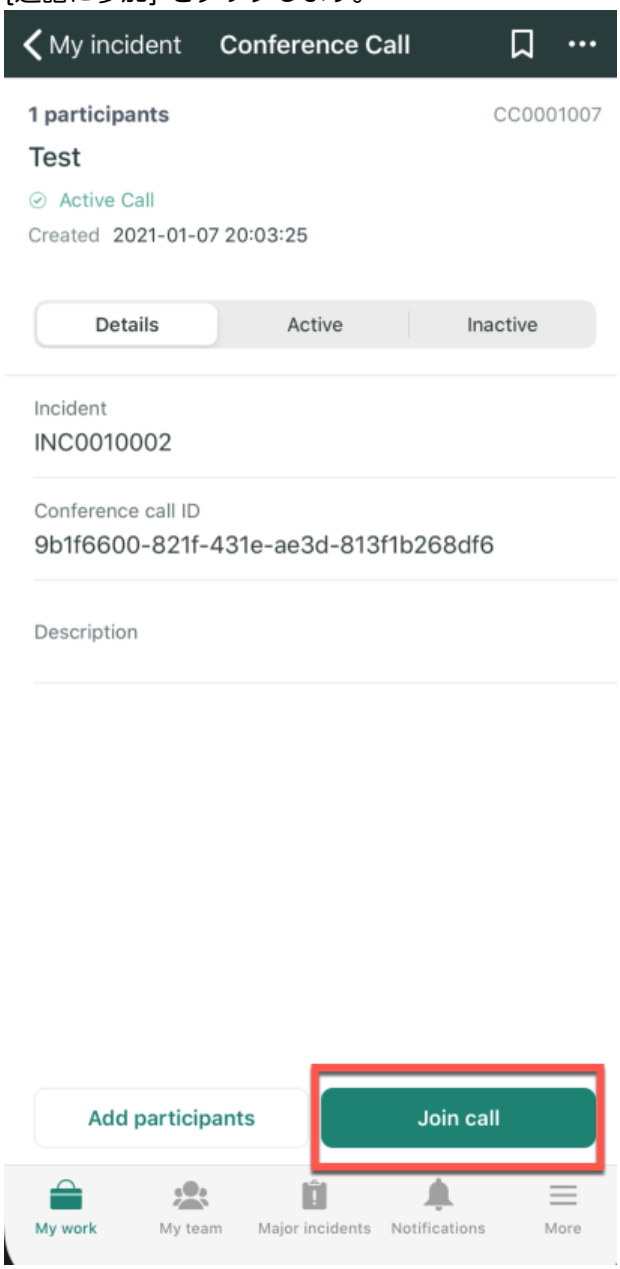


6. カンファレンスコールをタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [通話に参加] をタップします。



自動翻訳

アクティブなコラボレーションの表示

インシデントマネージャーは、インシデントのすべてのアクティブなコラボレーションを表示できます。

始める前に

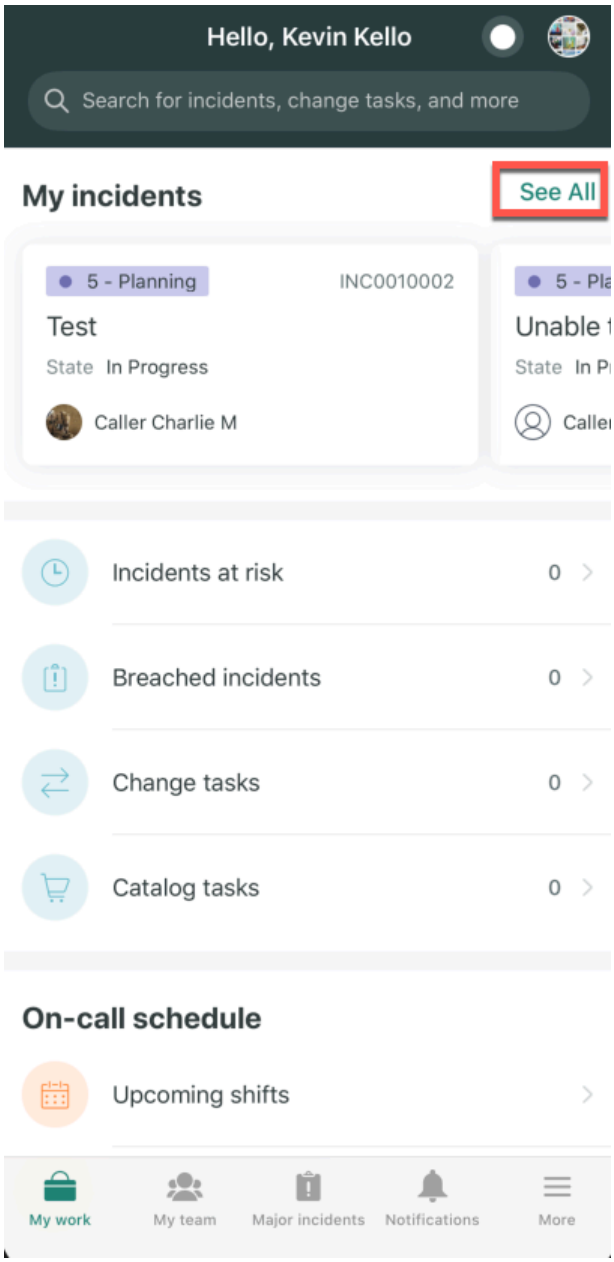
必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。

2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

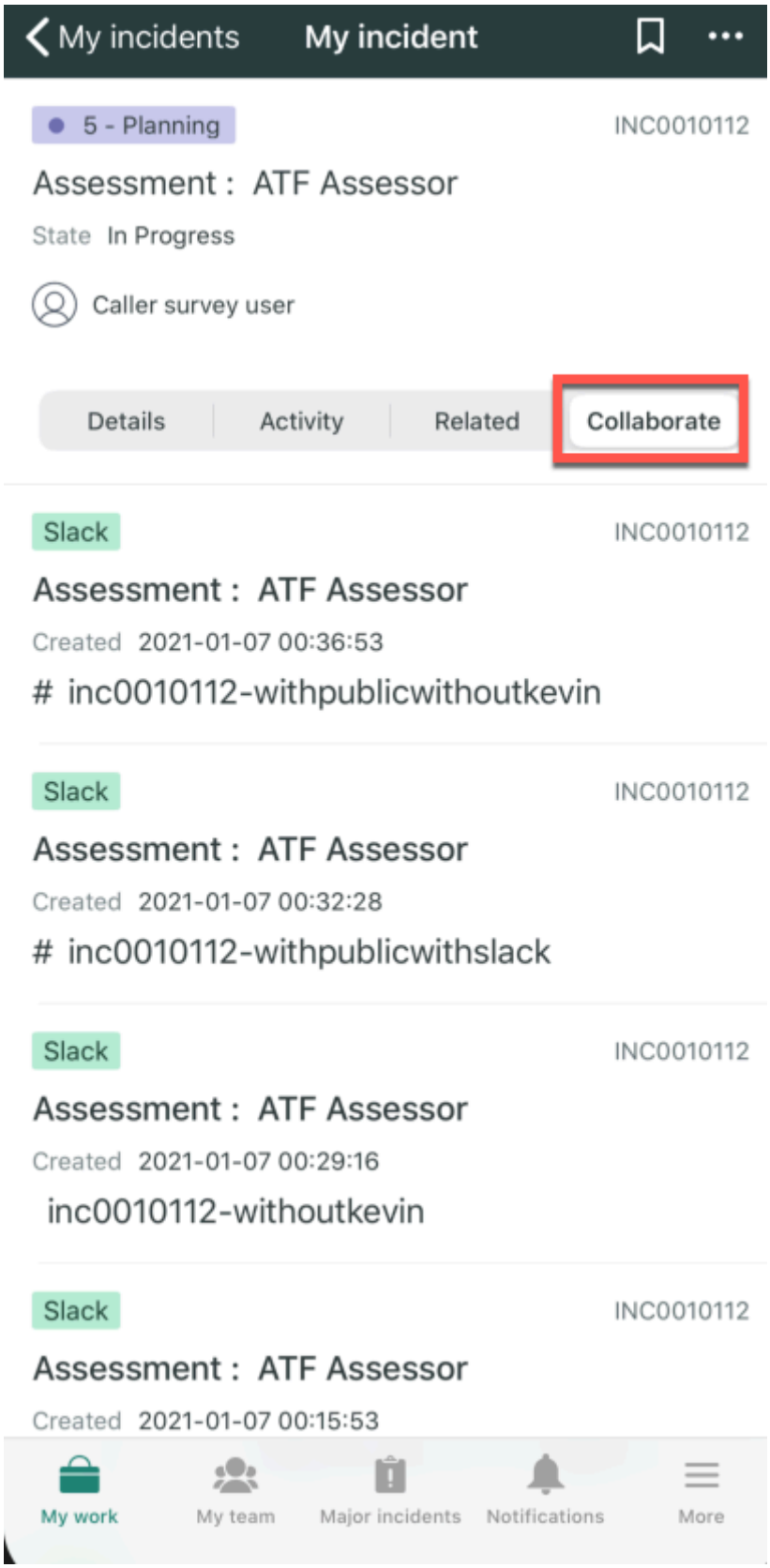


3. インシデントをタップします。

4. [コラボレーション] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



各コラボレーションに次が表示されます。

- アプリケーション：Slack/Microsoft Teams
- コラボレーションタイトル

自動翻訳

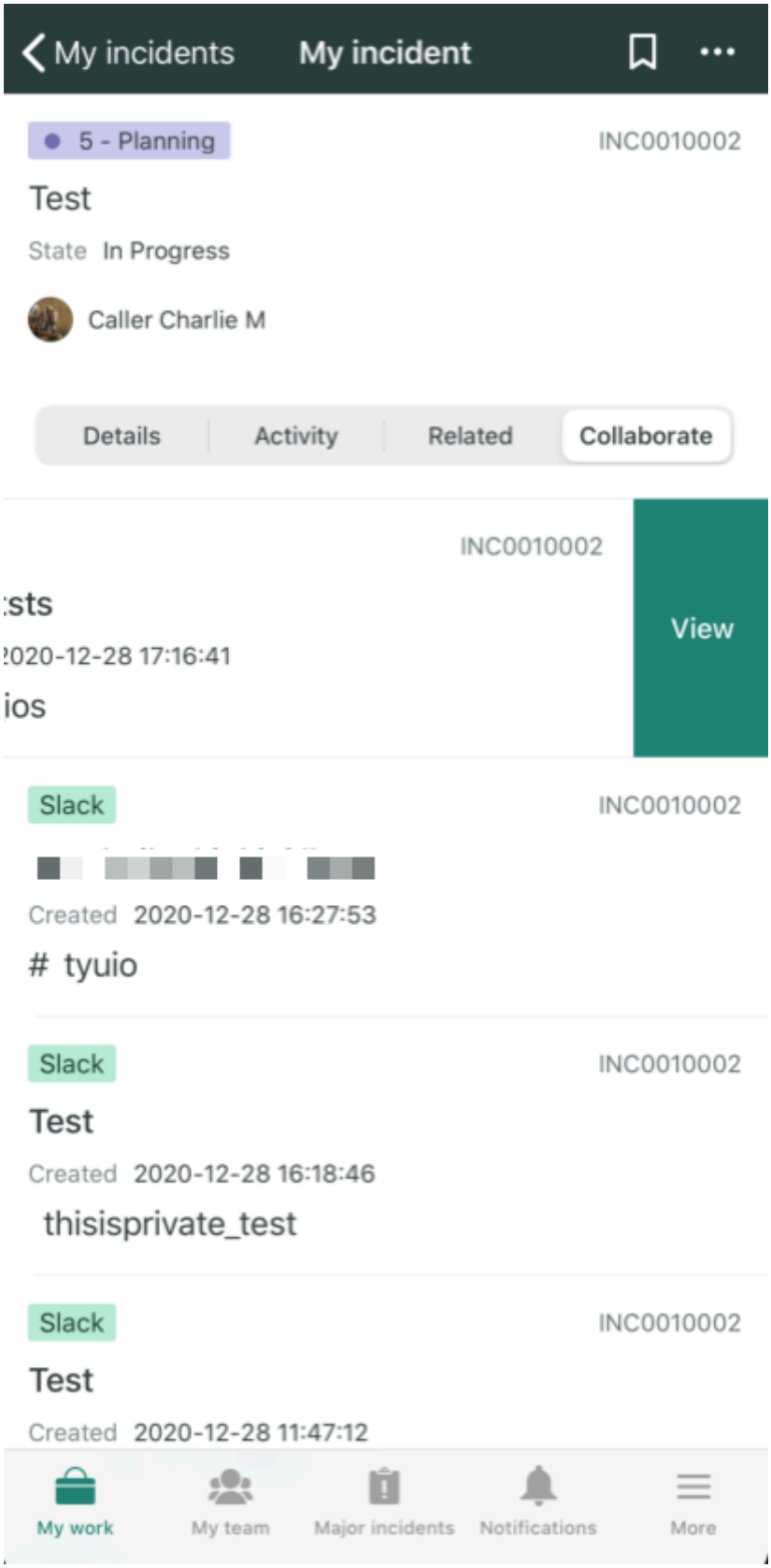
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インシデント作成日とタイムスタンプ
- チャネル名：「#」がマークされているチャネルはパブリックチャネルです。すべてのユーザーが会話を表示できます。「#」を含まれていないチャネルはプライベートチャネルです。このチャネルには、パブリックユーザーはアクセスできません。チャットの会話は、共同作業者のみが表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. スワイプして [表示] をタップすると、それぞれのアプリケーションで会話が表示されます。



カンファレンスコールでアクティブな参加者と非アクティブな参加者を表示する

アクティブなカンファレンスコールで参加者のステータスを表示できます。

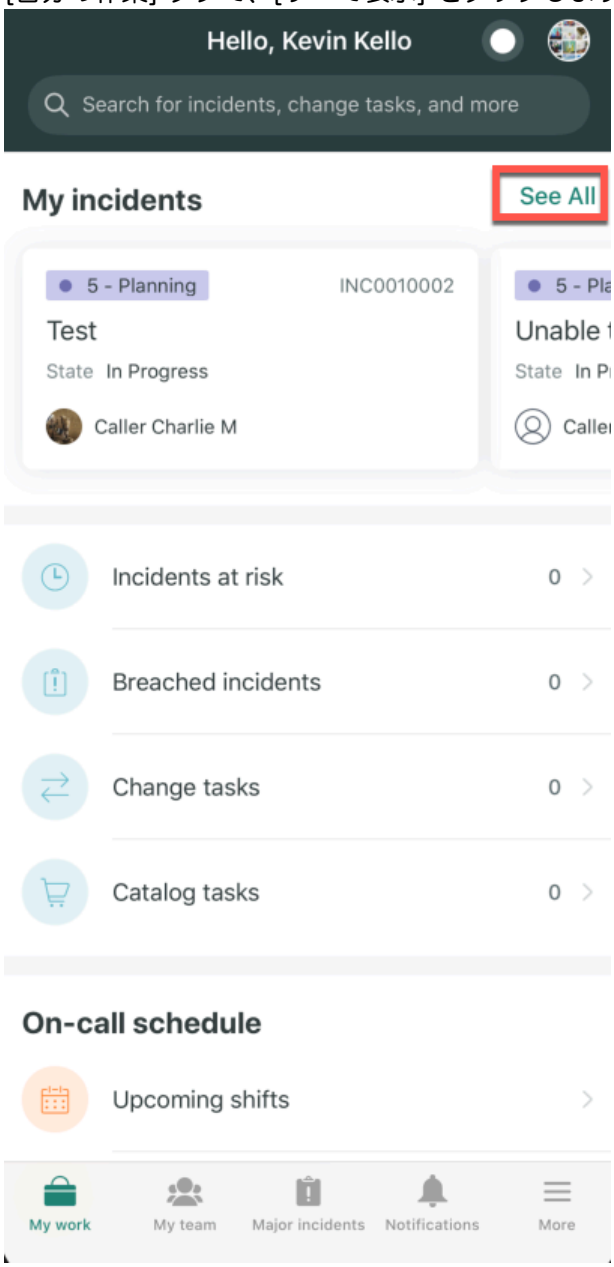
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

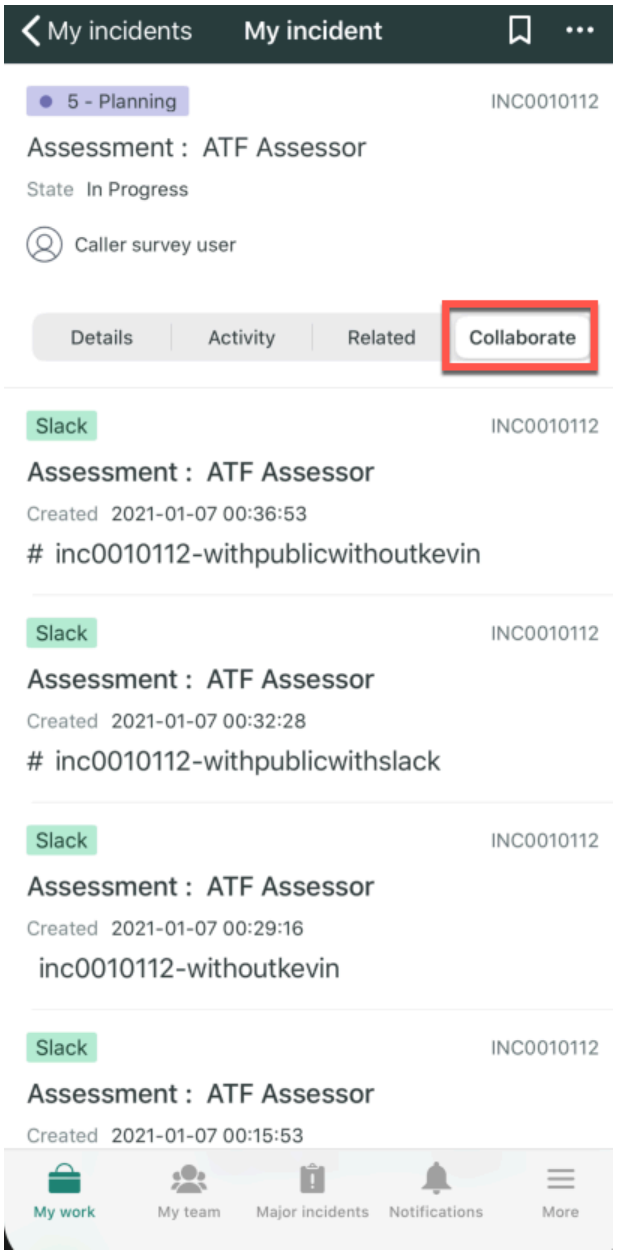
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。



3. カンファレンスの開始元にするインシデントを開きます。
4. [コラボレーション] をタップします。

自動翻訳

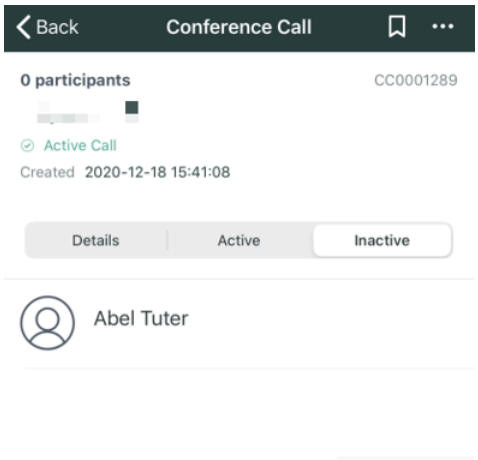
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

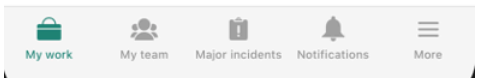


5. アクティブなカンファレンスコールをタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





6. 次のいずれかの操作を行います。

参加者のステータス

オプション	アクション
アクティブ	[アクティブ] をタップして、アクティブな参加者を表示します。
非アクティブ	[非アクティブ] をタップして、非アクティブな参加者を表示します。

カンファレンスコールを終了

インシデントマネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、カンファレンスコールを終了できます。

始める前に

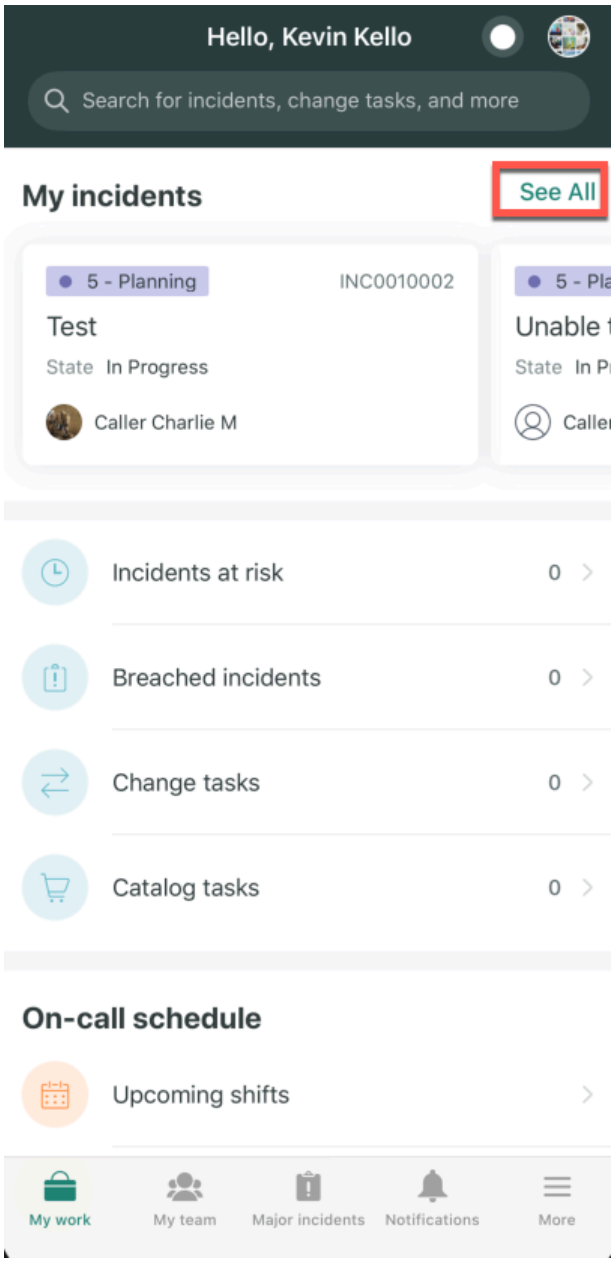
必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

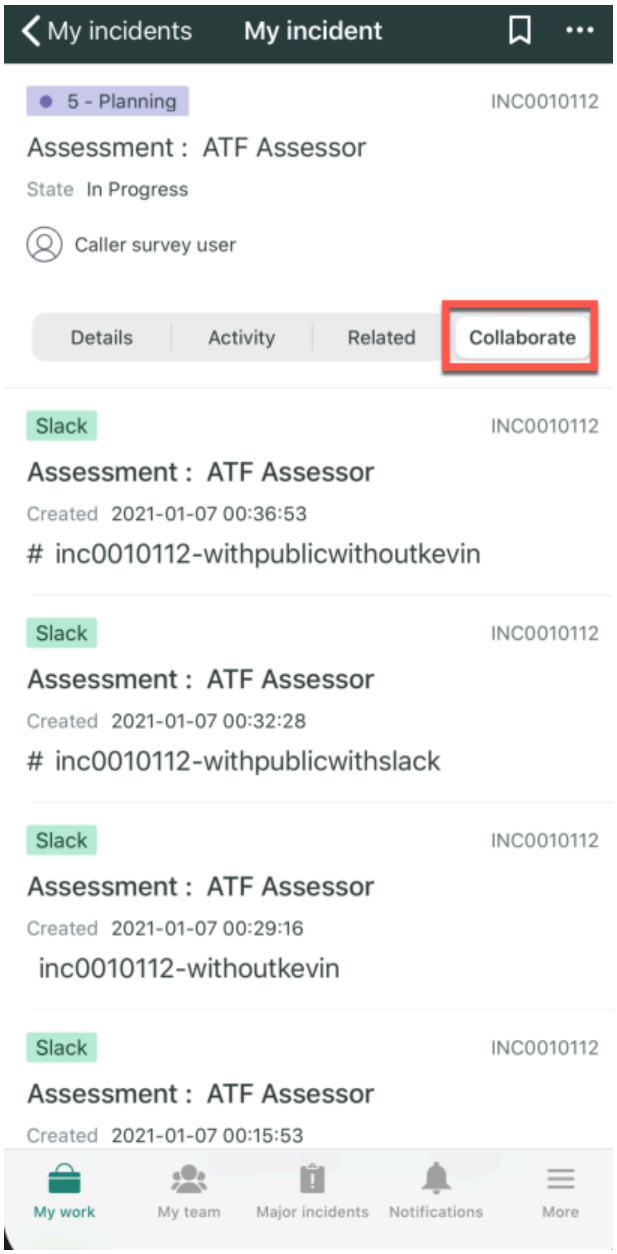


3. カンファレンスの開始元にするインシデントを開きます。

4. [コラボレーション] をタップします。

自動翻訳

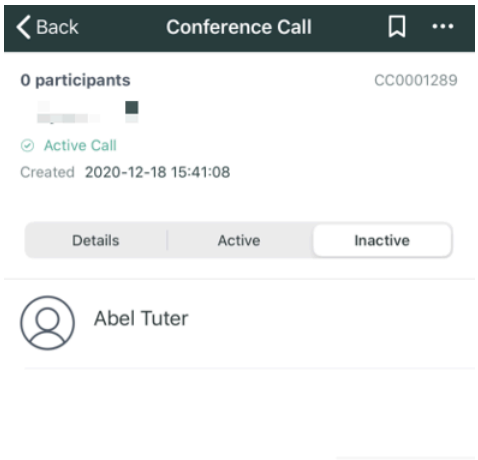
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

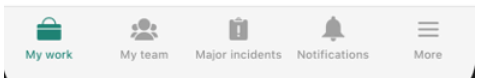


5. アクティブなカンファレンスコールをタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





6. をタップします。
7. [通話終了] をタップします。

インシデントタスクでのコラボレーション

ITSM モバイルエージェントアプリからインシデントタスクレコードのコラボレーションを開始および管理します。

インシデントタスクからカンファレンスコールを開始する

インシデントタスクレコードからカンファレンスコールを開始して、インシデントの解決について話し合います。

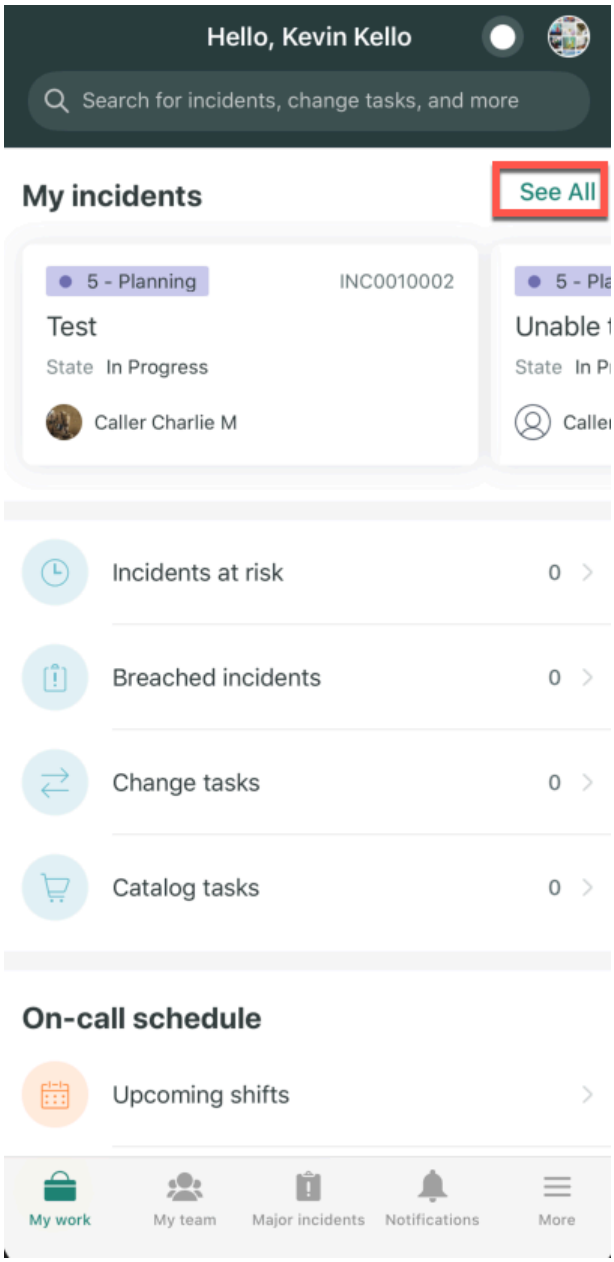
始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

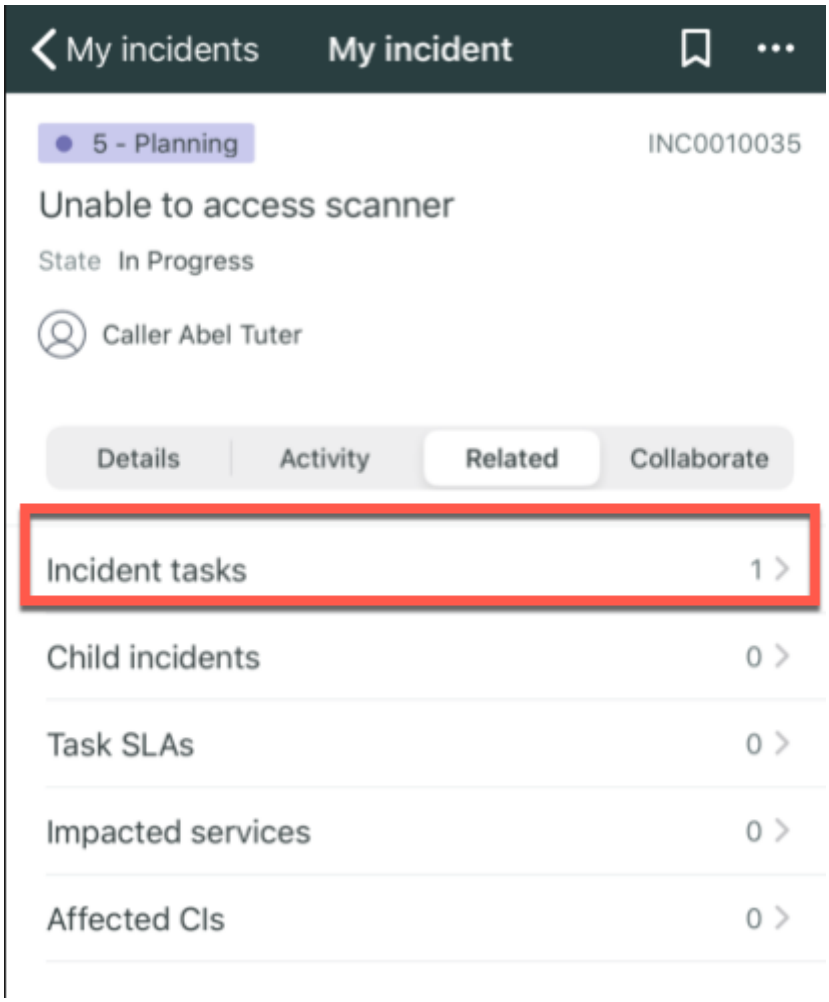


3. 作業するインシデントレコードをタップします。

4. タップ 関連 > インシデントタスク.

自動翻訳

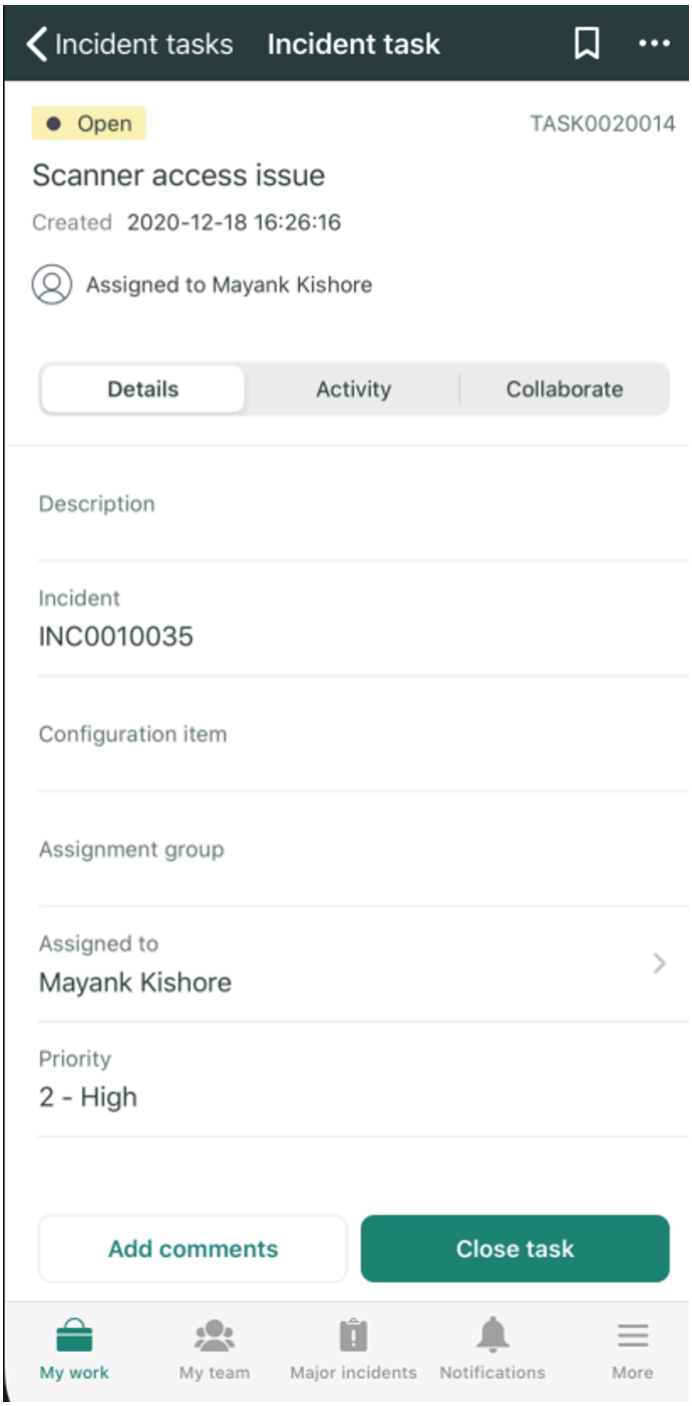
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. インシデントタスクレコードをタップします。

自動翻訳

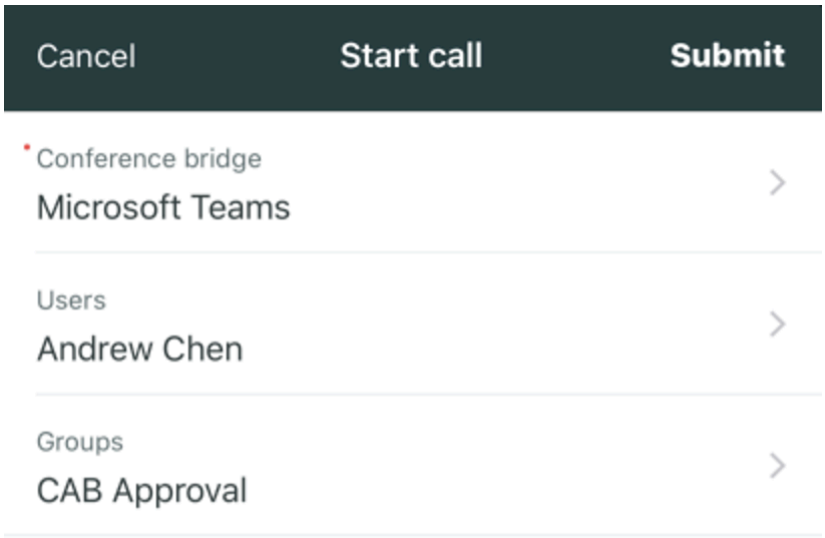
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. ••• をタップします。
7. [通話を開始] をタップします。
8. 次の詳細を入力します。
   a. 会議ブリッジ：[会議ブリッジ] をタップして、Microsoft Teams を選択します。
   b. ユーザー：ユーザーを選択します。
   c. グループ：必要なグループを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. [送信] をタップします。

インシデントタスクからカンファレンスへの参加者を追加する

インシデントタスクから、発信者とのアクティブなカンファレンスへの参加者を追加して、タスクの解決について話し合います。

始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

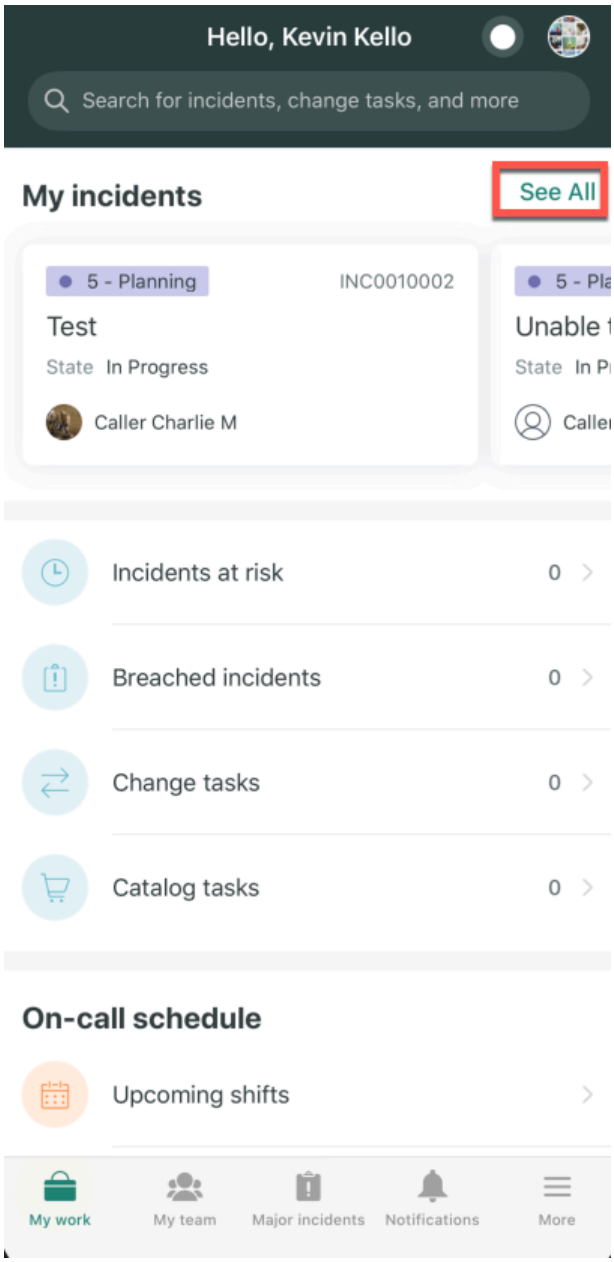
手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。

2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

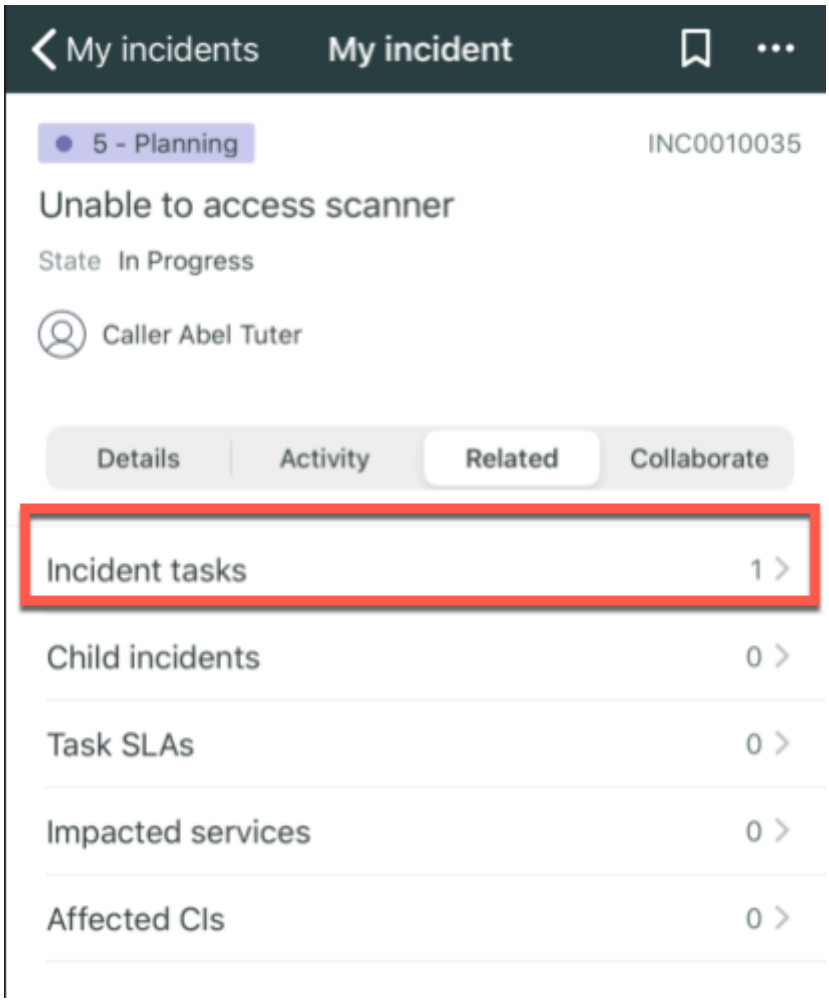


3. 作業するインシデントレコードをタップします。

4. タップ 関連 > インシデントタスク.

自動翻訳

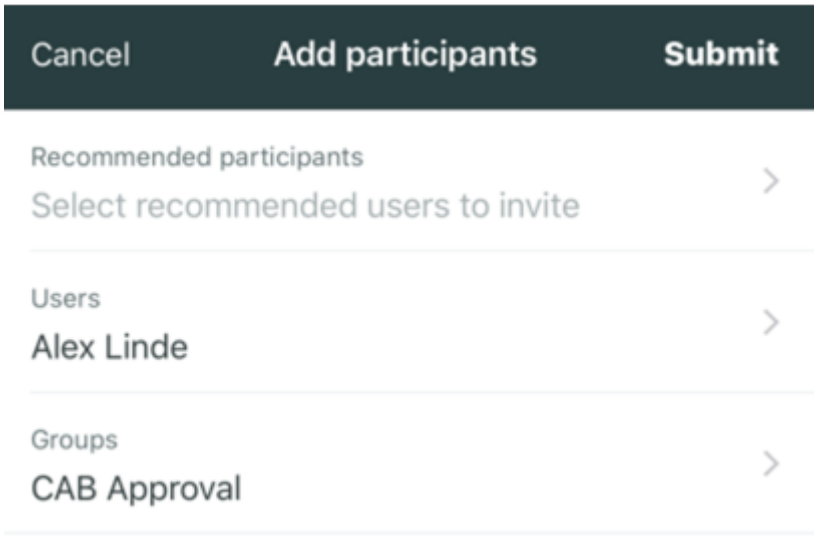
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. インシデントタスクレコードをタップします。
6. タップ 共同作業 > 電話会議 > アクティブ.
7. カンファレンスコールをタップします。
8. [参加者を追加] をタップして、次の詳細を入力します。
   a. 推奨参加者：インシデントに関連付けられた参加者のリストが表示されます。必要なユーザーを選択し、[送信] をタップします。
   b. ユーザー：必要なユーザーを選択して、[送信] をタップします。
   c. グループ：必要なグループを選択して、[送信] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. [参加者の追加] 画面で、[送信] をクリックします。

インシデントタスクからアクティブなカンファレンスコールに参加する

インシデントタスクレコードからアクティブなカンファレンスコールに参加して、インシデントの解決について話し合うことができます。

始める前に
必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

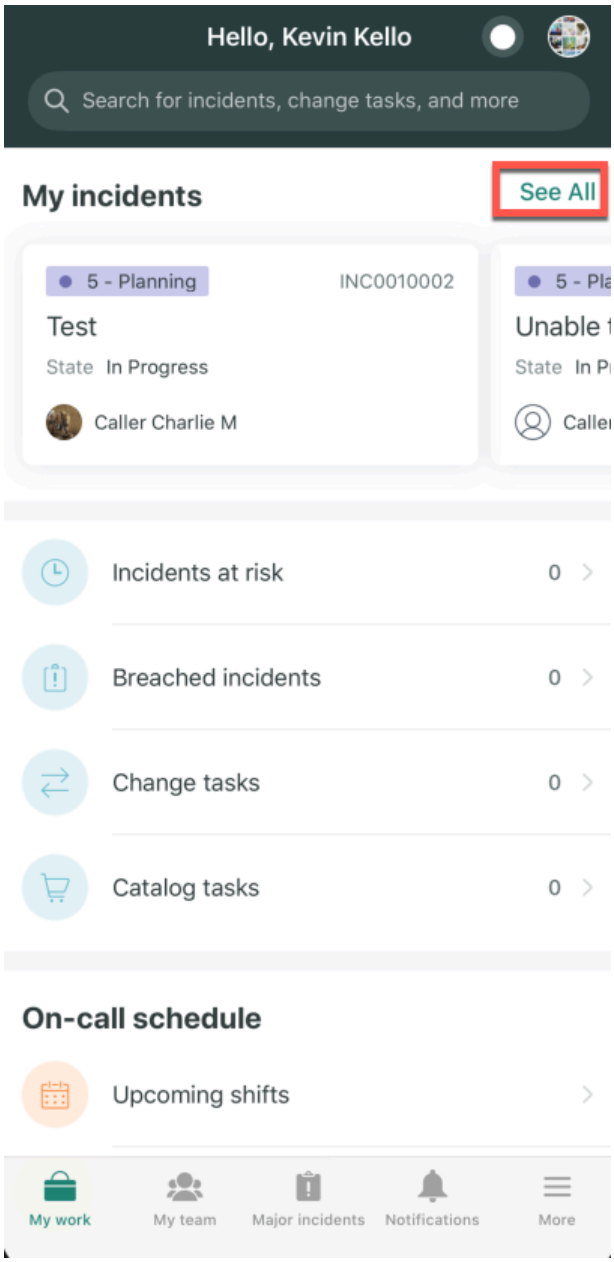
手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。

2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

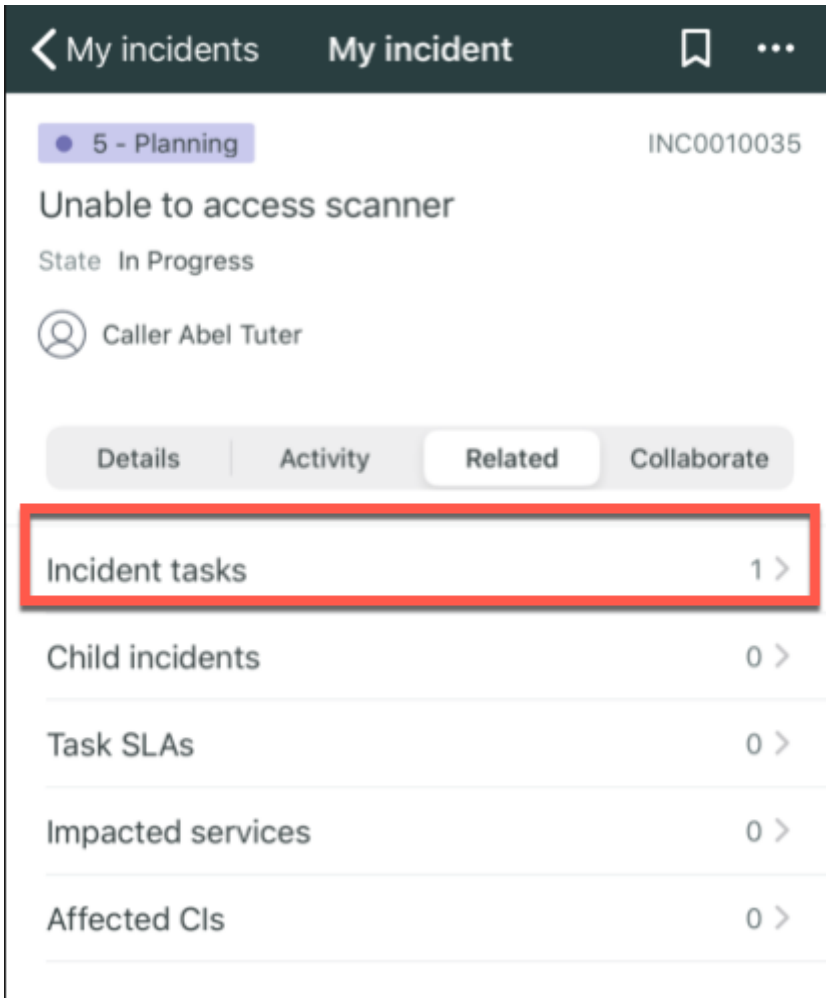


3. 作業するインシデントレコードをタップします。

4. タップ 関連 > インシデントタスク.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

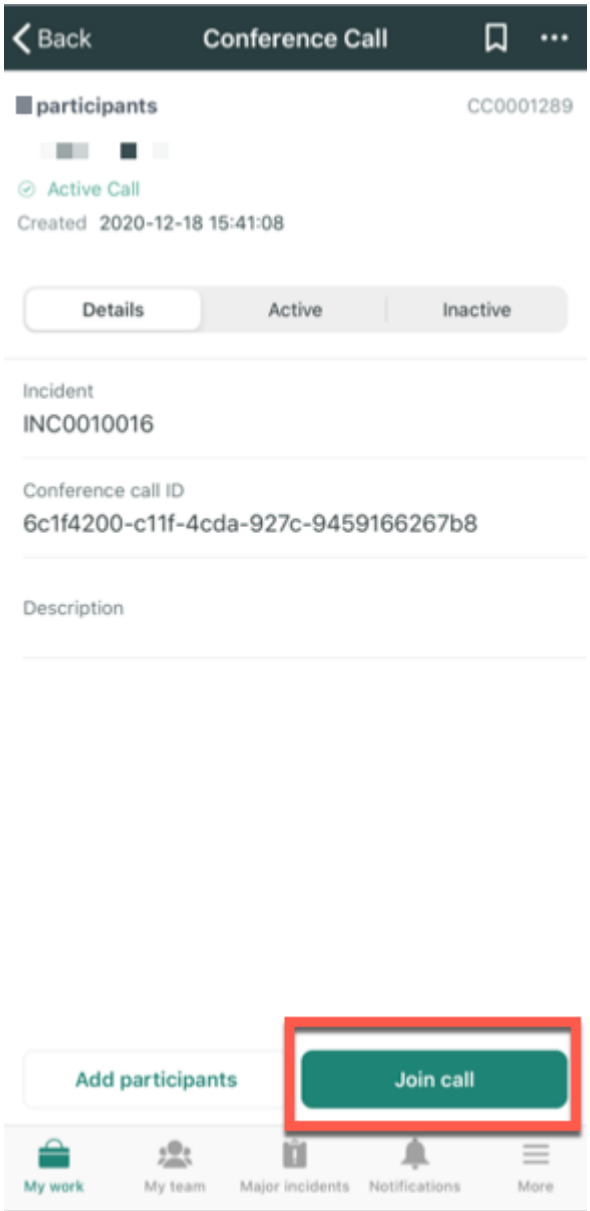


5. インシデントタスクレコードをタップします。
6. タップ 共同作業 > 電話会議 > アクティブ.
7. カンファレンスコールをタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [通話に参加] をタップします。



自動翻訳

カンファレンスコールでアクティブな参加者と非アクティブな参加者を表示する

アクティブなカンファレンスコールで参加者のステータスを表示できます。

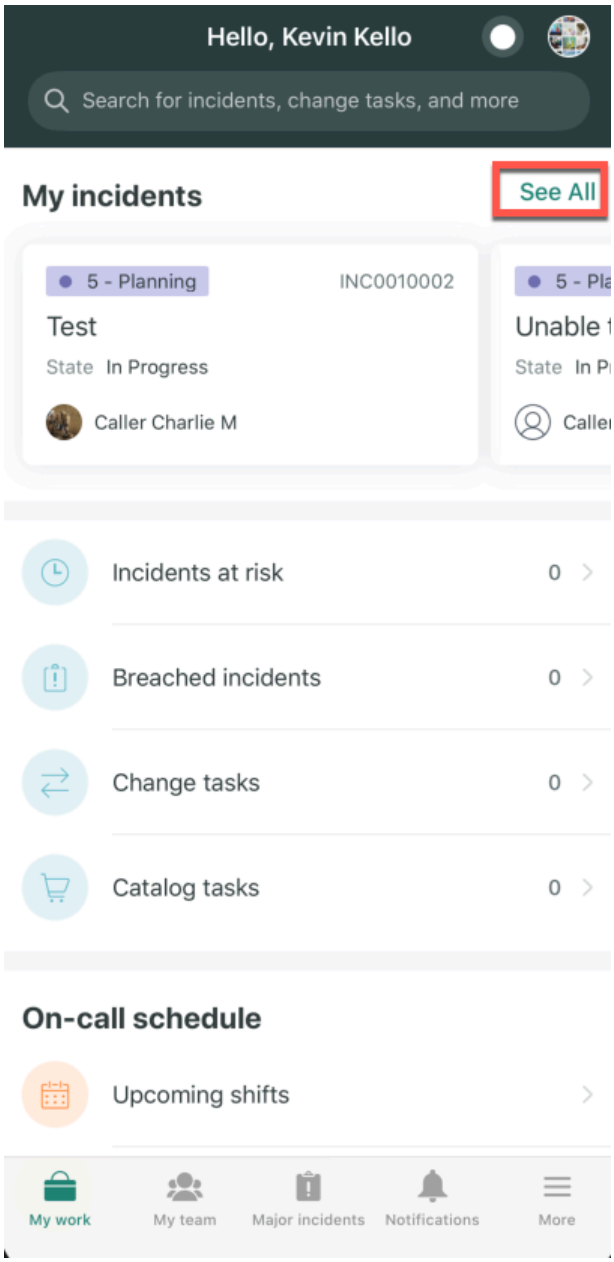
始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

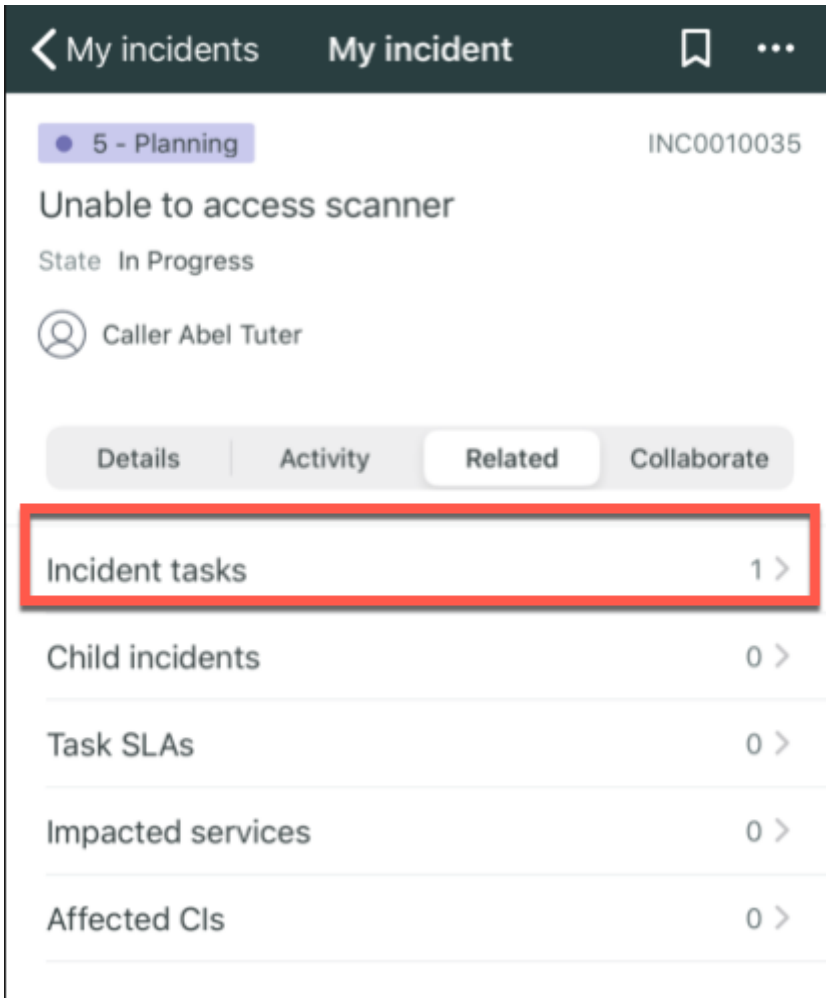


3. 作業するインシデントレコードをタップします。

4. タップ 関連 > インシデントタスク.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. インシデントタスクレコードをタップします。
6. タップ 共同作業 > 電話会議 > アクティブ.
7. カンファレンスコールをタップします。
8. 次のいずれかの操作を行います。

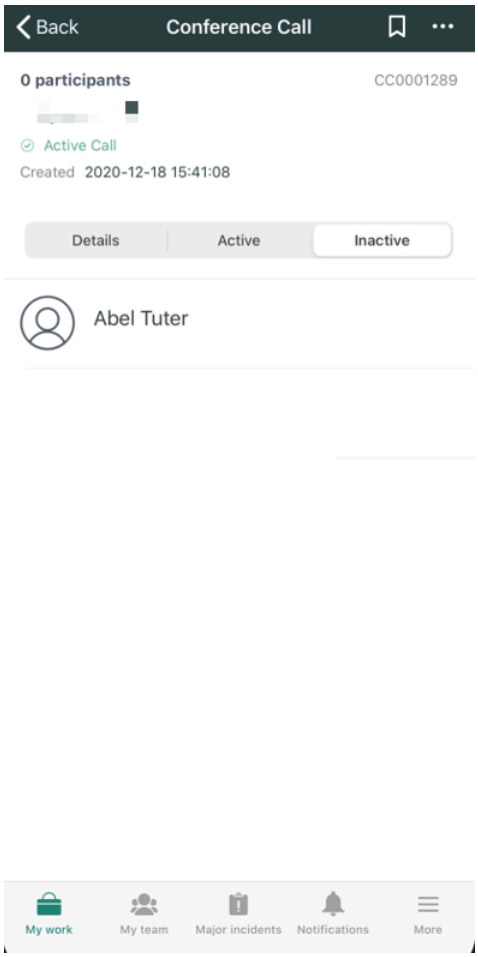
参加者のステータスの表示

オプション	アクション
アクティブ	[アクティブ] をタップして、アクティブな参加者を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	アクション
非アクティブ	[非アクティブ] をタップして、非アクティブな参加者を表示します。



カンファレンスコールを終了

インシデントマネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、カンファレンスコールを終了できます。

始める前に

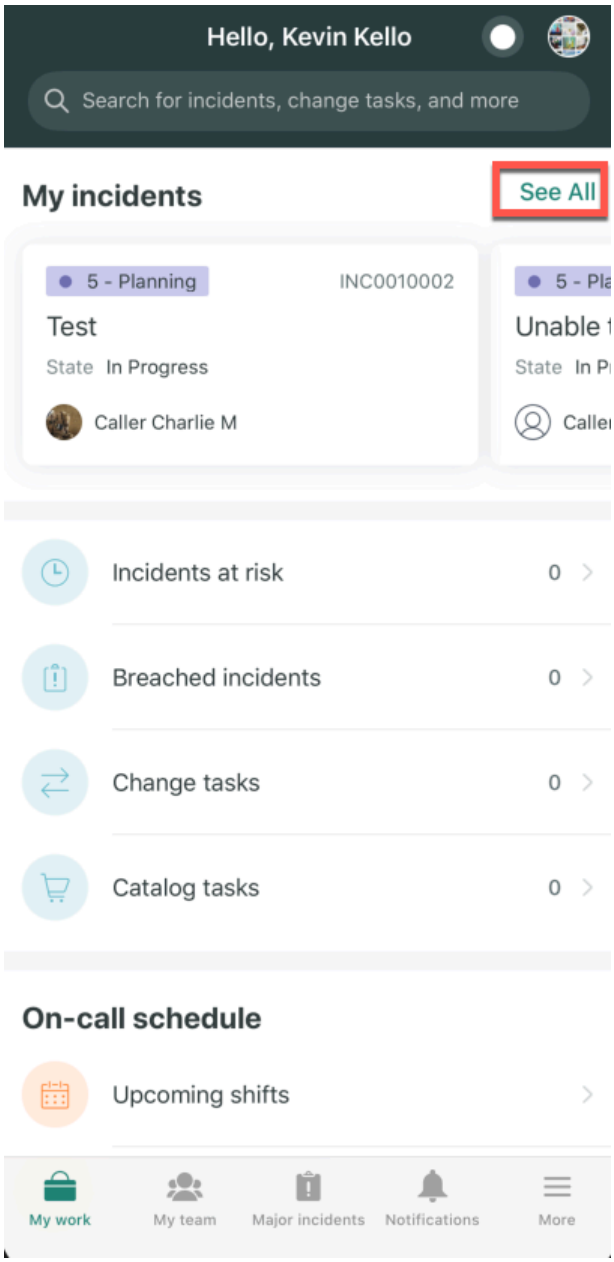
必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [自分の作業] タブで、[すべて表示] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

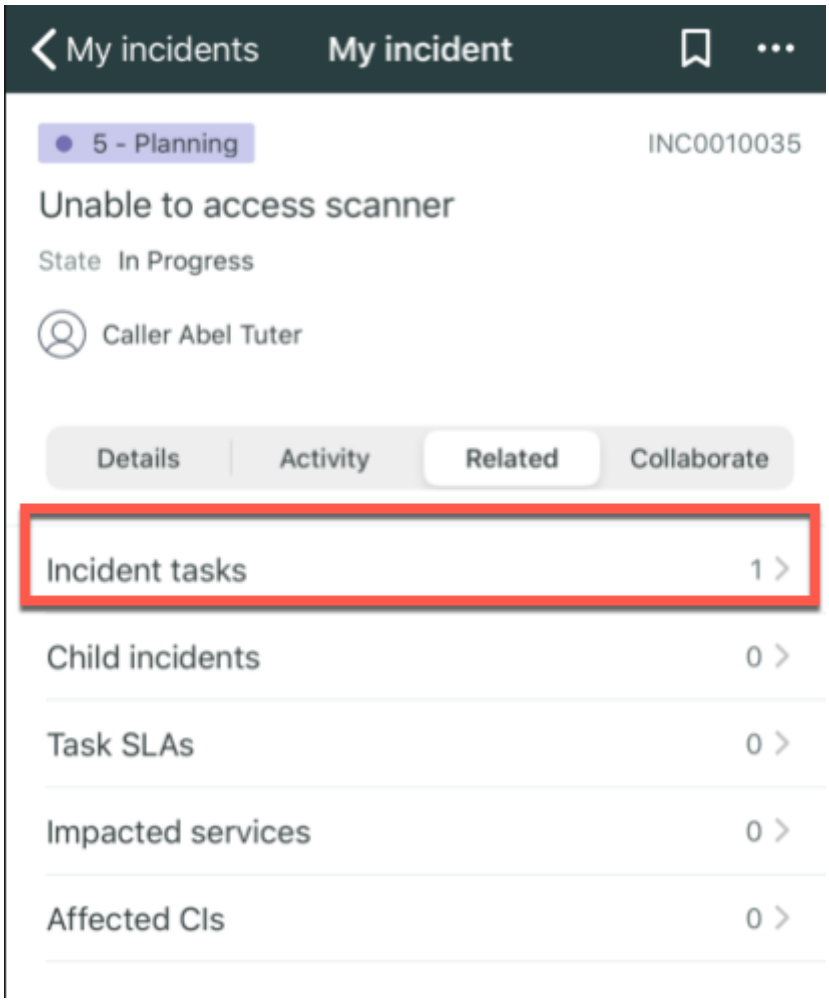


3. 作業するインシデントレコードをタップします。

4. タップ 関連 > インシデントタスク.

自動翻訳

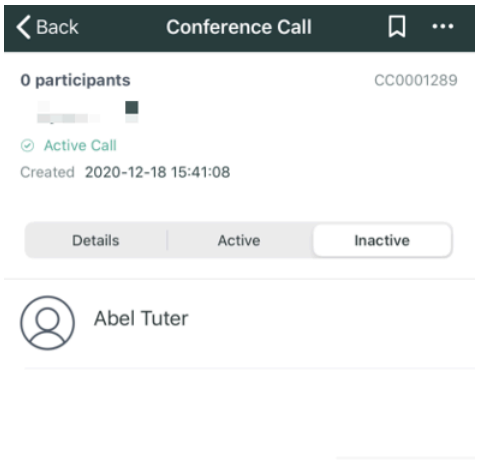
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

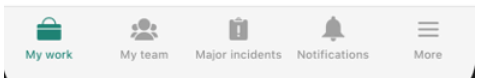


5. インシデントタスクレコードをタップします。
6. タップ 共同作業 > 電話会議 > アクティブ.
7. カンファレンスコールをタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





8. をタップします。
9. [通話終了] をタップします。

リスクのあるインシデント

モバイルからリスクのあるインシデントのリストを表示して作業します。

関連情報

リスクのあるインシデントの処理

リスクのあるインシデントの処理

モバイルからリスクのあるインシデントを処理します。

始める前に
必要なロール：ITIL

このタスクについて
解決、インシデントの再アサイン、またはアサインされているインシデントへのコメント追加を行います。

手順

1. ITSM モバイルエージェントのランディング画面で、[リスクのあるインシデント] アプレットをタップします。
   [リスクのあるインシデント] 画面が開き、インシデントのリストが表示されます。

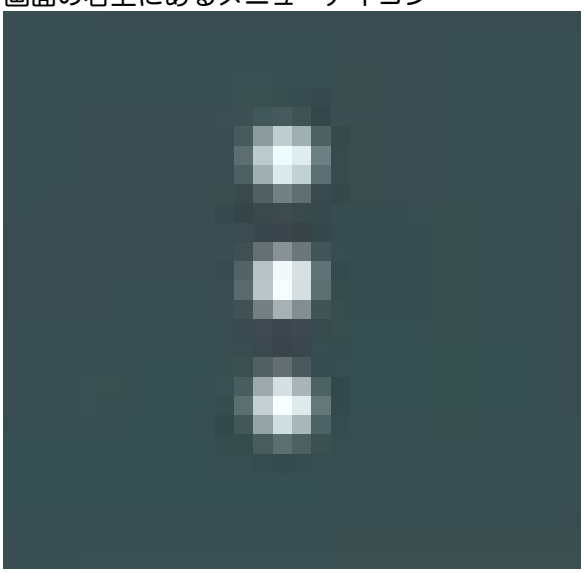
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 画面上のレコード数を減らすには、レコードのフィルタリングを参照して、特定の検索条件に一致するレコードを検索します。
3. インシデントのリストが表示されている [リスクのあるインシデント] 画面で、インシデントを左方向にスワイプしてメニューを開きます。
4. メニューで、インシデントを処理するアクションを 1 つ選択します。

アクション	説明
コメントを追加	インシデントに関する追加のコメントまたは作業メモをこのフィールドに追加し、をタップします。
再アサイン	インシデントを別のエージェントに再アサインするには、このアクションを使用します。インシデントの再アサイン画面で、[アサイン先グループ] フィールドをタップしてアサイン先グループを変更し、[担当者] フィールドのリストからエージェントを選択して [作業メモ] にメモを追加し、をタップして送信します。
解決	インシデントの解決画面で、[解決コード] フィールドをタップして解決のコードを選択し、[解決メモ] フィールドにメモを追加して、をタップします。

5. [リスクのあるインシデント] 画面で、リスト内のレコードをタップして開き、詳細を表示します。
6. 以下の図に示す [リスクのあるインシデント] 画面で、必要に応じてテーブル内のいずれかのアクションを選択します。

オプション	説明
[詳細] タブ	1 つ選択して続行します。 ○ インシデントに関する詳細のフィールドを表示します。矢印の付いているフィールドには追加情報があります。 ○ 画面の右上にあるメニューアイコン  をタップして、再アサイン、編集、またはインシデントを重大なインシデントとして提案します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	○ [コメントを追加] ボタンを使用して、コメントを追加します。 ○ [解決] ボタンを使用して、解決コードとメモを追加した後にインシデントを解決します。
[アクティビティ] タブ	フィールドの変更やアサインの変更など、インシデントに関するアクティビティを表示します。[追加] アイコン + をタップして、インシデントに次のいずれかのアクティビティを実行します。 **a.** *Record Video*：インシデントに添付するビデオを記録します。 **b.** *Open Gallery*：フォトギャラリーを開いて、既存の画像またはビデオをインシデントに添付します。 **c.** *Take Photo*：画像を撮影してインシデントに添付します。 **d.** *Attach File*：別のアプリケーションからインシデントにファイルを添付します。 **e.** *Add Additional Comments*：コメントをインシデントに追加します。 注: [追加コメント] フィールドの切り替えバーを使用して表示を有効にすると、コメントを顧客に表示することができます。 **f.** *Add Work Notes*：インシデントに作業メモを追加します。
[関連] タブ	インシデントの関連リスト (子インシデント、タスク SLA、影響を受けるサービス、影響を受ける CI など) を表示します。矢印をタップすると、こうした関連アイテムの詳細が表示されます。
[コール] タブ	インシデントに関連するすべてのコールのリストを表示します。コールのいずれかをクリックして、*Add participants*するか、*Join call*します。[カンファレンス] ページの上部にあるメニューをタップし、[コールを終了] をタップしてコールを終了します。

違反インシデント

グループのすべての違反インシデントのリストを表示し、これらのインシデントに対して適切なアクションを実行します。違反インシデントとは、サービスレベルアグリーメント (SLA) が期日を超過したインシデントのことです。

違反インシデントの処理

違反インシデントをモバイルから表示および管理します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. ITSM モバイルエージェントのランディング画面で、[違反インシデント] アプレットをタップします。
   [違反インシデント] 画面が開き、インシデントのリストが表示されます。
2. 画面上のレコード数を減らすには、レコードのフィルタリングを参照して、特定の検索条件に一致するレコードを検索します。
3. インシデントのリストが表示されている [違反インシデント] 画面で、インシデントを左方向にスワイプしてメニューを開きます。
4. メニューで、テーブルに記載されているいずれかのアクションを選択します。

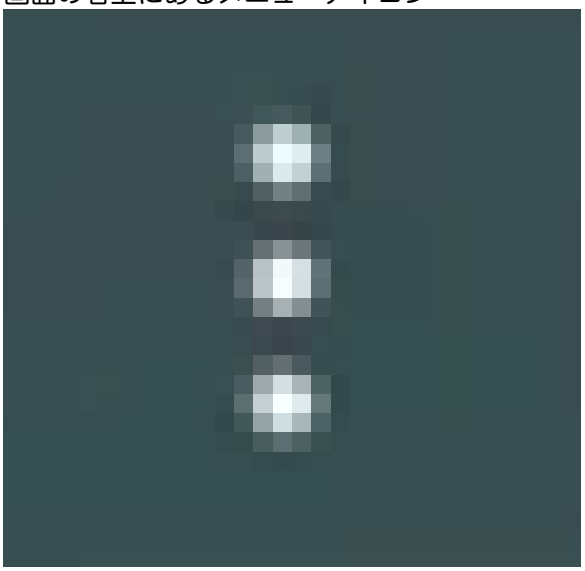
アクション	説明
コメントを追加	インシデントに関する追加のコメントまたは作業メモをこのフィールドに追加し、をタップします。
再アサイン	インシデントを別のエージェントに再アサインするには、このアクションを使用します。インシデントの再アサイン画面で、[アサイン先グループ] フィールドをタップしてアサイン先グループを変更し、[担当者] フィールドのリストからエージェントを選択して [作業メモ] にメモを追加し、をタップして送信します。
解決	インシデントの解決画面で、[解決コード] フィールドをタップして解決のコードを選択し、[解決メモ] フィールドにメモを追加して、をタップします。

5. [違反インシデント] 画面で、リスト内のレコードをタップして開き、詳細を表示します。
6. 以下の図に示す [違反インシデント] 画面で、必要に応じてテーブル内のいずれかのアクションを選択します。

オプション	説明
[詳細] タブ	1 つ選択して続行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	○ インシデントに関する詳細のフィールドを表示します。矢印の付いているフィールドには追加情報があります。 ○ 画面の右上にあるメニューアイコン  をタップして、再アサイン、編集、またはインシデントを重大なインシデントとして提案します。 ○ [コメントを追加] ボタンを使用して、コメントを追加します。 ○ [解決] ボタンを使用して、解決コードとメモを追加した後にインシデントを解決します。
[アクティビティ] タブ	フィールドの変更やアサインの変更など、インシデントに関するアクティビティを表示します。 + をタップして、インシデントに次のいずれかのアクティビティを実行します。 **a.** *Record Video*：インシデントに添付するビデオを記録します。 **b.** *Open Gallery*：フォトギャラリーを開いて、既存の画像またはビデオをインシデントに添付します。 **c.** *Take Photo*：画像を撮影してインシデントに添付します。 **d.** *Attach File*：別のアプリケーションからインシデントにファイルを添付します。 **e.** *Add Additional Comments*：コメントをインシデントに追加します。 注: [追加コメント] フィールドの切り替えバーを使用して表示を有効にすると、コメントを顧客に表示することができます。 **f.** *Add Work Notes*：インシデントに作業メモを追加します。
[関連] タブ	インシデントの関連リスト (子インシデント、タスク SLA、影響を受けるサービス、影響を受ける CI など) を表示します。矢印をタップすると、こうした関連アイテムの詳細が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
[コール] タブ	インシデントに関連するすべてのコールのリストを表示します。コールのいずれかをクリックして、*Add participants*するか、*Join call*します。[カンファレンス] ページの上部にあるメニューをタップし、*End call* をタップしてコールを終了します。

変更タスク

自分にアサインされた変更タスクを表示して作業します。ITSM モバイルエージェントアプリでは、詳細、アクティビティ、およびその他の関連する変更タスクを 1 回のタップで表示できます。

カードをタップして、自分にアサインされているすべての変更タスクにアクセスします。

1. 設定した基準に従ってリストをフィルタリングすることができます。
2. 左にスワイプしてタスクにコメントを追加するか、タスクをクローズします。
3. [変更タスク] 画面で、任意のタスクをタップし、詳細、アクティビティ、および関連する変更タスクを表示します。この画面からコメントの追加またはタスクのクローズを行うことができます。

> **注:**
> 各変更タスクカードには、タスクのリスク値が表示されます。たとえば、非常に高い、中程度などです。

カタログタスクの表示

カタログタスクを表示し、カタログアイテムのフルフィルメントの一環としてコメントを追加します。

カタログタスクは、サービスカタログアイテムに関連付けられたタスクです。カタログタスクは、アイテムの調達と要求の実行に使用されます。

カードをタップして、自分にアサインされているすべてのカタログタスクにアクセスします。

1. 設定した基準に従ってリストをフィルタリングすることができます。
2. 左にスワイプしてタスクにコメントを追加するか、タスクをクローズします。
3. [カタログタスク] 画面で、任意のタスクをタップして、カタログタスクの詳細またはアクティビティを表示します。この画面からはコメントの追加のみを行うことができます。

予定されているシフトを オンコールスケジューリング で表示する

ITSM モバイルエージェント アプリの My Work 機能を使用して、予定されているシフトの表示と休暇の申請を行います。

始める前に
必要なロール：itil、sn_incident_write

このタスクについて
オンコールスケジューリング アプレットを使用して、予定されているシフトの表示と休暇の申請を行います。利用可能なオンコールグループのメンバーを表示することもできます。

手順

1. ITSM モバイルエージェント アプリを開きます。
2. [オンコールスケジュール] タブで、[予定されているシフト] をタップします。

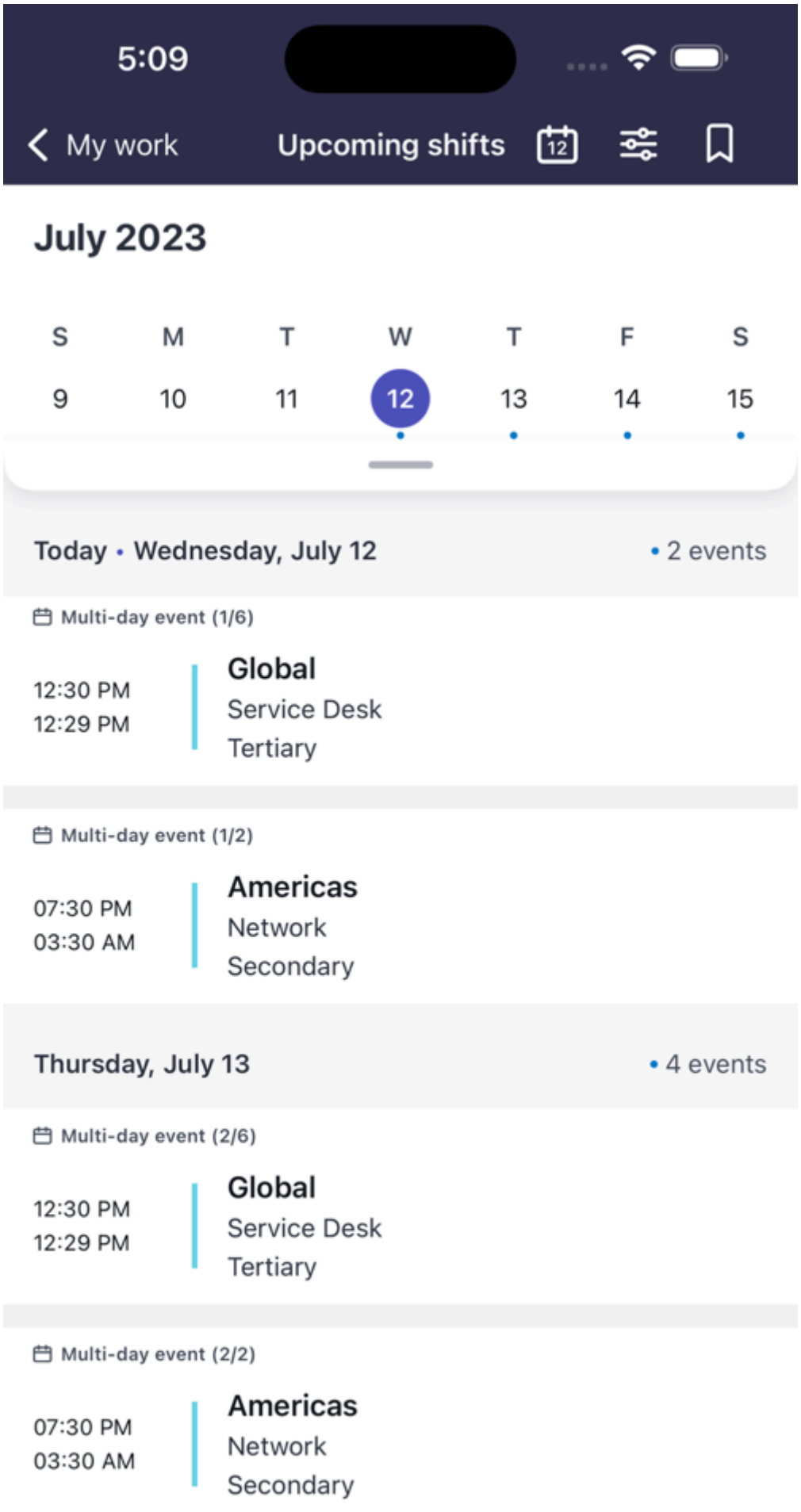
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

現在の月に予定されているすべてのシフトが表示されます。シフトは、イベントのタイプに基づいてグループ化されます。1 日限りのイベントが一番上に表示され、その下に複数日にまたがるイベントと短期間のイベントが表示されます。それらはイベントが作成された時間に基づいてソートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. シフトカードをタップして、次のシフトの詳細を表示します。
   - 名前
   - グループ
   - 勤務表
   - 開始時間
   - 終了時間
   - 期間
   - タイプ
4. シフトカードを左にスワイプし、[休暇を申請] をタップします。
5. [休暇を申請] フォームで次の詳細を入力し、[送信] をタップして休暇申請を完了します。
   - グループ
   - 開始日
   - 終了日
   - 提案された代替
   - メモ

オンコールスケジューリング で休暇を申請する

[休暇申請] タブを使用して、処理待ちの申請と完了した申請に分類される休暇申請のリストを表示します。

始める前に
必要なロール：Itil、sn_incident_write

手順

1. ITSM モバイルエージェント アプリを開きます。
2. [オンコールスケジュール] タブで、[休暇申請] をタップします。
   休暇申請のリストが表示されます。休暇申請のリストは、処理待ちの申請と完了した申請に分類されます。
3. [フィルター] アイコン ( ) をタップして、特定の休暇申請を表示します。
4. [メニュー] アイコン ( ) をタップして、[休暇を申請] を選択します。
5. [休暇を申請] フォームの次のフィールドに入力します。
   - グループ
   - 開始日
   - 終了日
   - 提案された代替
   - メモ
6. [送信] をタップします。

オンコールグループメンバーを表示する

オンコールで利用できるグループのメンバーを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：Itil、sn_incident_write

手順

1. ITSM モバイルエージェント アプリを開きます。
2. [オンコールスケジュール] タブで、[オンコール担当] をタップします。
   利用可能なすべてのグループが表示されます。
3. グループを選択し、[送信] をタップします。

「自分のチーム」アプレットを使用したチームとインシデントの管理

管理しているグループの作業に簡単にアクセスして、インサイトを得ることができます。

「自分のチーム」アプレットを使用して、グループマネージャーは次のことができます。

- アサインされていないインシデントに自分のグループから簡単にアクセスし、作業をすばやくトリアージする。
- 自分のチームによって提出された休暇申請を処理する。
- スケジュール内のオンコール競合またはギャップをレビューし、適切な範囲を計画する。
- ダッシュボードにアクセスして、自分のグループの MTTR、CSAT などのインサイトを得る。

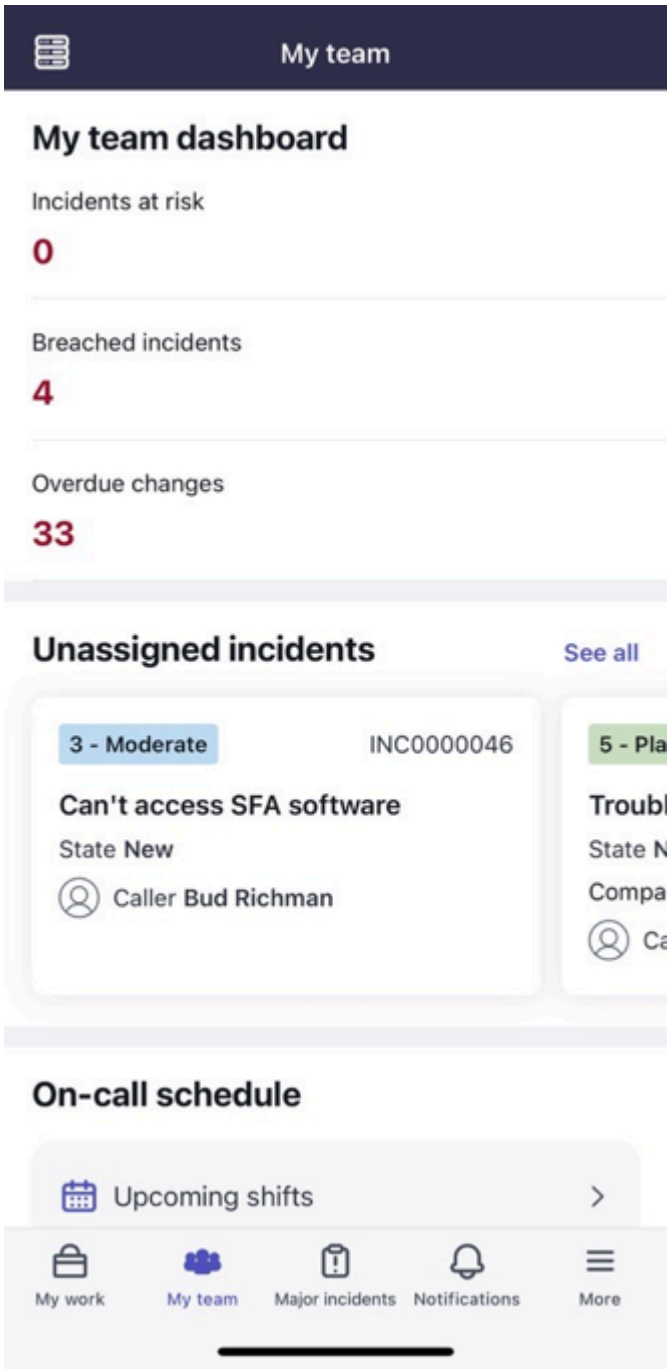
[自分のチーム] ダッシュボード

グループマネージャーは、[自分のチーム] ダッシュボードを使用して、リスクのあるインシデント、違反インシデント、期限切れの変更などのデータに関するインサイトを取得できます。

セクションをタップしてインシデントを処理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

注:

- [自分のチーム] ダッシュボードのデータ可視化の変更は、新規のお客様とアップグレードのお客様の両方のベースシステムで利用できます。プラットフォームアナリティクスワークスペースでモバイルアナリティクスを表示して、新しいデータ可視化を構成または作成することもできます。詳細については、「Create a mobile analytics preview」を参照してください。
- アナリティクスセクションを既にカスタマイズしているアップグレードのお客様の場合、データの可視化の変更はデフォルトでは利用できません。モバイルアプリビルダーの [モバイルエージェント] セクションから新しいアナリティクスセクションレコードを有効にして、視覚化された変更を表示できます。

関連情報

期限切れの変更

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

期限切れの変更

チームの期限切れの変更に対する作業

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [自分のチーム] ダッシュボードで、アプレットの [期限切れの変更] をタップします。
2. 画面上のレコード数を減らすには、レコードのフィルタリングを参照して、特定の検索条件に一致するレコードを検索します。
3. インシデントのリストが表示されている [期限切れの変更] 画面で、インシデントを左方向にスワイプしてメニューを開きます。
4. メニューで、インシデントを処理するアクションを 1 つ選択します。

アクション	説明
コメントを追加	変更に関する作業メモをこのフィールドに追加し、 をタップします。
変更をキャンセル	このアクションを使用して、変更をキャンセルします。[理由] フィールドに理由を入力し、 をタップして送信します。

5. [期限切れの変更] 画面で、リスト内のレコードをタップして開き、詳細を表示します。
6. [変更要求] 画面で、必要に応じてテーブル内のいずれかのアクションを選択します。

オプション	説明
[詳細] タブ	1 つ選択して続行します。 ○ インシデントに関する詳細のフィールドを表示します。矢印の付いているフィールドには追加情報があります。 ○ [コメントを追加] ボタンを使用して、コメントを追加します。 ○ このアクションを使用して、変更をキャンセルします。[理由] フィールドに理由を入力し、 をタップして送信します。
[計画] タブ	この画面で、変更の実装計画、リスクと影響の分析、およびバックアウト計画などのすべての計画の詳細を表示します。
コール	インシデントに関連するすべてのコールのリストを表示します。コールのいずれかをクリックして、*Add participants*するか、*Join call*します。

未アサインのインシデント

未アサインのインシデントのアプレットを使用して、アサイン、再アサイン、編集、重大なインシデントへの昇格を行います。

始める前に
必要なロール：グループマネージャー

自動翻訳

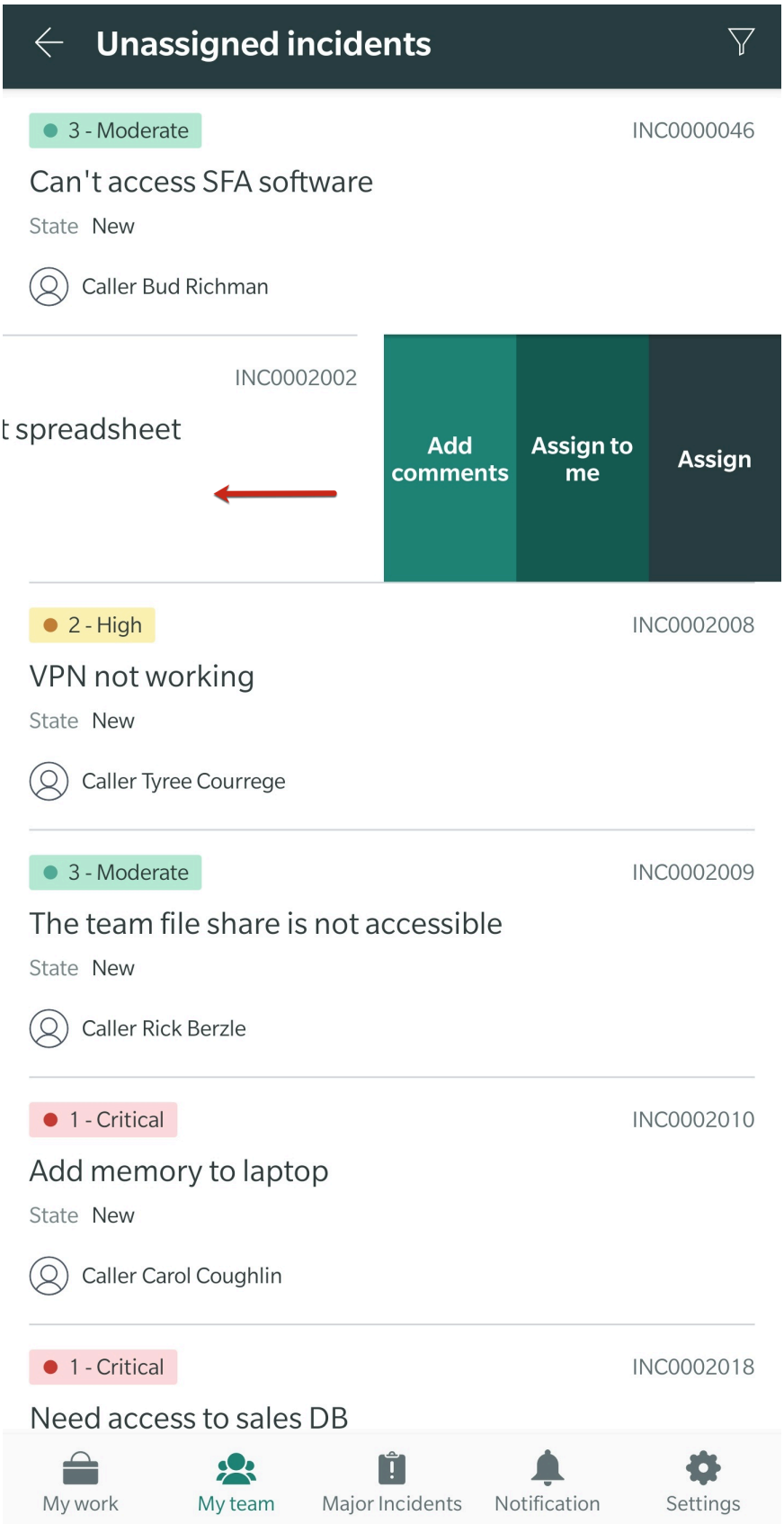
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 自分のチームのランディング画面で、[未アサインのインシデント] アプレットの [すべて表示] をタップします。
   [未アサインのインシデント] 画面が開き、インシデントのリストが表示されます。
2. 画面上のレコード数を減らすには、レコードのフィルタリングを参照して、特定の検索条件に一致するレコードを検索します。
3. インシデントのリストが表示されている [未アサインのインシデント] 画面で、インシデントを左方向にスワイプしてメニューを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

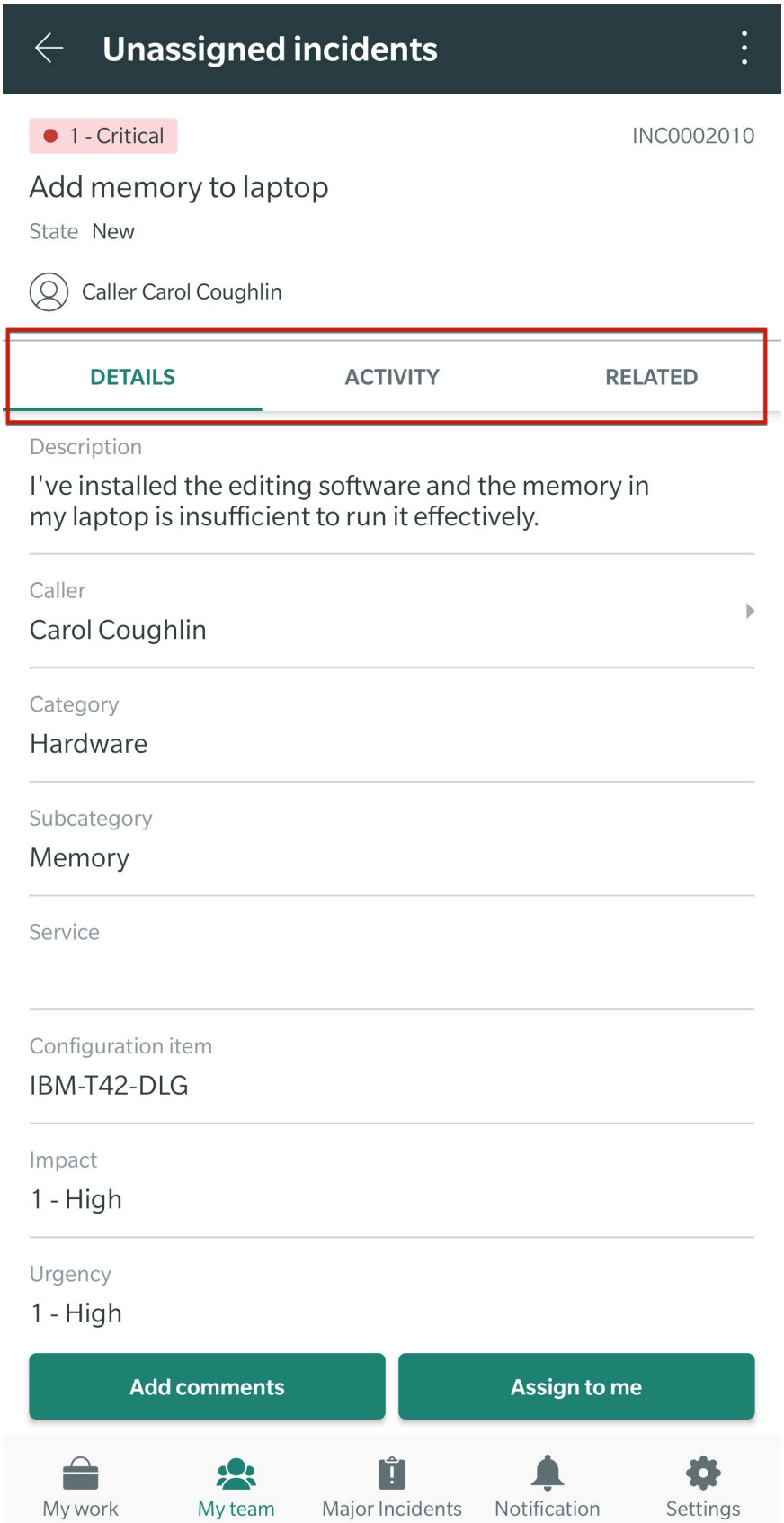


4. メニューで、インシデントを処理するアクションを 1 つ選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [未アサインのインシデント] 画面で、リスト内のレコードをタップして開き、詳細を表示します。
6. 以下の図に示す [未アサインのインシデント] 画面で、必要に応じてテーブル内のいずれかのアクションを選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールスケジューリング で予定されているシフトを管理する

オンコールスケジューリング マネージャーは、チームのスケジュールを表示し、休暇申請の承認や範囲の指定などのアクティビティを実行します。

始める前に
必要なロール：rota_manager

手順

1. ITSM モバイルエージェント アプリを開き、[自分のチーム] をタップします。
2. [オンコールスケジュール] タブで、[予定されているシフト] をタップします。
   現在の月に予定されているすべてのシフトが表示されます。シフトは、イベントのタイプに基づいてグループ化されます。1 日限りのイベントが一番上に表示され、その下に複数日にまたがるイベントと短期間のイベントが表示されます。それらはイベントが作成された時間に基づいてソートされています。
3. シフトカードをタップして、シフトの詳細を表示します。
4. [休暇を申請] をタップし、次の詳細を入力します。
   - グループ
   - メンバー
   - 開始日
   - 終了日
   - 提案された代替
   - メモ
5. [送信] をタップします。
6. [範囲を指定] をタップし、次の詳細を入力します。
   - 開始日
   - 終了日
   - カバー範囲
7. [送信] をタップします。
8. [予定されているシフト] で、シフトカードを左にスワイプし、[休暇を申請] をタップして [休暇を申請] フォームに移動します。
9. [予定されているシフト] で、シフトカードを左にスワイプし、[範囲を指定] をタップして [範囲を指定] フォームに移動します。

オンコールスケジューリング で休暇申請を管理する

[休暇申請] タブを使用して、受信した休暇申請を承認または却下します。

始める前に
必要なロール：rota_Manager

手順

1. ITSM モバイルエージェント アプリを開き、[自分のチーム] をタップします。
2. [オンコールスケジュール] タブで、[休暇申請] をタップします。
   休暇申請のリストが表示されます。休暇申請のリストは、処理待ちの申請と完了した申請に分類されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [承認] または [却下] をタップして、受信した休暇申請を承認または却下します。

   注:
   休暇申請を却下する理由を追加します。

4. [フィルター] アイコン ( ) をタップして、特定の休暇申請を表示します。
5. [メニュー] アイコン ( ) をタップし、[休暇を申請] を選択して、[休暇を申請] フォームに移動します。
6. フォームの必須フィールドに入力し、[送信] をタップします。

オンコールスケジューリング とのギャップと競合を管理する

グループ内のシフトのすべてのギャップと競合を解決します。

始める前に
必要なロール：rota_manager

手順

1. ITSM モバイルエージェント アプリを開き、[自分のチーム] をタップします。
2. [オンコールスケジュール] タブで [ギャップと競合] をタップします。
   グループ内のシフトのすべてのギャップと競合のリストが表示されます。
3. 日付をタップして、その日のシフトのすべてのギャップと競合を表示します。
4. シフトカードをタップして、シフトのギャップと競合を表示します。
5. シフトカードを左にスワイプし、[範囲を指定] をタップして、範囲の指定、置換、または削除と、シフトの管理を行います。
6. [ギャップと競合] フォームで、[範囲を指定] をタップして、シフトのギャップの範囲を管理します。

パフォーマンスメトリクス

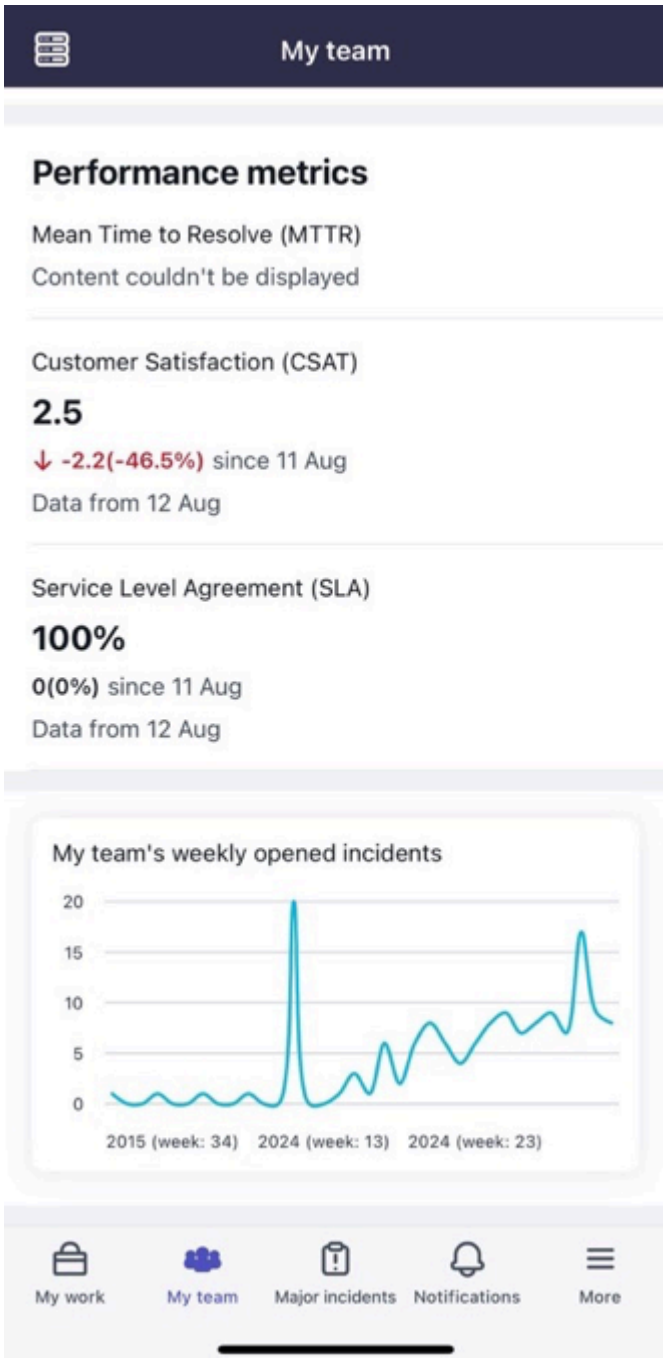
ITSM モバイルエージェントアプリを使用して、モバイルからチームのパフォーマンスデータに直接アクセスします。

グループマネージャーは、[自分のチーム] ダッシュボードを使用して、MTTR (平均解決時間)、CSAT、違反 SLA などのメトリクスにアクセスすることで、自分が管理しているグループの作業についてのインサイトを得ることができます。

また、1 週間以内に発生したインシデントをグラフィカルに表示することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

注:

- パフォーマンスメトリクスのデータ可視化の変更は、新規のお客様とアップグレードのお客様の両方の基本システムで利用できます。プラットフォームアナリティクスワークスペースでモバイルアナリティクスを表示して、新しいデータ可視化を構成または作成することもできます。詳細については、「Create a mobile analytics preview」を参照してください。
- アナリティクスセクションを既にカスタマイズしているアップグレードのお客様の場合、データの可視化の変更はデフォルトでは利用できません。モバイルアプリビルダーの [モバイルエージェント] セクションから新しいアナリティクスセクションレコードを有効にして、視覚化された変更を表示できます。

重大なインシデントアプレットを使用した重大インシデント管理

重大なインシデントのマネージャーは、アクティブになっている重大なインシデント、または提案された重大なインシデントをすばやくレビューし、そうしたインシデントに対処できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントのマネージャーは、現在の重大なインシデントに関する進行中のカンファレンスコールを表示してアクセスして、カンファレンスコールを開始、参加、終了することもできます。

重大なインシデントのアプリケーションには、以下の表に示すアプレットとフォルダーが含まれています。

重大インシデント管理アプレット

アプレット/フォルダー	説明
アクティブである重大なインシデント	アクティブである重大なインシデントの表示、フィルタリング、およびアクションを実行します。
重大なインシデント候補	重大なインシデントとして提案されたインシデントをレビューし、コメントを追加します。
解決済みの重大なインシデント	解決済みの重大なインシデントを表示し、コメントを追加します。
重大なインシデントのダッシュボード	重大なインシデントの数、識別までの平均時間、解決までの平均時間など、自分のグループが対応した重大なインシデントについてのインサイトを取得します。
パフォーマンスメトリクス	週あたりの重大なオープンインシデントの非インタラクティブグラフを表示します。

アクティブである重大なインシデント

関連するインシデントのリスト、重大なインシデントの詳細、インシデントのアクティビティを表示します。

始める前に

必要なロール：重大なインシデントのマネージャー

手順

1. Agent のランディング画面で、[アクティブである重大なインシデント] アプレットの [すべて表示] をタップします。
   [アクティブである重大なインシデント] 画面が開き、重大なインシデントのリストが表示されます。
2. 画面上のレコード数を減らすには、レコードのフィルタリングを参照して、特定の検索条件に一致するレコードを検索します。
3. インシデントのリストが表示されている [アクティブである重大なインシデント] 画面で、インシデントを左方向にスワイプしてメニューを開きます。
4. [コメントを追加] をタップして、インシデントに関する追加のコメントまたは作業メモをこのフィールドに追加し、[送信] アイコン ( ) をタップします。
5. [解決] をタップし、[解決コード] と [解決メモ] を追加して重大なインシデントを解決します。
6. [アクティブである重大なインシデント] 画面で、リスト内のレコードをタップして開き、詳細を表示します。
7. 画面の上部にあるメニューを使用して、クイックアクションを実行します。

   アクティブな重大なインシデントに対して利用可能なクイックアクションは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 誰かにアサイン：適切なアサイン先グループの誰かに重大なインシデントをアサインします。
- 解決：解決コードと解決メモを追加し、[送信] アイコン ( ) をタップしてインシデントを解決します。
- コメントを追加：重大なインシデントの追加のコメントまたは作業メモを追加し、[送信] アイコン ( ) をタップして、これらのコメントをレコードに追加します。

8. [アクティブである重大なインシデント] 画面で、テーブルから適切なアクションを選択します。

オプション	説明
[詳細] タブ	インシデントに関する詳細のフィールドを表示します。矢印の付いているフィールドには追加情報があります。
[アクティビティ] タブ	フィールドの変更やアサインの変更など、インシデントに関するアクティビティを表示します。[追加] アイコン ( ) をタップして、インシデントに次のいずれかのアクティビティを実行します。 **a.** *Record Video*：インシデントに添付するビデオを記録します。 **b.** *Open Gallery*：フォトギャラリーを開いて、既存の画像またはビデオをインシデントに添付します。 **c.** *Take Photo*：画像を撮影してインシデントに添付します。 **d.** *Attach File*：別のアプリケーションからインシデントにファイルを添付します。 **e.** *Add Additional Comments*：コメントをインシデントに追加します。 注: [追加コメント] フィールドの切り替えバーを使用して表示を有効にすると、コメントを顧客に表示することができます。 **f.** *Add Work Notes*：インシデントに作業メモを追加します。
[タスク] タブ	インシデントに関連付けられているすべてのタスクのリストを表示します。関連タスクを左にスワイプすると、[タスクをクローズ] したり、後で処理するために [スヌーズ] したりできます。
[関連] タブ	重大なインシデントの関連リスト (子インシデント、影響を受けるサービス、機能停止、影響を受ける CI など) を表示します。矢印をタップすると、こうした関連アイテムの詳細が表示されます。

重大なインシデント候補

重大なインシデント候補のリストを表示し、重大なインシデントとして提案されたインシデントにコメントを追加します。

関連情報

重大なインシデント候補のレビューと処理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

重大なインシデント候補のレビューと処理

重大なインシデント候補のリストを表示し、重大なインシデントとして提案されたインシデントにコメントを追加します。

始める前に

必要なロール：重大なインシデントのマネージャー

手順

1. Agent のランディング画面で、[重大なインシデント候補] アプレットの [すべて表示] をタップします。
   [重大なインシデント候補] 画面が開き、重大なインシデント候補のリストが表示されます。
2. 画面上のレコード数を減らすには、レコードのフィルタリングを参照して、特定の検索条件に一致するレコードを検索します。
3. [重大なインシデント候補] 画面で、インシデントを左にスワイプすると、一連のクイックアクションが表示されます。
   a. インシデントに関する追加のコメントまたは作業メモをこのフィールドに追加します。
   b. [却下] をタップして、作業メモに却下理由を記載し、[送信] アイコン ( ) をタップして却下を処理します。
   c. [昇格] をタップし、インシデントを重大なインシデントに昇格する理由を記入し、ビジネスインパクトを説明して、[送信] アイコン ( )をタップします。
4. [重大なインシデント候補] 画面で、リスト内のレコードをタップして開きます。
5. 画面の上部にある [モバイルトップメニュー] アイコン ( ) を使用して、クイックアクションを実行します。

   アクティブな重大なインシデント候補に対して利用可能なクイックアクション候補は次のとおりです。

   - 自分にアサイン：このクイックアクションをタップすると、重大なインシデント候補が自分にアサインされます。[却下] または [昇格] ボタンを使用して、適切なアクションを実行できます。
   - 誰かにアサイン：適切なアサイン先グループの誰かに重大なインシデントをアサインします。
   - 解決：解決コードと解決メモを追加し、[送信] アイコン ( ) をタップしてインシデントを解決します。
   - コメントを追加：重大なインシデントの追加のコメントまたは作業メモを追加し、[送信] アイコン ( ) をタップして、これらのコメントをレコードに追加します。
6. 以下の図に示す [重大なインシデント候補] 画面で、必要に応じてテーブル内のいずれかのアクションを選択します。

重大なインシデント候補

オプション	説明
[詳細] タブ	インシデントに関する詳細のフィールドを表示します。矢印の付いているフィールドには追加情報があります。
[アクティビティ] タブ	フィールドの変更やアサインの変更など、インシデントに関するアクティビティを表示します。[追加] アイコン ( ) をタップして、インシデントに次のいずれかのアクティビティを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	a. *Record Video*：インシデントに添付するビデオを記録します。 **b.** *Open Gallery*：フォトギャラリーを開いて、既存の画像またはビデオをインシデントに添付します。 **c.** *Take Photo*：画像を撮影してインシデントに添付します。 **d.** *Attach File*：別のアプリケーションからインシデントにファイルを添付します。 **e.** *Add Additional Comments*：コメントをインシデントに追加します。 **注:** [追加コメント] フィールドの切り替えバーを使用して表示を有効にすると、コメントを顧客に表示することができます。 **f.** *Add Work Notes*：インシデントに作業メモを追加します。
[関連リスト] タブ	重大なインシデントの関連リスト (子インシデント、影響を受けるサービス、機能停止、影響を受ける CI など) を表示します。矢印をタップすると、こうした関連アイテムの詳細が表示されます。

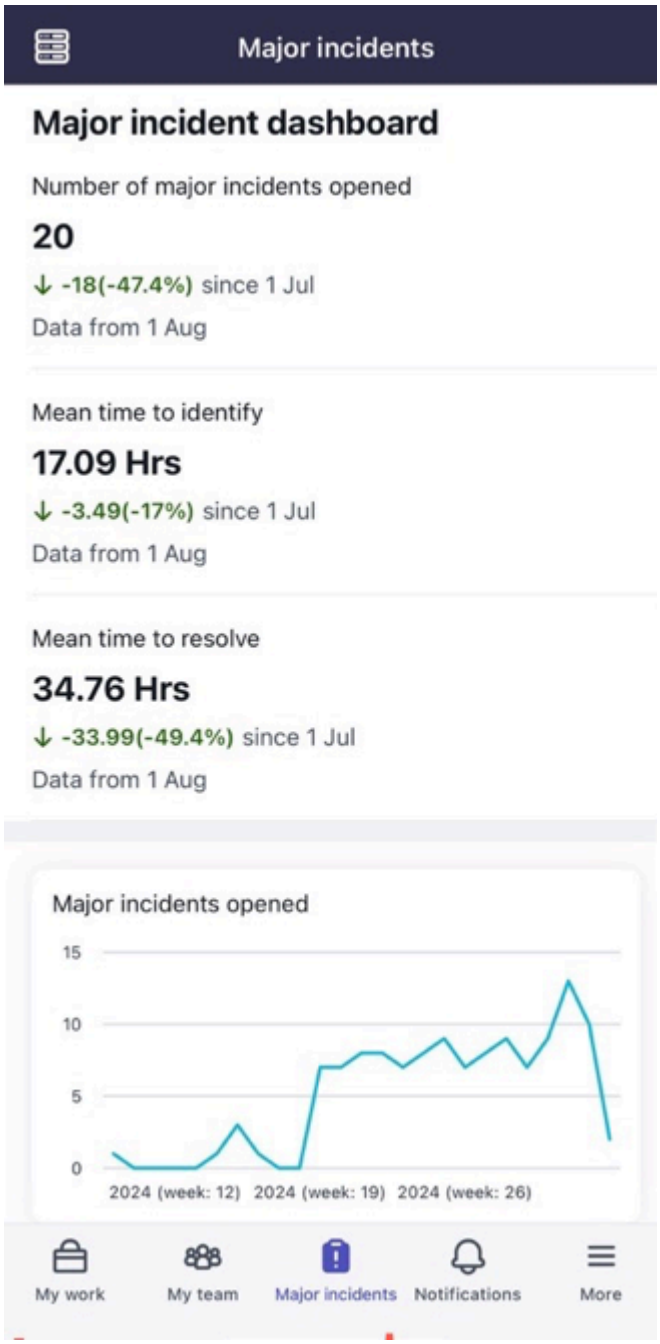
重大なインシデントのダッシュボード

重大なインシデント情報をモバイルで一目で確認できます。

Major incidents アプリケーションのダッシュボードには、重大なインシデントの数、インシデントを重大なインシデントとして識別するまでの平均時間、解決までの平均時間に関する情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



いずれかのエリアをタップして、関連する情報の詳細なグラフを表示します。画面上で左右にスクロールして、異なる日または週の情報を表示することもできます。

注:

- 重大なインシデントダッシュボードのデータ可視化の変更は、新規のお客様とアップグレードのお客様の両方のベースシステムで利用できます。プラットフォームアナリティクスワークスペースでモバイルアナリティクスを表示して、新しいデータ可視化を構成または作成することもできます。詳細については、「Create a mobile analytics preview」を参照してください。
- アナリティクスセクションを既にカスタマイズしているアップグレードのお客様の場合、データの可視化の変更はデフォルトでは利用できません。モバイルアプリビルダーの [モバイルエージェント] セクションから新しいアナリティクスセクションレコードを有効にして、視覚化された変更を表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントでのコラボレーション

ITSM モバイルエージェントアプリから重大なインシデントレコードのコラボレーションを開始して管理します。

モバイルスタジオで、ITSM モバイルエージェントのディープリンクサポートを追加する必要があります。ディープリンクサポートの追加の詳細については、「ITSM モバイルエージェントへのディープリンクサポートの追加」を参照してください。

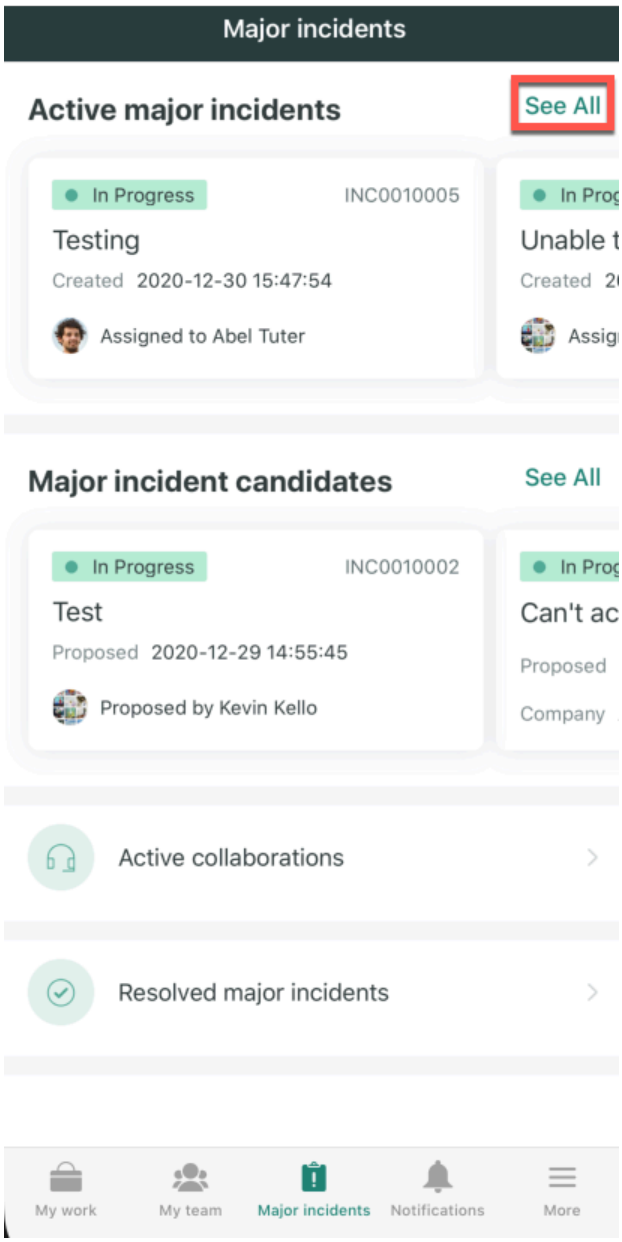
重大なインシデントから発信者とのチャットを開始する

重大なインシデントレコードからチャットを開始して、問題の解決について話し合います。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager、itil、itil_admin、または admin

手順

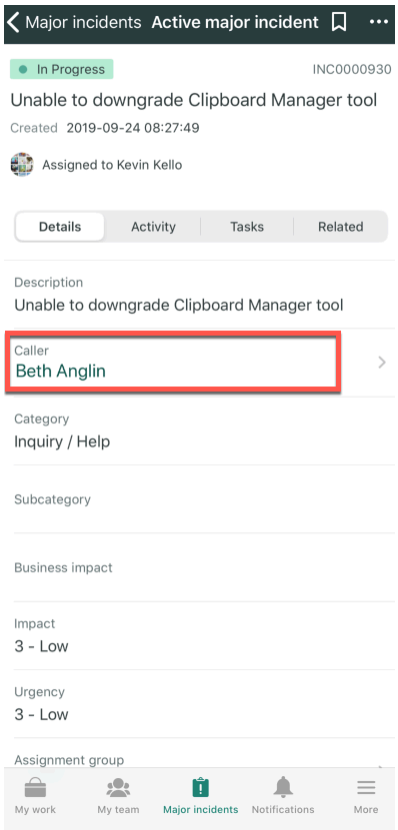
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [重大なインシデント] タブをタップして、[すべて表示] をタップします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 作業する [重大なインシデントレコード] をタップします。
4. [発信者] をタップします。



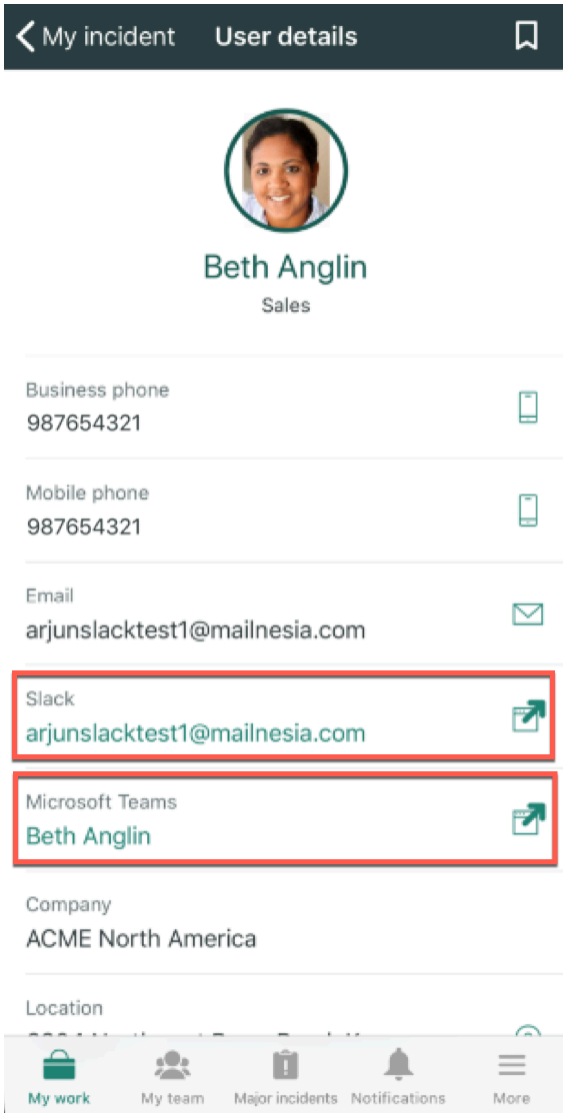
5. 次のいずれかの操作を行います。

重大なインシデント

オプション	アクション
Slack でのチャットの開始	Slack の連絡先をタップします。
Microsoft Teams でのチャットの開始	Microsoft Teams の連絡先をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

注:
Slack と Microsoft Teams の連絡先は、発信者が有効な Slack および Microsoft Teams アカウントを持っている場合にのみ表示されます。

重大なインシデントからアサイン先グループとのチャットを開始する

重大なインシデントレコードからアサイン先グループとのチャットを開始して、問題の解決について話し合います。

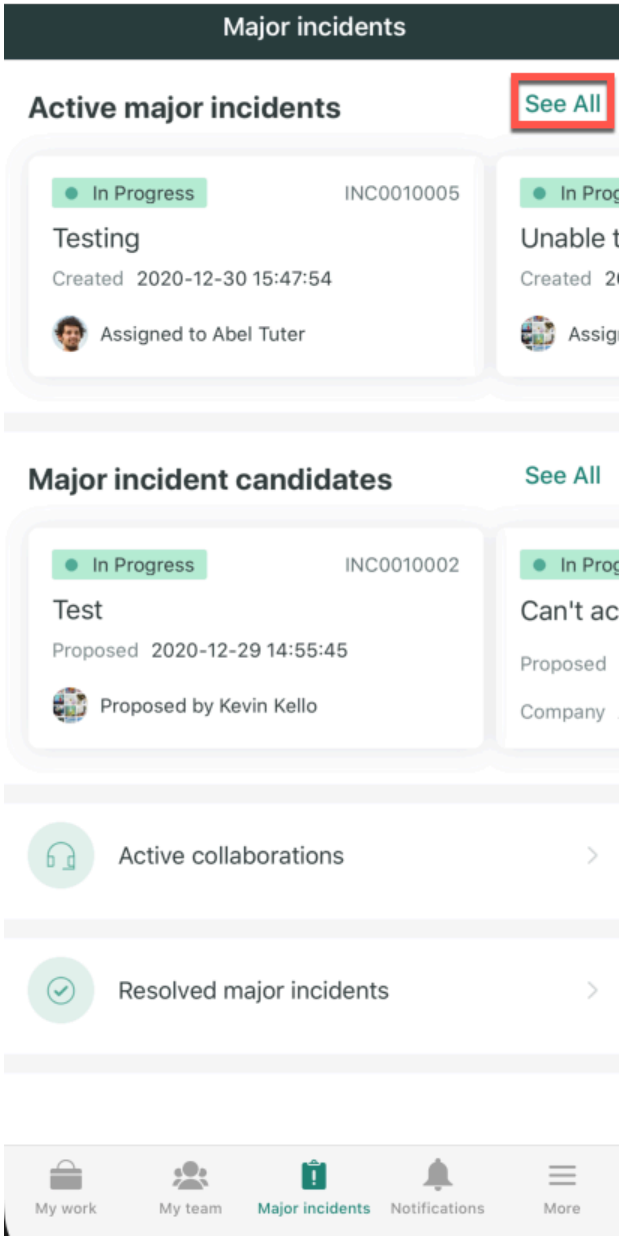
始める前に

必要なロール：major_incident_manager、itil、itil_admin、または admin

手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [重大なインシデント] タブをタップして、[すべて表示] をタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

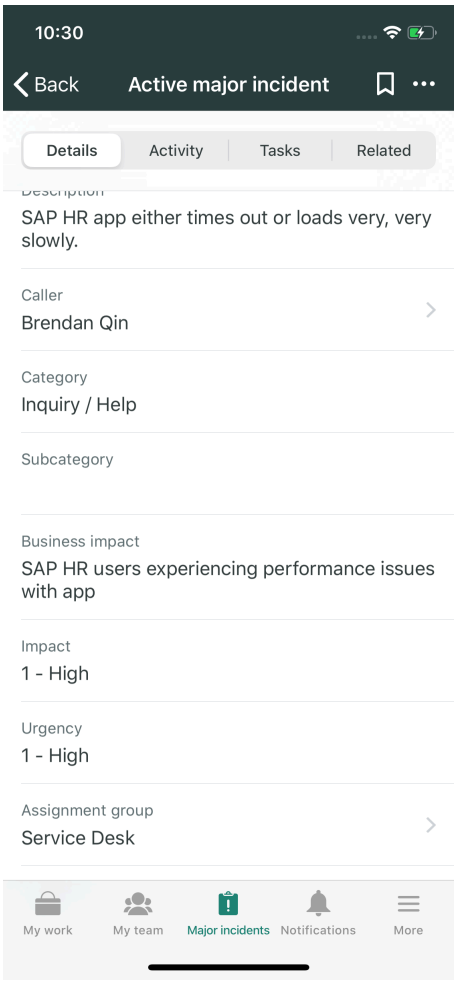


3. 作業する [重大なインシデントレコード] をタップします。

4. [アサイン先グループ] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

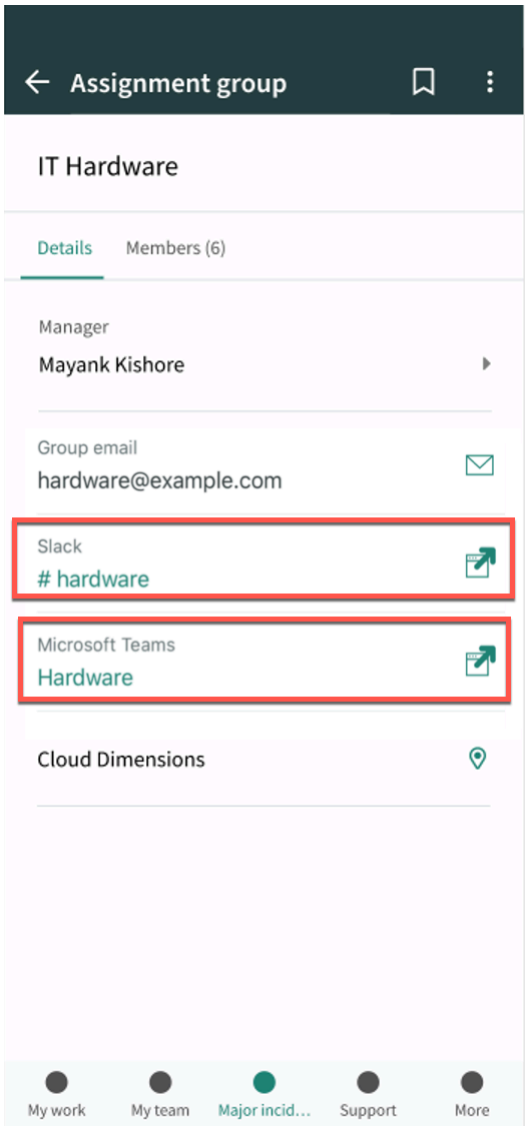


5. 次のいずれかの操作を行います。

アサイン先グループ

オプション	アクション
Slack でのチャットの開始	Slack アサイン先グループをタップします。
Microsoft Teams でのチャットの開始	Microsoft Teams アサイン先グループをタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
Slack および Microsoft Teams アサイン先グループ連絡先は、アサイン先グループに有効な Slack および Microsoft Teams アカウントがある場合にのみ表示されます。

アサイン先グループからユーザーとやり取りすることもできます。アサイン先グループをタップし、ユーザーをタップして Slack または Microsoft Teams を選択し、会話を開始します。

アクティブなコラボレーションの表示

重大なインシデントのマネージャーは、重大なインシデントにおけるすべてのアクティブなコラボレーションを表示できます。

始める前に

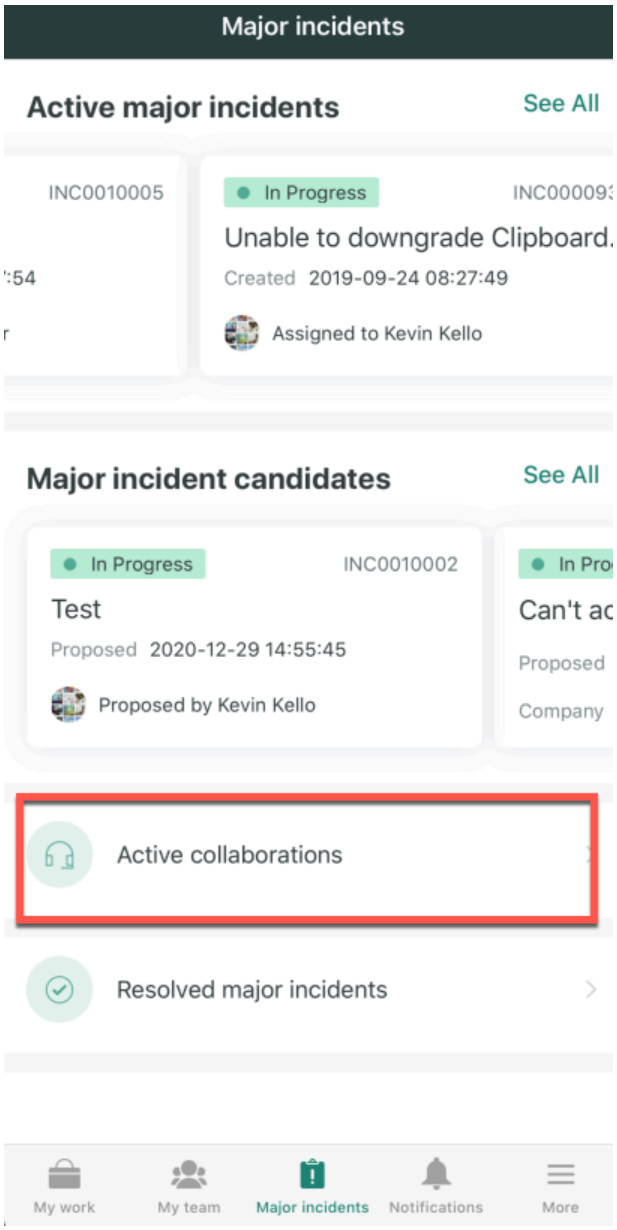
必要なロール：major_incident_manager、itil、itil_admin、または admin

手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [重大なインシデント] タブをタップします。
3. [アクティブなコラボレーション] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



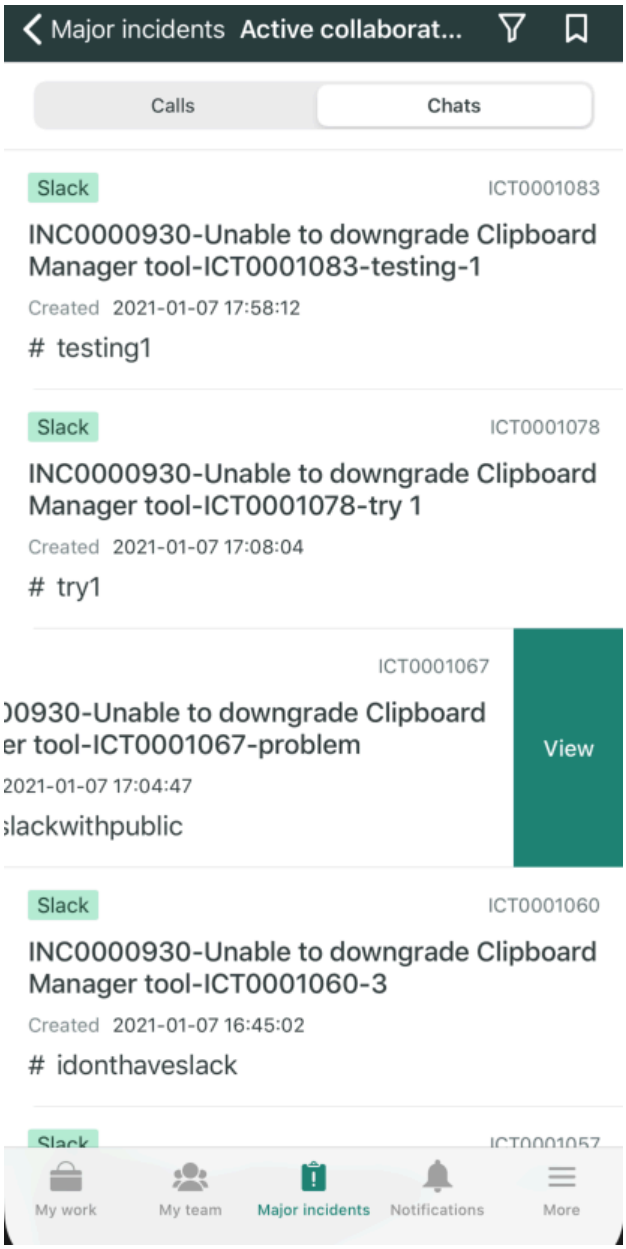
4. 次のいずれかの操作を行います。

アクティブなコラボレーションの表示

オプション	アクション
コール	アクティブな通話コラボレーションの表示
チャット	[チャット] をタップして、アクティブなチャットコラボレーションを表示します。

自動翻訳

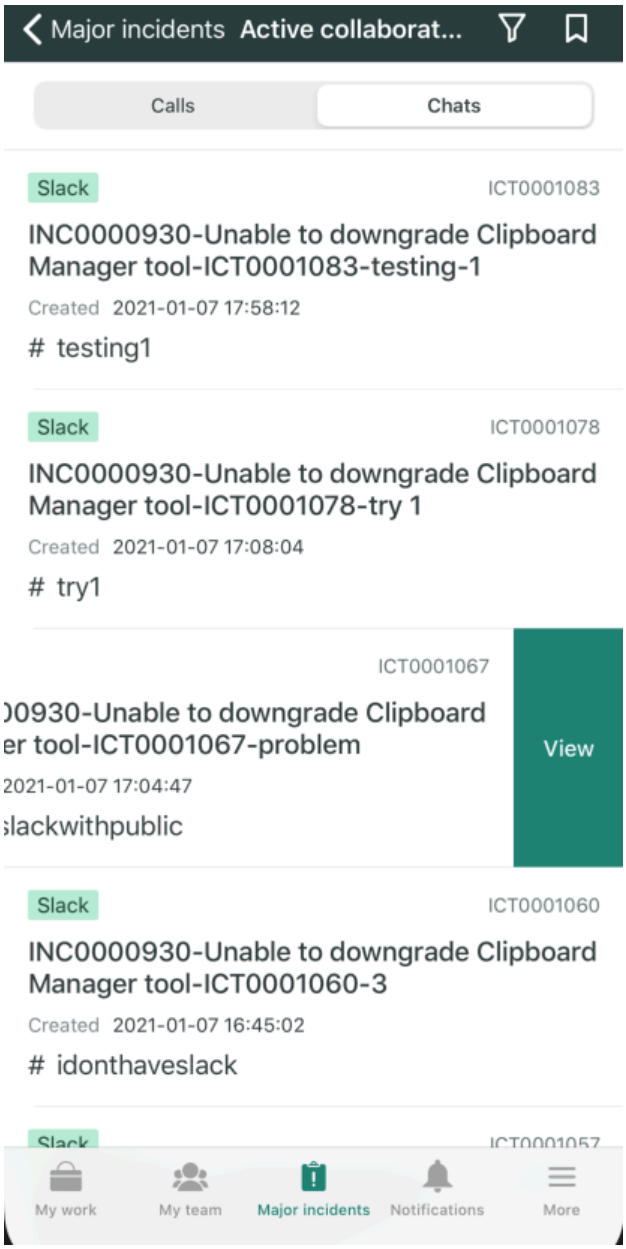
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. スワイプして [表示] をタップすると、それぞれのアプリケーションで会話が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



各コラボレーションに次が表示されます。

- アプリケーション：Slack/Microsoft Teams
- コラボレーションタイトル
- インシデント作成日とタイムスタンプ
- チャネル名：「#」がマークされているチャネルはパブリックチャネルです。すべてのユーザーが会話を表示できます。「#」を含まれていないチャネルはプライベートチャネルです。このチャネルには、パブリックユーザーはアクセスできません。チャットの会話は、共同作業者のみが表示できます。

重大なインシデントからカンファレンスへの参加者を追加する

重大なインシデントレコードからアクティブなカンファレンスへの参加者を追加して、重大なインシデントの解決について話し合います。

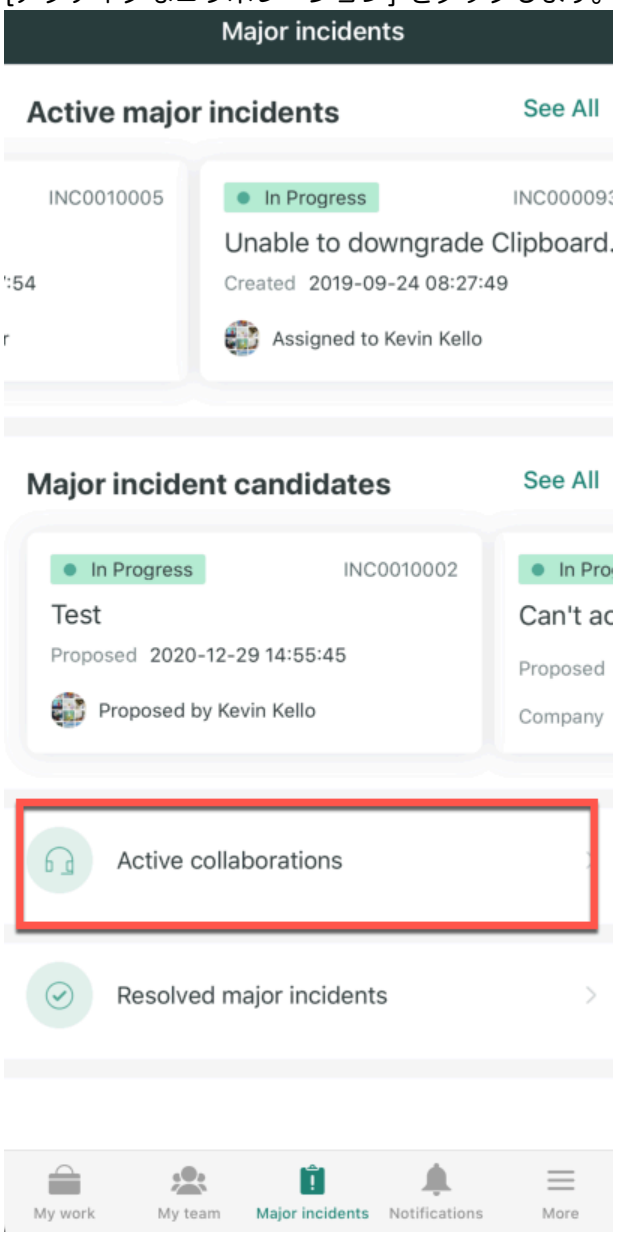
始める前に

必要なロール：major_incident_manager、itil、itil_admin、または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

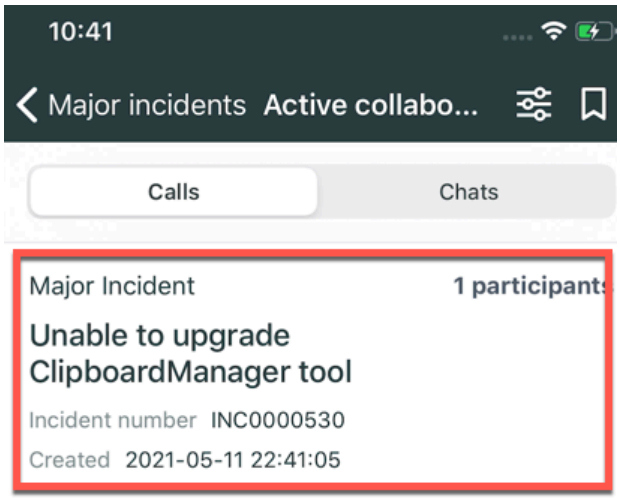
手順

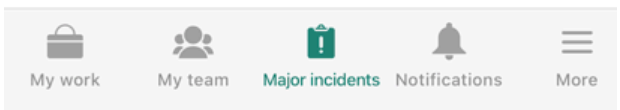
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [重大なインシデント] タブ。
3. [アクティブなコラボレーション] をタップします。



4. アクティブなカンファレンスコールをタップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

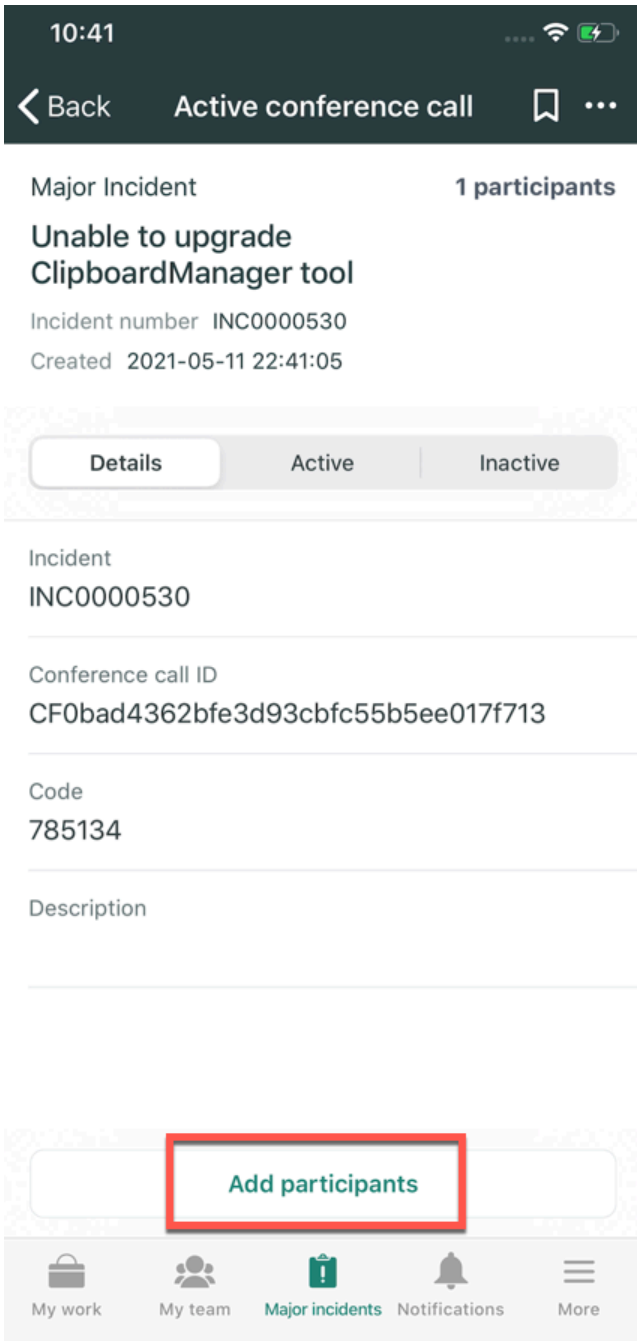




5. [参加者の追加] をタップします。

自動翻訳

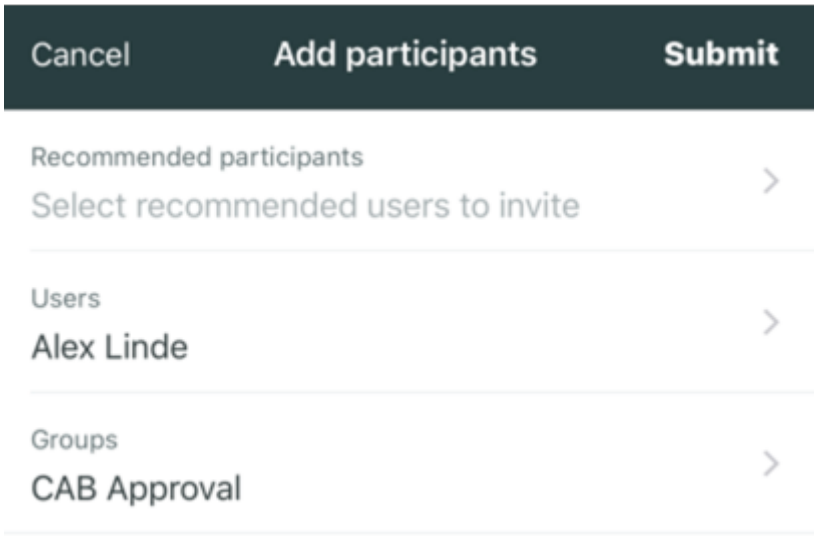
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. 次の詳細を入力します。
   a. 推奨参加者：インシデントに関連付けられた参加者のリストが表示されます。必要なユーザーを選択し、[送信] をタップします。
   b. ユーザー：必要なユーザーを選択して、[送信] をタップします。
   c. グループ：必要なグループを選択して、[送信] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [参加者の追加] 画面で、[送信] をクリックします。

重大なインシデントからアクティブなカンファレンスコールに参加する

重大なインシデントタスクレコードからアクティブなカンファレンスコールに参加して、問題の解決について話し合うことができます。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager、itil、itil_admin、または admin

手順

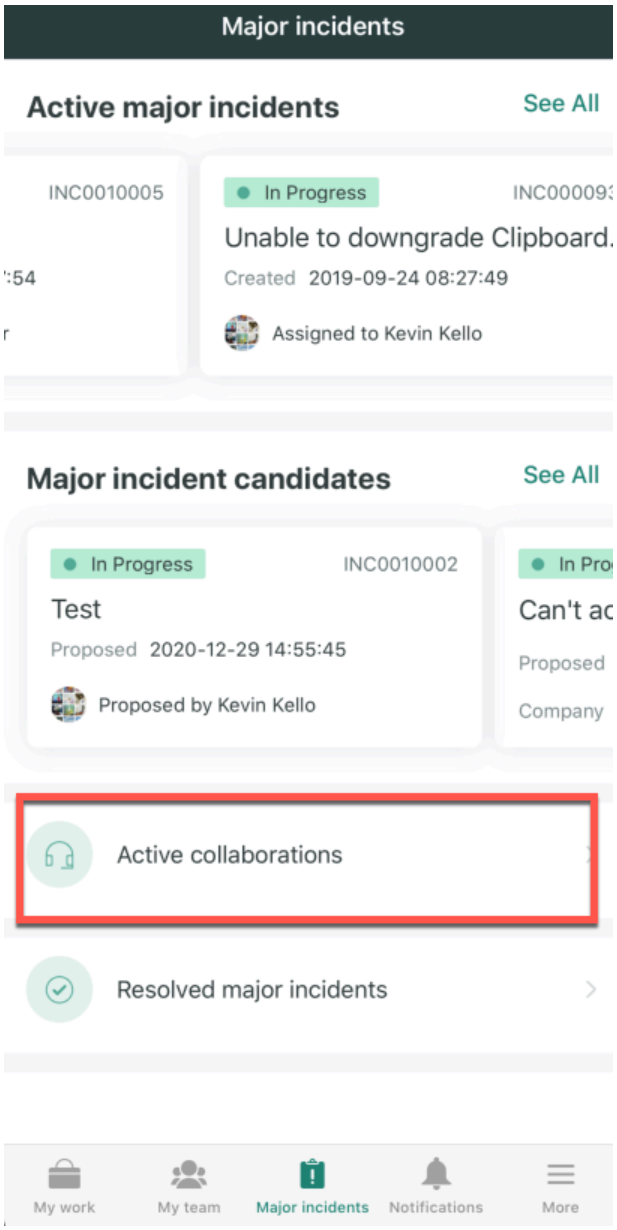
1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。

2. [重大なインシデント] タブ。

3. [アクティブなコラボレーション] をタップします。

自動翻訳

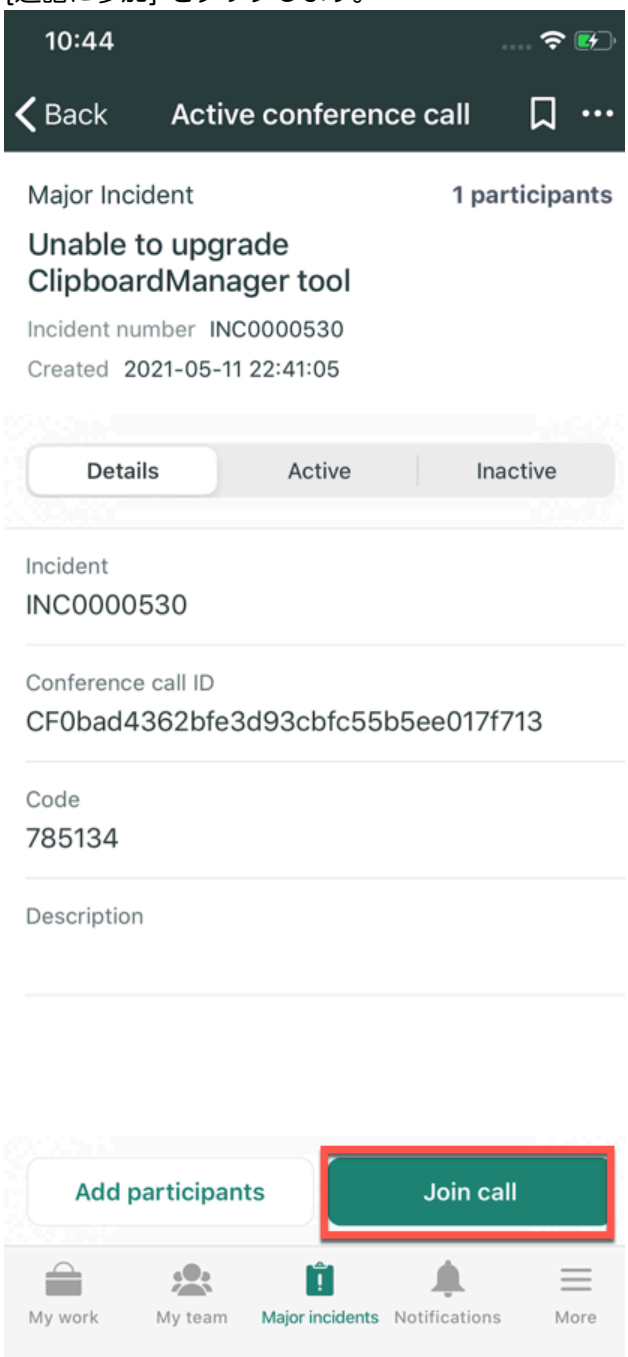
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [通話に参加] をタップします。



自動翻訳

重大なインシデントからカンファレンスコールを終了する

重大なインシデントマネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、カンファレンスコールを終了できます。

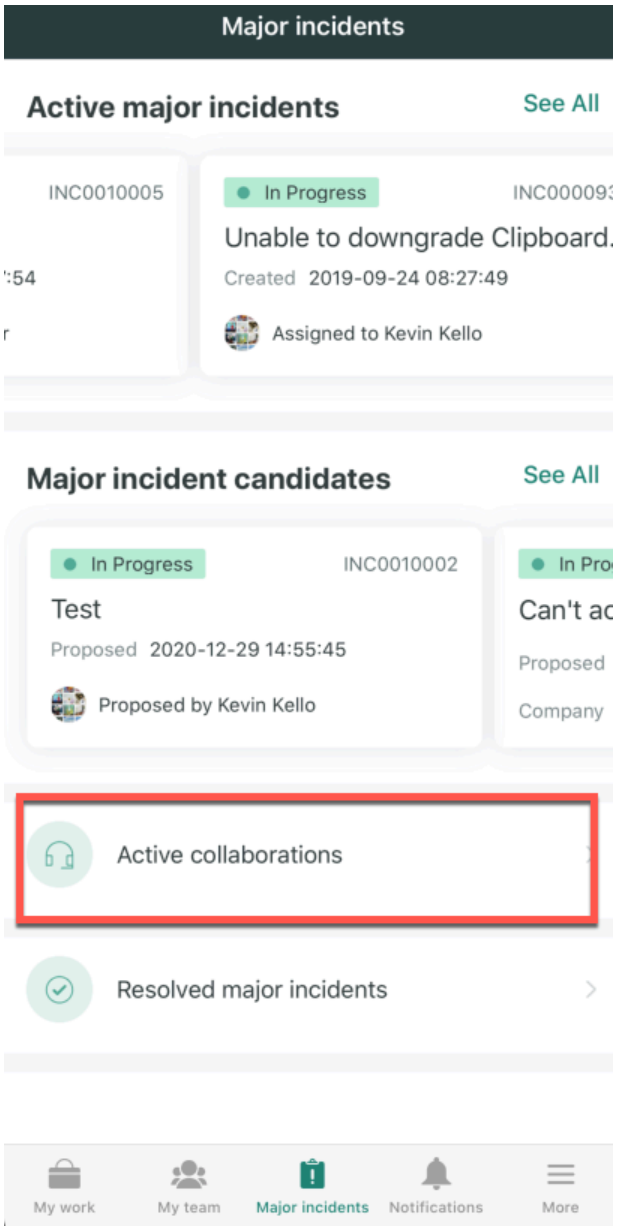
始める前に

必要なロール：major_incident_manager、itil、itil_admin、または admin

手順

1. ITSM モバイルエージェントアプリを開きます。
2. [重大なインシデント] タブ。
3. [アクティブなコラボレーション] をタップします。

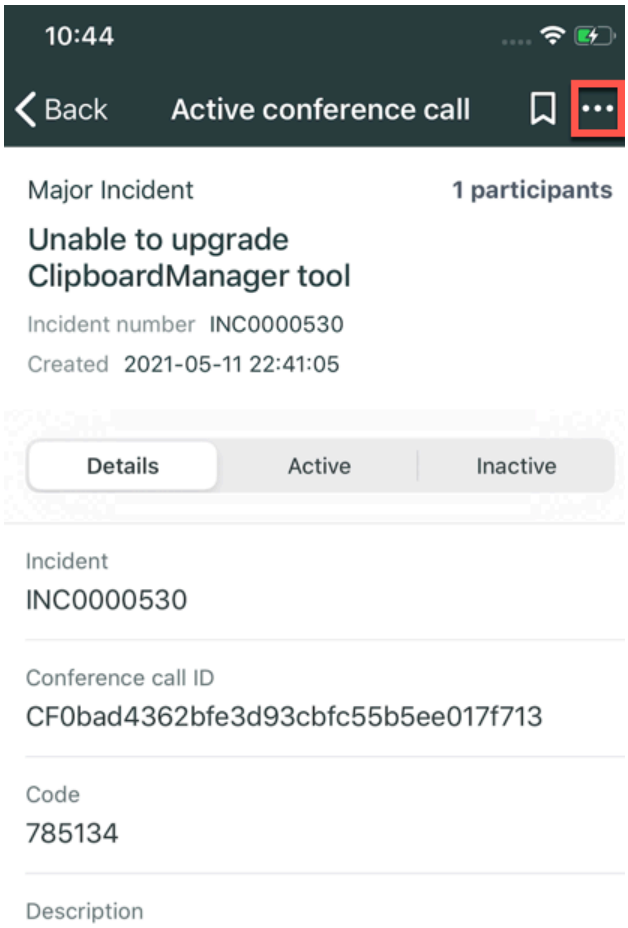
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. ••• をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

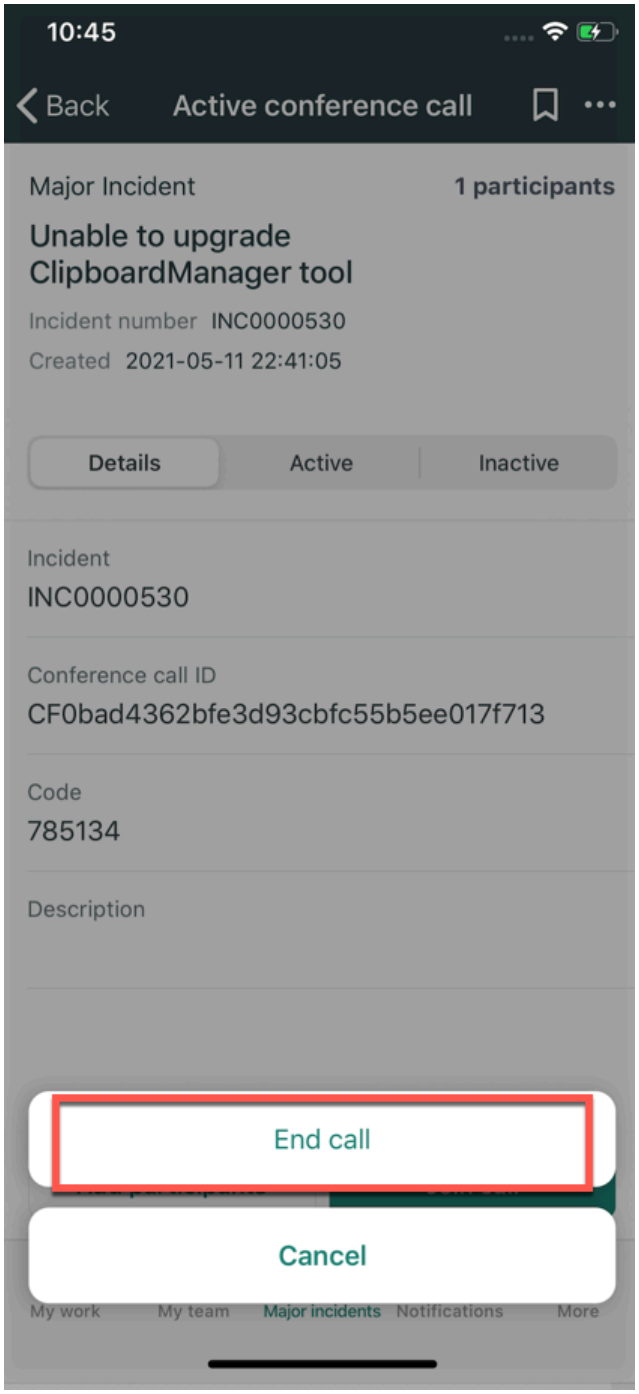


5. 通話を終了するには、[コールを終了] ボタンをタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カンファレンスコールを再開するには、[キャンセル] をタップします。



参照情報

参照セクションでは、モバイルエージェントとともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報を提供します。

ITSM モバイルエージェントのドメインセパレーション

ここでは、ドメインセパレーションと ITSM モバイルエージェント の概要を説明します。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクを、「ドメイン」と呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベル - ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。これには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

ユースケース: 自分がサービスプロバイダーである場合は、チャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する際に、クライアントが自分の応答を確認できるようにする必要があります。

ITSM モバイルエージェントの概要

モバイルプラットフォームは、すべてのネイティブクライアントについてドメインセパレーションをサポートします。モバイル UI には、レコードが関連付けられているドメインが明確に示されます。

モバイルにドメインセパレーション機能を拡張するには、まずこの機能をプラットフォーム Web ベースのインターフェイスで有効にする必要があります。構成の詳細については、「ドメインセパレーションのセットアップと管理」を参照してください。

モバイルにおけるドメインセパレーションの仕組み

会社またはアカウントフィールドを使用して、適切なレコードをドメイン別に表示することができます。これらのフィールドは、ドメインセパレーションプラグインが有効になっている場合にテーブルで利用できます。会社またはアカウントはそれぞれ単一のドメインにリンクされているため、レコードを作成するときにこれらのフィールドを使用して、レコードを作成するドメインを指定できます。

プラットフォーム Web ベースのインターフェイスを使用してこの機能をセットアップした後、モバイルにドメインセパレーション機能を拡張するには、2 つの部分からなるプロセスが必要です。モバイルデバイスでのドメインセパレーション設定の詳細については、カスタマーサービス & サポートにお問い合わせください。

ドメインセパレーションテーブル

- インシデント [incident]
- インシデントタスク [incident_task]

ユースケース

- 「Initech」ドメインに属する ESS ユーザーがインシデントを作成します。「Initech」ドメインまたはグローバルドメインに属する ITIL ユーザーのみがこのインシデントを表示できます。
- 親ドメインに属する ITIL ユーザーは、すべての子ドメインのインシデントも表示できます。
- 特定のドメインに属する ITIL ユーザーは、自分がアクセス権を持つドメインの代理としてのみ、インシデントを作成できます。
- ITIL ユーザーは、自分がアクセス可能なドメインの子インシデントのみを関連付けることができます。
- ユーザーが複数のドメインにアクセスできる場合は、現在のレコードで指定されたドメインによって、そのレコードおよび参照フィールドが機能します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定

ITSM モバイルエージェントアプリの設定に関連する情報を表示します。

ITSM モバイルエージェントアプリの設定を調整できます。アプリの [設定] 画面では、次の情報を利用できます。

設定	説明
インスタンス	アプリバージョンの名前
バージョン	アプリのバージョン
セキュリティ	アドミニストレーターが認証要件を設定している場合は、セキュア認証情報をフィールドに入力します。
分析	アプリ使用率の分析を有効にします。
法務	プライバシーポリシー、オープンソースライセンス情報、およびエンドユーザーライセンス契約を読みます。
ログアウト	インスタンスからログアウトします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。